



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES Y  
TURISMO**

**TESIS**

**“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROVEEDORES EN LA EMPRESA  
K.L. IMPORT EXPORT PERÚ S.A.C., DE LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO  
2018”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TURISMO**

**PRESENTADO POR:**

**ROMANA DEL CASTILLO GARCIA  
CINDY ESTHER PEREZ JOTA**

**ASESORA:**

**Lic. Adm. NELIDA VALENCIA CORAL, Dra.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2021**



**UNAP**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
FACEN  
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N° 006-CCGyT-FACEN-UNAP-2021**

En la ciudad de Iquitos, a los 19 días del mes de febrero del año 2021, a horas: 10:00 a.m. se dio inicio haciendo uso de la plataforma zoom la sustentación pública de la Tesis titulada: "EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROVEEDORES EN LA EMPRESA K.L. IMPORT PERÚ S.A.C., DE LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2018", autorizado mediante Resolución Decanal N°0223-2021-FACEN-UNAP presentado por las Bachilleres en Negocios Internacionales y Turismo CINDY ESTHER PEREZ JOTA y ROMANA DEL CASTILLO GARCIA, para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TURISMO que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

LIC.ADM. JAIME NICOLAS ALER GARDINI, Mg.	(Presidente)
LIC.ADM. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Mg.	(Miembro)
LIC.NIT. RILKE CHONG VELA, Mg.	(Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron

Respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:  
La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **BUENA (15)**.

Estando las Bachilleres aptas para obtener el Título Profesional de Licenciada en Negocios Internacionales y Turismo.

Siendo las 12:00 m del 19 de febrero del 2021, se dio por concluido el acto académico.

  
LIC.ADM. JAIME NICOLAS ALER GARDINI, Mg.  
Presidente

  
LIC. ADM. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Mg.  
Miembro

  
LIC. NIT. RILKE CHONG VELA, Mg.  
Miembro

  
LIC.ADM. NELIDA VALENCIA CORAL, Dra.  
Asesora

*Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación*

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto  
<http://www.unapiguitos.edu.pe> - e-mail: [facen@unapiguitos.edu.pe](mailto:facen@unapiguitos.edu.pe)  
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



**TESIS: "EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROVEEDORES EN LA  
EMPRESA K.L. IMPORT EXPORT PERÚ S.A.C., DE LA CIUDAD  
DE IQUITOS, AÑO 2018"**

**MIEMBROS DEL JURADO**



**LIC.ADM. JAIME NICOLÁS ALER GARDINI, Mg.**  
Presidente  
CLAD-13701



**LIC.ADM. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Mg.**  
Miembro  
CLAD-01966



**LIC.NIT. RILKE CHONG VELA, Mg.**  
Miembro  
CLAD-22275



**LIC. NELIDA VALENCIA CORAL, Dra.**  
Asesora  
CLAD - N°02311

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este trabajo de investigación principalmente a nuestros padres, por ser nuestra fuente de inspiración para seguir adelante. También, lo dedicamos a Dios porque mediante nuestros padres, familiares, amigos, nos transmitía valor, fe, sabiduría y paciencia para llegar a realizar un buen trabajo de investigación para optar el título profesional de licenciado en negocios internacionales y turismo.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a nuestros padres por la confianza y el valor que nos dieron antes de comenzar a estudiar nuestra carrera profesional en esta prestigiosa Universidad. Gracias a ellos, por cada esfuerzo, por sus horas de trabajo, por la paciencia, confianza y amor que nos brindaron durante toda nuestra vida y mucho más en los 5 años de estudio en la Universidad. Así mismo, nos vean salir adelante como profesionales y se sientan orgullosos de nosotras viéndonos lograr nuestras metas. De esa manera, también corresponderles cuando ellos nos necesitan.

Agradecemos a la Universidad por ser nuestra casa de estudios durante este tiempo, gracias por las enseñanzas, los libros, los conocimientos de valor y orientación vocacional que los maestros nos brindaron.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
PORTADA.....	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN .....	ii
JURADO Y ASESOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
1.1. Antecedentes .....	7
1.2. Bases teóricas .....	10
1.3. Definición de términos básicos .....	22
<b>CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>24</b>
2.1 Formulación de la hipótesis.....	24
2.2 Variables y su operacionalización .....	24
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....</b>	<b>26</b>
3.1. Tipo y diseño .....	26
3.2. Diseño muestral.....	27
3.3. Procedimientos de recolección de datos .....	27
3.4. Procesamiento y análisis de datos .....	28
3.5. Aspectos éticos .....	28
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....</b>	<b>29</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....</b>	<b>49</b>
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES .....</b>	<b>50</b>

**CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES ..... 51**

**CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN..... 52**

**ANEXOS**

1. Matriz de consistencia
2. Estadística complementaria
3. Instrumento de recolección de datos

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Gestión de proveedores	29
Tabla 2. Selección del mejor proveedor	30
Tabla 3. Aspectos organizacionales y del producto	30
Tabla 4. Características del producto	32
Tabla 5. Clasificación de características	33
Tabla 6. Características de acuerdo a la naturaleza	34
Tabla 7. Desarrollo de un plan de acción	35
Tabla 8. Evaluación de calidad	36
Tabla 9. Parámetros de calidad	37
Tabla 10. Criterios del desempeño de los proveedores	38
Tabla 11. Características del desempeño	39
Tabla 12. Acciones ante las inconformidades	40
Tabla 13. Fechas de implementación	41
Tabla 14. Cumplimiento de las acciones	42
Tabla 15. Segunda evaluación para clasificar al proveedor	43
Tabla 16. Base de datos	44
Tabla 17. Análisis de datos y la toma de decisiones	45
Tabla 18. Actualización de la base de datos	46
Tabla 19. Calificaciones del proveedor	47
Tabla 20. Decisiones tomadas por la empresa	48



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Gestión de proveedores	29
Figura 2. Selección del mejor proveedor	30
Figura 3. Aspectos organizacionales y del producto	31
Figura 4. Características del producto	32
Figura 5. Clasificación de características	33
Figura 6. Características de acuerdo a la naturaleza	34
Figura 7. Desarrollo de un plan de acción	35
Figura 8. Evaluación de calidad	36
Figura 9. Parámetros de calidad	37
Figura 10. Criterios del desempeño de los proveedores	38
Figura 11. Características del desempeño	39
Figura 12. Acciones ante las inconformidades	40
Figura 13. Fechas de implementación	41
Figura 14. Cumplimiento de las acciones	42
Figura 15. Segunda evaluación para clasificar al proveedor	43
Figura 16. Base de datos	44
Figura 17. Análisis de datos y la toma de decisiones	45
Figura 18. Actualización de la base de datos	46
Figura 19. Calificaciones del proveedor	47
Figura 20. Decisiones tomadas por la empresa	48

## RESUMEN

La presente investigación titulada: “Evaluación de la gestión de proveedores en la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018”, tuvo como objetivo general evaluar la gestión de proveedores de dicha empresa, siendo el tipo de investigación descriptivo con enfoque cuantitativo y diseño no experimental; la población y muestra estuvo constituida por 28 trabajadores entre hombres y mujeres que laboran más de dos años en dicha empresa, se utilizó como técnica la recolección de datos a la encuesta y el cuestionario como instrumento apropiado para estos fines. Llegando a las siguientes conclusiones que: Tras la evaluación de la gestión de proveedores en la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, en el año 2018, se ha logrado determinar que esta viene desarrollándose de manera deficiente, principalmente debido a la mala planificación de la evaluación y selección de los proveedores, situación que ha perjudicado al resto de procesos. Asimismo, se logra identificar que la fase de planear se ha visto perjudicado, por ende, en la fase hacer se evidencia que no se desarrolla adecuadamente el sistema de gestión de calidad del proveedor. Por otro lado, en la fase de verificar, se logra evidenciar que no se realiza adecuadamente los planes de acción derivados de las evaluaciones. Por último, en la fase de actuar, se evidencia grandes deficiencias, pues la empresa no administra de manera eficiente la información de los proveedores

**Palabras claves:** Gestión de proveedores, Evaluación y Selección de proveedores.

## **ABSTRACT**

The present research entitled: "Evaluation of the management of suppliers at the company K.L. Import Export Peru S.A.C., of the city of Iquitos, year 2018", had as a general objective to evaluate the management of suppliers of that company, being the type of descriptive research with quantitative approach and non-experimental design; The population sample considered to 28 workers between men and women who work more than two years in this company, the survey and the questionnaire were used as an instrument. Reaching the following conclusions: After the evaluation of the management of suppliers in the company K.L. Import Export Peru SAC, of the city of Iquitos, in 2018, has been able to determine that it is developing poorly, mainly due to poor planning of the evaluation and selection of suppliers, a situation that has harmed the rest of processes likewise, it is possible to identify that the planning phase has been damaged, therefore, in the doing phase it is evident that the supplier's quality management system is not properly developed. On the other hand, in the verification phase, it is possible to show that the action plans derived from the evaluations are not properly carried out. Finally, in the phase of acting, great deficiencies are evident, since the company does not manage efficiently the information of the suppliers.

Keywords: Supplier Management, Evaluation and Selection of suppliers.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas de éxito internacional se abastecen en el lugar que les ofrezca mejores ventajas, para esto deben estar conscientes de sus necesidades y del papel que juegan los proveedores dentro de la cadena de valor para la generación de ventajas competitivas. Por lo tanto, es necesario desarrollar políticas y procedimientos que permitan contar con un flujo adecuado de proveedores que satisfagan las exigencias del mercado. Prácticamente, es de carácter obligatorio en todas las empresas contar con un procedimiento bien estructurado que comprenda el registro de los proveedores y los correspondientes insumos que suministran de manera que la gestión adecuada de los mismos facilite el correcto funcionamiento y abastecimiento de la organización. “La gestión de proveedores implica la evaluación y selección de los mejores proveedores, en función del nivel de desempeño que estos ofrezcan en relación a los múltiples criterios que la estrategia de operaciones de la organización persiga a largo plazo” (Esquivel, 2016, p. 12). En este sentido, las decisiones en torno a la selección de proveedores, no depende sólo de aquellos que ofrezcan el precio más bajo y la mejor calidad de los productos o servicios que ofertan, sino también de otros criterios como el plazo de entrega, la flexibilidad, la fiabilidad y el servicio. De este modo, escoger a los mejores proveedores es una decisión multicriterio y de carácter estratégico.

Un claro ejemplo, se observa en el modelo de gestión de la empresa colombiana Comertex S.A., pues Osorio (2014) a través de su investigación evidencia que dicha organización no ha experimentado cambios significativos,

más que los necesarios y exigidos por la operación diaria del proceso para mantener la agilidad y confiabilidad en la administración, aun así es calificado como una gestión deficiente, pues en la compañía no existe un modelo integrado del proceso de compras y en donde los subprocesos de evaluación y reevaluación de proveedores son independientes, los cuales se realizan anualmente a la mayoría de los proveedores bajo los mismos criterios de evaluación. La organización tampoco cuenta con una clasificación de proveedores que permita la descripción de perfiles de los mismos e identificar cuáles son críticos para la organización. Asimismo, la relación comercial con la mayoría de los proveedores se maneja verbalmente y no mediante acuerdos comerciales que permitan el seguimiento futuro de la relación comercial y que especifiquen claramente los derechos y obligaciones de cada parte, entre ellos, aspectos fundamentales como los niveles de calidad aceptables y tiempos de reposición esperados. En últimas instancias, el costo de producto de la empresa representa el 85% del precio de venta, es decir de 100 pesos (moneda colombiana) vendidos, 85 es el valor a pagar al proveedor por los bienes adquiridos.

En el Perú, las nuevas tendencias de gestión de proveedores y gestión logística, exigen que las empresas se integren con sus proveedores y clientes, principalmente, para competir entre redes y no de forma independiente, permitiendo que las organizaciones tengan en cuenta las necesidades de sus proveedores y clientes, para trabajar conjuntamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Este propósito de integración estratégica impulsa la generación de valor, al considerar a los proveedores como aliados estratégicos y estrechar las relaciones con los mismos, con el fin de elevar los

niveles de confianza entre las partes y así poder dar a conocer con anticipación el plan de compras a los proveedores a fin de que ellos se encarguen de ejecutarlo, de acuerdo con las condiciones establecidas de la calidad, costo, plazo y servicio postventa, por lo que su participación será activa y, por lo tanto, las partes obtendrán beneficios mutuos. De esta manera, deben obtener un modelo de abastecimiento equilibrado para la empresa, en el que se cubran aspectos relacionados con un manejo integrado y relaciones con los proveedores como la gestión de inventarios. Este debe plantear componentes que vayan desde las políticas y criterios que garanticen un manejo adecuado, además de una evaluación objetiva que le permita a la organización tomar decisiones ante la satisfacción de necesidades y requerimientos especificados.

En el distrito de Iquitos, las empresas no son ajenas a la problemática de la deficiente gestión de proveedores, las cuales han afectado significativamente su nivel de rentabilidad, como es el caso de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C. ubicada en Calle Independencia N° 246 (a la altura de la Calle Huáscar) en la ciudad de Iquitos, identificado con N° de RUC 20541214233, inició sus actividades el 12 de setiembre del 2012, dedicada a la venta minorista de alimentos en general, bebidas, tabaco, entre otros similares, la misma que necesita optimizar, entre otros, su gestión de proveedores, asegurando un flujo constante de insumos y equipos que cumplan con los estándares de calidad de la empresa, pues la falta de un sistema de control interno, conlleva al uso de procedimientos erróneos que pone en riesgo los objetivos financieros y económicos de la empresa, además existen gastos excesivos motivados por las compras urgentes que generan los pedidos y/o

requerimientos de último momento, los cuales afecta de manera significativa a la empresa en cuanto a los sobre costos. Por tal razón se pretende evaluar la gestión de proveedores de dicha empresa, con la finalidad de identificar claramente la problemática prevista.

a) Formulación del Problema General:

¿Cuál es el desarrollo de gestión de proveedores en la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018?

b) Problemas Especificas:

1. ¿Cómo se desarrolla la función de planear en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018?
2. ¿Cómo se desarrolla la función de hacer en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018?
3. ¿Cómo se desarrolla la función de verificar en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018?
4. ¿Cómo se desarrolla la función de actuar en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018?

a) Formulación de Objetivo General:

Evaluar la gestión de proveedores en la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018.

b) Objetivos Específicos:

1. Analizar la función de planear en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018.
2. Analizar la función de hacer en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018.
3. Analizar la función de verificar en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018.
4. Analizar la función de actuar en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018.

Es por ello, el presente informe de investigación se justifica bajo la importancia, ya que el estudio tuvo como variables la gestión de proveedores, por lo que se obtuvo una amplia información sobre las mismas, las cuales se recogieron de diferentes fuentes como libros, páginas web, revistas, artículos, etc. Información que fue citada mediante el método APA, a fin de proteger los derechos de autor y no incidir en el plagio, pues se pretende que sea utilizada como herramienta para futuras investigaciones y como fuente para enriquecer el conocimiento de estudiantes e investigadores. El estudio benefició a los directivos o gerente de la empresa que fue tomada para la investigación, pues sirvió como herramienta para identificar las falencias existentes en torno a la gestión de proveedores, asimismo permitió que den solución a los problemas, de ese modo lograron seleccionar y manejar adecuadamente las relaciones con los proveedores.



Viabilidad: La investigación fue viable ya que esta obtuvo un alto valor metodológico, pues para su realización se utilizó diferentes métodos y técnicas para la recolección de información y datos, asimismo se hizo uso de programas estadísticos para la tabulación, esta serie de métodos permitió que el estudio sea confiable y pueda ser utilizado como fuente para otros estudios.

Cabe recalcar que la presente investigación no tuvo limitaciones, pues la evaluación de cada una de las variables es viable, en cuanto a la utilización de la metodología establecida.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes**

En 2014, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 16 áreas de la empresa; la investigación determinó que un modelo de gestión de compras con énfasis en los proveedores estratégicos en la empresa Comertex S.A., y concluyó que mediante el análisis del actual proceso de compras de la organización se pudo concluir que este necesitaba un desarrollo más profundo en la administración y gestión de proveedores pues las etapas de selección y de evaluación de proveedores no estaba articulado de acuerdo a las necesidades de desarrollo de proveedores de la organización. (Osorio, 2014)

En 2014, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 80 colaboradores; la investigación determinó evaluar y calificar a los proveedores de un laboratorio farmacéutico según un sistema de calidad, y concluyó que, la mayoría de trabajadores fueron calificados “Bueno”, concerniente a los criterios de puntualidad, calidad, responsabilidad, infraestructura y precio, por lo que los trabajadores evaluados cumplieron con lo propuesto por el sistema de calidad del laboratorio farmacéutico. (Peña, 2014)

En 2016, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva de diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 13 empleados; la investigación determinó un proceso para la gestión de proveedores en

LABIN con base en la norma INTE ISO 15189:2014, y concluyó que el diagnóstico realizado muestra que Laboratorios LABIN no cuenta con procesos y procedimientos claros sobre la gestión de proveedores ni el manejo de inventarios, tal situación puede generar desabastecimiento de insumos o reactivos y gastos innecesarios, al no haber un proceso establecido. Asimismo, el laboratorio carece de herramientas para el control y evaluación de inventarios y proveedores, lo que impide darle un seguimiento apropiado a la gestión en sí. (Esquivel, 2016).

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva y diseño no experimental, cuya población de estudio fue a todo el personal de la empresa SAAM S.A.; la investigación determinó un plan de mejora al sistema de gestión de proveedores mediante el uso de técnicas de análisis de procesos y de evaluación de proyectos, y concluyó que es importante considerar que el mercado de software ha experimentado una tendencia general a convertir sus servicios y productos a las denominadas tecnologías cloud o en la nube, lo que respalda la decisión de proponer la implementación del software bajo la modalidad On Demand. De esta manera, se reducen los riesgos de adquirir un servicio desactualizado y sin mantenimiento ni soporte, ya que los proveedores concentrarán sus esfuerzos en sus productos en la nube en desmedro de las implementaciones en sitio. (Cos, 2017).

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental, cuya población de estudio fue 357 casos; la investigación determinó la relación entre los riesgos, los criterios de selección de proveedores y el desempeño de proyectos externalizados,

y concluyó que, a la par que los criterios de selección de forma directa con el desempeño, destacando que la confianza, presentó también un efecto negativo, algo explicable por la aplicación de evaluaciones más exigentes por tratar con proveedores más competentes. Finalmente, al comparar los efectos entre los proyectos estratégicos y no estratégicos se llegó al convencimiento que los modelos planteados fueron relevantes cuando se trató de proyectos estratégicos, lo que se evidenció en las magnitudes de los efectos. (Muñoz, 2017).

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo y diseño experimental, cuya población de estudio fue 80 colaboradores; la investigación determinó proponer un método de desarrollo de proveedores para las empresas mineras, y concluyó que, la implementación de un método de desarrollo de proveedores locales no sólo contribuye económicamente a la zona de influencia, sino también a mejorar las relaciones inter empresas, a la construcción de una base de proveedores y un mejor desempeño general de las empresas mineras. Asimismo, la implementación de un método de desarrollo de proveedores necesariamente requiere de financiamiento, que mayormente va a ser cubierto por la empresa minera. Adicionalmente, requiere contarse con personal especializado y sistemas informáticos de apoyo. (Obregon, 2018)

## 1.2. Bases teóricas

### Gestión

La gestión administrativa, entendida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa hasta la fecha ha logrado una gran cantidad de definiciones, entre ellas tenemos:

Para Díaz-Sarmiento (2018) es la acción de administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Asimismo, en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada.

Para Hernández y Pulido (2011) citado por Camacaro (2017), la gestión es el proceso intelectual creativo que permite a un individuo diseñar y ejecutar las directrices y procedimientos vitales y estratégicos de una unidad, negocio o asociación beneficiosa para la empresa a través de la comprensión, conceptualización e información de la médula de su trabajo, y mientras tanto para facilitar los activos o las relaciones monetarias, humanas, mecánicas y sociales, políticas y comerciales para lograr su destino u objetivo.

Otros autores como Rementeria (2008) citado por Cruzata y Rodríguez (2016) afirman que la gestión está definida por la función principal que todo profesional y especialista en administración posee al ponerse a la

cabeza de cualquier empresa, orientado asimismo a organizar las actividades a desarrollarse en un determinado periodo, aplicando estrategias eficientes buscando la total productividad de los recursos. Sobre la premisa de las ideas mencionadas anteriormente, podemos afirmar que la gestión es el camino hacia la planificación y el mantenimiento de un dominio en el que trabajar en grupos la gente cumple con objetivos específicos.

### **Proveedor**

Es la persona que surte a otras empresas con existencias necesarias para el desarrollo de la actividad. “Un proveedor puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta” (Vega, 2014, párr. 1). Estas existencias adquiridas están dirigidas directamente a la actividad o negocio principal de la empresa que compra esos elementos.

### **Tipos de proveedores**

Según Vega (2014), los tipos de proveedores existentes son los siguientes:

- **Proveedor de bienes:** Empresa o persona física, cuya actividad se refiere a la comercialización o fabricación de algún producto, los cuales tienen un valor monetario en el mercado, así mismo los proveedores de bienes tienen como característica principal de satisfacer una necesidad tangible del mercado. Ejemplo de

proveedores de bienes: Empresas dedicadas a la venta de mercancías varias como; muebles, artículos de oficina, mercancía para la reventa de cualquier tipo, empresas dedicadas a la extracción, transformación y fabricación de objetos cuya finalidad sea la comercialización. (Vega, 2014)

- **Proveedor de servicios:** Empresa o persona física, cuya actividad busca responder las necesidades del cliente, que por su característica principal de servicio es intangible, es decir que no se puede tocar, pero así mismo el servicio está apoyado por bienes tangibles para lograr dicha actividad. “Ejemplo de proveedores de servicios: Compañías telefónicas, de internet, transporte de mercancías y personal, servicios públicos y para estatales como luz, agua, así como servicios de entretenimiento, televisión, mantenimiento y otros” (Vega, 2014, p. 2). Es de vital importancia para las empresas establecer relaciones comerciales con este tipo de proveedores ya que una adecuada selección de estos, significara un beneficio en el funcionamiento y operación de la empresa.
- **Proveedor de recursos:** Empresa o persona física, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la empresa de recursos del tipo económico. Como los créditos, capital para la empresa, socios, etc. Ejemplos de proveedores de recursos: Bancos, financieras, prestamistas, gobierno, socios capitalistas, etc. (Vega, 2014)

## **Gestión de proveedores**

En cuanto a la gestión de proveedores Esquivel (2016) consideran que “es un elemento vital en la administración moderna de las organizaciones, sobre todo si se considera que a partir de la calidad de las entradas se puede garantizar la calidad de las salidas” (p. 69). De tal manera implica realizar adecuadamente el análisis de los proveedores, así como la evaluación de calidad que estas empresas u organizaciones ofrecen al mercado.

Los proveedores de una organización son aquellos que le proporcionan a ésta los recursos materiales, humanos y financieros necesarios para su operación diaria. Entre los recursos materiales se encuentran: materias primas, equipos, herramientas, refacciones, luz, agua, gas, entre otros; los recursos humanos se refieren a los empleados y trabajadores que ofrecen sus servicios a cambio de una remuneración o salario; el recurso financiero es el dinero que requiere la empresa para poder operar. (Camacaro, 2017)

## **Ciclo del proveedor**

Osorio (2014), señala que la gestión del abastecimiento, hace referencia al ciclo del proveedor el cual plantea como un proceso que contempla diferentes etapas.

- ***Búsqueda del proveedor:*** Es el proceso de identificación de las diferentes opciones de proveedores para un bien o servicio deseado por la organización.



- **Selección del proveedor:** Esta etapa parte del hecho que existen diferentes proveedores interesados en suministrar sus productos o servicios a la organización. Para escoger entre dos o más alternativas, se debe establecer e implementar algún método de evaluación de alternativas.
- **Registro del proveedor:** En este punto se busca documentar y registrar la relación entre el proveedor y el comprador.
- **Evaluación del proveedor:** En esta parte del proceso se realiza el control y seguimiento al desempeño del proveedor durante todo el proceso y su impacto en la organización.
- **Desarrollo del proveedor:** Esta etapa busca desarrollar y maximizar la relación proveedor — empresa buscando el beneficio de las dos partes. Llevar la relación a un nivel de mayor confianza y objetivos en común.
- **Certificación del proveedor:** El objetivo de este paso es lograr que el desempeño del proveedor sea el acordado bajo un concepto de calidad total.

### **Selección de proveedores**

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

cuantitativas en el comportamiento de la demanda” (Álvarez, 2014, p. 24). Implementar métodos confiables para seleccionar los proveedores, es de gran importancia dado su impacto en una prioridad competitiva clave como el costo. Sin embargo, en un ambiente de decisión tan complejo como el que rodea la gestión de una cadena de abastecimiento, las decisiones basadas sólo en los costos resultan arriesgadas si no se sustentan en un análisis integral del contexto.

La selección es la etapa previa al proceso de inicio de compra mediante el cual se logra la validación o aprobación de algunos proveedores que cumplan con las competencias para satisfacer las necesidades en la empresa y de los clientes finales. Estos proveedores se mantendrán en un registro. (Esquivel, 2016)

### **Los diez principios de selección de proveedores**

Para Pérez (2009) citado por Ochoa-Medina, Ruiz-Iduma, y Villa-Carbajal (2019), la selección de proveedores se rige bajo los siguientes principios:

- Principio 1: Tanto el cliente como el proveedor son totalmente responsables por la aplicación del control de calidad, con recíproca comprensión y cooperación entre sus sistemas de control de calidad.
- Principio 2: El cliente y el proveedor deben ser independientes el uno del otro y respetar esa independencia recíprocamente.
- Principio 3: El cliente tiene la responsabilidad de suministrarle al proveedor información clara y adecuada sobre lo que se requiere, de

modo que el proveedor sepa con toda precisión qué es lo que debe fabricar.

- Principio 4: Antes de entrar en transacciones de negocios, el Cliente y el Proveedor deben celebrar un contrato racional en cuanto a cantidad, calidad, precio, condiciones de entrega y forma de pago.
- Principio 5: El proveedor tiene la responsabilidad de suministrar una calidad que sea satisfactoria para el Cliente, y también tiene la responsabilidad de entregar datos necesarios y actualizados a solicitud del Cliente.
- Principio 6: El cliente y el proveedor deben acordar previamente un método de evaluación de los artículos, que sea aceptable y satisfactorio para ambas partes.
- Principio 7: El cliente y el proveedor deben incluir en su contrato, sistemas y procedimientos, que les permitan solucionar amistosamente las posibles discrepancias cuando surja cualquier problema.
- Principio 8: El cliente y el proveedor, teniendo en cuenta el punto de vista de la otra parte, deben intercambiar la información necesaria para ejecutar un mejor control de calidad.
- Principio 9: El cliente y el proveedor deben siempre controlar las actividades comerciales, tales como pedidos, planeación de la producción y de los inventarios, trabajos de oficina, y sistemas, de manera que sus relaciones se mantengan sobre una base amistosa y satisfactoria.

- Principio 10: El cliente y el proveedor en el desarrollo de sus transacciones comerciales, deben prestar siempre la debida atención a los “intereses del consumidor”.

### **Evaluación de proveedores**

La evaluación de los cambios es la única forma en que se pueden justificar los costos, el tiempo y el esfuerzo dedicado para mejorar un sistema de gestión de un proceso. “Para esto, nuevamente se debe medir la satisfacción de los clientes y evaluar los procesos establecidos” (Esquivel, 2016, p. 29). Podemos encontrar gran cantidad de literatura en donde se muestre de manera ejemplificada el proceso de evaluación de proveedores, muchos de estos establecen una metodología de selección, evaluación y reevaluación.

La evaluación de los proveedores lo entendemos como el proceso de seguimiento del comportamiento en el tiempo de nuestros proveedores más críticos de cara al cumplimiento de los criterios de evaluación. Dichas evaluaciones deben contemplar criterios específicos como la calidad de sus productos, el precio de los mismos, el tiempo de respuesta, entre otros.

Para Esquivel (2016), el proveedor debe evaluarse de una manera global, tanto por el producto que venden, así como de su servicio. En el caso de los productos deben tomarse en cuenta los siguientes aspectos:

- **Cotización:** hace referencia a la respuesta eficiente del proveedor hacia el comprador.

- **Calidad:** refiere al desempeño real de los mismos y su competencia para cumplir con lo acordado en las especificaciones de compra.
- **Plazo de entrega:** tiempo entre la confirmación de la compra y la entrega del producto.
- **Seriedad (compromiso):** hace referencia al cumplimiento de los plazos acordados en la cotización.
- **Precio.** Consiste en el valor que le daremos a lo que se brindará.

### **Evaluación de la gestión de proveedores**

Para fines de la investigación se ha optado por tomar la teoría de Herrera y Osorio (2006) citado por Flórez (2016), ya que según su perspectiva los gerentes encargados de aprovisionamiento tengan herramientas que les permitan tomar decisiones ágilmente, y en la medida de lo posible, que sean objetivas y fáciles de usar. Por lo que la gestión de proveedores involucra cuatro etapas interrelacionadas entre sí, la que indispensablemente inicia de la planificación, la acción, la verificación y posteriormente a la actuación que se debe ejecutar para administrar la información obtenida.

#### **A. Planear**

La planificación comprende identificar los criterios y características que se deben tomar para la selección de los proveedores, así como de los productos que se desean adquirir. Siendo este el procedimiento con

mayor importancia para la organización, pues depende de ella para ejecutar adecuadamente la gestión. (Flórez, 2016)

- **Selección de proveedores:** El objetivo es seleccionar el mejor proveedor de un grupo que suministre el mismo producto o servicio, mediante una toma de decisiones multi-criterio, teniendo en cuenta la subjetividad de los juicios emitidos en este tipo de decisiones y facilitando el manejo de diferentes criterios, necesarios para evaluar un proveedor de acuerdo con la criticidad de la compra. (Flórez, 2016)
- **Definición de características a medir de los productos ofrecidos por el proveedor:** Esta definición debe ser el soporte para la etapa de evaluación de desempeño, debido a que es en esta etapa donde se definen las características de los productos que se le van a comprar al proveedor; estas características se deben definir en común acuerdo entre empresa cliente y empresa proveedora, para homologar lo que una quiere y lo que la otra está en capacidad de ofrecer, respectivamente.

Las características deben hacerse teniendo en cuenta las que causan mayor impacto en los procesos de la empresa cliente y deben ser clasificadas en criterios que puedan ser evaluados y ponderados, además de que se puedan calificar de acuerdo con la naturaleza de cada criterio. (Flórez, 2016, p. 82)

## **B. Hacer**

Comprende el desarrollo de evaluación en cuanto al servicio que ofrece la empresa proveedora, por lo que es necesaria la realización de dos evaluaciones consecutivas que determinarán u ofrecerán una visión más clara para poder tomar una decisión.

- ***Evaluación del sistema de gestión de calidad del proveedor:***

Esta evaluación es un proceso muy importante e interesante en el modelo de desarrollo y aseguramiento de proveedores. Mediante ésta se efectúa un diagnóstico al sistema de trabajo o gestión del proveedor a partir del cual éste debe presentar un plan de acción para mostrar mejoramiento. (Flórez, 2016)

- ***Evaluación del desempeño del proveedor:*** La propuesta para esta etapa del modelo es un procedimiento que permita calificar el desempeño de un proveedor con base en diferentes criterios que se definan para cada producto o servicio que se esté comprando. (Flórez, 2016)

### **C. Verificar**

En el caso de la evaluación del sistema de gestión, el proveedor debe presentar un plan de acción basado en las no conformidades encontradas en la auditoría hecha por la empresa cliente; este plan de acción debe contener la acción a implementar por cada no conformidad encontrada, la fecha de implementación de la acción y el responsable. La empresa cliente debe hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones en las fechas estipuladas al proveedor y al final de la ejecución

del plan de acción hacer una nueva auditoría para clasificar al proveedor.  
(Flórez, 2016)

- **Seguimiento a los planes de acción derivados de las evaluaciones:** Esta información de seguimiento a los planes de acción debe ingresarse a la base de datos de proveedores, los cuales deben consultarse periódicamente para hacer revisión al cumplimiento de las acciones propuestas; los resultados de las revisiones también deben ingresarse en la base de datos. (Flórez, 2016)

#### **D. Actuar**

Hasta este momento están culminadas todas las etapas del modelo propuesto, excepto qué hacer con los resultados, qué decisión tomar, ante ello Flórez (2016) consideran que es necesaria hacer preguntas como: ¿se debería certificar al proveedor?, ¿no negociar más con él?, ¿terminar el contrato para un producto o servicio específico?, ¿darle otra oportunidad?

- **Administración de la información del proveedor:** En el desarrollo del modelo se ha mencionado una base de datos de la información de los proveedores, mediante la cual la empresa podrá hacer útiles consultas de la información del proveedor que le faciliten la toma de una decisión.
- **Toma de decisiones:** por tanto, las decisiones deben ser tomadas, en cuanto a la calificación que ha tenido las empresas proveedoras, optando precisamente por la más conveniente y rentable para la organización.



### 1.3. Definición de términos básicos

**Abastecimiento.** Es la acción o aquella actividad económica enfocada a cubrir todas aquellas necesidades de consumo ya sea en forma, tiempo y calidad, como podría ser una empresa o una familia.

**Eficiencia.** Es aquella productividad que se mide la rapidez con que alguien pueda realizar una actividad o tarea. Esto quiere decir en otras palabras “ser eficientes” producir lo mismo con menos recursos.

**Eficacia.** Es aquella capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, esto tiene que ver con la capacidad o habilidad y hacer algo, pero no como se hace. Esto generalmente en la instituciones u organizaciones la eficacia es bien vista, esto se debe a que está cumpliendo con el trabajo que la persona fue contratada.

**Existencias.** Esto hace referencia a los bienes que se tienen en disposición en una empresa para la transformación, incorporación al proceso productivo o venta. Asimismo, el concepto de existencias se integra dentro del activo corriente de una compañía.

**Directrices.** Es una norma o una instrucción que se tiene en cuenta para realizar una cosa. También se trata de aquello que fija cómo se producirá algo. Las directrices, por lo tanto, sientan las bases para el desarrollo de una actividad o de un proyecto.

**Homologación.** Es la verificación del cumplimiento de determinadas especificaciones o características por parte de una autoridad oficial.

**Homologación de proveedores.** Es un procedimiento básico que lleva a cabo un examen, investigación y evaluación en varios ángulos, por ejemplo, negocios, recursos humanos, presupuesto, legítimos y CMSS (Calidad, Medio Ambiente, Seguridad, Salud Ocupacional y Responsabilidad Social) para cada uno de nuestros proveedores, con el objetivo final de limitar el peligro en su trabajo y conocer en detalle el marco que tiene para un suministro ideal de los artículos y las administraciones que ofrecen.

**Inventarios.** Es un documento en el cual se registran los bienes y pertenencias de una empresa, una entidad pública o una casa con la misión de organizarlos, ordenarlos y tenerlos registrados formalmente

**Proveedor.** Es la persona o aquella organización que abastece con existencias a otra organización o a una sociedad.

**Utilidad.** Es aquella capacidad que tiene algo o alguien para generar beneficios o también puede esto referirse a las ganancias de un negocio, organización o activo determinado que genera en periodo de tiempo.

## CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

### 2.1 Formulación de la hipótesis

#### Hipótesis general

**H<sub>i</sub>:** La gestión de proveedores en la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018, es deficiente.

#### Hipótesis específica

- **H<sub>i1</sub>:** La función de planear en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018, es deficiente.
- **H<sub>i2</sub>:** La función de hacer en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018, es deficiente.
- **H<sub>i3</sub>:** La función de verificar en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018, es deficiente.
- **H<sub>i4</sub>:** La función de actuar en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018, es deficiente.

### 2.2 Variables y su operacionalización

**Definición conceptual:** *Gestión de proveedores.* Es un elemento vital en la administración moderna de las organizaciones, sobre todo si se considera que a partir de la calidad de las entradas se puede garantizar la calidad de las salidas. La variable será evaluada a través de un cuestionario de preguntas a los trabajadores.

### OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable	Definición conceptual	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Gestión de proveedores	Es un elemento vital en la administración moderna de las organizaciones, sobre todo si se considera que a partir de la calidad de las entradas se puede garantizar la calidad de las salidas	Cuantitativo	Selección de proveedores	Ordinal	Nunca	1	Encuesta a los trabajadores
			Definición de características a medir de los productos ofrecidos por el proveedor				
			Evaluación del sistema de gestión de calidad del proveedor				
			Evaluación del desempeño del proveedor				
			Seguimiento a los planes de acción derivados de las evaluaciones				
			Administración de la información del proveedor				
			Toma de decisiones				
	Casi nunca	2					
	A veces	3					
	Casi siempre	4					
	Siempre	5					

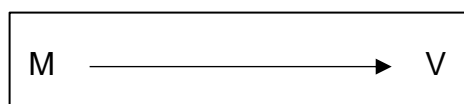
## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño

El presente estudio presenta un enfoque cuantitativo, pues los resultados se obtuvieron a través de un proceso secuencial y probatorio, por lo que se dio respuesta a cada uno de los objetivos propuestos en la misma. Por tanto, de acuerdo a los objetivos previstos a desarrollar el tipo de investigación es descriptivo, puesto que la finalidad del estudio fue evaluar la gestión de proveedores tras la problemática encontrada, en la cual se identificaron claramente las deficiencias que aquejan a la empresa. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

Asimismo, el presente estudio fue desarrollada bajo un diseño no experimental de corte transversal, puesto que no se ha manipulado deliberadamente la variable, por lo que se observó el comportamiento de la gestión de proveedores en la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C. tal como se dan en su contexto natural, para ser analizada. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

Por lo tanto, el diseño se representa de la siguiente manera:



Donde:

M: Muestra del estudio

V: Gestión de proveedores

### 3.2. Diseño muestral

**Población:** La población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C. de la ciudad de Iquitos, grupo de personas que a la actualidad suman un número de 28 individuos, entre varones y mujeres que vienen laborando por más de dos años.

**Muestra:** La muestra estuvo conformada por la totalidad de los trabajadores ya que se trata de un grupo pequeño de personas, es decir se tomó en cuenta a los 28 individuos que laboran en la empresa, y las que están constantemente inmersos en el proceso de gestión de proveedores.

### 3.3. Procedimientos de recolección de datos

**Técnica e Instrumento:** la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, pues a través de ello se evaluó la gestión de proveedores según la percepción de los trabajadores de la empresa. Asimismo, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario de preguntas, las que a su vez fueron formuladas de acuerdo a las dimensiones e indicadores de la variable en estudio, determinando de tal forma una escala de medición que, de respuesta a cada una de las preguntas, está conformada por cinco opciones de respuesta (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre).

**Validez y confiabilidad:** la validez se ejecutó a través del criterio de expertos en el tema, quienes constataron que el instrumento sea viable para su aplicación; asimismo la confiabilidad se realizó de manera estadística, siendo esta calculada a través del Alfa de Cronbach

desarrollada en el programa SPSS v.24. Tal como se muestra a continuación:

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	28	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	28	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	19

### 3.4. Procesamiento y análisis de datos

Se analizaron los resultados obtenidos después de realizar toda la investigación en función al problema, los objetivos e hipótesis planteados en la investigación, para luego formular las respectivas conclusiones, utilizando la encuesta determinada la cual estuvo direccionada a todos los colaboradores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C. de la ciudad de Iquitos, de esa manera se procedió a tabular, analizar y describir los resultados obtenidos, desarrolladas de acuerdo a los objetivos formulados.

### 3.5. Aspectos éticos

En la presente investigación no se pretende perjudicar de ninguna manera a los encuestados, por lo que el proceso de recolección de datos se realizó respetando la privacidad de los encuestados, asimismo protegiendo la identidad de cada uno de las personas que colaboraron.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

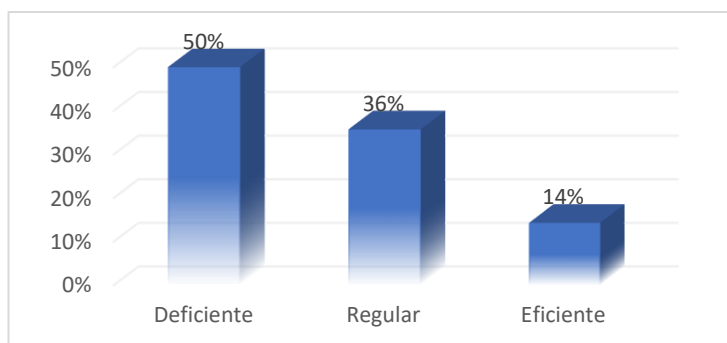
### 1. *Objetivo general:* Evaluar la gestión de proveedores en la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018.

Tabla 1.

*Gestión de proveedores evaluados por los trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	14	50%
Regular	10	36%
Eficiente	4	14%
TOTAL	28	100%

Fuente: encuestas a los trabajadores



*Figura 1. Gestión de proveedores evaluados por los trabajadores*

De acuerdo a la tabla y figura N° 1 se logra demostrar que el 50% de los trabajadores encuestados considera que la gestión de proveedores en la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C. de la ciudad de Iquitos es “deficiente”, mientras que un 36% consideran que es “regular”, sin embargo, solo el 14% lo considera que es “eficiente”.



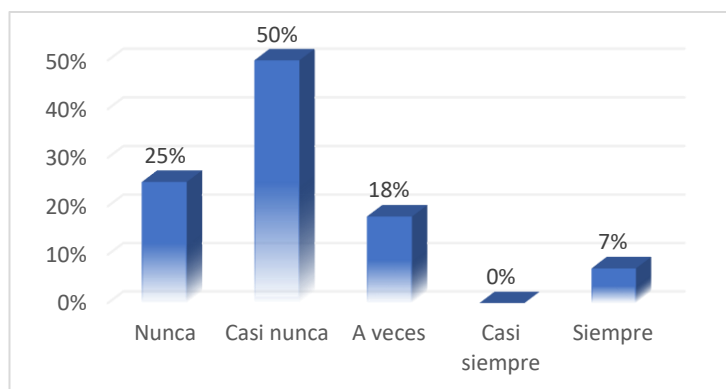
**2. Objetivo específico 1: Analizar la función de planear en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018.**

Tabla 2.

*Selección del mejor proveedor según múltiples criterios*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	7	25%
Casi nunca	14	50%
A veces	5	18%
Casi siempre	0	0%
Siempre	2	7%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuestas a los trabajadores



*Figura 2. Selección del mejor proveedor según múltiples criterios*

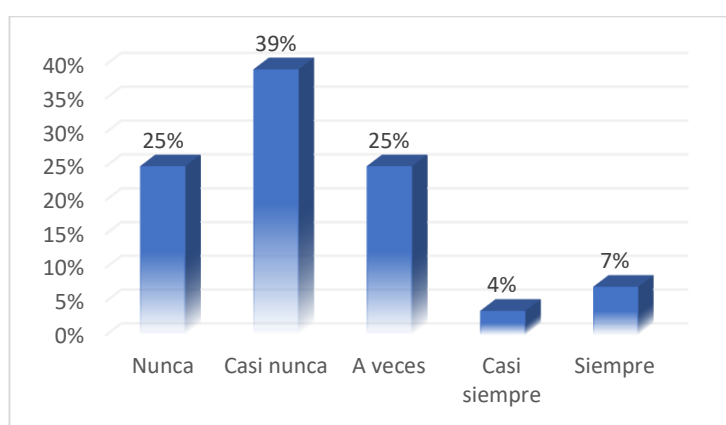
De la tabla y figura N° 2 se muestra que el 50% de los trabajadores encuestados señalan que la empresa “casi nunca” determina múltiples criterios para la selección del mejor proveedor, asimismo un 25% señalan que la empresa “nunca” determina múltiples criterios para la selección del mejor proveedor.

Tabla 3.

*Niveles de participación de los trabajadores en los aspectos organizacionales y del producto para seleccionar el proveedor*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	7	25%
Casi nunca	11	39%
A veces	7	25%
Casi siempre	1	4%
Siempre	2	7%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuestas a los trabajadores



*Figura 3.* Niveles de participación de los trabajadores en los aspectos organizacionales y del producto para seleccionar el proveedor

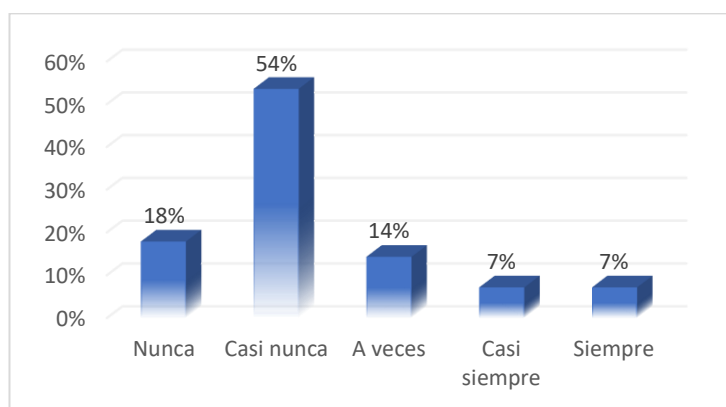
En cuanto a la tabla y figura N° 3 se logra determinar que el 39% de los trabajadores encuestados consideran que “casi nunca” se toman en cuenta aspectos organizacionales y del producto para seleccionar el proveedor, asimismo un 25% consideran que “nunca” se toman en cuenta aspectos organizacionales y del producto para seleccionar el proveedor.

Tabla 4.

*Características del producto de acuerdo a los criterios de la empresa cliente y empresa proveedora*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	5	18%
Casi nunca	15	54%
A veces	4	14%
Casi siempre	2	7%
Siempre	2	7%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuestas a los trabajadores



*Figura 4. Características del producto de acuerdo a los criterios de la empresa cliente y empresa proveedora*

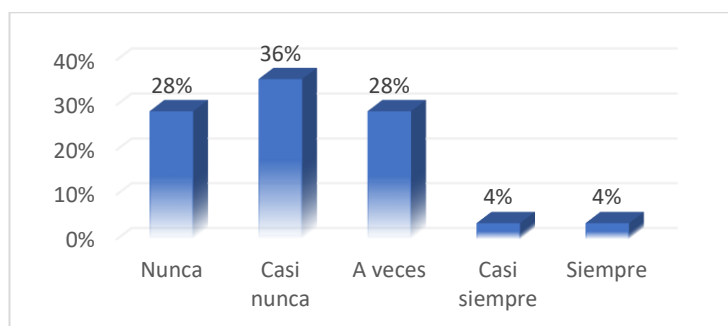
Tal como se logra observar en la tabla y figura N° 4 que el 54% de los encuestados señalan que “casi nunca” se definen las características del producto tomando en cuenta los criterios de la empresa cliente y empresa proveedora, mientras que un 18% consideran que “nunca” se definen las características del producto tomando en cuenta los criterios de la empresa cliente y empresa proveedora.

Tabla 5.

*Clasificación de características en criterios que pueden ser evaluados y ponderados*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	8	28%
Casi nunca	10	36%
A veces	8	28%
Casi siempre	1	4%
Siempre	1	4%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuestas a los trabajadores



*Figura 5. Clasificación de características que pueden ser evaluados y ponderados*

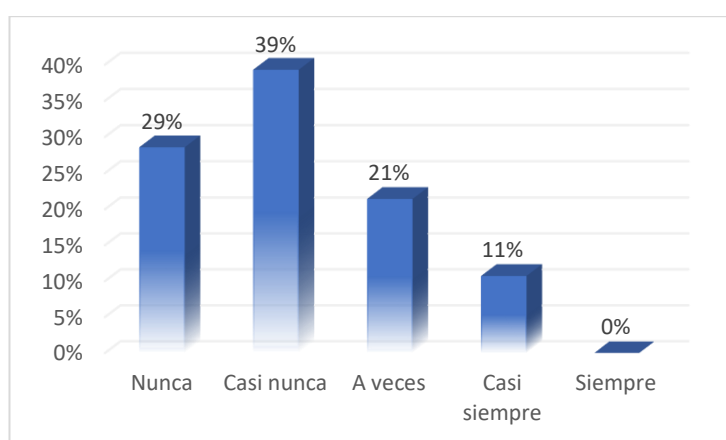
Como se muestra en la tabla y figura N° 5 que el 36% de los trabajadores encuestados señalaron que “casi nunca” las características son clasificadas en criterios que puedan ser evaluados y ponderados, además un 28% consideran que “nunca” las características son clasificadas en criterios que puedan ser evaluados y ponderados. Por otro lado, existe un 28% de los trabajadores que indican que “a veces” las características son clasificadas en criterios que puedan ser evaluados y ponderados.

Tabla 6.

*Características de acuerdo a la naturaleza de cada criterio*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	8	29%
Casi nunca	11	39%
A veces	6	21%
Casi siempre	3	11%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuestas a los trabajadores



*Figura 6. Características de acuerdo a la naturaleza de cada criterio*

En la tabla y figura N° 6 se logra determinar que el 39% de los trabajadores encuestados consideran que el “casi nunca” las características son calificadas de acuerdo con la naturaleza de cada criterio, asimismo un 29% considera que las características “nunca” son calificadas de acuerdo con la naturaleza de cada criterio.

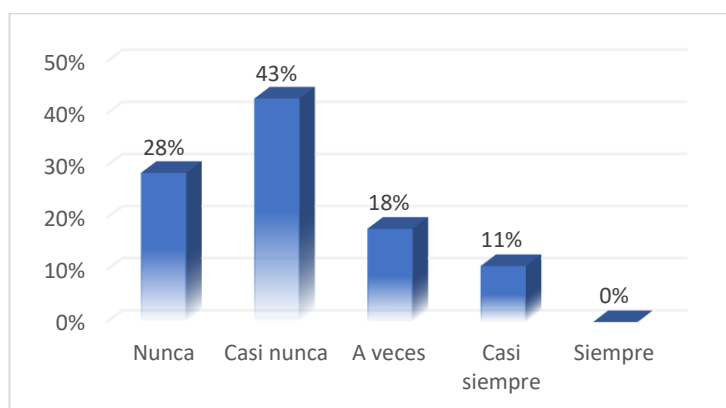
**3. Objetivo específico 2: Analizar la función de hacer en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018.**

Tabla 7.

*Desarrollo de un plan de acción para evaluar la gestión de calidad del proveedor*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	8	28%
Casi nunca	12	43%
A veces	5	18%
Casi siempre	3	11%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuestas a los trabajadores



*Figura 7. Desarrollo de un plan de acción para evaluar la gestión de calidad del proveedor*

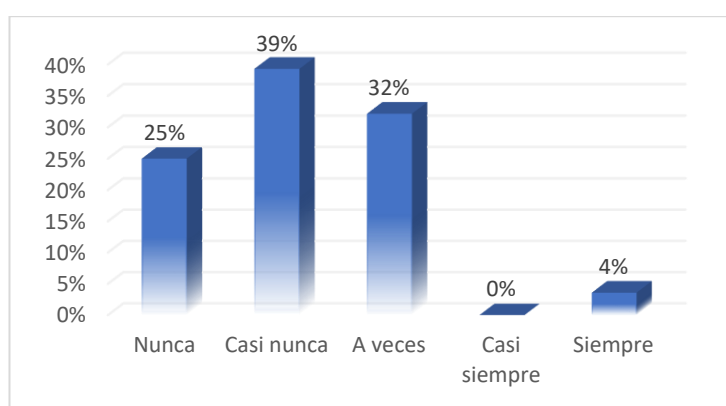
Según la tabla y figura N° 7 se muestra que el 43% de los trabajadores encuestados señalan que “casi nunca” la empresa desarrolla un plan de acción para evaluar la gestión de calidad del proveedor, además un 28% señalan que “nunca” la empresa desarrolla un plan de acción para evaluar la gestión de calidad del proveedor.

Tabla 8.

*Evaluación de calidad de los productos*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	7	25%
Casi nunca	11	39%
A veces	9	32%
Casi siempre	0	0%
Siempre	1	4%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuestas a los trabajadores



*Figura 8. Evaluación de calidad de los productos*

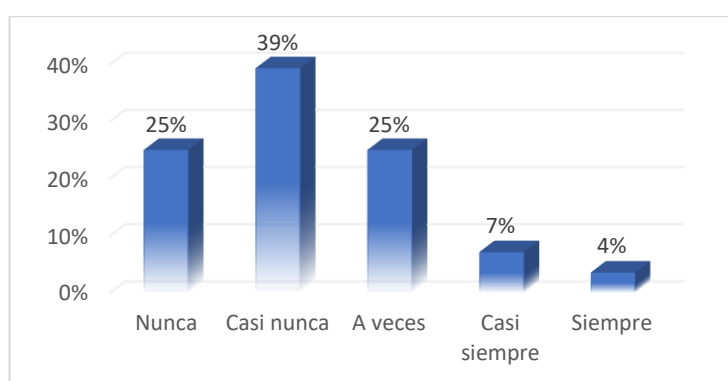
De acuerdo a la tabla y figura N° 8 se muestra que el 39% de los encuestados consideran que “casi nunca” el proveedor evidencia la evaluación de calidad de sus productos, pero un 32% consideran que “a veces” el proveedor evidencia la evaluación de calidad de sus productos. Por otro lado, basta saber la procedencia de origen de los productos para inferir que son de baja, media o alta calidad.

Tabla 9.

*Parámetros de calidad de los abarrotos en general otorgados por el proveedor*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	7	25%
Casi nunca	11	39%
A veces	7	25%
Casi siempre	2	7%
Siempre	1	4%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuestas a los trabajadores



*Figura 9. Parámetros de calidad de los abarrotos en general otorgados por el proveedor*

Como se evidencia en la tabla y figura N° 9 que el 39% de los trabajadores encuestados señalan que “casi nunca” la empresa establece parámetros para analizar la calidad en los productos otorgados por el proveedor, mientras que un 25% considera que “nunca” la empresa establece parámetros para analizar la calidad en los productos otorgados por el proveedor.

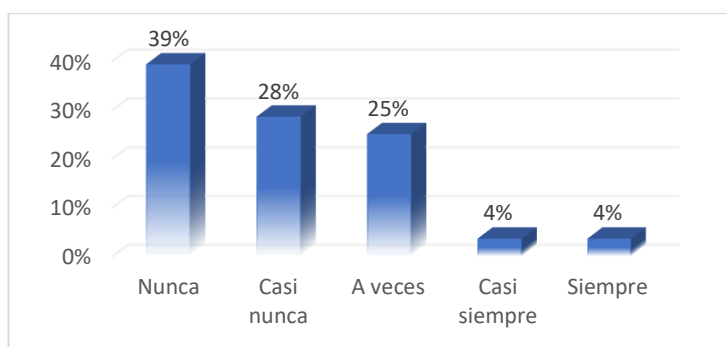


Tabla 10.

*Criterios del desempeño de los proveedores*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	11	39%
Casi nunca	8	28%
A veces	7	25%
Casi siempre	1	4%
Siempre	1	4%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuestas a los trabajadores



*Figura 10. Criterios del desempeño de los proveedores*

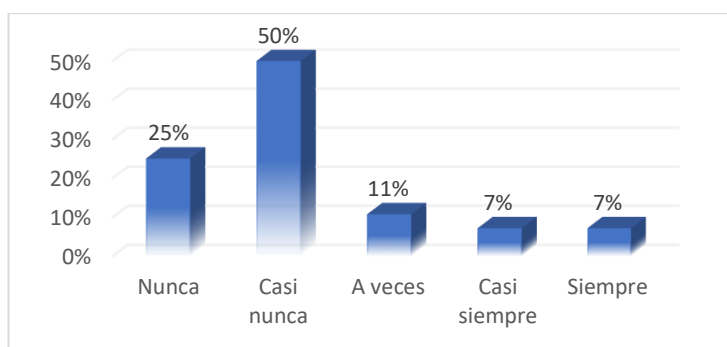
Tal como se evidencia en la tabla y figura N° 10 que el 39% de los trabajadores consideran que la empresa “nunca” establece criterios para evaluar el desempeño de los proveedores; por ende, un 28% consideran que la empresa “casi nunca” establece criterios para evaluar el desempeño de los proveedores.

Tabla 11.

*Características del desempeño del proveedor*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	7	25%
Casi nunca	14	50%
A veces	3	11%
Casi siempre	2	7%
Siempre	2	7%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuestas a los trabajadores



*Figura 11. Características del desempeño del proveedor*

Asimismo, en la tabla y figura N° 11 se logra determinar que el 50% de los trabajadores encuestados consideran que “casi nunca” el desempeño del proveedor se basa en las características del producto, mientras un 25% considera que el desempeño del proveedor “nunca” se basa en las características del producto.

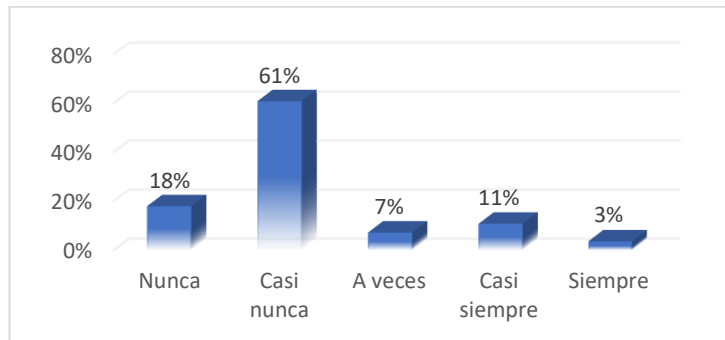
**4. Objetivo específico 3: Analizar la función de verificar en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018.**

Tabla 12.

*Acciones ante las inconformidades en la evaluación del sistema de gestión*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	5	18%
Casi nunca	17	61%
A veces	2	7%
Casi siempre	3	11%
Siempre	1	3%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuestas a los trabajadores



*Figura 12. Acciones ante las inconformidades en la evaluación del sistema de gestión*

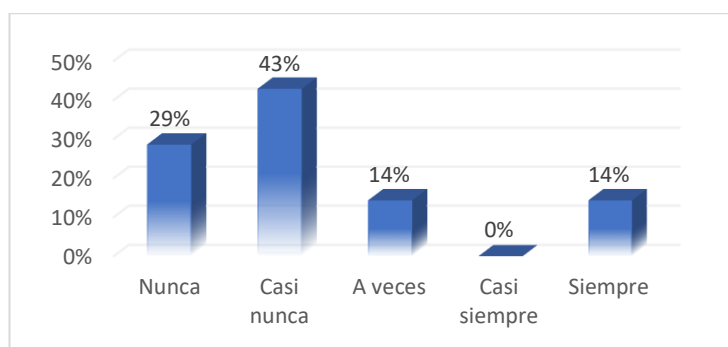
Tal como se evidencia en la tabla y figura N° 12 que el 61% de los trabajadores encuestados consideran que el proveedor “casi nunca” implementa acciones ante las inconformidades encontradas en la evaluación, asimismo el 18% consideran que el proveedor “nunca” implementa acciones ante las inconformidades encontradas en la evaluación.

Tabla 13.

*Fechas de implementación de las inconformidades*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	8	29%
Casi nunca	12	43%
A veces	4	14%
Casi siempre	0	0%
Siempre	4	14%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuestas a los trabajadores



*Figura 13. Fechas de implementación de las inconformidades*

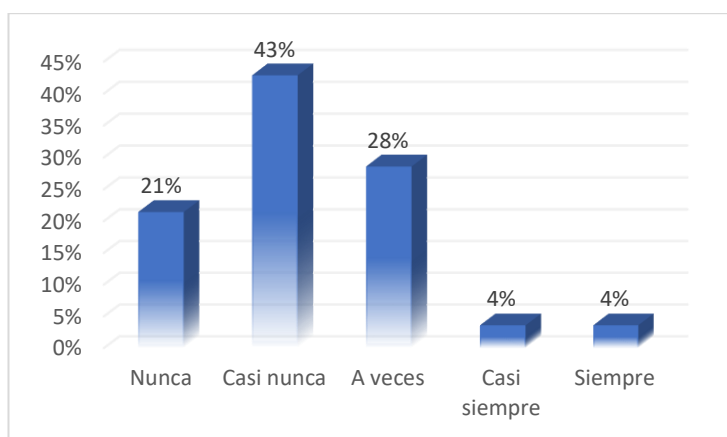
De la tabla y figura N° 13 se logra observar que el 43% de los trabajadores encuestados señalan que “casi nunca” se observan las fechas de implementación y el responsable de la acción, como también existe un 29% señalan que “nunca” observan las fechas de implementación y el responsable de la acción.

Tabla 14.

*Cumplimiento de las acciones para clasificar al proveedor*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	6	21%
Casi nunca	12	43%
A veces	8	28%
Casi siempre	1	4%
Siempre	1	4%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuestas a los trabajadores



*Figura 14. Cumplimiento de las acciones para clasificar al proveedor*

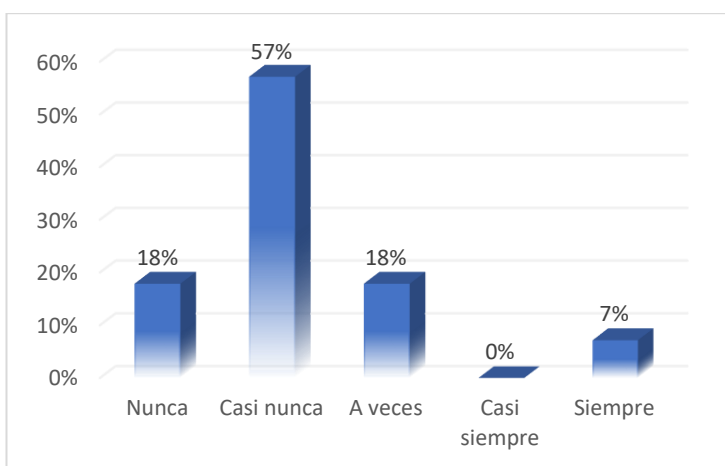
Según la tabla y figura N° 14 se muestra que el 43% de los trabajadores encuestados señalan que “casi nunca” la empresa realiza una segunda evaluación para clasificar al proveedor, mientras que un 28% señalan que a veces la empresa realiza una segunda evaluación para clasificar al proveedor.

Tabla 15.

*Segunda evaluación para clasificar al proveedor*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	5	18%
Casi nunca	16	57%
A veces	5	18%
Casi siempre	0	0%
Siempre	2	7%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuestas a los trabajadores



*Figura 15. Segunda evaluación para clasificar al proveedor*

Como se evidencia en la tabla y figura N° 15 que el 57% de los trabajadores consideran que “casi nunca” la empresa realiza una segunda evaluación para clasificar al proveedor, asimismo un 18% consideran que “nunca” la empresa realiza una segunda evaluación para clasificar al proveedor.

Tabla 16.

*Base de datos de proveedores*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	9	32%
Casi nunca	7	25%
A veces	9	32%
Casi siempre	2	7%
Siempre	1	4%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuestas a los trabajadores

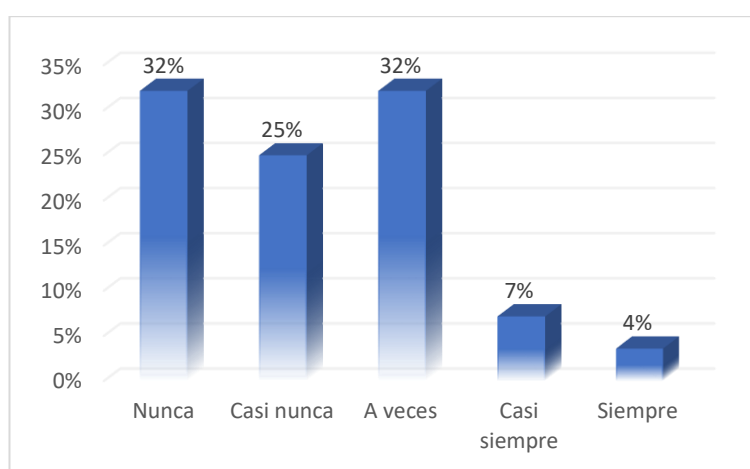


Figura 16. *Base de datos de proveedores*

En la tabla y figura N° 16 se muestra que el 32% de los trabajadores encuestados señalaron que “nunca” la empresa ingresa a la base de datos de proveedores toda la información referente al seguimiento de las acciones, mientras que un 32% consideran que a veces la empresa ingresa a la base de datos de proveedores toda la información referente al seguimiento de las acciones.

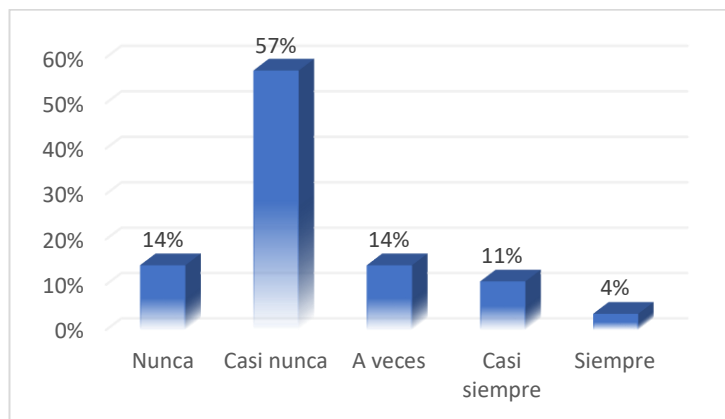
**5. Objetivo específico 4: Analizar la función de actuar en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018.**

Tabla 17.

*Análisis de datos y la toma de decisiones*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	4	14%
Casi nunca	16	57%
A veces	4	14%
Casi siempre	3	11%
Siempre	1	4%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuestas a los trabajadores



*Figura 17. Análisis de datos y la toma de decisiones*

En cuanto a la tabla y figura N° 17 se logró determinar que el 57% de los trabajadores encuestados consideran que “casi nunca” la base de datos de proveedores es de gran utilidad para el análisis de datos y la toma de decisiones, pero un 14% de los trabajadores consideran que “nunca” la base de datos de proveedores es de gran utilidad para el análisis de datos y la toma de decisiones.



Tabla 18.

*Actualización de la base de datos del proveedor*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	6	22%
Casi nunca	11	39%
A veces	9	32%
Casi siempre	0	0%
Siempre	2	7%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuestas a los trabajadores

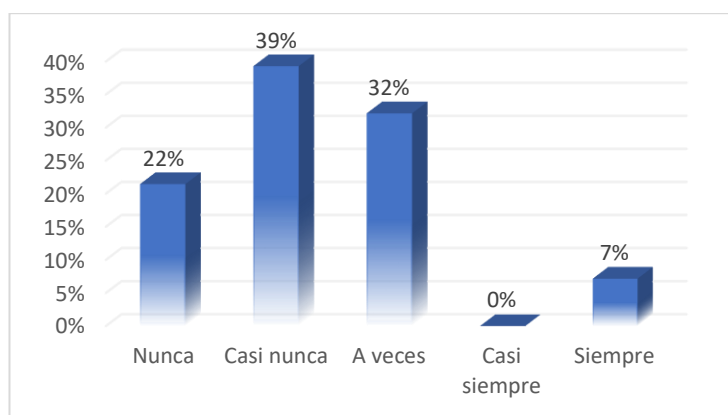


Figura 18. *Actualización de la base de datos del proveedor*

Tal como se evidencia en la tabla y figura N° 18 que el 39% de los trabajadores encuestados señalan que “casi nunca” la empresa actualiza la base de datos del proveedor permanentemente, pero un 32% de los trabajadores señalan que a veces la empresa actualiza la base de datos del proveedor permanentemente.

Tabla 19.

*Calificaciones del proveedor*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	9	32%
Casi nunca	13	46%
A veces	3	11%
Casi siempre	2	7%
Siempre	1	4%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuestas a los trabajadores

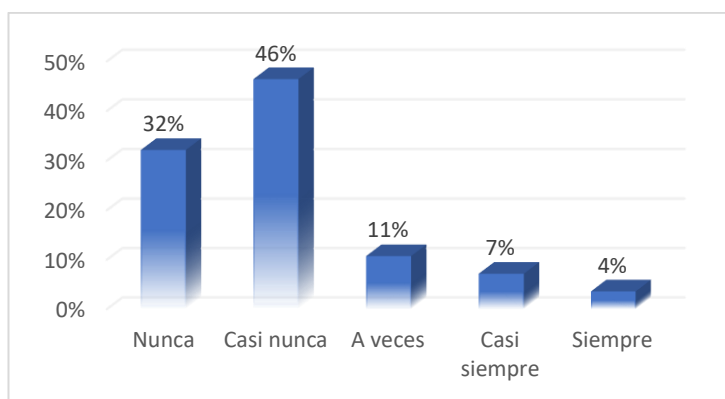


Figura 19. *Calificaciones del proveedor*

Sin embargo, en la tabla y figura N° 19 se observa que el 46% de los trabajadores encuestados consideran que “casi nunca” la empresa toma en cuenta las calificaciones que ha tenido el proveedor para tomar una buena decisión, asimismo un 32% de los trabajadores consideran que “nunca” la empresa toma en cuenta las calificaciones que ha tenido el proveedor para tomar una buena decisión.

Tabla 20.

*Decisiones tomadas por la empresa*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	6	21%
Casi nunca	13	46%
A veces	8	29%
Casi siempre	1	4%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuestas a los trabajadores

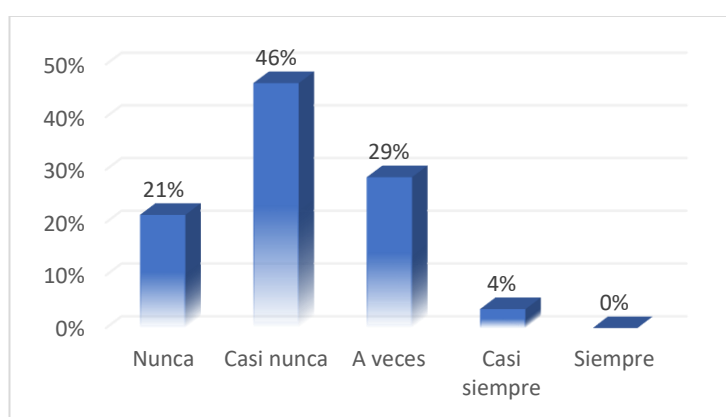


Figura 20. *Decisiones tomadas por la empresa*

En la tabla y figura N° 20 se observa que 46% de los trabajadores encuestados que “casi nunca” las decisiones tomadas por la empresa son las más convenientes y rentables, mientras que un 29% consideran que a veces las decisiones tomadas por la empresa son las más convenientes y rentables.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

El análisis de los resultados ha permitido determinar que la evaluación de los proveedores en la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, se desarrolla de manera deficiente, dado que no se establecen parámetros o características que definan la calidad del producto de los proveedores, por lo que el control y seguimiento de los productos muchas veces es deficiente, es decir no se gestiona adecuadamente las herramientas necesarias para la evaluación y selección de proveedores eficientes; situación similar se evidencia en la empresa LABIN de Costa Rica, pues Esquivel (2016) en su investigación determina que dicha empresa no cuenta con procesos y procedimientos claros sobre la gestión de proveedores ni el manejo de inventarios, tal situación puede generar desabastecimiento de insumos o reactivos y gastos innecesarios, al no haber un proceso establecido. Asimismo, el laboratorio carece de herramientas para el control y evaluación de inventarios y proveedores, lo que impide darle un seguimiento apropiado a la gestión en sí.

Por otro lado, se ha determinado que, tanto el proceso de selección y evaluación no están siendo adecuadamente planeadas por lo que afecta diversos componentes que se relacionan con la calidad, por lo que normalmente las características de los proveedores seleccionados no se ajustan a las necesidades de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C.; en cuanto a ello, Osorio (2014) en su investigación determina que la empresa Comertex S.A necesita mejorar su gestión de proveedores debido que las etapas de selección y de evaluación de proveedores no estaba articulado de acuerdo a las necesidades de desarrollo de proveedores de la organización.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES**

La evaluación de la gestión de proveedores en la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, en el año 2018, ha permitido determinar que esta viene desarrollándose de manera deficiente, principalmente debido a la mala planificación de la evaluación y selección de los proveedores, situación que ha perjudicado al resto de procesos.

Se ha identificado que la fase de planear se ha visto perjudicado, debido a la mala definición de características para evaluar la calidad de los productos ofrecidos por los proveedores.

En la fase hacer se evidencia que no se desarrolla adecuadamente el sistema de gestión de calidad del proveedor, así como su desempeño para ofrecer su servicio con eficiencia.

En la fase de verificar, se logra evidenciar que no se realiza adecuadamente los planes de acción derivados de las evaluaciones, es decir no se contrarresta las inconformidades encontradas previamente, por lo que además no se realiza el seguimiento correspondiente a las acciones desarrolladas.

En la fase de actuar, se evidencia grandes deficiencias, pues la empresa no administra de manera eficiente la información de los proveedores, lo que dificulta la comunicación y la evaluación oportuna de proveedores, instancia que lleva a los directivos a tomar decisiones que no favorecen a la empresa.

## **CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES**

- a) Se recomienda al gerente de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C rectificar o cambiar el proceso de codificación de productos, incluyendo también los envíos de las distintas fichas técnicas de los proveedores, con la intención de llevar adecuadamente el desarrollo de las actividades de la empresa.
- b) Es recomendable que el gerente de la empresa implemente un sistema de pagos a sus proveedores, puesto que será fundamental para reducir los incumplimientos de contratos, de tal modo que este sistema permitirá que los proveedores y la empresa ejecuten sus trabajos mediante un modelo de remesas bancarias.
- c) Es recomendable que el gerente implemente tecnologías actualizadas, ya que eso le permitirá llevar una buena comunicación con el proveedor, de tal modo que se tendrá una mejor información de los pedidos, el tiempo de llegada, los contratiempos de envío y las posibles soluciones, sin embargo, también permitirá tener un adecuado control de los acuerdos establecidos.
- d) Es recomendable que el gerente ejecute un análisis integral a los diferentes proveedores y a la propia empresa, con la intención de tener una mejor visión de los mismos, de tal modo que posibilite llevar un buen desempeño de las actividades y operaciones de la empresa y una adecuada gestión de los proveedores.
- e) La empresa debe contar con un registro de adquisiciones bien estructurado, que comprenda el registro de proveedores y los correspondientes insumos o productos terminados que suministran.

## CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alvarez, J. O. (2014). *Diseño, construcción e implementación de un nuevo sistema de clasificación de proveedores en la Empresa SIDERPERÚ*. Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Obtenido de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1032/1/alvarez\\_jo.pdf?fbclid=IwAR374w5pIUJTO057XrF64NIwbCD3awRIT828YQIdwsPVY2\\_Z8vR4210SpWI](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1032/1/alvarez_jo.pdf?fbclid=IwAR374w5pIUJTO057XrF64NIwbCD3awRIT828YQIdwsPVY2_Z8vR4210SpWI)
- Camacaro, M. (2017). Competencias gerenciales para la gestión de empresas manufactureras del Municipio Libertador del estado Mérida-Venezuela. *Actualidad Contable Faces*, 20(34), 5-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/257/25749951003/html/index.html>
- Cos, J. E. (2017). *Propuesta de mejora al sistema de gestión de proveedores en SAAM S.A.* Tesis de pregrado, Universidad Técnica Federico Santa María, Valparaíso, Chile. Obtenido de <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/22611/3560900231711UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruzata, A., y Rodríguez, I. E. (2016). La Gestión en las Instituciones Educativas: Enfoques, Modelos y Posiciones Teóricas y Prácticas. *Revista Gobierno y Gestión Pública*(1), 28-37. Obtenido de <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/31/47>
- Díaz-Sarmiento, L. M. (2018). Gestión estratégica de proveedores para fortalecer el proceso de compras en la línea de negocios de reparación

y mantenimiento de embarcaciones en COTECMAR. *Revista Científica Anfibios*, 1(2), 44-52. doi:<https://doi.org/10.37979/afb.2018v1n2.29>

Esquivel, A. (2016). *Gestión de Proveedores en la empresa LABIN*. Costa Rica: Instituto Centroamericano de Administración Pública. Obtenido de <http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2016/9.%20Esquivel%20Dobles,%20Andr%C3%A9s.%20GC.pdf>

Flórez, J. E. (2016). *Diseño de un modelo de gestión de proveedores para la división de contratación de la Universidad Industrial de Santander*. Tesis de pregrado, Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga. Obtenido de <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2016/165472.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ta ed.). México DF: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.

Muñoz, M. (2017). *Influencia de los criterios de selección de proveedores en la externalización de Proyectos de IT*. Tesis de maestría, Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/145463/Mu%E2%94%9C%E2%96%92oz%20Bornand%20Marcos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Obregon, A. N. (2018). *Método de desarrollo de proveedores para incrementar compras locales en el área de influencia de las empresas mineras caso: Empresa Minera Sur*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú. Obtenido de



<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6257/IIMobclan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ochoa-Medina, I. E., Ruiz-Iduma, S., y Villa-Carbajal, M. M. (2019). La selección de proveedores en organizaciones públicas de México ante los desafíos de la era digital. *Vincula Téctica UFAN*(1), 930-938. [http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/vinculategica\\_5\\_2/A.15%20La%20selecci%C3%B3n%20de%20proveedores.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/vinculategica_5_2/A.15%20La%20selecci%C3%B3n%20de%20proveedores.pdf)

Osorio, J. (2014). *Un modelo para la gestión de proveedores en el área de compras de la empresa comertex S.A.* Tesis de maestría, Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, Colombia. <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2014/151278.pdf>

Peña, C. (2014). *Sistema de evaluación para la calificación de proveedores.* Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.

Rivera, L. O. (2016). *Planeación y desarrollo documental de un proceso de homologación para la Empresa Transporte Arequipa S.A.C 2015.* Tesis de pregrado, Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú. [http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/14902/1/RIVERA\\_TEJADA\\_LIZ\\_PLA.pdf?fbclid=IwAR2bvwIGNLQudsvGG6MQdYP9rCg2vefdF\\_z4jICSMb-8K1\\_VW8Cp8Am8Yrc](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/14902/1/RIVERA_TEJADA_LIZ_PLA.pdf?fbclid=IwAR2bvwIGNLQudsvGG6MQdYP9rCg2vefdF_z4jICSMb-8K1_VW8Cp8Am8Yrc)

Vega, L. (2014). Definición de proveedor. *Facilitadora del Aprendizaje*, 1 - 36. [https://www.academia.edu/36423744/DEFINICI%C3%93N\\_DE\\_PROVEEDOR](https://www.academia.edu/36423744/DEFINICI%C3%93N_DE_PROVEEDOR)

## **ANEXOS**

## 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección de datos
Evaluación de la gestión de proveedores en la empresa K.L. Import Export Peru S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018	<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es el desarrollo de gestión de proveedores en la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018?</p> <p><b>Problemas específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se desarrolla la función de planear en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018?</li> <li>• ¿Cómo se desarrolla la función de hacer en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018?</li> <li>• ¿Cómo se desarrolla la función de verificar en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018?</li> <li>• ¿Cómo se desarrolla la función de actuar en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Evaluar la gestión de proveedores en la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la función de planear en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018.</li> <li>• Analizar la función de hacer en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018.</li> <li>• Analizar la función de verificar en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018.</li> <li>• Analizar la función de actuar en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: La gestión de proveedores en la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018, es deficiente.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hi1: La función de planear en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018, es deficiente.</li> <li>• Hi2: La función de hacer en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018, es deficiente.</li> <li>• Hi3: La función de verificar en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018, es deficiente.</li> <li>• Hi4: La función de actuar en la gestión de proveedores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018, es deficiente.</li> </ul>	<p><b>Tipo de estudio:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño de estudio:</b> No experimental - Transversal</p> <p>Esquema:  M → V</p> <p>Donde: M = Muestra V: Gestión de proveedores</p>	<p><b>Población:</b> La población estará conformada por los trabajadores de la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C. de la ciudad de Iquitos, grupo de personas que a la actualidad suman un número de 28 individuos, entre varones y mujeres que vienen laborando por más de dos años.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra estará conformada por 28 individuos que laboran en la empresa.</p> <p><b>Procesamiento de datos:</b> Se analizarán los resultados obtenidos después de realizar toda la investigación en función al problema, los objetivos e hipótesis planteados en la investigación, para luego formular las respectivas conclusiones.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Validez:</b> Criterio de expertos</p> <p><b>Confiability:</b> Alfa de Cronbach</p>

## 2. Estadística complementaria

	GP1	GP2	GP3	GP4	GP5	GP6	GP7	GP8	GP9	GP10	GP11	GP12	GP13	GP14	GP15	GP16	GP17	GP18	GP19
Trabajador 1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2
Trabajador 2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1
Trabajador 3	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2
Trabajador 4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3
Trabajador 5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4
Trabajador 6	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3
Trabajador 7	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
Trabajador 8	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
Trabajador 9	3	3	5	5	3	4	3	3	5	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3
Trabajador 10	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 11	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
Trabajador 12	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2
Trabajador 13	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2
Trabajador 14	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
Trabajador 15	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2
Trabajador 16	5	5	4	3	4	3	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3
Trabajador 17	5	5	4	3	4	4	3	5	3	5	4	5	3	3	3	4	5	3	3
Trabajador 18	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3
Trabajador 19	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2
Trabajador 20	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2
Trabajador 21	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1
Trabajador 22	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1
Trabajador 23	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2
Trabajador 24	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1
Trabajador 25	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1
Trabajador 26	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2
Trabajador 27	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2
Trabajador 28	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2

### 3. Instrumento de recolección de datos

#### ENCUESTA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE PROVEEDORES EN LA EMPRESA K.L. IMPORT EXPORT PERÚ S.A.C.

Responder de acuerdo a la escales de medición correspondiente:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

<b>Gestión de proveedores</b>						
N°	Ítems	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
<b>Planear</b>						
1	¿Considera que la empresa determina múltiples criterios para la selección del mejor proveedor?					
2	¿Considera que se toman en cuenta aspectos organizacionales y del producto para seleccionar el proveedor?					
3	¿Considera que se definen las características del producto tomando en cuenta los criterios de la empresa cliente y empresa proveedora?					
4	¿Considera que las características son clasificadas en criterios que puedan ser evaluados y ponderados?					
5	¿Considera que las características son calificadas de acuerdo con la naturaleza de cada criterio?					
<b>Hacer</b>						
6	¿Considera que la empresa desarrolla un plan de acción para evaluar la gestión de calidad del proveedor?					
7	¿El proveedor evidencia la evaluación de calidad de sus productos?					
8	¿La empresa establece parámetros para analizar la calidad en los productos otorgados por el proveedor?					
9	¿Considera que la empresa establece criterios para evaluar el desempeño de los proveedores?					
10	¿Los criterios para evaluar el desempeño del proveedor se basan en las características del producto?					
<b>Verificar</b>						
11	¿El proveedor toma acciones correctivas ante deficiencias identificadas en la evaluación?					

12	¿Se observan las fechas de implementación y el responsable de la acción?					
13	¿Considera que la empresa cumple la función de hacer el seguimiento al cumplimiento de las acciones?					
14	¿Considera que la empresa realiza una segunda evaluación para clasificar al proveedor?					
15	¿Se evidencia que la empresa ingresa a la base de datos de proveedores y recaba toda la información referente al seguimiento de las acciones?					
<b>Actuar</b>						
16	¿Considera que la base de datos de proveedores es de gran utilidad para el análisis de datos y la toma de decisiones?					
17	¿Considera que la empresa actualiza la base de datos del proveedor permanentemente?					
18	¿Considera que la empresa toma en cuenta las calificaciones que ha tenido el proveedor para tomar una buena decisión de compra?					
19	¿Las decisiones tomadas por la empresa son las más convenientes y rentables?					

#### 4. Consentimiento informado

Por la presente declaro que he leído el cuestionario de la investigación titulada: Evaluación de la gestión de proveedores en la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018., de las Srtas. Romana Del Castillo García y Cindy Esther Pérez Jota, tiene como objetivo evaluar la gestión de proveedores en la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C., de la ciudad de Iquitos, año 2018.

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente anónimos y de carácter privados. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente confidenciales y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de custodio de los datos, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable