



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

Implementación de contrato administrativo y convenio de confidencialidad en el proceso de compras en la industria de alimentos de la ciudad de Guatemala

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Bárbara Alejandra Morales Mazariegos

Guatemala, agosto 2020

Implementación de contrato administrativo y convenio de confidencialidad en el proceso de compras en la industria de alimentos de la ciudad de Guatemala

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Bárbara Alejandra Morales Mazariegos

Lic. Humberto Oliva (**Asesor**)

Lic. Emerson Corrales (**Revisor**)

Guatemala, agosto 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano

Lic. Hugo Armando Perla Méndez
Coordinador

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe de que soy autor del Artículo Científico titulado "Implementación de contrato administrativo y convenio de confidencialidad en el proceso de compras en la industria de alimentos de la ciudad de Guatemala" y confirmo que respeté los derechos de auditoría de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad por la publicación del presente estudio a efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Bárbara Alejandra Morales Mazariegos

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No.: 1013796

Autorización de Impresión



REF.:C.C.E.E.LAE. A01-PS.010.2020

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 30 DE JULIO DE 2020.

DICTAMEN

Asesora: Licenciado Humberto Oliva Meza

Revisor: Licenciado Emerson Corrales

Artículo científico titulado: "Implementación de contrato administrativo y convenio de confidencialidad en el proceso de compras en la industria de alimentos de la ciudad de Guatemala."

Presentada por: Bárbara Alejandra Morales Mazariegos.

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada en Administración de Empresas.

M.A. Ronaldo Antonio Gómez Díaz

Decano

Facultad de Ciencias Económicas



Guatemala, 14 de marzo de 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Presente

Estimados señores:

En relación a la Asesoría del Artículo científico titulado: "Implementación de contrato administrativo y convenio de confidencialidad en el proceso de compras en la industria de alimentos de la ciudad de Guatemala", realizado por Bárbara Alejandra Morales Mazariegos, carné 1013796, estudiante de la Licenciatura de Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



Lic. Santos Humberto Oliva Meza

Colegiado Activo 9282

Guatemala, 2 de abril 2020

Señores Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Presente

Estimados Señores:

En relación al Artículo científico titulado: **“Implementación de contrato administrativo y convenio de confidencialidad en el proceso de compras en la industria de alimentos de la ciudad de Guatemala”**, realizado por Bárbara Alejandra Morales Mazariegos, Carné 1013796, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Revisión del mismo haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio Dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



Mgr. Emerson Corrales Lara

Colegiado Activo 13,036

Dedicatoria

- A Dios** Quien me ha guiado y protegido, gracias por su bendición, misericordia e iluminación para alcanzar este triunfo.
- A mis padres** A mi mamá, Verónica del Carmen Mazariegos, por ser un gran ejemplo en vida, por su amor y apoyo incondicional, gracias por enseñarme a luchar cada día de mi vida, el mayor ejemplo de vida, porque siempre ha estado a mi lado ayudando a superar cada obstáculo, gracias a su amor y sacrificio estoy cumpliendo una meta importante en la vida.
A mi papá Benjamín Morales Mazariegos, por tu amor incondicional, un beso al cielo.
- A mis hermanos** David, Fabiola y Jorge por siempre estar a mi lado apoyándome y alentándome a no darme por vencida, por su amor incondicional.
- A mis sobrinos** Christopher, Paula, Mia e Ian por ser una fuente de inspiración.
- A mis amigos** Gracias por su amistad y ánimos, en especial a Carol y Katy.
- A mis catedráticos** Porque fueron parte fundamental en mi formación universitaria.
- A UPANA** Por ser mi casa de estudios donde estoy logrando cumplir esta meta en mi vida.

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivo específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7. Definición de la muestra	
1.7.1 Empleo de la muestra finita o infinita	4
1.8 Definir instrumentos de investigación	5
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
Capítulo 2	
Resultados	6
2.1 Presentación de resultados	6
Capítulo 3	
Discusión	22
3.1 Extrapolación	22
3.2 Hallazgos y análisis general	29
3.3 Conclusiones	31
Referencias	32

Anexos

Abstract

La integración y aplicación de un contrato administrativo y convenio de confidencialidad ayuda a que exista una mejora dentro del área de compras obteniendo una gestión eficiente, cultivar relaciones comerciales y la reducción de costos.

Un contrato administrativo debe contemplar cláusulas para la obtención de beneficios como lo son y garantizar el abastecimiento de las cantidades requeridas en términos de calidad y tiempo.

Se considera información sensible, relevante o relacionada con el negocio, como lo son los conocimientos técnicos o específicos, procedimientos y métodos de operación, estrategias de comercialización, información financiera o contable, bases de datos, contraseñas, software, diseño e imagen corporativa, y otros.

El presente estudio tuvo como objetivo valorar y analizar sí el uso e implementación de estos dos documentos como herramienta de mejora generaran beneficios considerables para el área de compras y si se pueden considerar una estrategia dentro del área de compras y a nivel empresarial

Introducción

Analizando la eficacia del área de compras y los problemas del día a día, surge la idea de verificar si existe o no una forma óptima que pueda de cubrir cada una de las problemáticas que han impacto al área en mención, como lo son los cambios constantes en los costos, incumplimientos en las entregas, bienes o servicios que no cumplen a cabalidad con lo requerido, falta de políticas de garantía o penalizaciones por incumplimiento, falta de conocimiento por parte de los colaboradores sobre la clasificación e importancia de la información que comparten o fuga de la misma.

De acuerdo a cada una de las problemáticas planteadas, y luego de llevar a cabo conversaciones con profesionales del área e compras en países como lo son e México y Canadá , se logró determinar que el éxito detrás de la gestión del área de compras en estos países, en gran parte se debe a que han implementado dos documentos que han apoyo en gran manera a la disminución de cada uno de los problemas típicos de compras, como lo son el uso de un contrato administrativo y un convenio de confidencialidad, esto con el fin de asegurar que cada negociación realizada quede plasmada en un documento legal y que toda información sensible sea protegida al momento de ser intercambiada.

La investigación realizada consta de tres capítulos:

En el Capítulo 1, se da a conocer la metodología utilizada para la recolección de datos a través de las encuestas realizadas a 69 colaboradores, tomando en cuenta a un mando alto y un subordinado del departamento de compras de cada una de las 42 empresas que integran la industria de alimentos ubicadas en la ciudad capital, esto con el objetivo de dar respuesta a cada uno a los objetivos establecidos en el planteamiento del problema.

En el Capítulo 2, se presentan los resultados de los datos obtenidos de las gráficas, que representan un breve análisis efectuado a cada pregunta del cuestionario, abarcando diversos aspectos llevados a cabo para así lograr una gestión efectiva dentro del área, tales como lo son la información y los diversos controles que se llevan a cabo al momento al momento de realizar algún intercambio de información que puede considerarse de alto nivel de importancia o confidencialidad, también se buscar conocer si las transacciones comerciales se encuentran pactadas en documentos legales que

garanticen su cumplimiento bajo los niveles establecidos al momento de llevar a cabo su contratación, y en caso de que exista algún incumplimiento por algunas de las partes involucradas, si este será penalizado de alguna manera específica; logrando conocer cómo se manejan actualmente las compras en la industria de alimentos en la ciudad capital.

En el Capítulo tres, una vez analizada la información se procede a realizar la extrapolación la cual consiste en vincular los resultados con información existente versus los hallazgos obtenidos a lo largo de la investigación; sustentando cada punto con diversas referencias bibliográficas citando a autores especialistas, documentos digitales o páginas web, y algunas regulaciones internacionales o locales

Derivado del análisis y los datos obtenidos en las encuestas se llegan a las conclusiones las cuales apoyan y afirman que es importante la implementación de estos procesos dentro de la gestión de compras, teniendo como objetivo principal proteger información sensible para ambas partes y obtener una mayor rentabilidad.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

La importancia del área de compras dentro de una empresa es absoluta, puesto que a través de la gestión correcta del área se pueden obtener ahorros sustanciales y aumentar los márgenes de beneficios. La problemática que se presenta en la actualidad es que las empresas no cuentan con la formalización de un documento legal donde se encuentren pactadas las negociaciones realizadas por el área de compras y los proveedores, lo cual puede generar que la cadena de abastecimiento pueda ser interrumpida, ya sea por incumplimiento en la entrega de los bienes o servicios adquiridos o bien por un incremento significativo de los precios pactados con anterioridad.

Debido a la alta competitividad que impera actualmente dentro de los diferentes mercados es importante que se indague sobre la importancia de implementación de un Acuerdo o convenio de confidencialidad (NDA, en sus siglas en inglés: Non Disclosure Agreement), el cual es un acuerdo firmado por ambas partes que busca proteger información sensible y a que esta sea utilizada únicamente con el fin que se acuerde al momento de que se lleve a cabo la contratación de un bien o servicio.

La implementación de estas actividades tiene como objetivo fortalecer y mejorar este proceso administrativo dentro de las empresas, los cuales servirán como un mapa indicador de cuáles son las obligaciones y responsabilidades de cada una de las partes involucradas, buscando obtener un cumplimiento efectivo asegurándose que las relaciones comerciales con los proveedores se mantengan bajo los ámbitos de confianza, honestidad y respeto conformando una alianza de corresponsabilidad y participación; lo cual asegurará que el desarrollo de la empresa sea óptimo

Es así como la presente investigación busca indagar sobre la relevancia de que las empresas de la industria de alimentos en Guatemala se apoyen de estos dos documentos administrativos como lo es la implementación de un contrato administrativo y convenio de confidencialidad dentro del área de compras, con el objetivo de obtener una mayor rentabilidad para la empresa obteniendo ahorros significativos y protegiendo a la empresa de gastos futuros.

1.2 Pregunta de investigación

¿Es importante la implementación de contrato administrativo y convenio de confidencialidad en el proceso de compras en la industria de alimentos de la ciudad de Guatemala?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 General

Describir la importancia de la implementación de contrato administrativo y convenio de confidencialidad en el proceso de compras en la industria de alimentos de la ciudad de Guatemala.

1.3.2 Específicos

- Comprobar si la implementación de un contrato administrativo y convenio de confidencialidad ayuda a las empresas a mejorar su rentabilidad para ampliar y fortalecer las relaciones comerciales.
- Identificar si las empresas de la industria de alimentos utilizan dentro del proceso de área de compras contrato administrativo en el cual se encuentren plasmadas las condiciones y obligaciones de cada parte, y si su uso apoya a que exista una mejor gestión en el área de compras.
- Verificar si las empresas de la industria de alimentos protegen información sensible al momento de establecer una relación comercial con sus proveedores utilizando un convenio de confidencialidad.

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

El proyecto presentado evalúa los procesos que se utilizan dentro de las empresas de la industria de alimentos en la ciudad de Guatemala, para fortalecer el proceso de compras implementando procesos administrativos y legales que tienen como objetivo proteger la información importante que se maneja dentro de esta área y logrando obtener ahorros significativos.

La herramienta que se utilizará en la investigación es la encuesta dirigida al personal del área de compras como lo son los altos mandos y subalternos de las diferentes empresas de la industria de alimentos en la ciudad de Guatemala.

El método implica la obtención y análisis de manera sistemática de la información que permite evaluar y describir los resultados obtenidos con la finalidad de que este documento sirva de base y que a partir del mismo se puedan realizar investigaciones más profundas sobre el tema, así fortaleciendo el proceso investigativo con fuentes de datos secundarias las cuales buscan que ampliar si la implementación de un contrato administrativo y convenio de confidencialidad logra establecer mejores relaciones de cooperación con los proveedores.

1.5 Sujetos de investigación

Personal del área de compras de empresas de la industria de alimentos de la ciudad de Guatemala, quienes emitirán su opinión sobre si la implementación de contrato administrativo y convenio de confidencial es un factor determinante para la obtención de ahorros sustanciales y proteger las relaciones comerciales entre los proveedores y la empresa.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

La presente investigación tiene una duración de 8 meses, da inicio en septiembre de 2019 y finaliza en abril de 2020.

1.6.2 Geográfico

El estudio se realizó en el área de compras de diversas empresas en la industria de alimentos de la ciudad de Guatemala.

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Empleo de muestra finita o infinita

De acuerdo al Comité Coordinador de Asociaciones Agrícolas, Comerciales, Industriales y Financieras -también conocido como CACIF, el sector de la industria de alimentos en Guatemala

se encuentra conformado por 42 empresas que actualmente conforman a la Cámara guatemalteca de alimentos y bebidas, las cuales nos brindaron el universo, por lo que se empleará una muestra de población finita.

Se determinó estadísticamente una muestra representativa de 69 especialistas en el área de compras, tomando en cuenta a las 42 empresas, de las cuales se entrevistó a un alto mando y un subordinado del área de compras, en cada una las empresas que se encuentran sujetas a la investigación, utilizando la fórmula estadística para definir el tamaño de la muestra o cantidad de personas que conformarían la muestra.

$$n = \frac{z^2 (p) (q) (N)}{e^2 (N-1) + z^2 (p) (q)}$$

N = universo estimado o inferido

n = muestra buscada

z = valor de z

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = error de la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (84)}{(0.05)^2 (84 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 69.07$$

El valor de z, corresponde a un nivel de confianza del 95% sobre la información que proporcionen las personas encuestadas; una proporción (p) de 0.50 y complemento (q) de 0.50; los valores de “p” y “q” se asume que tienen un valor de 50% ó 0.50, por no existir un estudio previamente realizado, y un error de muestra del 5% definido a criterio de esta investigación.

1.8 Definición instrumento de investigación

El instrumento que se utiliza para realizar la investigación es el cuestionario conformado por 15 preguntas con respuestas dicotómicas, las cuales presentan posibles alternativas a responder, las

relacionadas al área de compras, y una pregunta abierta con el objetivo de establecer una interacción efectiva, y a poder simplificar la experiencia de la encuesta, y así poder obtener una más eficiente recopilación de los objetivos propuestos.

1.9 Recolección de datos

La recolección de datos se realiza durante el mes enero, a través del cuestionario elaborado y trasladado de forma digital a 69 profesionales del área de compras de las 42 empresas que existen de la industria de alimentos en Guatemala.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento y análisis de datos se desarrolla mediante un sistema estadístico, los cuales fueron tabulados en Excel, permitiendo analizar la información de forma cuantitativa, y realizando la presentación de resultados de forma gráfica para una fácil comprensión e identificación de los porcentajes obtenidos a través de cada una de las encuestas realizadas.

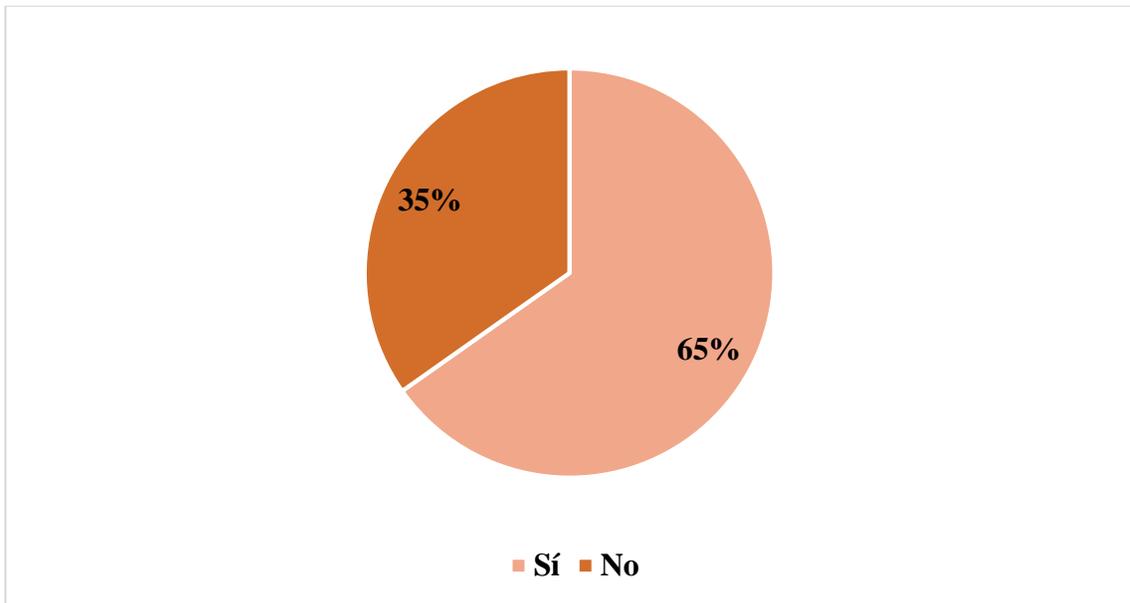
Capítulo 2

Resultados

2.1 Presentación de resultados

Gráfica 1

1. ¿La oferta de sus servicios / productos depende de sus proveedores?



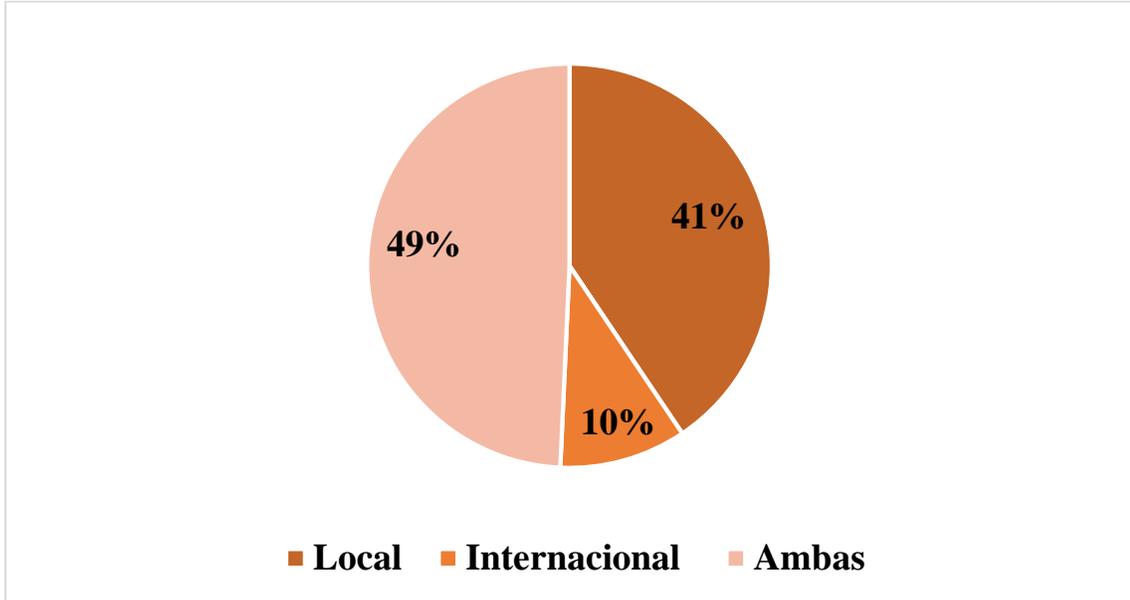
Fuente: elaboración propia, enero 2020

Análisis:

Se comprobó que la mayoría de los encuestados considera que la oferta de sus servicios/productos dependen de sus proveedores, puesto que muchas veces ellos son quien poseen el poder de negociación frente a sus clientes puesto ya que en muchas ocasiones este poder se debe a que existen pocos proveedores pero muchos compradores, si no se encuentran disponibles productos sustitutos en el mercado, el proveedor es el mejor dentro de su ámbito, dependencia del comprador al bien o producto, la posibilidad de integración por parte de los proveedores es alta al empezar a fabricar el producto que fabrica el comprador.

Gráfica 2

2. ¿Qué tipo de compras realiza la empresa?



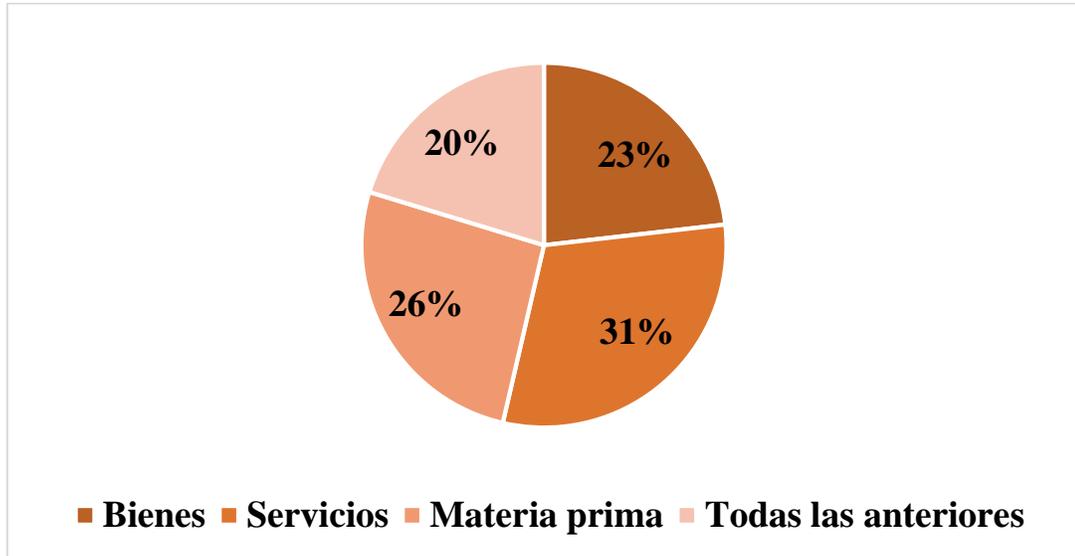
Fuente: elaboración propia, enero 2020

Análisis:

De acuerdo al análisis realizado se puede evidenciar que la mayoría de los encuestados realiza la gestión de sus compras de manera local e internacional. La gestión de compras nacionales está más orientada a cubrir las necesidades de mantenimiento, operaciones y reparaciones; esta facilita el proceso de compras, reduce los tiempos de entrega y el manejo de los altos niveles de inventarios; mientras que las compras internacionales limitan en su mayoría de los casos a la negociación de los términos y condiciones de compra; y en su mayoría cubre la compra de bienes específicos o busca reducir costos al comprar por volumen.

Gráfica 3

3. ¿Qué tipo de productos compra?



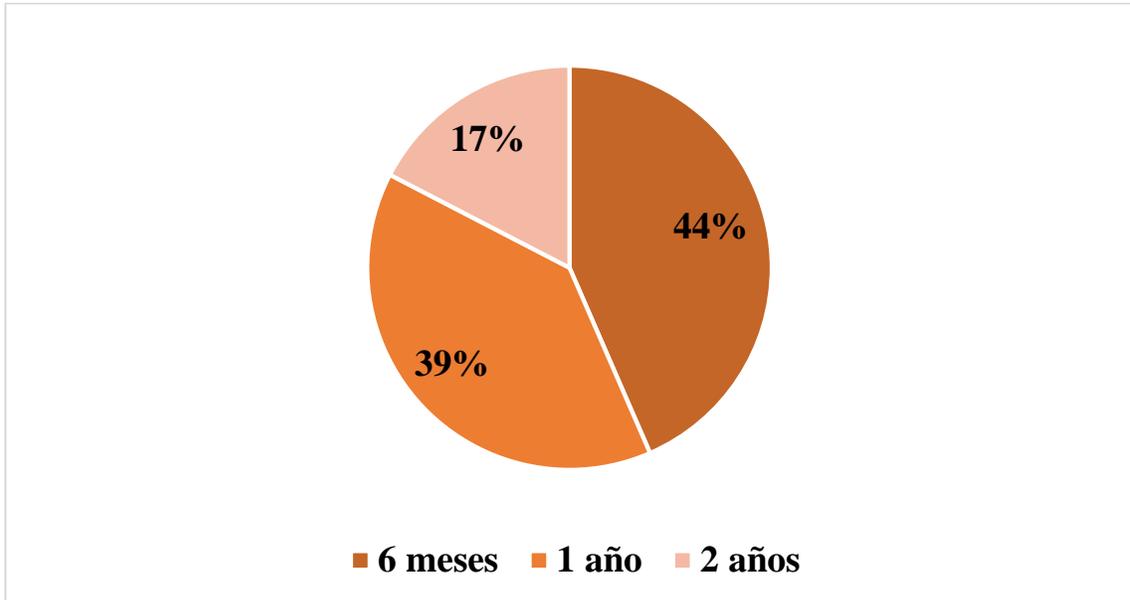
Fuente: elaboración propia, enero 2020.

Análisis:

En base al análisis realizado se comprueba que la mayoría de las empresas encuestadas se enfocan más en la contratación prestación de servicios las cuales regulan las actividades de profesionales que tiene como propósito alcanzar un fin determinado pactado por ambas partes, los cuales se ven reflejados en un 31% de los resultados obtenidos; mientras que el resto se enfoca en la compra de bienes y materia prima los cuales en su mayoría tiene como objetivo el intercambio de algunos materiales ya sea para su uso, venta o transformación.

Gráfica 4

4. ¿Con qué frecuencia evalúa a los proveedores?

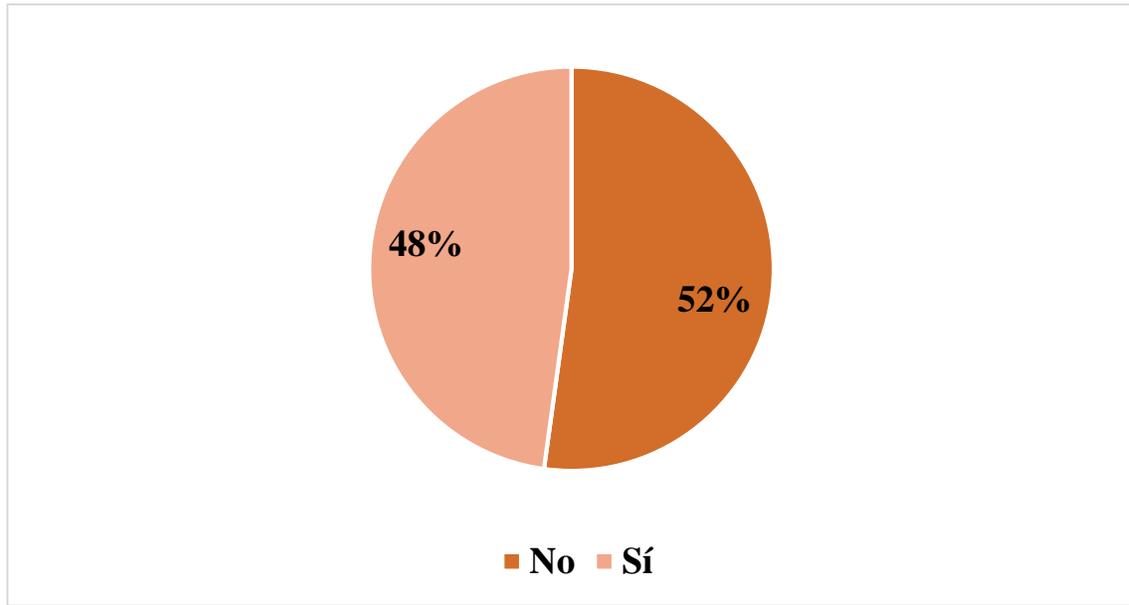


Fuente: elaboración propia, enero 2020.

Análisis: El 44% de los encuestados consideran que es conveniente realizar una evaluación a los proveedores cada 6 meses. Tomando en cuenta lo indicado en la norma ISO 9001-2008-7.4 Compras, la cual indica que los controles sobre los proveedores y sus productos deben de ser proporcionales a la importancia de sus productos para la calidad final de las prestaciones a los clientes; es por esto que no existe un tiempo establecido formalmente, pero se considera que un período apropiado para poder evaluar a un proveedor es un año, ya que en este tiempo se puede conocer de una manera más precisa si el servicio o bien brindado a cumplido con lo requerido al momento de su compra o contratación.

Gráfica 5

5. ¿Cuenta con un contrato formal en donde se encuentran plasmadas las negociaciones realizadas con los proveedores?



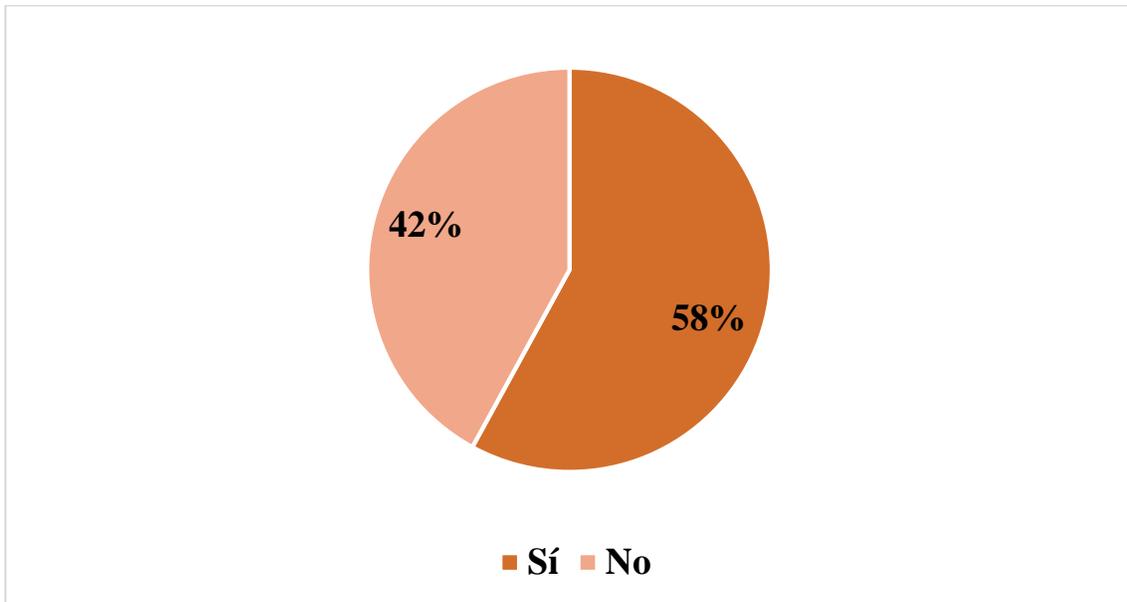
Fuente: elaboración propia, enero 2020.

Análisis:

El 52% de las empresas encuestadas no cuentan con un contrato formal donde dejan plasmadas las negociaciones realizadas con los proveedores, generando un posible riesgo para las empresas ya que no existe un documento en donde se encuentran suscritas las negociaciones que fueron pactadas al momento de realizar la compra o contratación del bien o servicio tales como los precios, tiempos de entrega, vigencia, tiempos de entrega en caso fuera necesario, penalizaciones; y todo lo que garantice el cumplimiento del bien o servicio comprado.

Gráfica 6

6. ¿En caso de incumplimiento en la prestación de servicios o entrega de bienes o servicios por parte de proveedores, existe algún tipo de penalización por parte de la empresa?



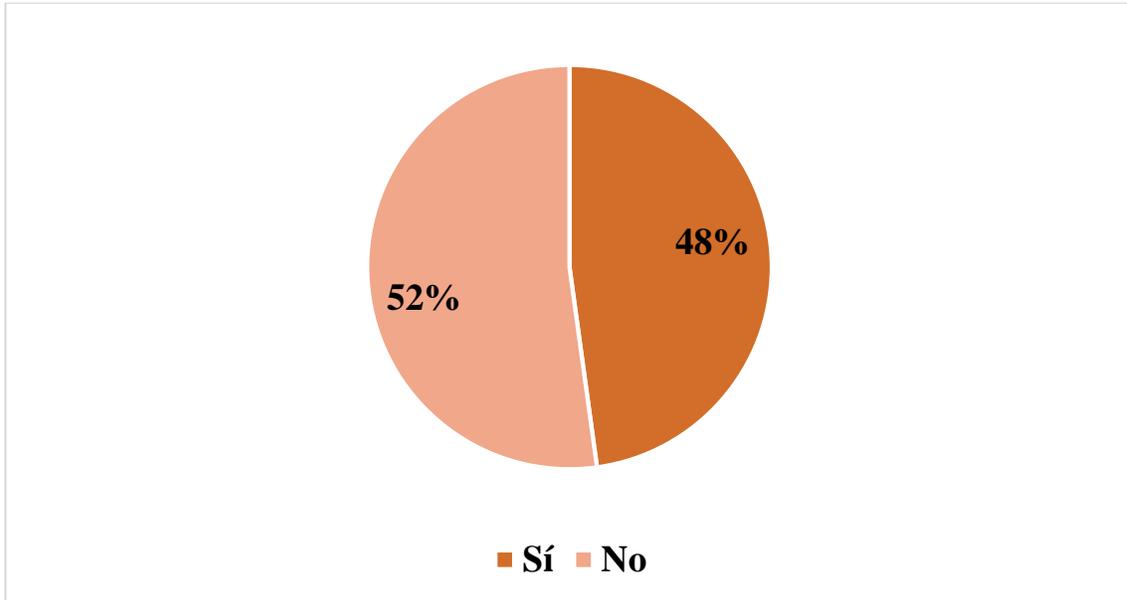
Fuente: elaboración propia, enero 2020.

Análisis:

Al analizar los resultados de esta pregunta, se puede observar que el 58% de los encuestados cuenta con penalizaciones establecidas en caso exista incumplimiento por parte del proveedor, lo cual es un beneficio, ya que esto garantiza que en caso el proveedor no cumpla con lo pactado, el contratista cuenta con acciones previamente establecidas dentro de las cuales se puede mencionar: rescisión de contrato, pago de daños o perjuicios, multas, actuar judicialmente, y otras que puede considerar conveniente el contratista.

Gráfica 7

7. ¿En caso de que se comparta información relevante con sus proveedores está se encuentra protegida bajo un acuerdo confidencialidad y no divulgación?



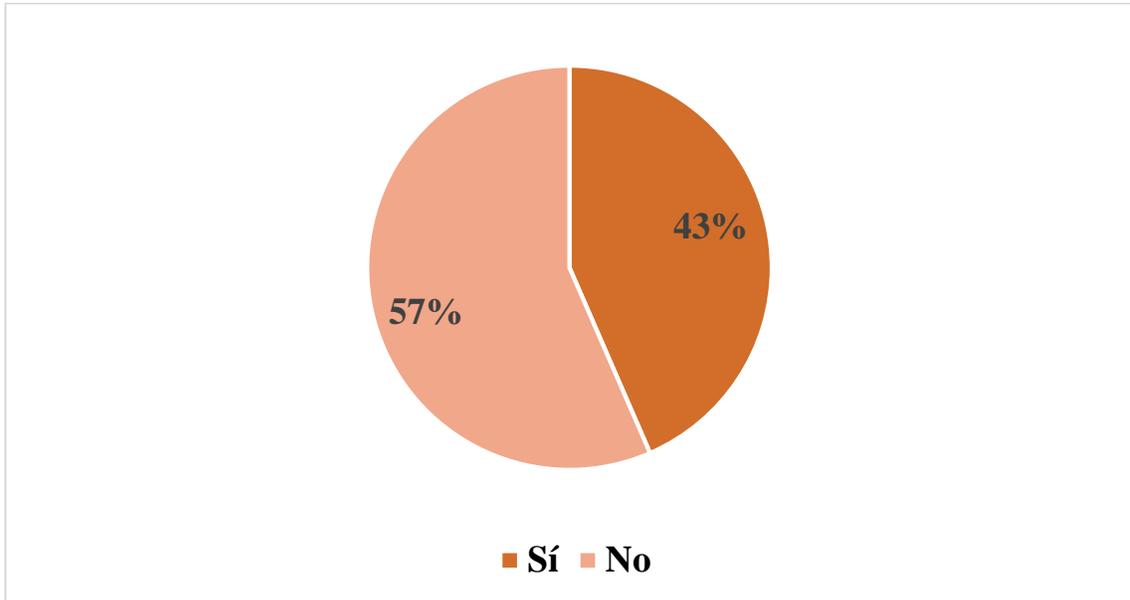
Fuente: elaboración propia, enero 2020.

Análisis:

Al analizar los resultados obtenidos en esta pregunta podemos observar que la mayoría de los encuestados sí protege la información que comparte con sus proveedores a través de un convenio de confidencialidad, mientras que un 48% no cuenta con convenios que protegen la información que se intercambia. En muchas ocasiones, las empresas se ven en la necesidad de tener que externalizar servicios, esta práctica puede implicar dar acceso a información confidencial a un tercero, lo que añadirá un punto débil a la cadena de seguridad. La suscripción de un convenio de confidencialidad obligará a respetar la confidencialidad de la información que sea compartida y a que esta sea utilizada únicamente para el fin que se estipula.

Gráfica 8

8. ¿Conoce los niveles de clasificación de la información?



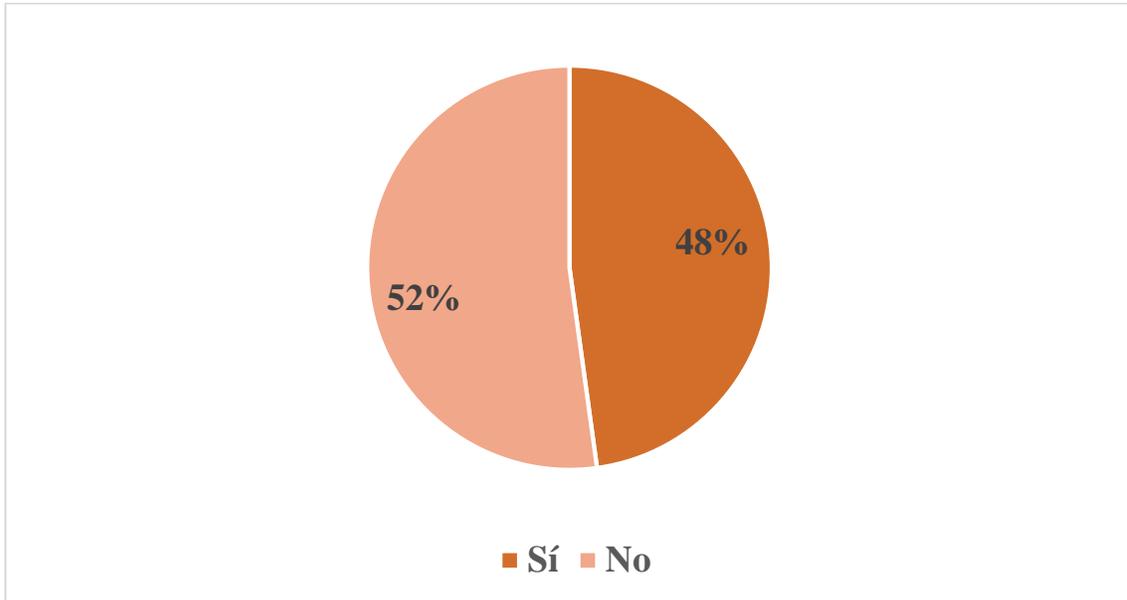
Fuente: elaboración propia, enero 2020.

Análisis:

Los resultados obtenidos son bastante interesantes, ya que el 57% de los encuestados, indican que no conocer los niveles bajo los cuales se encuentra clasificada la información, mientras que el 43% restante si tiene conocimiento. De acuerdo a la norma ISO 27001, indican que se deben seguir ciertos parámetros para llevar a cabo la clasificación de la información, en base a sus criterios particulares y las generalidades de las características de su industria tiene que definir sus criterios; pero si sugiere que esta debe ser clasificada como confidencial, restringido, uso interno y público.

Gráfica 9

9. ¿La información de sus clientes / proveedores, sabe cómo debe ser clasificada?



Fuente: elaboración propia, enero 2020.

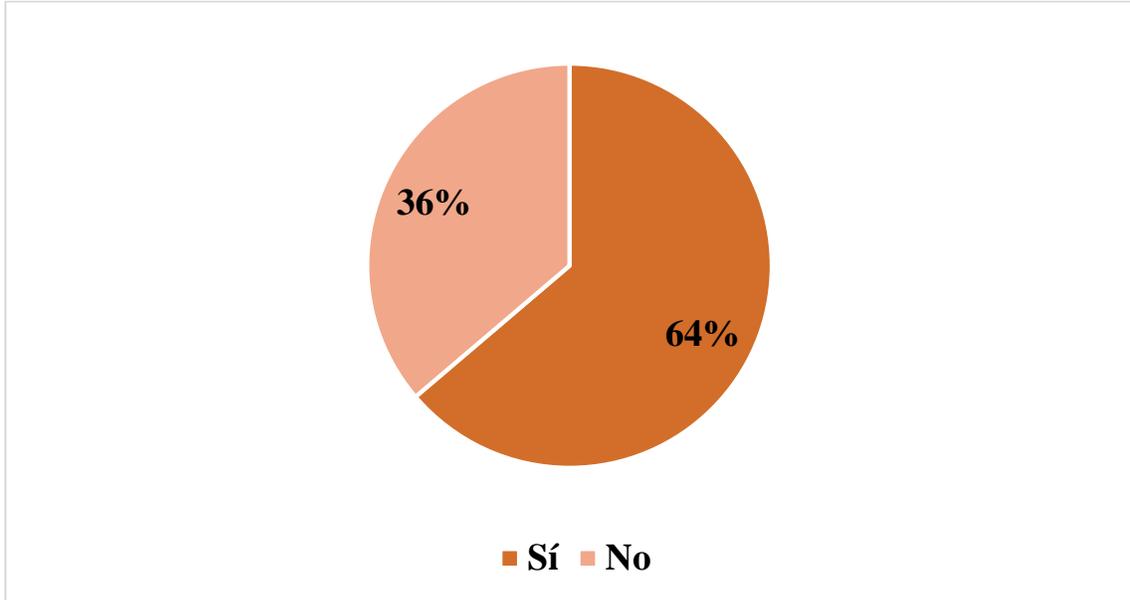
Análisis:

Realizado el análisis se puede evidenciar que el 52% de los encuestados si tiene el conocimiento sobre cómo se debe cómo clasificar la información que obtiene por parte de los proveedores mientras que un 48% lo desconoce. Existe información que está disponible para todos y en cualquier medio, razón social, domicilio es decir los generales de cualquier negocio. Sin embargo, datos personales de los socios o propietarios se consideran restringidos.

Es por esta razón que los tenedores de información de clientes y proveedores deben saber resguardar la información que les confían de acuerdo con su origen y uso.

Gráfica 10

10. ¿Sabe cómo resguardan su información los proveedores?



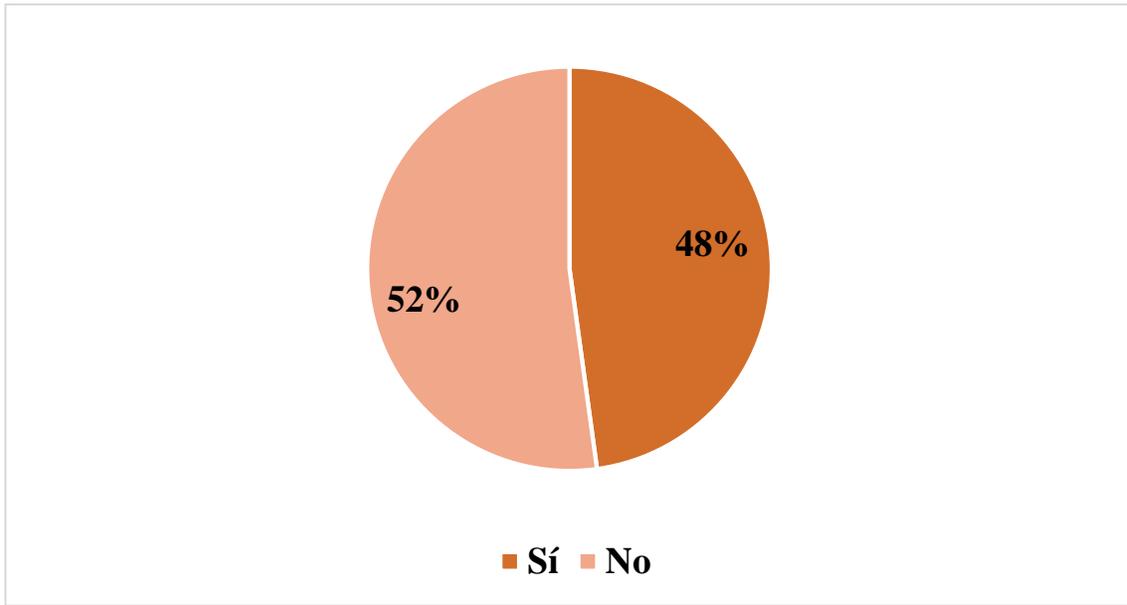
Fuente: elaboración propia, enero 2020.

Análisis:

El 64% de los encuestados indican que sí conocer como deber ser resguardada la información otorgada de los proveedores, mientras que un 38% no posee el conocimiento sobre los procesos que se deben lleva a cabo para resguardarla correctamente. En este caso se aplica lo mismo que cuando los clientes proporcionan información, solo que, a la inversa, se debe asegurar que la información se debe resguardar de acuerdo a su origen y uso, y resguardándola en medios o lugares seguros y con acceso restringido para así asegurar que la información no se exponga a un mal uso.

Gráfica 11

11. ¿Los proveedores conocen el alcance y responsabilidad en el manejo de la información?



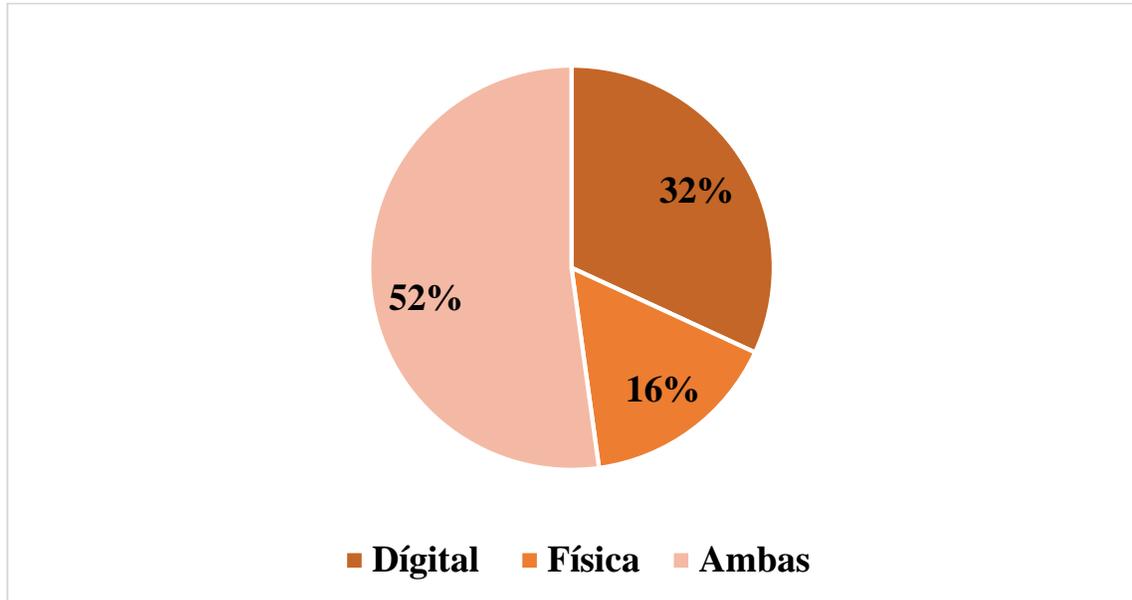
Fuente: elaboración propia, enero 2020.

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que los encuestados consideran que la mayoría de los proveedores no conocen la responsabilidad en el manejo de la información que se les otorga, el manejo adecuado y de la información en muchas ocasiones se convierte en un elemento favorable para la empresa frente a la competencia, ya que brinda una imagen confiable y honesta; logrando mayor aceptación con los proveedores/clientes al momento de buscar realizar negociaciones.

Gráfica 12

¿12. Cómo se realiza el intercambio de información con sus clientes / proveedores?



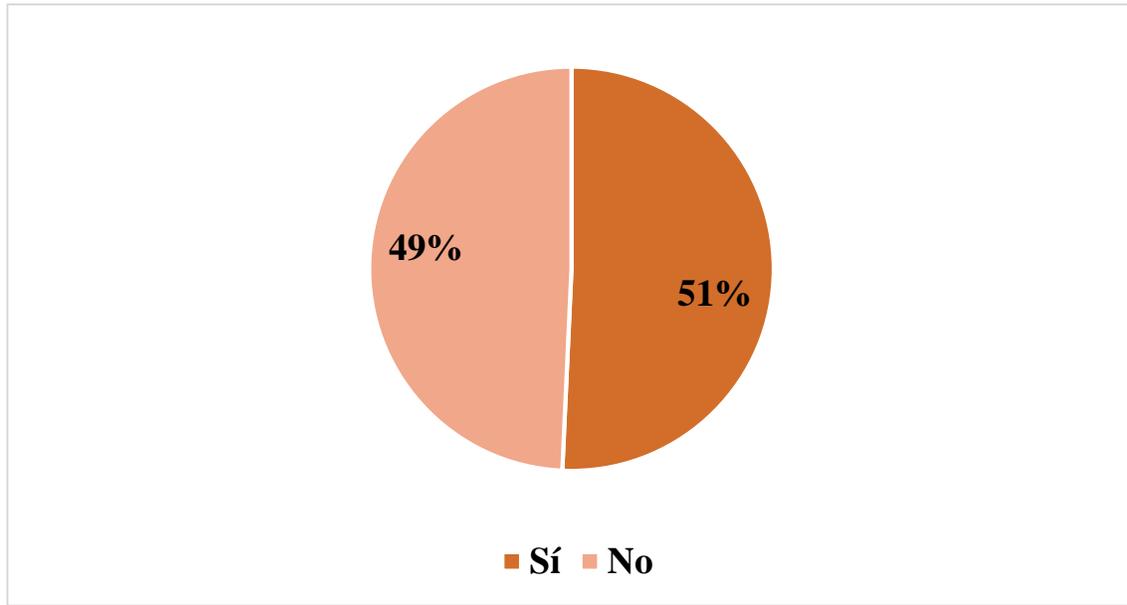
Fuente: elaboración propia, enero 2020.

Análisis:

El 52% de las personas encuestadas considera que el intercambio de la información brindada por sus clientes/proveedores se realiza de manera física y digital, de acuerdo con el tipo de información que se esté proporcionando. En la actualidad la información está siendo digitalizada puesto que las empresas consideran que de esta manera se facilita el acceso a los documentos, garantiza la conservación de los mismos e incrementa la productividad. Las empresas también intercambian la información de manera física puesto que se considera que de esta manera la información se conserva de manera íntegra y los archivos no pueden ser modificados o alterados.

Gráfica 13

13. ¿Conoce o sabe las regulaciones locales acerca del manejo de información de particulares?



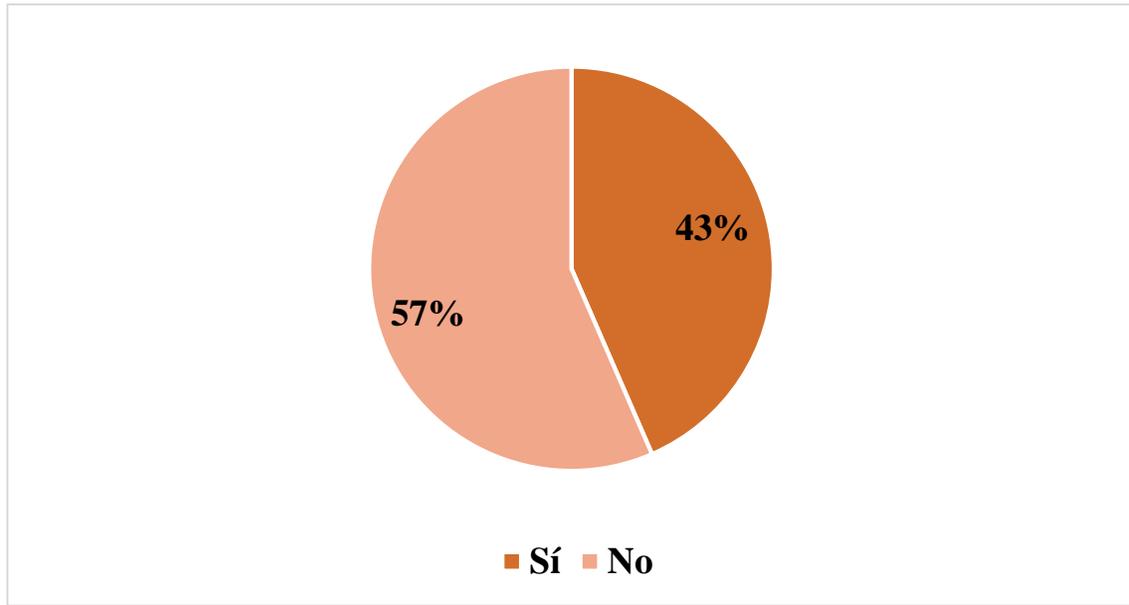
Fuente: elaboración propia, enero 2020.

Análisis:

Con los resultados de esta pregunta, al obtener el 49% de forma negativa, se puede comprobar que una buena parte de los encuestados desconocen las regulaciones que existen en Guatemala referente al manejo de la información en particulares, mientras que el 51% si las conoce. Dentro de las regulaciones encargadas en proteger la información se encuesta la Norma ISO 27001, consiste en la preservación de su confidencialidad, integridad y disponibilidad, así como de los sistemas implicados en su tratamiento, dentro de una organización. Otra regulación existente que tiene como propósito la protección de la privación y divulgación de la información en las relaciones comerciales es el Acuerdo Comercial contra la Falsificación (ACTA), Artículo 4.

Gráfica 14

14. ¿En el contrato con sus proveedores, existen cláusulas respecto al manejo de la información?



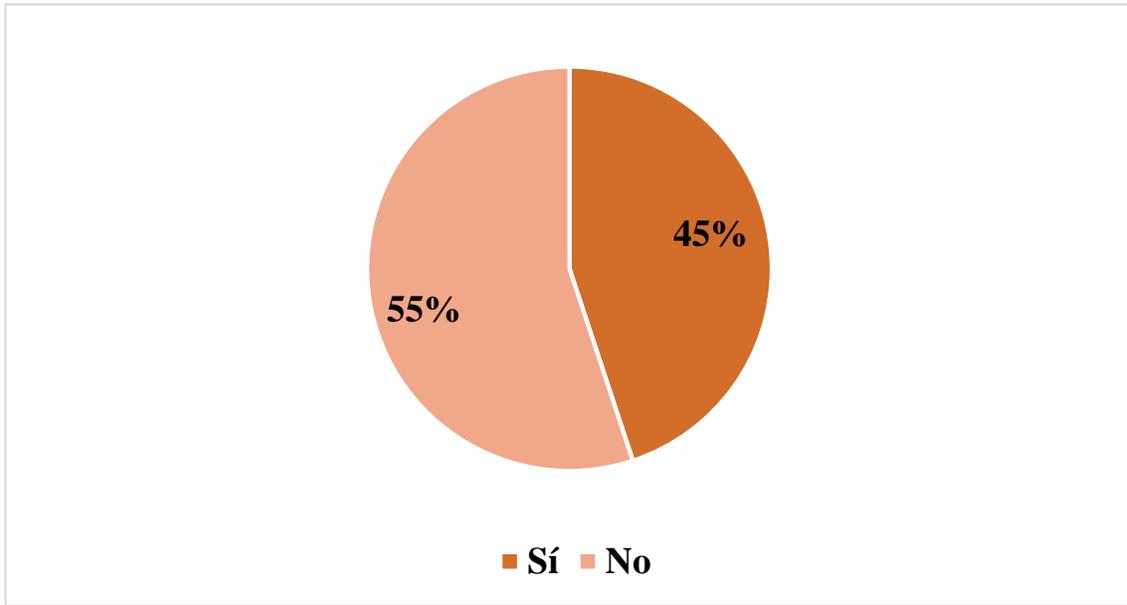
Fuente: elaboración propia, enero 2020.

Análisis:

La mayoría de los encuestados representados con el 57%, no cuentan con cláusulas que protejan la información dentro de los contratos administrativos. Esta cláusula es de suma importancia y tiene como propósito que cualquiera de las partes involucradas se abstenga a divulgar información sensible intercambiada durante las negociaciones, y que los "secretos de empresa" no sean y utilizados para un propósito distinto para el que se suministró la información.

Gráfica 15

15. ¿Sabe qué hacer en caso de que su proveedor haga mal uso o extravíe su información?



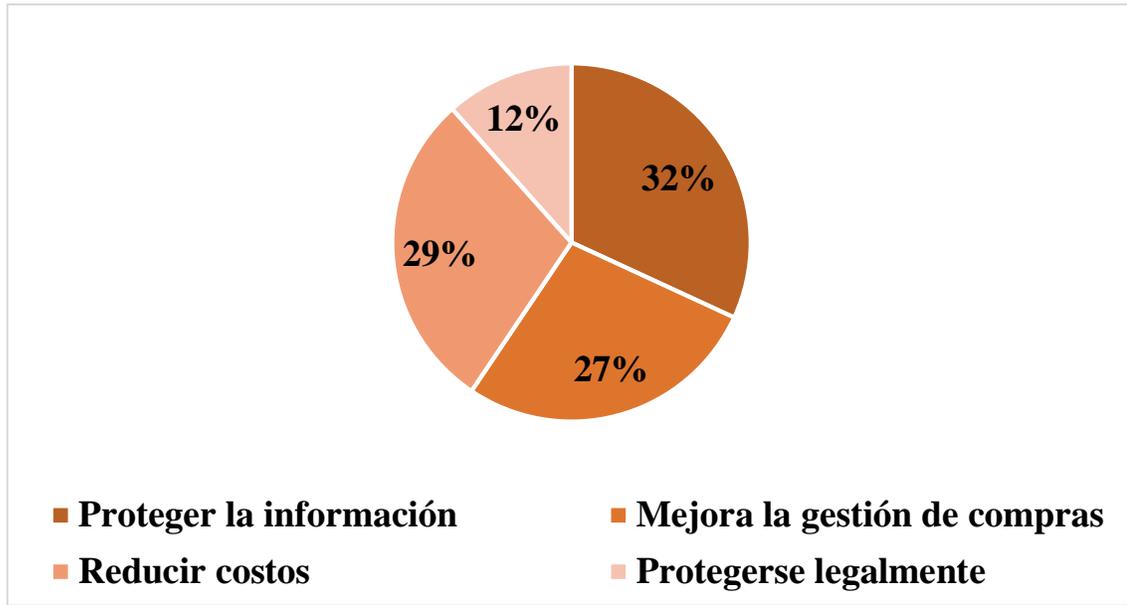
Fuente: elaboración propia, enero 2020.

Análisis:

El 55% de los encuestados indican que sí tiene conocimiento de que hacer en caso de que la información compartida sea extraviada o usada incorrectamente, mientras que el 45% no sabe cómo actuar ante esta situación. En el caso de que los proveedores/clientes realicen mal uso de la información brindada, se debe realizar la revisión a las políticas internas de la empresa, en caso se haya firmado un contrato administrativo o convenio de confidencialidad se deben revisar las penalizaciones previamente establecidas y aplicarlas conforme la falta incurrida.

Gráfica 16

16. Indique si considera que la implementación de un contrato administrativo y acuerdo de no divulgación representa un beneficio y como podría reflejarse?



Fuente: elaboración propia, enero 2020.

Análisis:

En este caso fueron tomadas en cuenta las razones más recurrentes indicadas por los encuestados, marcando como las más importantes con un 32% proteger la información y un 27% mejorar la gestión del área de compras. Las empresas consideran la información como uno de sus activos más importantes ya que a través de ella se logra obtener una ventaja competitiva ante los demás. Otro beneficio que se considera dentro de los más importantes al implementar con contrato administrativo y un convenio de confidencialidad dentro de los procesos de compras, la reducción de costos al momento de llevar a cabo las transacciones comerciales.

Capítulo 3

Discusión

3.1 Extrapolación

Gestión de compras y abastecimiento es el proceso mediante el cual se busca cumplir con las necesidades que posee la empresa para el funcionamiento adecuando de su operación. Su objetivo principal es la reducción significativa de en los costos de los costos y conseguir una rentabilidad operativa.

La norma internacional ISO 9001 (2013) establece,

Que la organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido. Los proveedores son parte esencial para el cumplimiento de los objetivos puesto que al realizar una selección adecuada se asegura que el producto o bien adquirido cumpla con los criterios de calidad que garanticen su funcionamiento óptimo.

(<http://iso9001calidad.com/compra-de-material-y-servicios-189.html>)

Los datos obtenidos en la gráfica número 1, se puede evidenciar que un 65% considera que la oferta de los servicios o productos depende de los proveedores, es por esto que es importante que el comprador lleve a cabo una negociación adecuada al momento de llevar a cabo la transacción comercial, para así poder lograr alcanzar los objetivos principales que posee el área de compras, como lo son la reducción de costos y la compra de bienes o servicios bajo los criterios de calidad establecidos.

Johnson y Lenders (2012) explica:

“Las negociaciones son el medio más sofisticado y más costoso para determinar el precio; esta tarea requiere que el comprador y el proveedor, a través del dialogo, lleguen a un acuerdo común sobre los fundamentos de un contrato de compra/venta, como entrega, especificaciones, garantía, precios y términos”. (p. 265).

La gestión adecuada de proveedores es una ventaja competitiva que apoya al área de compras para poder mejorar alianzas comerciales con los proveedores, reducir los niveles de rotación de inventario, lo cual apoya a que la empresa mejore sus niveles de rentabilidad. Dentro de la gestión adecuada de proveedores es importante realizar una inspección de los mismos, de acuerdo al análisis en la gráfica número 4, podemos observar que se considera que es importante realizar una evaluación sobre su cumplimiento a los proveedores cada 6 meses.

Una de las técnicas empleadas para realizar esta evaluación, es las 10'C del Dr. Ray Carter, este modelo tiene como objetivo ayudar a realizar la evaluación de una manera metódica y sólida, el modelo toma en cuenta 10 criterios importantes

1. Competencia
2. Capacidad
3. Compromiso
4. Control
5. Efectividad
6. Costo
7. Consistencia
8. Cultura
9. Limpieza
10. Comunicación

El contrato es considerado como una fuente del derecho privado donde dos o más partes con capacidad jurídica se obligan al cumplimiento del mismo de manera recíproca generando derechos y obligaciones. De manera específica el contrato se encuentra regulado en el Código Civil, el cual se encarga de regular las relaciones civiles de las personas físicas, jurídicas, privadas o públicas.

Código Civil de Guatemala (1869), Reformado el 01 de agosto de 2015, Artículo número 1517 define que, “Un contrato es cuando dos o más personas convienen en crear, modificar o extinguir una obligación. “(p. 199)

Según Hugo Godínez (2000),

Un contrato administrativo es una declaración de voluntad del Estado, a través de sus órganos centralizados y entidades autónomas y descentralizadas, con una persona individual o colectiva, privada o pública, nacional o internacional, con el compromiso del primero de pagar honorarios o un precio por la actividad, servicio o bien, que le presta el contratante, bajo las condiciones establecidas en las leyes de orden público y sometidos en caso de conflicto o incumplimiento a la jurisdicción contencioso administrativo. (p. 8)

Los datos obtenidos en la gráfica 5, demuestran que la mayoría de las empresas no cuentan con un contrato administrativo. Su implementación adecuada puede generar ciertos beneficios como lo es mantener las relaciones comerciales y buscar la reducción de costos. El convenio de confidencialidad es un documento legal que se utiliza cuando se va a tratar un tema que requiere discreción y se trata de obligar a las partes a no divulgar la información que se está confiando; en este contrato también se obliga a las partes contratantes a que no utilicen la información para fines distintos de los pactados.

En Guatemala existe la libertad de contratación por lo que se puede crear un contrato de confidencialidad empleando cláusulas de acuerdo a la necesidad de las partes contratantes, en su implementación deben existir cláusulas mediante las que se establezcan acuerdos que garanticen que secretos se puede divulgar y cuáles no.

Según Javier Escudero (2017),

Un NDA o convenio de confidencialidad son instrumentos imprescindibles para la estructuración de una adecuada política de protección de secretos industriales, especialmente en aquellas compañías que, bien sea por su naturaleza, oportunidad de negocio o, simplemente, costes, no tienen una protección de su conocimiento a través de patentes u otros derechos.

(<https://www.emprendedores.es/gestion/a45051/contratos-de-confidencialidad>)

En materia de confidencialidad las autoridades rectoras del país que se encuentran a cargo son el Registro Mercantil de la República y el Registro de la Propiedad Intelectual, quienes deberán unificar criterios que sobre la elaboración de este contrato de material comercial garantizando que este se encuentre elaborado de acuerdo al ordenamiento jurídico guatemalteco.

La Organización Internacional del Trabajo, (2016), indica que

El Contrato o Acuerdo de Nivel de Servicio”, es un documento legal generado con los proveedores, en el cual quedan definidos los términos generales de la contratación de un bien o servicio tales como:

- Los productos o servicios que se proveen (características generales, específicas).
- Calendario de Entrega.
- Responsabilidades del proveedor y el cliente.
- Condiciones de pago.
- Disposiciones relativas al cumplimiento normativo y jurídico.
- Disposiciones de confidencialidad y de no divulgación.
- Condiciones de Terminación.
- Penalizaciones.

(https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553922.pdf)

Es fundamental la inclusión de una cláusula de penalidades, por el incumplimiento por algunas de las partes sobre las obligaciones contraídas al firmar el contrato, la cual puede cobrar vida por que el servicio brindado no cumpla a cabalidad con los requerimientos, la entrega no fue en los tiempo y términos establecidos, o las que considere pertinentes la empresa contratante. De acuerdo al análisis realizado a la pregunta No. 6 demuestran que un 58% de los encuestados si hacen uso de esta cláusula dentro de sus contratos.

Observando la gráfica No. 7, se puede concluir que 48% de los encuestados no han cuentan con prácticas que busquen proteger la información que se ha protegido con los proveedores cuando

realizan una negociación, la cual puede ser sensible de crítica, lo cual represente un riesgo, la información constituye uno de los activos más importantes, y al momento de que se llegue a dar una fuga de información a una de las empresas de la competencia, la empresa tendría una desventaja estratégica.

La Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (s/f) comenta que:

La Organización Internacional de Normalización, por sus siglas en inglés ISO, tiene como función la elaboración de normas técnicas internacionales, que contribuyen a que el desarrollo, la producción y el suministro de bienes y servicios sean más eficaces, seguros y transparentes. Dentro de las cuales existe norma ISO 27001, que busca la información sea manejada bajo tres términos: Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad.

(<https://www.fundibeq.org/informacion/infoiso/que-es-iso>)

Esta norma en específico puede ser utilizada como punto de referencia para las empresas al momento de clasificar la información, ya que estas normas tienen como objetivo principal identificar, analizar, evaluar y seleccionar las opciones de gestión de riesgos.

La norma internacional ISO 27001 (2011) afirma que:

Es una norma internacional referente a la gestión de la seguridad de la información que cubre todo tipo de organización incluidas las gubernamentales y entidades sin ánimo de lucro y especifica los requisitos para establecer, implementar, supervisar y mejorar un sistema de seguridad de información, así como ofrecer un método sistemático y bien estructurado que busca proteger información asegurar la integridad de los datos empresariales y mejorar la disponibilidad de los sistemas tecnológicos de información. Abarca todo tipo de información como lo es impresa o escrita, grabada, transmitida por correo electrónico, incluida en sitios web, mencionada en conversaciones comerciales o bien durante el intercambio de la para el proceso de compra de bien o servicio.

(<https://www.iso.org/isoiec-27001-information-security.html>)

Existe información que está disponible para todos y en cualquier medio, como lo es la razón social, domicilio; es decir los datos generales de cualquier negocio. Sin embargo, existe la información de valor comercial, como lo son los datos personales de los socios o propietarios se consideran restringidos, información sobre estrategias comerciales o bien de valor comercial, y todo lo que se pueda considerar sensible, es por esta razón que los tenedores de información de clientes y proveedores deben saber resguardar la información que les confían de acuerdo a su origen y uso. Lo mismo aplica en este caso, solo que, a la inversa, debe tenerse conocimiento si la información es resguardada en medios o lugares seguros y con acceso restringido, asegurando que la información no se expone a ser utilizada incorrectamente. Por lo que es imprescindible la organización, planificación, despliegue, revisión, consolidación, y certificación de la aplicación del manejo de la información conforme lo decretan las normas.

Según José Ferro (2011),

En los últimos años, muchos países han sancionado normas jurídicas sobre la protección de la información comercial confidencial, según lo dispone el Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual relacionados con el Comercio (ADPIC) que establece que, para ser susceptible de protección, la información deberá:

- i) Ser secreta, es decir que no sea generalmente conocida ni fácilmente accesible para personas introducidas en los círculos en que normalmente se utiliza ese tipo de información.
- ii) Tener un valor comercial por ser secreta
- iii) Haber sido objeto de medidas razonables para mantenerla secreta, tomadas por su titular.
(<https://books.google.com.gt/books?id=IiXKDwAAQBAJ&printsecfrontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>)

Tomando en cuenta los datos obtenidos sobre el conocimiento que poseen los especialistas en compras, una mayoría desconoce su relevancia, lo cual es un factor importante al momento de intercambiar información.

La información se puede clasificar tomando en cuenta los siguientes criterios:

- Según su valor para la organización

- Información legal de las personas individuales y jurídicas.
- Según su criticidad y sensibilidad

O bien utilizado un sistema típico, que deberá incluir cuatro niveles de confidencialidad:

- Confidencial: acceso restringido a la alta dirección.
- Restringido: directores de área y empleados clave tienen acceso.
- Interno: relativo a la información accesible solo los miembros de la organización, pero en cualquier nivel.
- Público: todas las personas, dentro y fuera de la organización, tienen acceso.

En cuanto al conocimiento sobre las regulaciones que existen en Guatemala sobre el manejo de la información, la mayor parte de los encuestados no posee conocimiento sobre ellas. Actualmente no existe una norma específica que regule la gestión de la información, pero en caso de que está sea divulgada, este acto puede ser penalizado de acuerdo con lo establecido en la norma específica encargada de regular las faltas y delitos.

El Código Penal de Guatemala (1973), en el artículo número 275, inciso f, indica que:

- f. Revelar a un tercero un secreto industrial que conozca con motivo de su trabajo, puesto, cargo, desempeño de su profesión, relación de negocios o en virtud del otorgamiento de una licencia para su uso, sin consentimiento de la persona que guarde el secreto industrial, habiendo sido prevenido de su confidencialidad, con el propósito de obtener un beneficio económico para sí o para un tercero o con el fin de causar un perjuicio a la persona que guarda el secreto. (P.65)

Cuando la información intercambiada sea al momento de realizar una compra internacional, esta puede debe ser regulada por un tratado comercial, el cual es un acuerdo establecido con el objetivo de ampararse con el derecho internacional, y mejorar relaciones comerciales en términos económicos y de intercambio comercial.

El Acuerdo Comercial contra la Falsificación, artículo número 4, Privacidad y Divulgación de la Información (2011) menciona que:

1. Ninguna disposición del presente Acuerdo obligará a una de las Partes a divulgar:
 - a. Información cuya divulgación sea contraria a su legislación incluidas leyes para la protección de los derechos de privacidad o a los acuerdos internacionales de los que sea parte;
 - b. Información confidencial cuya divulgación impida la aplicación de la ley o de otro modo sea contraria al interés público; o
 - c. Información confidencial cuya divulgación podría perjudicar los intereses comerciales legítimos de determinadas empresas, públicas o privadas.
2. Cuando una de las Partes proporcione información escrita conforme a las disposiciones del presente Acuerdo, la Parte que recibe la información deberá, sujeta a su legislación y prácticas, abstenerse de divulgar o usar la información para un propósito distinto aquél para el que se suministró la información, salvo previo consentimiento de la Parte que proporcionó la información. (p. S-3)

Implementar estas dos prácticas como lo es un contrato administrativo y un convenio de confidencialidad dentro del área de compras puede representar factor de éxito para el área en mención, por consiguiente para la empresa, ya que no solo genera competitividad sino que también asegura que la empresa cuenta con proveedores que brinden un servicio bajo ciertos criterios de calidad, su ejecución adecuada conlleva una buena oportunidad para la reducción de costos y aumentar márgenes de beneficio.

3.2 Hallazgos y análisis general

Las empresas actualmente realizan las compras de sus bienes y servicios ya sea de manera local o internacional, en el caso de las compras internacionales mayormente son escogidas porque se compra por lote y la calidad de los mismos es más elevada a la que se puede encontrar localmente,

en el caso de la compra local se encuentra más orientada a cubrir las necesidades de mantenimiento y de servicios que apoyen al funcionamiento adecuado del área de operaciones.

El 44% de los encuestados evalúa a sus proveedores cada 6 meses, lo cual es una práctica que demuestra que las empresas están preocupadas por la calidad brindada por sus servicios, y porque las personas que los proveen trabajan adecuadamente y bajo los criterios de calidad que ellos han establecido.

Se evidenció que la mayoría de las empresas encuestadas no utilizan un contrato administrativo al momento de realizar de llevar a cabo el proceso de compras, este proceso es sumamente importante que sea implementado ya que formaliza la relación comercial y soporta cada uno de los términos que fueron negociados. Un aspecto observado es que las empresas que sí utilizan un contrato administrativo, sí cuentan con penalizaciones, lo cual indica que sus transacciones comerciales se encuentran protegidas conforme por leyes guatemaltecas o bien por las políticas internas que posee la empresa asimismo un 58% de la población encuestada emplea un convenio de divulgación como medida precautoria al momento de realizar la contratación.

Una parte significativa de los encuestados desconoce los niveles bajo los cuales se encuentra clasificada la información, lo cual puede generar que esta sea proporcionada de manera incorrecta o bien no sea clasificada de acuerdo a su relevancia. Otro aspecto importante que se logró observar es que una gran parte de las 69 personas encuestadas no conoce cómo debe proceder legalmente de acuerdo con las regulaciones vigentes del país, lo cual podría generar dificultades al momento de sancionar a la parte que incumpla con la divulgación de información sensible para la empresa.

Es importante mencionar que la mayoría opina que la implementación de estas dos prácticas de dentro del proceso de compras genera grandes beneficios para la empresa como lo son la reducción de costos ya que al realizar una negociación cuya vigencia exceda de más de un año los costos no aumentarían y asegura que la entrega del bien o servicio se encuentra comprometido a ser llevado a cabo conforme lo estipulado en el contrato. Otro aspecto que resaltan es que se podrían eficientizar los procesos ya que se podría ahorrar en realizar las negociaciones cada cierto tiempo, no existiría un riesgo de que la información proporcionada al proveedor sea utilizada erróneamente y esta estaría cubierta legalmente o bien por las políticas previamente establecidas por la empresa.

3.3 Conclusiones

En este estudio se evidencia la importancia de que las empresas cuenten con un documento legal, en el cual queden plasmados cada uno de los términos, características y cláusulas especiales que fueron acordadas durante la negociación realizada, estas con garantizar que el bien o producto adquirido cumplirá con todos los requisitos previamente establecidos.

La inclusión de un convenio de confidencialidad se considera una imprescindible y su objetivo es proteger el intercambio de información sensible al momento que se realice, su plazo es de carácter indefinido, y su incumplimiento por una de las partes genera daños judiciales y reputacionales. Se considera información confidencial la que se encuentra contenida en documentos, proporcionalmente económica, financiera, contable, comercial o de cualquier manera que se proporcione de manera directa o indirecta.

En la actualidad, es indiscutible que las empresas consideren de suma importancia la adopción de un contrato administrativo dentro del proceso de compras, este representa un aspecto primordial para que contratación de un bien o servicio se encuentre formalmente lo cual genera un beneficio tanto para para el proveedor y el cliente puesto que este documento quedan plasmados cada uno de los términos y especificaciones, por lo que en caso que exista incumplimiento o inconformidad de alguna de las partes, este documento podrá corroborar sí corresponde o no alguna penalización o bien la finalización del contrato. Dentro de las 69 personas encuestas de las 44 empresas alimentarias de la ciudad de Guatemala, indica un 27% que estas empresas sí cuentan con un contrato administrativo como parte de su proceso de compras, y manifiestan que este si apoya a la empresa a mejorar la gestión de compras puesto se garantiza el abastecimiento de las cantidades requeridas en términos de calidad y tiempo.

En Guatemala un 48% de las empresas encuestas si emplean dentro de su proceso de compras el convenio de confidencialidad, lo cual presenta una oportunidad de mejora para las empresas que aún no lo solicitan como un requisito cuando se realiza la compra de bienes o servicios, el uso de este documento apoya a la empresas a cultivar relaciones comerciales con los proveedores, ya que genera una imagen ante ellos de confianza, asimismo representa para la empresa la reducción de costos ya que al adecuarlo dentro de los procesos protege a la marca y a todo tipo de información que haya sido intercambiada lo cual ahorra costos judiciales en un futuro.

Referencias

Calidad ISO 9001 (2013). ISO 9001calidad. Sistemas de Gestión de calidad según ISO 9000.

Recuperado de: <http://iso9001calidad.com/compra-de-material-y-servicios-189.html>

Congreso de la República de Guatemala. (1877). Código Civil de Guatemala, Decreto Ley número 106.

Congreso de la República de Guatemala. (1974) Código Penal de Guatemala, Decreto número 17-73

Escudero, J. (2017). Cuando te interesa firmar un contrato de confidencialidad.

Recuperado de: <https://www.emprendedores.es/gestion/a45051/contratos-de-confidencialidad/>

Ferro, J. (2011). Investigación operativa del fraude interno y externo empresarial.

Recuperadode:<https://books.google.com.gt/books?id=liXKDwAAQBAJ&printsecfrontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad. ¿Qué es ISO?

Recuperado en: <https://www.fundibeq.org/informacion/infoiso/que-es-iso>

Godínez, H., (2000). *Los contratos administrativos*. Guatemala: Edición Universitaria.

International Organization for Standarization. (2007). ISO/IEC 27001 Information Security Management.

Recuperado de: <https://www.iso.org/isoiec-27001-information-security.html>

Lenders, M., Flynn, A. (2012). *Administración de compras y abastecimientos*. (14ªed.). España: Editorial McGraw-Hill.

Organización Internacional del Trabajo, (2016). *Mejore su negocio, compras y control de existencia*.

Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553922.pdf

ANEXOS

Anexo 1



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

La presente encuesta es parte del trabajo de investigación científica, realizado por la estudiante del plan fin de semana de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Panamericana sede campus central para la elaboración del Artículo Científico - Trabajo de graduación.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una “X” la respuesta de su elección, en el caso de que la pregunta lo requiera conteste con la mayor claridad posible.

1. ¿La oferta de sus servicios/productos dependen de proveedores?

Sí No

2. ¿Qué tipos de compras tiene la empresa?

Locales Internacionales Ambas

3. ¿Qué tipo de productos compra?

Bienes Servicios Materia prima Todas las anteriores

4. ¿Con que frecuencia evalúa a los proveedores?

2 años 1 año 6 meses

5. ¿Cuenta con contrato formal con sus proveedores donde se encuentren plasmadas las negociaciones realizadas con los proveedores?

Sí No

6. ¿En caso de incumplimiento en la prestación de servicios o entrega de bienes por parte de los proveedores, existe algún tipo de penalización por parte de la empresa?

Sí No

Sí No

1. ¿En caso de que se comparta información relevante con sus proveedores está se encuentra protegida bajo un acuerdo de confidencialidad y no divulgación?

Sí No

2. ¿Conoce los niveles de clasificación de la información?

Sí No

3. ¿La información de sus clientes/proveedores, sabe cómo debe ser clasificada?

Sí No

4. ¿Sabe cómo resguardan su información de los proveedores?

Sí No

5. ¿Los proveedores conocen el alcance y responsabilidad en el manejo de la información?

Sí No

6. ¿Cómo se realiza el intercambio de información con sus clientes/proveedores?

Digital Física Ambas

7. ¿Conoce o sabe de regulaciones locales acerca del manejo de información de particulares?

Sí No

8. ¿En el contrato con sus proveedores, existen cláusulas respecto al manejo de la información?

Sí No

9. ¿Sabe qué hacer en caso de que su proveedor haga mal uso o extravíe su información?

Sí No

16. Indique si considera que la implementación de un contrato administrativo y acuerdo de no divulgación representa un beneficio para la empresa y cómo podría reflejarse este beneficio.

¡Gracias por su tiempo!