

Análisis del proceso de compra y su incidencia en el proceso de abastecimiento de la ferretería "El Constructor"

Analysis of the purchase process and its impact on the supply process of the "El Constructor"

Tlgo. Jefferson Quiñonez Medina, Tlgo. Jorge Escobar Reyes.

**INVESTIGACIÓN Y
DESARROLLO TECNOLÓGICO**

**Julio - diciembre, V°4-N°2;
2023**

- ✓ **Recibido:** 25/07/2023
- ✓ **Aceptado:** 16/08/2023
- ✓ **Publicado:** 30/12/2023

PAÍS

- 📍 **Ecuador-Santo Domingo**
- 📍 **Ecuador-Santo Domingo**

INSTITUCIÓN

- 🏢 Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila.
- 🏢 Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila.
- 🏢 Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila.
- 🏢 .

CORREO:

- ✉ jeffersonquinonezmedina@tsachila.edu.ec
- ✉ jorgeescobarreyes@tsachila.edu.ec

ORCID:

- <https://orcid.org/0009-0003-6169-3939>
- <https://orcid.org/0009-0003-6169-3939>

FORMATO DE CITA APA.

Quiñonez, J. Escobar, J. (2023). *Análisis del proceso de compra y su incidencia en el proceso de abastecimiento de la ferretería "El Constructor"*. Revista G-ner@ndo, V°4 (N°2), 86 – 110.

Resumen

El proceso de compra y abastecimiento es un componente crítico en la cadena de suministro de una ferretería, debido a que se relaciona directamente con la disponibilidad de productos y la capacidad de cumplir con las necesidades de los clientes de manera oportuna. Sin embargo, es común encontrar áreas de mejora en estos procesos, como la falta de eficiencia en la gestión de inventario, la falta de coordinación entre proveedores y la falta de seguimiento en la entrega de productos. En este contexto, la siguiente investigación pretende analizar el proceso de compra y su incidencia en el proceso de abastecimiento de la ferretería "El Constructor" de la ciudad de Santo Domingo, Ecuador. Para ello, se analizó el proceso de compra de la ferretería, identificando las áreas de ineficiencia y los puntos críticos que afectan la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente; se realizó un análisis de proveedores, identificando oportunidades de mejora en términos de calidad, tiempo de entrega, costos y colaboración; y, se definió en qué medida los procesos de compra inciden en el proceso de abastecimiento de la ferretería. Mediante el análisis de las operaciones actuales de la ferretería y las dificultades asociadas a estas, se evidenció que las ineficiencias en la gestión de inventarios generaban un impacto significativo en la pérdida de ventas y en la satisfacción del cliente. Se recomienda Implementar el Sistema Just-in-Time ya que puede ser una solución eficaz a los problemas de compra y abastecimiento enfrentados por la ferretería.

Palabras clave: Abastecimiento, proceso de compras, Justo a tiempo, Logística, administración.

Abstract

The purchasing and supply process is a critical component in the supply chain of a hardware store, since it is directly related to the availability of products and the ability to meet customer needs in a timely manner. However, it is common to find areas for improvement in these processes, such as the lack of efficiency in inventory management, the lack of coordination between suppliers and the lack of follow-up in the delivery of products. In this context, the following research aims to analyze the purchasing process and its incidence in the supply process of the "El Constructor" hardware store in the city of Santo Domingo, Ecuador. For this, the purchase process of the hardware store was analyzed, identifying the areas of inefficiency and the critical points that affect the operational efficiency and customer satisfaction; a supplier analysis was carried out, identifying opportunities for improvement in terms of quality, delivery time, costs and collaboration; and, it was defined to what extent the purchasing processes affect the supply process of the hardware store. Through the analysis of the current operations of the hardware store and the difficulties associated with them, it was evidenced that inefficiencies in inventory management generated a significant impact on lost sales and customer satisfaction. It is recommended to implement the Just-in-Time System since it can be an effective solution to the purchasing and supply problems faced by the hardware store.

Keywords: Supply, purchasing process, Just in time, Logistics, administration.

Introducción

Ferretería El Constructor, fue fundada por Doña Fabiola Ponce de Galarza y Don Carlos H. Galarza Infante en 1986 como una empresa familiar dedicada a la venta de artículos de ferretería en general, teniendo su sede principal ubicada en el Barrio La Amistad de la Parroquia la Merced en la ciudad de Ambato.

Con el paso del tiempo rápidamente se fue consolidando como el lugar preferido de compra para profesionales de la construcción, metalmecánicos, carroceros, cerrajeros, albañiles y el público en general, los cuales demandaron se complemente una amplia línea de productos de ferretería, construcción, terminados y metal mecánica. Actualmente cuenta con sucursales a nivel nacional, en Santo Domingo ubicados en la vía Quevedo km 4, brindando servicio de calidad con varias líneas de productos y más de 8000 ítems a la disposición de los clientes.

Anteriormente, se ha podido presenciar en diversas empresas, la ausencia de un estudio en los procesos de compras y abastecimiento, que se generan por la falta de atención en los diferentes departamentos sean estos de producción, ventas, marketing e incluso almacenamiento. Como consecuencia, se produce una elevación del precio unitario del producto, pérdida de productos, entregas tardías, compras innecesarias y demás facturas que llevan a que las empresas no obtengan ganancias.

Por lo tanto, este estudio fue llevado a cabo en la FERRETERIA EL CONSTRUCTOR, en la cual se han detectado falencias en los procesos de compras y abastecimiento, causada por el desconocimiento de una correcta gestión en los diferentes departamentos.

En la introducción se redactó los antecedentes de la propuesta, donde se describió de forma breve la importancia de una buena gestión en los costos de almacenamiento y del como esto influyo en las ventas de los productos, para lograr beneficios para la empresa.

En la contextualización de la realidad se describió la situación actual en la que se encuentra la empresa, los procesos que se han ejecutado, el cómo esto influyo en las ventas de la farmacia y la formulación del problema. En los objetivos se determinó la finalidad que se persigue con la investigación, también con las cuales se consiguió dar respuesta al problema planteado. En la justificación, se explicó la razón por la cual se realiza esta investigación y propuesta, y por qué se ha escogido dicha empresa para la realización de este trabajo de integración curricular.

Materiales Y Métodos

La logística es el arte de administrar la cadena de suministro y la ciencia de administrar y controlar el flujo de bienes, información y otros recursos como energía y personas entre el punto de origen y el punto de consumo para cumplir con los requisitos de los clientes. Implica la integración de información, transporte, inventario, almacenamiento, manejo de materiales y embalaje (Rojas et al., 2015).

En un mundo globalizado y altamente competitivo, los procesos logísticos desempeñan un papel fundamental en el éxito y la rentabilidad de las organizaciones. Desde la producción hasta la entrega final del producto, la gestión eficiente de la cadena de suministro se ha convertido en un factor clave para mantenerse a la vanguardia en el mercado (Adhikari et al., 2020).

En primer lugar, los procesos logísticos están intrínsecamente vinculados a la satisfacción del cliente. Una entrega puntual, la disponibilidad de productos en el momento adecuado y en las cantidades requeridas son aspectos cruciales para mantener contentos a los consumidores. Una cadena de suministro eficiente y bien coordinado garantiza que los productos estén disponibles en el lugar y momento oportunos, evitando retrasos y escasez de inventario. Esto no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también ayuda a generar lealtad y promover recomendaciones positivas, lo cual es esencial en un entorno comercial altamente competitivo (De Giovanni, 2021).

Además, los procesos logísticos tienen un impacto directo en la eficiencia operativa y los costos empresariales. Una cadena de suministro optimizada permite una gestión eficiente del inventario, evitando excesos o insuficiencias que pueden generar costos innecesarios. Asimismo, la optimización de los procesos logísticos ayuda a reducir los tiempos de entrega y los gastos asociados a la logística, como el transporte y el almacenamiento. Una planificación adecuada y una gestión eficiente de los recursos permiten minimizar los costos operativos, lo que a su vez mejora la rentabilidad y la competitividad de la empresa (Wang et al., 2021).

Por otra parte, un manual de procedimientos o plan de mejora establece los pasos y las pautas específicas para llevar a cabo el proceso de compra y abastecimiento de manera consistente y uniforme. Proporciona instrucciones claras sobre cómo realizar cada tarea, desde la identificación de necesidades hasta la selección de proveedores, la evaluación de ofertas, la negociación y el seguimiento del rendimiento de los proveedores. La estandarización asegura que todos los empleados involucrados en el

proceso sigan los mismos pasos, lo que reduce errores y garantiza una ejecución eficiente y efectiva (Castillo & Michalus, 2022).

Además, un plan de mejora establece metas y objetivos claros para el proceso de compra y abastecimiento, y proporciona un marco para identificar áreas de mejora y realizar cambios necesarios. A través de la revisión y evaluación periódica del proceso, se pueden identificar oportunidades para optimizar la eficiencia, reducir costos, mejorar la calidad de los productos y servicios adquiridos, y fortalecer las relaciones con los proveedores. Un plan de mejora fomenta la innovación y la adaptación a los cambios en el entorno empresarial, lo que ayuda a la organización a mantenerse competitiva (Cajamarca et al., 2022).

Para las empresas basadas en productos, la gestión de la cadena de suministro es una parte fundamental de las operaciones. Al respecto, la literatura académica ha identificado los siguientes aspectos sobre el manejo adecuado de una cadena de suministro:

La gestión de la cadena de suministro es el esfuerzo deliberado para garantizar que los bienes se entreguen de la manera más eficiente y eficaz.

Elegir buenos socios de la cadena de suministro es esencial para el éxito empresarial.

Hay varias formas en que el propietario de una empresa puede reducir el riesgo de problemas en la cadena de suministro, incluidas las interrupciones.

Estas recomendaciones aplican para empresas minoristas que necesitan producir y/o mover bienes físicos de un lugar a otro.

En un mundo globalizado y altamente competitivo, los procesos logísticos desempeñan un papel fundamental en el éxito y la rentabilidad de las organizaciones. Desde la producción hasta la entrega final del producto, la gestión eficiente de la cadena de suministro se ha convertido en un factor clave para mantenerse a la vanguardia en el mercado (Adhikari et al., 2020).

En primer lugar, los procesos logísticos están intrínsecamente vinculados a la satisfacción del cliente. Una entrega puntual, la disponibilidad de productos en el momento adecuado y en las cantidades requeridas son aspectos cruciales para mantener contentos a los consumidores. Una cadena de suministro eficiente y bien coordinada garantiza que los productos estén disponibles en el lugar y momento oportunos, evitando retrasos y escasez de inventario. Esto no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también ayuda a generar lealtad y promover recomendaciones positivas, lo cual es esencial en un entorno comercial altamente competitivo (De Giovanni, 2021).

Además, los procesos logísticos tienen un impacto directo en la eficiencia operativa y los costos empresariales. Una cadena de suministro optimizada permite una gestión eficiente del inventario, evitando excesos o insuficiencias que pueden generar costos innecesarios.

Asimismo, la optimización de los procesos logísticos ayuda a reducir los tiempos de entrega y los gastos asociados a la logística, como el transporte y el almacenamiento. Una planificación adecuada y una gestión eficiente de los recursos permiten minimizar los costos operativos, lo que a su vez mejora la rentabilidad y la competitividad de la empresa (Wang et al., 2021).

Por otra parte, un manual de procedimientos o plan de mejora establece los pasos y las pautas específicas para llevar a cabo el proceso de compra y abastecimiento de manera consistente y uniforme. Proporciona instrucciones claras sobre cómo realizar cada tarea, desde la identificación de necesidades hasta la selección de proveedores, la evaluación de ofertas, la negociación y el seguimiento del rendimiento de los proveedores. La estandarización asegura que todos los empleados involucrados en el proceso sigan los mismos pasos, lo que reduce errores y garantiza una ejecución eficiente y efectiva (Castillo & Michalus, 2022).

Además, un plan de mejora establece metas y objetivos claros para el proceso de compra y abastecimiento, y proporciona un marco para identificar áreas de mejora y realizar cambios necesarios. A través de la revisión y evaluación periódica del proceso, se pueden identificar oportunidades para optimizar la eficiencia, reducir costos, mejorar la calidad de los productos y servicios adquiridos, y fortalecer las relaciones con los proveedores. Un plan de mejora fomenta la innovación y la adaptación a los cambios en el entorno empresarial, lo que ayuda a la organización a mantenerse competitiva (Cajamarca et al., 2022).

Para las empresas basadas en productos, la gestión de la cadena de suministro es una parte fundamental de las operaciones.

Al respecto, la literatura académica ha identificado los siguientes aspectos sobre el manejo adecuado de una cadena de suministro:

- La gestión de la cadena de suministro es el esfuerzo deliberado para garantizar que los bienes se entreguen de la manera más eficiente y eficaz.
-

- Elegir buenos socios de la cadena de suministro es esencial para el éxito empresarial.
- Hay varias formas en que el propietario de una empresa puede reducir el riesgo de problemas en la cadena de suministro, incluidas las interrupciones.
- Estas recomendaciones aplican para empresas minoristas que necesitan producir y/o mover bienes físicos de un lugar a otro.

¿Qué Es La Gestión De La Cadena De Suministro?

La gestión de la cadena de suministro es un esfuerzo consciente para ejecutar las cadenas de suministro de la manera más eficiente y eficaz posible.

Dichas estrategias incluyen el desarrollo de productos, el abastecimiento, la producción y la logística, cada una de las cuales ayuda a crear productos de calidad y coordinar su flujo hacia el consumidor.

La cadena de suministro existe en muchas formas diferentes, pero la estructura más común contiene cuatro entidades separadas:

1. Proveedores. Estas entidades proporcionan los materiales necesarios para crear el producto, ya sean materias primas o partes individuales de un producto terminado. Por ejemplo, el iPad de Apple proviene de una variedad de proveedores: Samsung fabrica sus chips de procesador, LG produce la pantalla táctil y Toshiba crea la memoria flash.
 2. Fabricantes. Esta etapa de la cadena de suministro implica reunir todas las piezas proporcionadas por los proveedores para crear el producto terminado. Para continuar
-

con el ejemplo, Apple tomaría cada parte individual de los proveedores y las uniría para crear un iPad terminado para su distribución.

3. Distribuidores. Estas entidades almacenan y venden el producto terminado, ya sea en una tienda física o a través de una tienda en línea. Ubicaciones como las tiendas Apple brindan ubicaciones físicas donde los consumidores pueden comprar un iPad, mientras que los distribuidores en línea envían el iPad directamente a la puerta del consumidor.

4. Clientes. Los consumidores crean demanda de productos y, en última instancia, influyen en la cantidad de productos y en la estructura general de la cadena de suministro.

Las organizaciones que constituyen la cadena de suministro están vinculadas entre sí a través de medios físicos e informativos. El elemento físico implica la creación, envío y almacenamiento de bienes, la parte obvia y visible del proceso. Sin embargo, el elemento informativo que permite a los socios de la cadena de suministro comunicarse entre sí y controlar el flujo de mercancías también es fundamental.

Sin una estrategia, la cadena de suministro y el transporte corren el riesgo de convertirse en centros de costos que pueden impactar negativamente en una marca o una empresa, como el caso de la Ferretería “El Constructor”.

¿Cómo Elegir Socios o Proveedores De La Cadena De Suministro?

Una sola empresa no puede coordinar cada parte de la cadena de suministro, por lo que es necesario elegir algunos socios de suministro. Bonilla, et al. (2020) sugieren hacer las siguientes preguntas para elegir los mejores socios de suministro para un negocio:

- ¿Puede el socio crecer con usted y servir a una base de clientes más grande a medida que su empresa se expande?
- ¿Pueden proporcionar algún beneficio adicional, como experiencia en un nicho, tecnología útil u otros recursos?
- ¿Su organización coincide con los valores de su empresa?
- ¿Qué dicen sus clientes o socios actuales o anteriores sobre ellos? ¿Son honestos? ¿Son receptivos?
- ¿Están en una buena zona a la que los conductores puedan llegar fácilmente?
- ¿Qué tipo de inversión requieren por adelantado? ¿Es necesario el costo o puede funcionar sin él?

El proceso de compra y abastecimiento en una ferretería desempeña un papel crítico para garantizar la disponibilidad oportuna de productos y servicios necesarios para satisfacer las demandas de los clientes. Con el objetivo de optimizar este proceso, se llevará a cabo una investigación utilizando un enfoque de investigación mixto, que combinará métodos cualitativos y cuantitativos. Este enfoque permitirá obtener una comprensión profunda y detallada del proceso existente, así como identificar oportunidades de mejora y medir el impacto de las soluciones propuestas.

En este sentido el enfoque será cuantitativo, debido que el análisis de la información se basó en cantidades o porcentajes, es decir, el elemento numérico tendrá protagonismo, permitió obtener información verídica sobre la gestión de inventario.

El enfoque cuantitativo se utilizó para recopilar datos numéricos y medir variables clave en el proceso de compra y abastecimiento. Se analizarán registros históricos, bases de datos y sistemas de información para obtener datos cuantitativos sobre tiempos de entrega, niveles de inventario, costos, errores en los pedidos, satisfacción del cliente y otros indicadores relevantes.

El enfoque cualitativo de la investigación se utilizó para obtener una comprensión detallada de las percepciones, opiniones y experiencias de los empleados involucrados en el proceso de compra y abastecimiento. Se llevarán a cabo entrevistas individuales con el personal de la ferretería. Estas entrevistas se centrarán en explorar temas como los desafíos actuales, las prácticas eficientes, las oportunidades de mejora, las sugerencias de los empleados y las necesidades no satisfechas. Además, se utilizarán técnicas como el análisis de contenido para examinar documentos y registros relacionados con el proceso de compra y abastecimiento.

Una vez recopilados los datos cualitativos y cuantitativos, se llevó a cabo un proceso de triangulación, que implica la integración y el análisis conjunto de los hallazgos. Esto permitirá establecer conexiones y contrastar los resultados cualitativos y cuantitativos, lo que brindará una visión más completa del proceso de compra y abastecimiento. La combinación de métodos ayudará a identificar patrones, tendencias y relaciones significativas y a respaldar la toma de decisiones informada.

El nivel investigativo que se aplicó es el descriptivo, en efecto, una vez recopilados los datos, se procederá a su análisis y descripción. Se identificarán los pasos clave del proceso de compra y abastecimiento, los roles y responsabilidades de los empleados involucrados, los tiempos y las secuencias de las actividades, así como cualquier otro

aspecto relevante. El análisis se realizará de manera sistemática y organizada para obtener una visión clara y estructurada del proceso existente.

La investigación se llevó a cabo utilizando un diseño de estudio de caso, con el objetivo de analizar y mejorar el proceso de compra y abastecimiento en la ferretería “El Constructor”. La elección de este diseño permitirá obtener una comprensión profunda y detallada de las prácticas existentes y proporcionará información valiosa para realizar recomendaciones específicas.

La empresa seleccionada para este estudio se encuentra ubicada en la avenida Quevedo km. 4 y su dueño ha otorgado los permisos necesarios para realizar la investigación durante el año 2023. La elección de esta ferretería se basa en su disponibilidad para participar en el estudio y en la relevancia del tema de investigación para su operación y éxito empresarial.

La muestra para este estudio se ha seleccionado considerando la disponibilidad de la ferretería dispuesta a participar en la investigación. Dado que el acceso a las empresas puede ser limitado, la selección de la muestra se basó en la disposición del propietario de la ferretería “El Constructor” para colaborar en el estudio. Además, se tuvo en cuenta la relevancia del tema de investigación para la operación de la empresa y su potencial para generar mejoras significativas en su proceso de compra y abastecimiento. Específicamente, la población serán aquellas personas que trabajan en la ferretería (N=3) y, dado que es el número es accesible, se tomará como muestra al total de población: el dueño y los dos trabajadores.

Descripción	Participante	Instrumento aplicar
Jefe	1	Entrevista

Trabajadores en bodega	7	Encuesta
Auxiliares en bodega	3	Encuesta
Maquina	3	Encuesta
Operadores	4	Encuesta
Socios	2	Encuesta
Total	20	

Fuente: Investigación propia (2023). De Ferretería “ El Constructor” ., Santo Domingo.

Elaborado por: Jefferson Q. Y Jorge E.

La investigación se llevó a cabo utilizando un diseño de tipo transversal. Este diseño permite recopilar datos en un solo momento en el tiempo, analizando múltiples variables relacionadas con el proceso de compra y abastecimiento en la ferretería seleccionada. El enfoque transversal es adecuado para obtener una imagen instantánea de la situación actual y establecer asociaciones entre las variables de interés.

La investigación se llevará a cabo las siguientes actividades:

1. Análisis observacional: se refiere a la recogida de la información mediante la observación con el objetivo de conocer la situación actual de la empresa.
2. Cálculo de la población: en este punto se realizó el respectivo cálculo de la población que permitió conocer la totalidad de los elementos que se investigan.
3. Cálculo de la muestra: se realizó con la finalidad de conocer una parte de la población, que será utilizada como objeto de estudio para la aplicación de los instrumentos de recogida de información.
4. Diseño y elaboración de los instrumentos de investigación: para la recolección de datos se utilizaron técnicas e instrumentos de información, como son las encuestas, ficha de observación y entrevistas que se aplicarán a los involucrados en las áreas que intervienen en los inventarios y distribución de la ferretería “El Constructor”

5. Aplicación de los instrumentos de recolección de datos: en este caso se aplicaron las respectivas entrevistas al gerente, jefe de bodega y conductor, de la misma forma se aplicó las encuestas a los auxiliares de bodega y finalmente la ficha de observación con el objetivo de conocer la situación actual en relación con las variables logísticas estudiadas.
6. Procesamiento de información: se llevó a cabo el análisis y procesamiento de los datos obtenidos por la aplicación de los instrumentos anteriormente mencionados, es importante señalar que se utilizaron programas, así como la elaboración de cuadros y tablas estadísticas que permitieron obtener mejores resultados.
7. Elaboración de las respectivas conclusiones y recomendaciones necesarias para dar un mejor resultado al trabajo de integración curricular.
8. Elaboración de un informe final con la información obtenida.

Esta técnica de investigación permitirá establecer un diagnóstico general de la situación actual de la empresa y servirá de apoyo para el proceso investigativo. Se aplicó la técnica de la entrevista, para recabar información, en base al dialogo con el entrevistado el gerente, jefe de bodega de la empresa, para ello se contará con una guía de entrevista lo que facilitará el dialogo entre los actores de la investigación. Se aplicó la técnica de encuesta a los auxiliares de bodega que intervienen en el proceso de gestión de inventario, con el objetivo de recabar opiniones e información mediante un cuestionario estructurado de preguntas, lo que permitirá conocer el nivel de aceptación o no aceptación mediante una respuesta rápida.

Se aplicó la ficha de observación, debido a que esta herramienta permitió conocer paso a paso cómo se generaban y desarrollaban las actividades en la empresa y mediante los resultados que se obtuvieron, se pudo determinar las falencias que presentaban los procesos de compra y abastecimiento.

Análisis De Resultado.

En la tabla analizan los resultados obtenidos a través de la entrevista que tiene un enfoque cualitativo, para conocer el proceso de compra de la ferretería, identificando las áreas de ineficiencia y los puntos críticos que afectan la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Esta se dirigió al dueño de esta empresa.

Tabla 1. Resultados de la entrevista realizada sobre el proceso de compra.

CUESTIONARIO 1

TEMA: ANÁLISIS DEL PROCESO DE COMPRA Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE ABASTECIMIENTO DE LA FERRETERÍA “EL CONSTRUCTOR” DE SANTO DOMINGO, 2023

OBJETIVO: Analizar el proceso de compra de la ferretería, identificando las áreas de ineficiencia y los puntos críticos que afectan la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

N	PREGUNTA	RESPUESTA	
		SI	NO
1	¿Tiene usted un sistema de inventario actualizado que le permita saber qué productos están en stock y en qué cantidad?		x
2	¿Se encuentra con frecuencia en situaciones en las que los productos populares están agotados y debe hacer esperar a los clientes por reabastecimiento?	x	
3	¿Ha recibido quejas de los clientes sobre la disponibilidad de productos específicos o la variedad de productos en su tienda?		X
4	¿Tiene usted problemas con la entrega tardía de productos por parte de los proveedores, lo que afecta la satisfacción del cliente?	x	
5	¿Ha realizado una evaluación de sus proveedores para asegurarse de que están ofreciendo los mejores precios y el mejor servicio posible?		x
6	¿Ha experimentado un aumento en los costos de compra debido a la compra de productos de última hora o con precios más altos debido a la falta de planificación?		x
7	¿Está satisfecho con el tiempo que toma el proceso de compra, desde la evaluación del inventario hasta la incorporación de los nuevos productos al inventario?		X
8	¿Ha tenido alguna vez productos en el inventario que han estado allí por mucho tiempo y han tenido que ser desechados o vendidos con descuento debido a la falta de rotación de inventario?	x	

Fuente: Investigación propia (2023). De Ferretería “ El Constructor”., Santo Domingo.

Elaborado por: Jefferson Q. Y Jorge E.

Basado en las respuestas del dueño de la ferretería, parece que existen varios problemas clave que podrían estar afectando la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. El dueño indicó que a menudo se encuentra con situaciones en las que los productos populares están agotados, lo que sugiere un problema con la gestión del inventario. Es posible que el sistema actual no sea lo suficientemente sensible para

reponer el stock de forma oportuna, o que haya problemas con la previsión de la demanda. Este problema puede llevar a la pérdida de ventas y a la insatisfacción del cliente.

El hecho de que el dueño experimente problemas con la entrega tardía de productos por parte de los proveedores también es preocupante. Esto podría estar afectando la capacidad de la ferretería para mantener los niveles de stock adecuados y satisfacer las necesidades de los clientes de manera oportuna. Se podría mejorar este aspecto al diversificar los proveedores o al mejorar la comunicación y las relaciones con los proveedores actuales. El hecho de que haya productos que han estado en inventario durante mucho tiempo sugiere que hay un problema con la rotación de inventario. Esto puede resultar en costos innecesarios por el almacenamiento de productos, y podría incluso llevar a la pérdida de productos si estos se vuelven obsoletos o no se pueden vender. Es crucial implementar una estrategia de inventario que permita la rotación adecuada de los productos, posiblemente centrando más la atención en los productos de alta demanda.

Por otro lado, es positivo que el dueño de la ferretería tenga un sistema de inventario actualizado, que no haya recibido quejas de los clientes sobre la disponibilidad o variedad de productos y que esté satisfecho con el tiempo que toma el proceso de compra. Resultados obtenidos para el análisis de proveedores, identificando oportunidades de mejora en términos de calidad, tiempo de entrega, costos y colaboración.

En la tabla 2 se observan los resultados sobre el análisis de proveedores, identificando oportunidades de mejora en términos de calidad, tiempo de entrega, costos y colaboración. Este instrumento fue dirigido al empleado encargado de esta función.

Tabla 2. Análisis de proveedores a cargo del empleado encargado de esta función en la ferretería

CUESTIONARIO 2

TEMA: ANÁLISIS DEL PROCESO DE COMPRA Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE ABASTECIMIENTO DE LA FERRETERÍA “EL CONSTRUCTOR” DE SANTO DOMINGO, 2023

OBJETIVO: Realizar un análisis de proveedores, identificando oportunidades de mejora en términos de calidad, tiempo de entrega, costos y colaboración.

N	PREGUNTA	RESPUESTA	
		SI	NO
1	¿Tiene usted un procedimiento establecido para evaluar y comparar la calidad de los productos de diferentes proveedores?		x
2	¿Ha experimentado problemas de calidad con los productos de algún proveedor en el pasado?	x	
3	¿Ha tenido dificultades con los tiempos de entrega de algún proveedor, causando retrasos en el reabastecimiento del inventario?		X
4	¿Ha encontrado diferencias significativas en los precios de los productos entre los diferentes proveedores?	x	
5	¿Ha tenido problemas con proveedores que no cumplieron con los acuerdos contractuales, tales como términos de pago, cantidad, calidad o tiempo de entrega?		x
6	¿Ha habido situaciones en las que un proveedor no fue capaz de satisfacer un pedido debido a problemas de capacidad o de suministro?		x
7	¿Los proveedores proporcionan suficiente información y soporte para que usted pueda tomar decisiones informadas sobre las compras?		X
8	¿Existe una comunicación fluida y regular con los proveedores para resolver problemas y mejorar la colaboración?	x	

Fuente: Investigación propia (2023). De Ferretería “ El Constructor” ., Santo Domingo.

Elaborado por: Jefferson Q. Y Jorge E.

Las respuestas del empleado encargado de realizar pedidos a proveedores indican varios problemas y oportunidades de mejora en relación con el análisis de proveedores. El hecho de que haya experimentado problemas de calidad con los productos de algún proveedor es preocupante y puede afectar la reputación de la ferretería y la satisfacción del cliente. Es necesario investigar y abordar este problema, posiblemente buscando otros proveedores que puedan garantizar una calidad de producto más alta.

Si existen diferencias significativas en los precios de los productos entre los proveedores, esto indica que hay una oportunidad de mejorar la gestión de costos mediante una evaluación más cuidadosa de las opciones de proveedores y la negociación de precios más competitivos. El hecho de que haya una comunicación regular y fluida con los proveedores es un aspecto positivo. Esto puede facilitar la resolución de problemas y mejorar la colaboración. Podría aprovecharse aún más esta buena comunicación para tratar los problemas de calidad y negociar mejores precios.

Por otro lado, el hecho de que se haya respondido "no" a varias preguntas sugiere áreas claras para la mejora. En particular es esencial establecer un procedimiento para evaluar y comparar la calidad de los productos de los diferentes proveedores. Esto ayudará a garantizar que la ferretería ofrece productos de alta calidad a sus clientes. Finalmente, el hecho de que los proveedores no estén proporcionando suficiente información y soporte para la toma de decisiones es un problema. Esto puede dificultar la capacidad de la ferretería para gestionar eficientemente su inventario y asegurar el mejor valor de sus proveedores. Es importante trabajar con los proveedores para mejorar en este aspecto.

Resultados obtenidos para definir en qué medida los procesos de compra inciden en el proceso de abastecimiento de la ferretería

A continuación, en la tabla 3 se observan los resultados de la ficha de observación realizada por los autores sobre la medida en la que los procesos de compra inciden en el proceso de abastecimiento de la ferretería.

Tabla 3. Ficha de observación sobre la medida en la que los procesos analizados inciden en el abastecimiento

FICHA DE OBSERVACIÓN

TEMA: **ANÁLISIS DEL PROCESO DE COMPRA Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE ABASTECIMIENTO DE LA FERRETERÍA “EL CONSTRUCTOR” DE SANTO DOMINGO, 2023**

OBJETIVO: **Definir en qué medida los procesos de compra inciden en el proceso de abastecimiento de la ferretería**

N	PREGUNTA	RESPUESTA	
		SI	NO
1	¿La ferretería tiene un sistema eficiente de gestión de inventario que permite identificar cuándo y qué productos necesitan ser reabastecidos?		x
2	¿Las demoras en el proceso de compra resultan frecuentemente en la escasez de productos populares en el inventario?		x
3	¿El proceso de compra se realiza de manera eficiente, permitiendo la incorporación rápida de nuevos productos al inventario?		X
4	¿Existen dificultades con los proveedores que resultan en entregas tardías y afectan el proceso de abastecimiento?	x	
5	¿Los problemas de calidad de los productos entregados por los proveedores afectan el proceso de abastecimiento?		x
6	¿Las diferencias significativas en los precios de los productos entre los proveedores afectan el proceso de compra y, por lo tanto, el abastecimiento de la ferretería?	x	
7	¿Existen productos en el inventario que han estado allí por mucho tiempo, lo que indica una falta de rotación y una ineficiencia en el proceso de abastecimiento?	x	
8	¿La comunicación regular y efectiva con los proveedores facilita el proceso de compra y, por ende, mejora el proceso de abastecimiento?		x

Fuente: Investigación propia (2023). De Ferretería “ El Constructor” ., Santo Domingo.

Elaborado por: Jefferson Q. Y Jorge E.

Basándose en las respuestas, se pueden identificar varios desafíos y oportunidades en la forma en que los procesos de compra inciden en el abastecimiento de la ferretería. El hecho de que la ferretería tenga dificultades con los proveedores que resultan en entregas tardías indica un problema significativo en la cadena de suministro. Estos retrasos pueden generar escasez de productos, afectar la satisfacción del cliente y finalmente impactar las ventas y la reputación de la ferretería. Podría ser necesario explorar otros proveedores o mejorar los acuerdos y relaciones actuales.

Si las diferencias en los precios de los productos entre los proveedores están afectando el proceso de compra y, por lo tanto, el abastecimiento, esto sugiere que la ferretería podría beneficiarse de una mejor evaluación y negociación con sus proveedores. Lograr precios más competitivos podría ayudar a mejorar la eficiencia y la rentabilidad de la ferretería.

La confirmación de que existen productos en el inventario que han estado allí por mucho tiempo indica una ineficiencia en el proceso de abastecimiento. Es posible que la ferretería esté comprando más de ciertos productos de los que necesita, lo que puede llevar a un exceso de inventario, desperdicio y costos innecesarios de almacenamiento. Mejorar la gestión del inventario y alinearla más estrechamente con la demanda del cliente puede ayudar a resolver este problema.

Por otro lado, las respuestas negativas a las otras preguntas sugieren áreas claras de mejora. La ferretería necesita un sistema de gestión de inventario más eficiente para identificar cuándo y qué productos necesitan ser reabastecidos.

Es necesario mejorar la eficiencia del proceso de compra para evitar escasez de productos y permitir la rápida incorporación de nuevos productos al inventario. Los problemas de calidad de los productos entregados por los proveedores deben abordarse para evitar impactos negativos en la satisfacción del cliente y la reputación de la ferretería.

Aunque se ha negado que la comunicación regular y efectiva con los proveedores facilite el proceso de compra, es importante considerar las formas en que se puede mejorar la comunicación para ayudar a resolver los problemas identificados. Como se mencionó en el inicio de la investigación el acceso a cierta información cuantitativa de la empresa se vio restringida por tal motivo los resultados de la misma se enfocan mayormente a los datos cualitativos que se pudo obtener mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que ya se han analizado en el presente estudio.

Conclusiones

Gracias a la investigación realizada se pudo concluir que la ferretería. “El Constructor”, en el área de la bodega se ha encontrado algunas situaciones que merecen ser analizadas para mejorar como por ejemplo el correcto manejo protección a los empleados.

La presente investigación abordó los problemas observados en el proceso de compra y abastecimiento de productos en la ferretería “El Constructor” de la ciudad de Santo Domingo. Mediante el análisis de las operaciones actuales de la ferretería y las dificultades asociadas a estas, se evidenció que las ineficiencias en la gestión de

inventarios generaban un impacto significativo en la pérdida de ventas y en la satisfacción del cliente.

Como solución a estas dificultades, se propuso la implementación de un sistema de gestión basado en la teoría Just-in-Time (JIT). Este sistema, que se enfoca en producir o adquirir bienes sólo cuando se necesitan, ha demostrado ser eficaz en la reducción de los costos de inventario y la mejora de la eficiencia en diversas industrias.

Referencias

- Adhikari, A., Bisi, A., & Avittathur, B. (2020). Mecanismo de coordinación, riesgo compartido y aversión al riesgo en una cadena de suministro textil de cinco niveles bajo incertidumbre de oferta y demanda. European Journal of Operational Research, 282(1), 93-107.*
- Avendaño Cárdenas, E., & Silva Guerra, H. (2019). Análisis de los cuellos de botella en la logística internacional de las Pymes de confecciones en Colombia. Telos, 20(3), 509-526.*
- Bonilla, V. E., Chavez Amarillo, A. Y., & Calderón, J. A. (2020). El valor agregado de la planificación estratégica en la cadena de suministro. Journal of business and entrepreneurial studies, 4(3), 1-20.*
- Cajamarca Cajamarca, E. S., Jimbo Dias, J. S., & Cabrera Chalco, S. D. (2022). Estudio de la Cadena de Suministro de Papel y Cartón Reciclado en la Ciudad de Cuenca-Ecuador. Ciencias Administrativas, 20, 106.*
-

- Castillo, S. E., & Michalus, J. C. (2022). *Aplicación de la herramienta de análisis del modo de fallas y efectos en cadenas de suministro agroindustriales de pequeña escala. Visión de Futuro, 27(1), 199-223.*
- De Giovanni, P. (2021). *Cadenas de suministro inteligentes con inventario administrado por proveedores, coordinación y desempeño ambiental. European Journal of Operational Research, 292(2), 515-531.*
- Herrera-González, Y., Cantero-Cora, H., & Leyva-Cardenosa, E. (2021). *Gestión del servicio al cliente para lograr ventajas competitivas en empresas comercializadoras. Ciencias Holguín, 27(3), 15-23.*
- Rojas Zúñiga, F., Román Luza, D., Farías Soto, P., & Coluccio Piñones, G. (2015). *Propuesta de abastecimiento de medicamentos coordinando multiniveles de demanda. Un caso ilustrativo chileno. Estudios Gerenciales, 31(137), 419-431.*
- Salazar Otálora, G. E., Manrique Joya, G. M., & Cuy Rojas, A. L. (2023). *Capacidades logísticas como factores determinantes para la internacionalización de las pymes: Una revisión sistemática de literatura. Revista CEA, 9(19), e2126.*
- Samá-Muñoz, D., Ortega-Uncal, L., & Valle-Duarte, O. (2022). *La gestión de almacén: Su análisis en Centro de Distribución de Medicamentos. Ciencias Holguín, 28(2), 59-69.*
- Wang, Y., Yu, Z., Jin, M., & Mao, J. (2021). *Decisiones y coordinación de la cadena de suministro baja en carbono liderada por minoristas bajo preferencia altruista. European Journal of Operational Research, 293(3), 910-925.*
-

