

Plan de mejora en el proceso de compras y abastecimiento en la empresa Ferretera Trujillo Cia. Ltda, Santo Domingo, 2023

Improvement plan in the purchasing and supply process in the company Ferretera Trujillo Cia. Ltda, Santo Domingo, 2023

Tnlgo Moreira Toapanta Erika Elizabeth, Tnlgo. Ruiz Appreciado Jhordi Xavier, Ing. Francisco Javier Santamaria Granda, MSc

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Julio - diciembre,
V°4-N°2; 2023

- ✓ **Recibido:** 05/08/2023
- ✓ **Aceptado:** 21/08/2023
- ✓ **Publicado:** 30/12/2023

PAÍS

- 🇪🇨 Ecuador-Santo Domingo
- 🇪🇨 Ecuador-Santo Domingo
- 🇪🇨 Ecuador-Santo Domingo

INSTITUCIÓN

- 🏢 Instituto Superior Tecnológico
- 🏢 Instituto Superior Tecnológico
- 🏢 Instituto Superior Tecnológico

CORREO:

- ✉ erikamoreiratoapanta@tsachila.edu.ec
- ✉ jhordiruizapreciado@tsachila.edu.ec
- ✉ franciscosantamaria@tsachila.edu.ec

ORCID:

- <https://orcid.org/0009-0001-2013-2372>
- <https://orcid.org/0009-0008-9774-7755>
- <https://orcid.org/0000-0003-1504-2820>

FORMATO DE CITA APA.

Moreira, E. Ruiz, J. Santamaria, F. (2023). Plan de mejora en el proceso de compras y abastecimiento en la empresa Ferretera Trujillo Cia. Ltda, Santo Domingo, 2023. Revista G-ner@ndo, V°4 (N°2), 215 – 232

Resumen

En síntesis, al realizar un estudio que se enfoca en un plan de mejora en el proceso de compras y abastecimiento en la empresa ferretera Trujillo CIA. LTDA, de manera que, se realizó un estudio con un enfoque mixto utilizando métodos cualitativos y cuantitativos, junto a una investigación transversal, para aquello nos enfocamos en realizar estudios como encuestas, ficha de observación y entrevistas, por lo tanto, se halló en la actualidad la ferretería no cuentan con un proceso de compras que sea totalmente establecido, a su vez, los procesos de compras se hallan totalmente afectados junto al abastecimiento. Por consiguiente, propone realizar un manual de proceso de compras que le permita mejorar los aspectos y variables antes mencionadas y satisfacer a cliente por la calidad de materiales y mercadería que se hallan en el lugar.

Palabras Clave: Proceso de compras, abastecimientos, jefe de compras, indicadores, proveedor

Abstract

In summary, when carrying out a study that focuses on an improvement plan in the purchasing and supply process in the Trujillo CIA hardware company. LTDA, so that a study was carried out with a mixed approach using qualitative and quantitative methods, together with a cross-sectional investigation, for which we focused on carrying out studies such as surveys, observation sheets and interviews, therefore, it was found in the Currently, the hardware store does not have a purchasing process that is fully established, in turn, the purchasing processes are totally affected together with the supply. Therefore, he proposes to carry out a purchasing process manual that allows him to improve the aforementioned aspects and variables and satisfy the client for the quality of materials and merchandise that are in the place.

Keywords: Purchasing process, supplies, purchasing manager, indicators, supplier

Introducción

La empresa Trujillo CIA. LTDA, ubicada en Santo Domingo, cuentan con una infraestructura adecuada, de la misma manera, no cuentan con un proceso de compra adecuado, siendo así, una desventaja para la misma, porque no cuenta con los conocimientos adecuados en la cadena de suministro, por lo tanto, no se abastecen lo suficiente de los productos y servicios que sean necesarios para la ciudadanía o clientes.

Es claro que la gestión de compra impacta en toda la cadena de suministro, donde la toma de decisiones errónea en la selección de proveedores, podría comprometer la entrega de los productos y servicios finales al cliente; problemas que además se relacionan con este proceso, como el incumplimiento de tiempos de entrega, falta de información y control de pedidos, ineficiencias del proceso y falta de control de los flujos financieros, entre otros.

En el desarrollo de las actividades que se presentan en la empresa, desde la planificación y operación se logra hallar que no son complementadas por los procesos de control, indicadores de gestión, así mismo, evaluación de proveedores. Con lo antes expuesto, la presente investigación es orientado al proceso de compras y la evaluación de proveedores, en la empresa Trujillo CIA LTDA, la empresa representativa del sector de importaciones y distribución de elementos de ferretería, cabe mencionar, la empresa es de carácter familiar.

En el estudio titulado como, Análisis del proceso de compras para diseñar una propuesta de indicadores de gestión que permita mejorar los procesos del área de compras. Se menciona, como objetivo general, evaluar el estado actual de los procesos de compras en una empresa de fabricación de empaques, con la finalidad de proponer

indicadores de gestión que vayan alineados al giro del negocio, que generen información relevante que contribuya a la mejora continua del proceso, aplicando un enfoque de investigación cualitativo y cuantitativo, mediante investigación exploratoria y descriptiva, los resultados de las encuestas evidenciaron la falta de indicadores para medir y controlar las adquisiciones, esto derivó en investigaciones de teoría y metodologías de indicadores, por lo tanto, la propuesta, que consiste en el diseño de indicadores de gestión que midan la eficiencia, eficacia y rentabilidad del proceso de compras (Espinoza, 2018).

Por otra parte, en otro estudio realizado, se busca implementar un sistema de información para mejorar los procesos de compras y ventas de la empresa Humaju,

De manera que, su principal objetivo de los negocios, así como también en la toma de decisiones, pero hay muchas empresas que no cuentan con un Sistema de Información que permita facilitar sus procesos de compras y ventas, el cual hace que la empresa tenga pérdida de tiempo en cuanto a la atención, es por ello que se implementará un Sistemas de Información en la empresa Humaju que mejore estos procesos, el sistema se basará en el problema actual por el cual está pasando la empresa, destacando, los resultados, fueron útiles para mejorar los procesos de compras y ventas (Huaman, 2017).

Mientras, en unos nuevos estudios previos desarrollada, nace de la necesidad de mejorar el proceso de compra y abastecimiento dentro de una compañía perteneciente al sector de seguros, mediante el uso de una filosofía de gestión de calidad, Kaizen.

Menciona, el objetivo de esta propuesta de solución es optimizar las actividades claves del proceso y promover el uso de herramientas de ingeniería de gestión

empresarial que permita incrementar la utilidad de la empresa y mejorar la productividad de los colaboradores. Por otro lado, se presenta a la empresa en estudio, sus servicios y la descripción del proceso que se va ser mejorado. En efecto, se realiza el diagnóstico del proceso en estudio para identificar y priorizar la causa raíz que generó el problema de Exceso de Inventario, Por consiguiente, se elabora la propuesta de solución mediante el uso del ciclo de Deming, más conocido como el PDCA donde se planifica el abastecimiento de la folletería mediante el uso de la clasificación ABC (León, 2022).

Las pequeñas empresas, productoras de bienes y prestadoras de servicios, requieren incorporar en sus sistemas productivos, insumos y materias primas de calidad que responda a las necesidades de su mercado correspondiente; sin embargo, la adquisición de estos materiales e insumos, necesariamente deben ser controlados, para ello la estandarización de procesos a través de la documentación y la definición de procedimientos e indicadores, permite mantener sostenible la ejecución de los mismos, con la finalidad de asegurar la satisfacción del cliente con generación de valor. Para ello, el proceso de evaluación y selección de proveedores constituye una operación fundamental durante la gestión de compras.

El presente trabajo está enfocado en mejorar el proceso de compras y abastecimiento en la empresa Trujillo CIA LTD, como alternativa de solución metodológica, en la mejora del proceso de selección y evaluación de proveedores; que, a través del levantamiento de información y recolección de datos, permita definir de forma adecuada y con los controles respectivos. El manual servirá como una referencia para la empresa, desarrollando una mejor calificación de desempeño y lograr garantizar una mejor eficiencia de cadena de suministro.

Finalmente, el proyecto tiene relación con el objetivo 1 de plan nacional de desarrollo “Creación de oportunidades”, siendo su comienzo el 21 de septiembre de 2021, junto con el eje económico, de manera que, incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales.

Materiales Y Métodos

Consta de una investigación cualitativa y cuantitativa, es decir, un enfoque mixto, debido a la medición de características de los fenómenos sociales. Enfoque cualitativo es aquel que les permitió extraer información relacionada con las variables de estudio mediante la aplicación de la técnica de la ficha de observación y entrevista estructurada, a su vez, conocer el proceso de compras y comprender la realidad del fenómeno estudiado en la empresa. Mientras que, el enfoque cuantitativo, realizaron la recolección y análisis de datos. La presente investigación descriptiva porque se podrá identificar información relevante, como características que sirven de apoyo para lograr llegar a un análisis concreto sobre las actividades que competen en el proceso de compras y abastecimiento.

Al realizar una investigación exploratoria se podrá analizar la información mediante la recolección de datos del problema, de manera que, no se halla completamente concretado, tiene como objetivo principal comprender de mejor manera y establecer resultados finales.

La población de la sucursal empresa Trujillo CIA. LTDA, es ubicada en la ciudad de Santo Domingo, con el fin de desarrollar la investigación.

Tabla 1. Distribución de la población

DETALLE	CANTIDAD
----------------	-----------------



Gerente	1
Colaboradores	4
Jefe de bodega	1
Recursos Humanos	1
TOTAL	7

Fuente: Empresa Trujillo CIA. LTDA Santo Domingo

Elaboración: Moreira, E; Ruiz, J.

Se aplicó la técnica de encuesta a los trabajadores de la empresa Trujillo CIA. LTDA la cual estuvo conformada por preguntas cerradas. Aplicaron la técnica de entrevista al Gerente de la empresa para recabar la información necesaria y objetiva sobre los inconvenientes de la gestión de compras, mediante la elaboración de un cuestionario estructurado de preguntas abiertas, el cual fueron obtenidas como ejes los objetivos específicos de la investigación. En síntesis, fueron usadas con el fin de analizar, evaluar los objetivos específicos, por lo tanto, obtuvieron información de dicho objeto. Lograron aplicar con la finalidad de medir las situaciones que se presentaron en la empresa, de acuerdo, a lo que se logró ver afectado. Efectivamente, es la recolección de datos del lugar con el fin de establecer contacto, de acuerdo, a la observación el cuestionario fue previamente establecido y fue estructurado de preguntas cerradas, con el fin de profundizar el estudio y recabar información, a su vez, se elaboraron un formulario Google form.

Análisis y discusión

En el presente apartado se lo utiliza para mostrar cada uno de los datos obtenidos mediante las técnicas e instrumentos aplicados como, la ficha de observación, es decir,

lo que se logra visualizar en la empresa, de la misma manera, la información brindada en una entrevista por el gerente propietario y cuestionario a los colaboradores.

Ficha de observación

Tabla 1. Trujillo CIA. LTDA

N.º		OBSERVACIÓN
ASPECTOS A OBSERVAR	I	O
1. Se verifica un procedimiento del proceso de compras		Efectivamente, si se realiza un procedimiento de compras, sin embargo, se evidencia que, a pesar de la adquisición de bienes o se contratan servicios según la necesidad, no existe un proceso definido ni estandarizado de evaluación y selección de proveedores. La selección del proveedor ocurre de forma informal.
2. Poseen un plan en el área de abastecimiento		A pesar que las necesidades de la empresa se cubren según lo requerido, no se realiza acorde a un plan de adquisición. Es decir, se lo realiza de forma reactiva e incluso con riesgos de incumplimientos de plazos de entrega
3. Existe una persona encargada del área de procesos de compras		La decisión para la selección de un proveedor radica en el presidente.
4. Existen las carpetas de evaluación de proveedores		Existen los proveedores, sin embargo, no se evidencia una carpeta en la que se realice un estudio a los mismos y llegar a obtener un excelente proceso de compras.
5. Existe un área para		No precisamente, la empresa cuenta con un listado de selección de proveedores, sin embargo, el personal

atención a proveedores	encargado mantiene un dialogo en su lugar de trabajo, es decir, en las bodegas.
6. Existe un área logística donde se archiven los documentos	No exactamente de logística, pero sí de recursos humano es donde archivan todos los documentos.
7. De acuerdo, a los observado, el personal realiza un procedimiento de compras adecuado	No se visualiza un conocimiento exacto o procedimientos que sean correctos al realizar una compra, de manera que, muchos de los colaboradores solo realizan ventas a clientes.
8. El jefe de compras verifica la mercadería	Exactamente, el jefe de compras estudia y verifica la mercadería, así mismo los encargados del área de bodega y almacenamiento.
9. En el departamento de compras, realizan oferta a los proveedores.	En realidad, los proveedores son aquellos que tratan de convencer al cliente, en este caso a la empresa con la que intenta obtener una compra y venta.
Total , ponderado	

Elaboración: Moreira, E; Ruiz, J.

De acuerdo, a la información obtenida mediante la ficha de observación, se logra denotar la fatal de conocimiento por parte del personal, al mismo tiempo si realizan un procedimiento, sin embargo, no es el apropiado, es decir, la selección de proveedores

ocurre de manera informal que no es estandarizado y siendo riesgoso en el tiempo o plazo de entrega, de manera que, es necesario establecer un manual de compras junto con los indicadores de las variables de estudio.

Entrevista

1. ¿Usted como considera los procesos de compras de Ferretería Trujillo CIA?

En efecto, lo considero importante la gestión de compras porque se debe cumplir con roles o procesos dentro de la empresa, desde mi punto de vista si contamos con algunos de ellos, de manera empírica.

2. ¿Cómo es su relación con el proveedor en la Ferretería Trujillo CIA?

La relación entre el proveedor y mi persona, es muy profesional, en lo personal lo mejor para mi pequeño emprendimiento y el cómo colaborador de su trabajo, me presenta promociones, comodidad de pago, como antes lo mencione todo lo realizo de manera empírica.

3. ¿Cómo se selecciona el proveedor en la Ferretería Trujillo CIA?

Para ser sinceros, en realidad no se realiza un estudio muy amplio, simplemente se busca la mercadería que necesito en la empresa.

4. ¿Cómo ha sido la implementación de procesos relacionados con la gestión de compras en la Ferretería Trujillo CIA?

En realidad, la implementación y procesos siempre ha sido la misma, por otra parte, la gestión de compras en la ferretería siempre se ha buscado la comodidad y verificación de los precios.

5. Usted, está interesada en mejorar los sistemas de los procesos de compras y abastecimiento en la Ferretería Trujillo CIA. LTDA

Efectivamente, como gerente de mi pequeña Ferretería me interesa obtener un diseño en los procesos de compras y abastecimiento en la misma.

Análisis

En síntesis, al realizar una entrevista al gerente propietario de la Ferretería Trujillo, se logra denotar el conocimiento en la selección de proveedores y abastecimiento, sin embargo, se logra denotar la falta de implementación de procesos adecuados siendo aquellos que no les permite obtener una mejora en los procedimientos, a su vez, exista satisfacción al cliente.

Encuesta

1. ¿Usted cree que realizan calificación de proveedores que en la empresa Trujillo CIA?

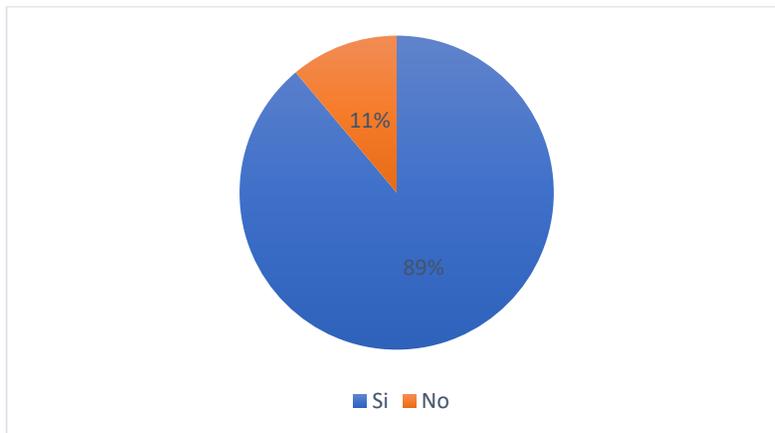


Figura 1. Clasificación de proveedores
Elaboración: Moreira, E; Ruiz, J.

Al realizar una calificación y clasificar cada uno de los proveedores, se convierte en un aporte importante para cada uno de los procesos que se realizan en la empresa, cabe mencionar, el 88,9% de los colaboradores están totalmente de acuerdo que si realizan una calificación de las mismas.

2. Le gustaría mejorar el conocimiento de los procesos de compras y abastecimiento de la empresa Trujillo CIA. LTDA?

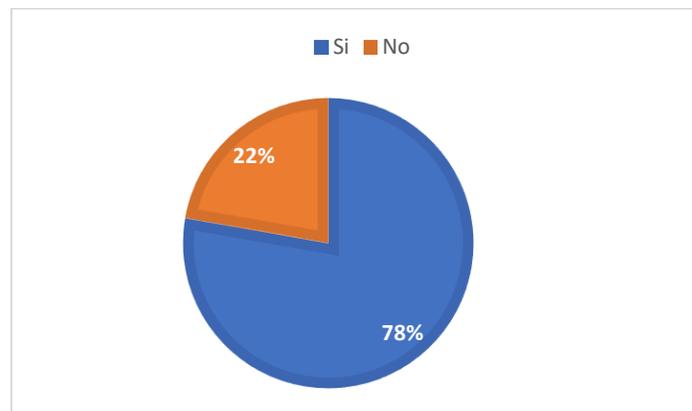


Figura 2. Conocimiento en el proceso de compras y abastecimiento
Elaboración: Moreira, E; Ruiz, J.

El procedimiento en el proceso de compras, efectivamente es aquel que debe ser mejorado desde los conocimientos hasta la aplicación de los mismos, por otra parte, el abastecimiento depende de la compra de cada uno de ellas.

3. Usted cree que exista una guía o ficha de datos que se requieren para la selección de proveedores de la empresa Trujillo CIA. LTDA?

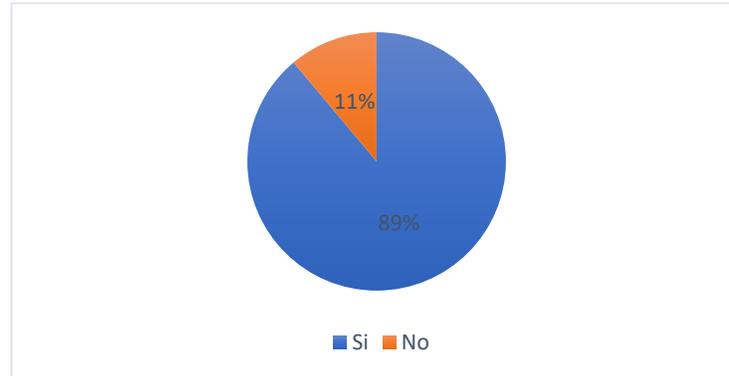


Figura3. Selección de proveedores

Elaboración: Moreira, E; Ruiz, J.

En efecto, las fichas de observación en la selección de proveedores son totalmente necesarias en la empresa o ferretería, a su vez, es necesario aplicar cada uno de los procesos y obtener una mejora de abastecimiento en el mercado.

4. ¿En la empresa han planificado mejorar el área de abastecimiento de mercadería y el proceso de compras?

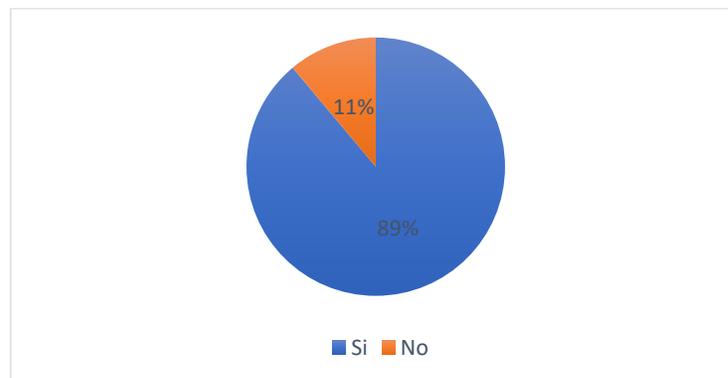


Figura 6. Mejoras en el mercado

Elaboración: Moreira, E; Ruiz, J.

De acuerdo a la pregunta establecida, se logra denotar por la opinión de 4 personas que corresponde a un 88,9% menciona que si han planificado mejorar el área de abastecimiento de mercadería y proceso de compras.

5. ¿Usted como colaborador conoce como realizar una compra o abastecer el área de almacenamiento?

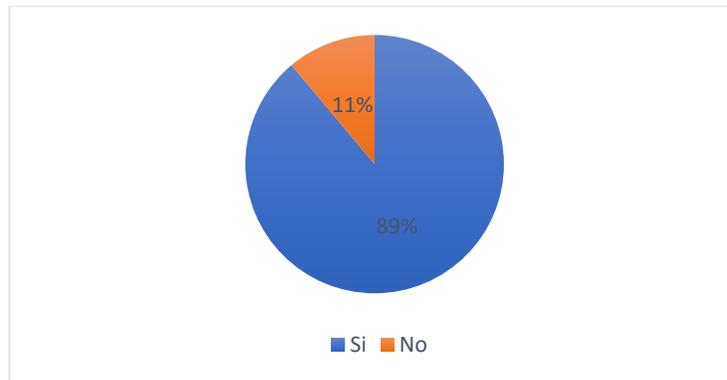


Figura 5. Compra o abastecer el área de almacenamiento
Elaboración: Moreira, E; Ruiz, J.

Conocer el área de abastecimiento o almacenamiento es indispensable para todos los colaboradores de la empresa, se necesita de disciplina, organización con la finalidad de mejorar cada uno de los procesos, satisfacer al cliente y mejorar el despacho del mismo.

6. ¿Existe un registro de selección de proveedores en la empresa Trujillo? CIA?

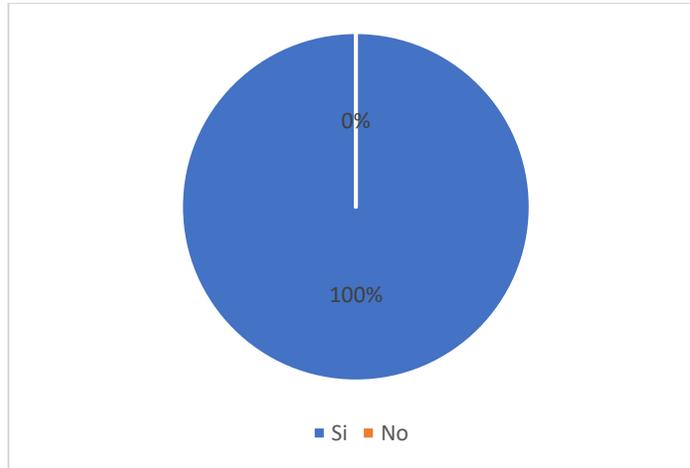


Figura 6. Selección de proveedores
Elaboración: Moreira, E; Ruiz, J.

En efecto, la empresa cuenta con una selección de proveedores, sin embargo, a los mismos no se les ha verificado si cumplen con todos los requisitos que se necesitan, cabe recalcar toda empresa es empírica, a su vez, se debe mejorar cada uno de los puntos.

7. ¿El proceso de compra aplicado en la empresa presenta un orden?

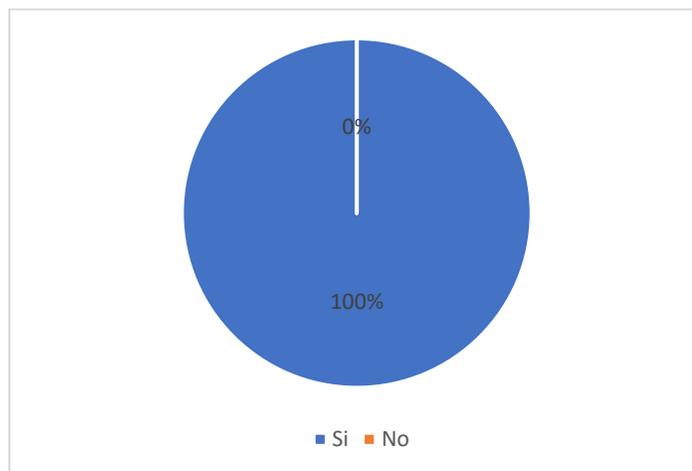


Figura 7. Orden y disciplina en la empresa
Elaboración: Moreira, E; Ruiz, J.

Según la repuesta por parte de los colaboradores, mencionan si presentar un orden, sin embargo, no cuentan con conocimientos adecuados en procesos de compras, de manera que, se debe implementar conferencias en el tema. De acuerdo, a la información obtenida por parte de los colaboradores de la empresa, se ha logrado hallar y determinar cada uno de los procesos de compra que se realizan en dicho lugar, por lo tanto, dichos factores son:

- Producto
- Precio
- Marca
- Calidad del producto
- Evitar gastos adicionales
- Facilidad para realizar devoluciones
- Opiniones y valoraciones de otros clientes
- Función de búsqueda visual
- Experiencia digital o marketig
- Sostenibilidad.

Análisis de indicadores

Mediante un estudio sobre la variable en investigación se pudo obtener los siguientes datos sobre los procesos de compras y abastecimiento, en el que se puede denotar que adquieren los servicios de varios intermediarios.

Tabla 3: Costos en el proceso de compras

Mes/año	Tipo de documento	de compras	Número de	Valor
---------	-------------------	------------	-----------	-------

ene-23	factura	7	60.87
feb-23	factura	3	13.10
mar-23	factura	7	46.25
abr-23	factura	7	172,33
may-23	factura	8	49.46
TOTAL		32	342,01

Fuente: Ferretería Trujillo

Elaboración: Moreira, E; Ruiz, J.

Conclusión

Al obtener la situación actual de la empresa, no cuentan con un proceso de compras que sea adecuado, de manera que, no existe una elección de proveedores que sea de manera formal, a su vez, no logran abastecer de correcta manera porque se presenta el tiempo muerto, es decir, no logran colocar la mercadería en el tiempo que se les presenta, y existe insatisfacción por parte de los clientes.

Se logro denotar los factores que afectan a los procesos de compra y abastecimiento de la empresa no cuentan con un departamento que intervengan en las compras, falta de capacitación al personal, no existe un catálogo de proveedores.

Se planifico una propuesta en el que se desarrolló un manual de proceso de compras y abastecimiento, a su vez, tiene como finalidad aplicar capacitación al personal, amplificar el catálogo de selección de proveedores, calificar el desempeño de los mismo, aplicación de 5s y mejorar el mercado.

Referencias bibliográficas

- Cruz, A. (2018). *Gestión de inventarios* (IC Editorial ed.). Antonia Cruz. Obtenido de https://books.google.es/books?id=s1cpEAAAQBAJ&dq=tipos+de+inventarios&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Escudero, M. J. (2014). *Gestión de Compras* (Paraninfo, S.A ed.). Escudero Serrano María José. Obtenido de https://books.google.es/books?id=fNj7CAAAQBAJ&dq=gesti%C3%B3n+de+compras&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Espino. (2019). *Implementación de mejora en la gestión de compras para implementar la productividad en un concesionario de alimentos*. Lima: U.S.I loyola.
- Espinoza, C. (2018). Análisis del proceso de compras para diseñar una propuesta de indicadores de gestión que permita mejorar los procesos del área de compras. *Repositorio.ucsg*.
- Gómez, A. (2018). *Diagnóstico y propuestas de mejora para el departamento de Compras FORSA S.A. (tesis de postgrado)*. . Santiago de Calí : Universidad ICESI.
- Huaman, J. (2017). Desarrollo e implementación de un sistema de información para mejorar los procesos de compras y ventas en la empresa Humaju. *repositorio.autonoma*, 162.
- Mendoza, E. (2021). *Repositorio UPN*. Obtenido de Formato para tesis: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30828/Mendoza%20Espinoza%2c%20Erick%20Darlin%20-%20Robles%20Abanto%2c%20Jhimy%20Fran.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
-

Mora, L. (2018). *Ecoe*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de Ediciones:
<http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/336/622>

León, D. (2022). Propuesta de mejora para el proceso de compra y abastecimiento de folletería en una empresa del sector de seguros mediante el uso de pronósticos de demanda para el cálculo del lote óptimo de pedido. *repositorioacademico.upc*, 229.

Tolosa, J. (2022). La Importancia de la Gestión de Proveedores en el Área de Compras de AjeColombia. *Universidad Santo Tomas*, 32.
