

CAPITULO II

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL PROCESO DE COMPRAS EN LA EMPRESA CARITA DE ÁNGEL S.A. de C.V.

A. Objetivos de la Investigación.

1. Objetivo General

Realizar una investigación de campo que permita conocer la Situación actual del proceso de compras de la empresa Carita de Ángel.

2. Objetivos Específicos

- a. Recolectar información acerca de los proveedores estratégicos, y de los actuales procesos de compras que utiliza la empresa Carita de Ángel.
- b. Determinar si los proveedores estratégicos están dispuestos a realizar una alianza estratégica con la empresa Carita de Ángel.
- c. Conocer los procesos de compras actuales, los tipos de inventarios que manejan y los controles de almacenamiento de la empresa Carita de Ángel.



B. Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo descriptivo, porque el propósito primordial es describir cada uno de los aspectos principales, características o rasgos de la temática, de la cual se estudió cada variable para medir el nivel de incidencia que tendrá el uso de la técnica Justo a Tiempo en la agilización del proceso de compras.

Se seleccionaron las principales características de las unidades de análisis y se medirán cada una de ellas en forma independiente.

C. Población y Muestra

La población total para la investigación la constituyen el personal del departamento de compras y operativo de la empresa Carita de Ángel, así como los proveedores estratégicos considerados en esa empresa, por lo que la investigación está dirigida a todo el universo realizando un censo.

1. Unidades Análisis

Para la investigación se utilizó como elementos claves que proporcionen información los departamentos de compras, producción, bodega y los proveedores estratégicos de la empresa Carita de Ángel S.A de CV.



2. Sujetos de Análisis

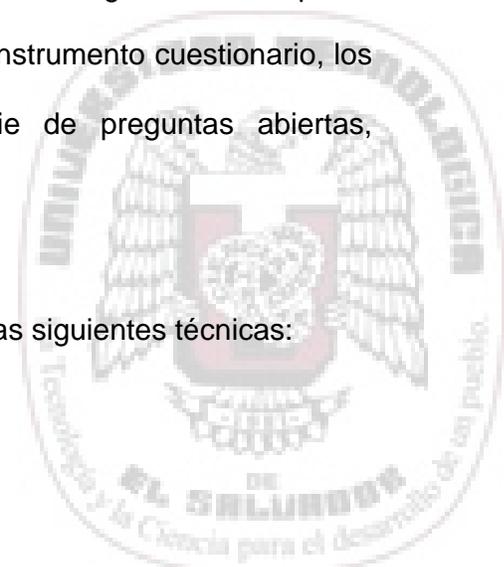
Para la investigación se utilizó como sujetos de análisis el personal involucrado en el proceso de compras (Gerentes, auxiliares y operativo) y los proveedores estratégicos que la empresa Carita de Ángel considera, dedicada a la fabricación y comercialización de productos cosméticos para bebé. En total los sujetos de análisis fueron 30 personas según detalle:

Departamento de compras	Personal operativo	Proveedores estratégicos	Total
2	6	22	30

D. Técnicas e Instrumentos

El estudio se llevó a cabo a través de una investigación bibliográfica y de campo. La base teórica que se usará son libros, tesis, Internet, revistas, periódicos. La recolección de la información en la investigación de campo se hizo utilizando la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario, los cuales estuvieron conformados por una serie de preguntas abiertas, cerradas, semiabiertas y de opción múltiple.

En el desarrollo de la investigación se utilizaron las siguientes técnicas:



1. Investigación Bibliográfica

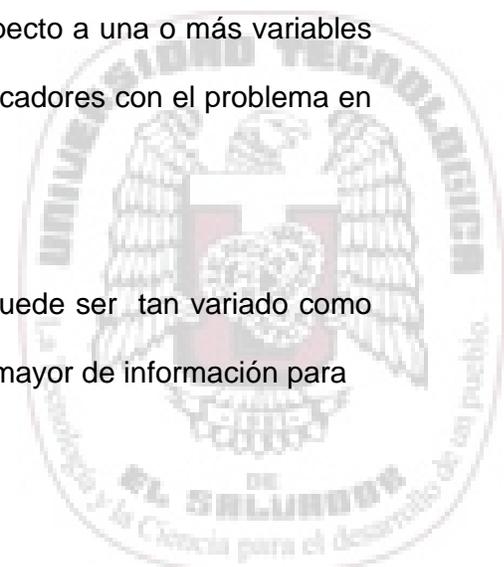
Esta consistió en la revisión de la literatura y otros documentos existentes afines al tema en estudio, de acuerdo con la siguiente clasificación

- Fuentes Primarias: Libros, Tesis
- Fuentes Secundarias: Revistas, folletos, artículos de las diferentes instituciones privadas que realizan investigaciones concernientes al tema en estudio.
- Investigación en Internet: Con el uso de esta herramienta, fue posible recopilar una mayor cantidad de información relacionada de una u otra manera, que nos proporciones una mejor visión para el enriquecer nuestro estudio.

2. Cuestionario

El cuestionario es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir que tienen relación por medio de los indicadores con el problema en estudio.

El contenido de las preguntas del cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida, con el objeto de obtener mayor de información para



el análisis de la investigación. (Ver anexo No. 1, cuestionario dirigido a los proveedores estratégicos, y anexo No. 2 dirigido al personal interno de la empresa Carita de Ángel el cual se encuentra conformado por tres secciones.)

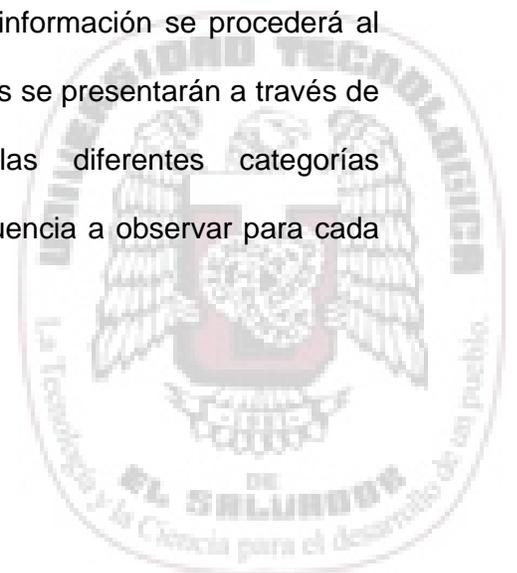
E. Recolección y Procesamiento de Datos.

1. Recolección de la información

La técnica para la recolección de la información para establecer el diagnóstico de la problemática en estudio será la encuesta y el instrumento dos cuestionarios dirigidos a los proveedores estratégicos y al personal involucrado en el proceso de compras de la empresa Carita de Ángel.

2. Procesamiento de Datos.

Después de finalizar la fase de recolección de información se procederá al ordenamiento y tabulación de los datos los cuales se presentarán a través de cuadros de resultados que contendrán las diferentes categorías correspondientes a cada ítem, así como la frecuencia a observar para cada una.



F. Análisis e Interpretación de los Datos.

Las preguntas se presentarán en forma secuencial según su orden, al igual que los objetivos planteados para cada una de ellas, la tabulación según los datos obtenidos y la presentación gráfica en diagrama de pastel y la respectiva interpretación de cada pregunta.



1. Resultado obtenido de la investigación de campo proveniente de los proveedores estratégicos.

CUESTIONARIO # 1

Pregunta No. 1

Nombre de la Empresa

Objetivo: Conocer el nombre de los diferentes proveedores que estarían dispuestos a realizar una alianza estratégica con la empresa Carita de Ángel.

No.	Nombre de la empresa
1	Meyprod
2	Henkel de el Salvador
3	Salvaplastic
4	Kontein
5	Matriceria Roxy
6	Soluciones Gráficas
7	Artes Gráficas
8	Ainsa. S.A
9	Droguería Hermel
10	Cartonera Centroamericana
11	Artisa
12	Gibson
13	Centro Químico
14	Cotrani
15	Destilería Salvadoreña
16	General Safety
17	Dallas química
18	Yem-sol
19	Diproqui
20	Plastitec
21	Multiempaque
22	Gráficos e impresos



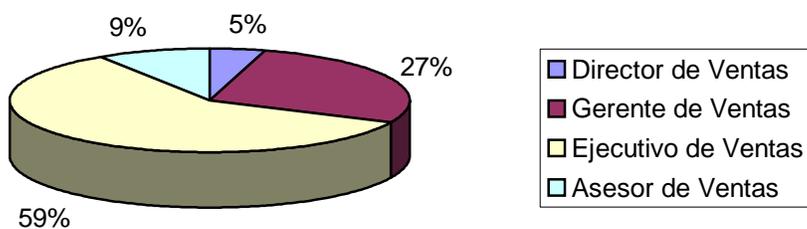
Pregunta No. 2

Cargo que desempeña

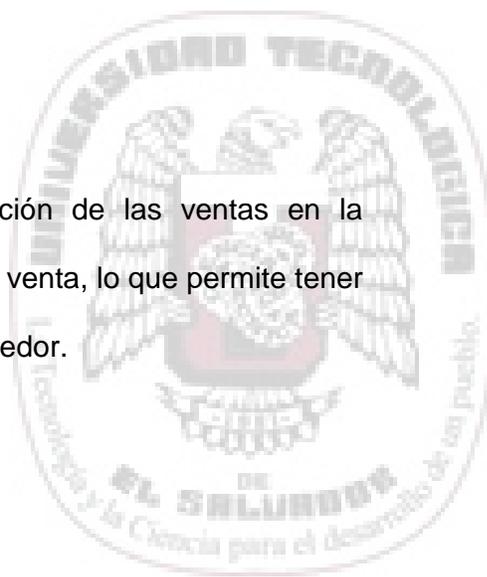
Objetivo: Conocer en que nivel se encuentra la responsabilidad de las ventas de los diferentes proveedores.

Cargos	No. De Respuestas	Porcentaje %
Director de Ventas	1	5
Gerente de Ventas	6	27
Ejecutivo de Ventas	13	59
Asesor de Ventas	2	9
Total	22	100

Respuestas



Análisis : La responsabilidad de la administración de las ventas en la mayoría de veces está a cargo de un ejecutivo de venta, lo que permite tener una mayor accesibilidad entre el cliente y el proveedor.

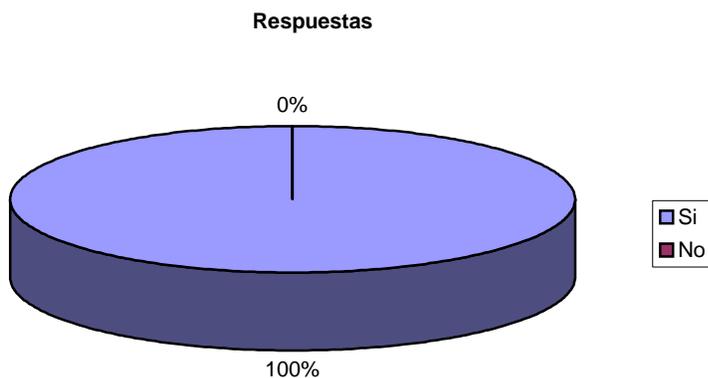


Pregunta No. 3

¿Su empresa posee una técnica específica para el control de calidad en los materiales que suministra a la empresa Carita de Ángel?

Objetivo: Conocer si la empresa del proveedor tiene mecanismos de control de calidad para los materiales que suministra.

Alternativa	No. De respuestas	Porcentaje %
Si	22	100
No	0	0
Total	22	100



Análisis: Como se puede percibir los diferentes proveedores centran sus esfuerzos en mantener un adecuado control en los materiales que proporcionan, con el fin de brindar los mejores productos para que sus clientes los prefieran.



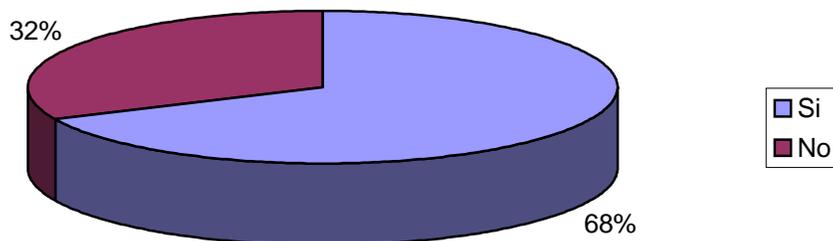
Pregunta No. 4

¿Su empresa posee actualmente alianzas estratégicas para el suministro de materiales a sus clientes?

Objetivo: Medir el grado de aceptación que tiene los proveedores, respecto de las alianzas estratégicas con sus clientes.

Alternativa	No. De respuestas	Porcentaje %
Si	15	68
No	7	32
Total	22	100

Respuestas



Análisis: la mayoría de los proveedores ya posee alianzas estratégicas para el suministro de materiales, obteniendo beneficios mutuos; lo que permite observar que éstos están a la vanguardia para poder ser mas competitivos en el mercado.



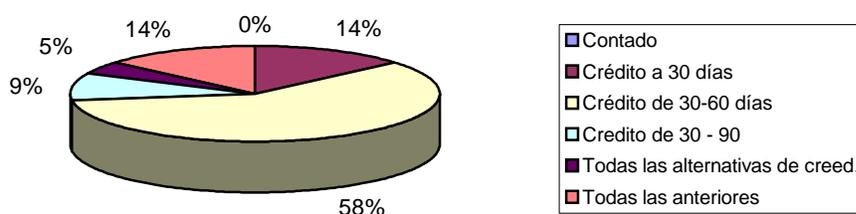
Pregunta No. 5

¿Qué políticas posee su empresa en cuanto a las condiciones de pagos de sus clientes?

Objetivo: Conocer los movimientos crediticios que el proveedor está dispuesto a brindar.

Alternativas	No de respuesta	Porcentaje %
Contado		
Crédito a 30 días	3	14
Crédito de 30-60 días	13	59
Crédito de 30-90 días	2	9
Todas las alter.de creed.	1	4
Todas las anteriores	3	14
Total	22	100

Respuesta



Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos la mayor parte de los proveedores poseen políticas crediticias entre 30 y 60 días para brindar a sus clientes facilidades de pago sin recargos.



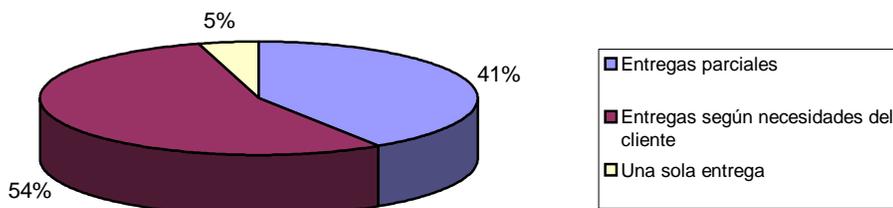
Pregunta No. 6

¿Qué política posee la empresa en cuanto a las condiciones de entrega de los materiales que suministra a sus clientes?

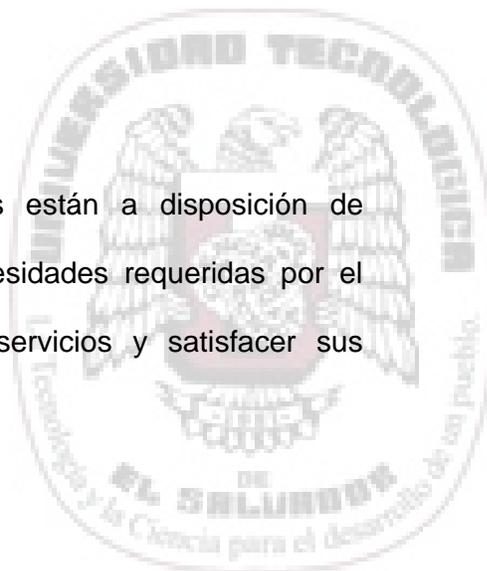
Objetivo: Determinar si el proveedor está dispuesto a proporcionar el material en el momento oportuno.

Alternativa	No. respuestas	De	Porcentaje %
Entregas parciales		9	41
Entregas según necesidades del cliente		12	55
Una sola entrega		1	4
Total		22	100

Respuestas



Análisis: La mayor parte de los proveedores están a disposición de suministrarle el material de acuerdo a las necesidades requeridas por el cliente, lo que conlleva a brindar un mejor servicios y satisfacer sus necesidades.



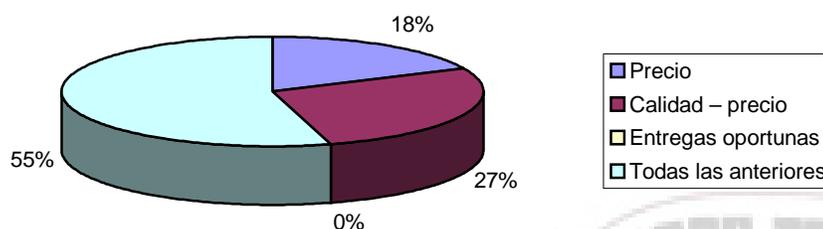
Pregunta No. 7

¿Qué beneficios ofrece su empresa al realizar un contrato a largo plazo con un cliente?

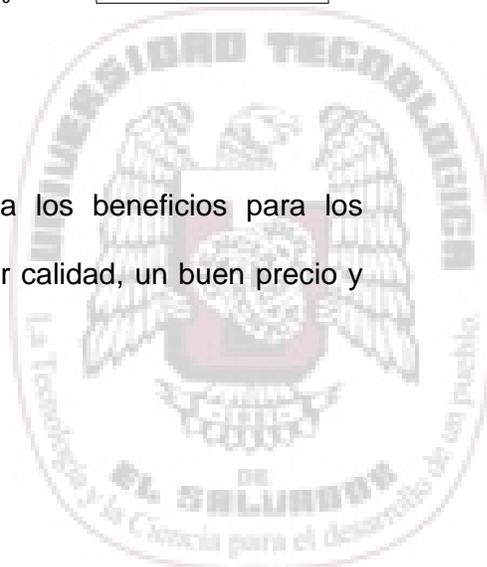
Objetivo: Conocer lo beneficios que ofrece el proveedor al establecer un contrato con un cliente.

Alternativa	No. De respuestas	Porcentaje %
Precio	4	18
Calidad – precio	6	27
Entregas oportunas	0	0
Todas las anteriores	12	55
Total	22	100

Respuestas



Análisis: De acuerdo a la información obtenida los beneficios para los clientes con un contrato a largo plazo son : mejor calidad, un buen precio y entregas oportunas.

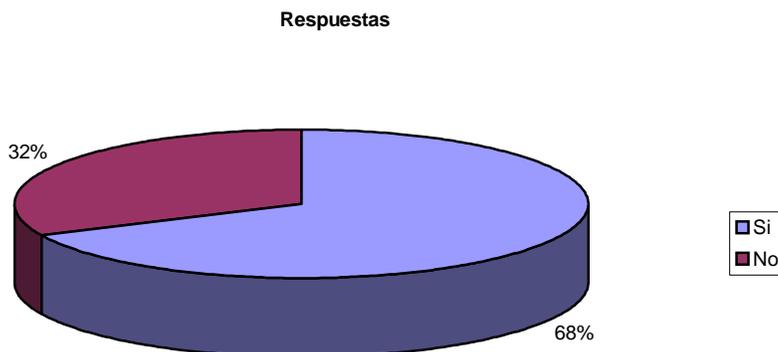


Pregunta No. 8

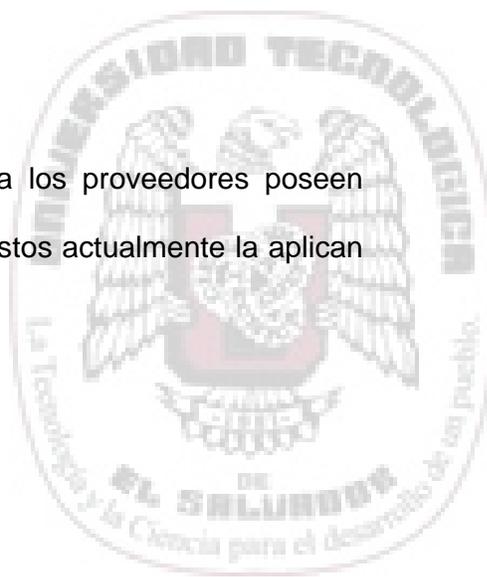
¿La empresa conoce en qué consiste la técnica justo a tiempo y si es aplicable con algunas empresas actualmente?

Objetivo: Medir el grado de conocimiento que los proveedores poseen acerca de la Técnica Justo a Tiempo.

Alternativas	No. De respuestas	Porcentaje %
Si	15	68
No	7	32
Total	22	100



Análisis: El resultado refleja que en su mayoría los proveedores poseen conocimientos de la Técnica Justo a Tiempo; y estos actualmente la aplican con algunos clientes.

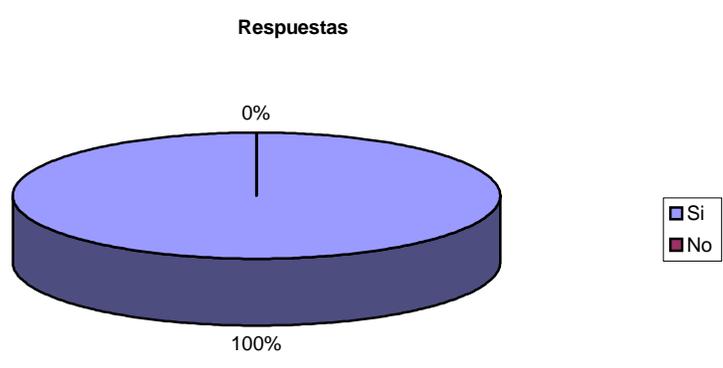


Pregunta No. 9

¿La empresa estaría dispuesta a adquirir una alianza estratégica con la empresa Carita de Ángel, enfocada en la técnica justo a tiempo?

Objetivo: Identificar si los proveedores están dispuestos a realizar una alianza estratégica con la empresa Carita de Ángel.

Interpretación	No. De Respuestas	Porcentaje %
Si	22	100
No	0	0
Total	22	100



Análisis: En su totalidad los proveedores están dispuestos a adquirir una alianza estratégica con la empresa Carita de Ángel.



2. Resultado obtenido de la investigación de campo proveniente del personal interno de la empresa Carita de Ángel (cuestionario dividido en tres secciones).

CUESTIONARIO # 2

SECCION PRIMERA: INVENTARIOS

(Encargados del almacén de materias primas) (4)

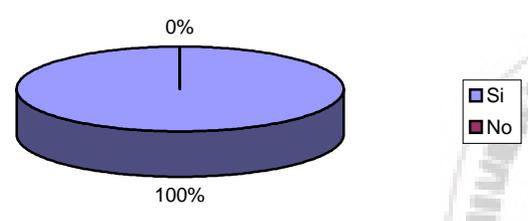
Pregunta No. 1

¿Dentro de la empresa se llevan controles de inventarios de materias primas?

Objetivo: Identificar si la empresa Carita de Ángel lleva controles de inventarios y qué tipo de controles son los que utilizan en el almacén de materias primas.

Alternativa	No. Respuestas	Porcentaje
Si	4	100
No	0	0
Total	4	100

Respuestas



Interpretación: De acuerdo a la respuesta la empresa Carita de Ángel, sí lleva controles de inventarios, pero los lleva manuales y desactualizados de inventarios de materias primas, llamado kardex.

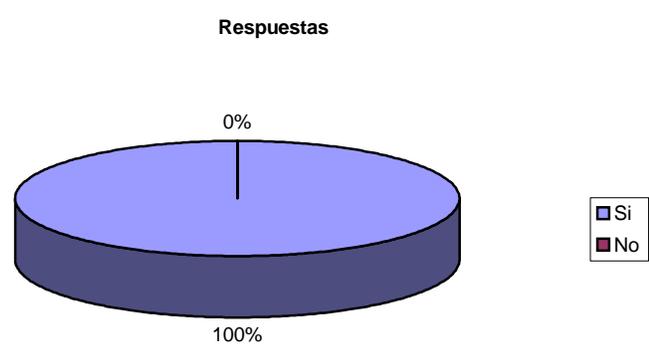


Pregunta No. 2

¿Existen parámetros de mínimos y máximos dentro de los inventarios de materias prima?

Objetivo: Conocer si dentro de la empresa se utilizan parámetros de mínimos y máximos de materias primas.

Alternativa	No. Respuesta	Porcentaje %
Si	0	0
No	4	100
Total	4	100



Análisis: Las respuesta fueron negativas por lo tanto en la empresa no se tienen parámetros establecidos de mínimos y máximos, sino que depende de la rotación que se le de a cada producto.

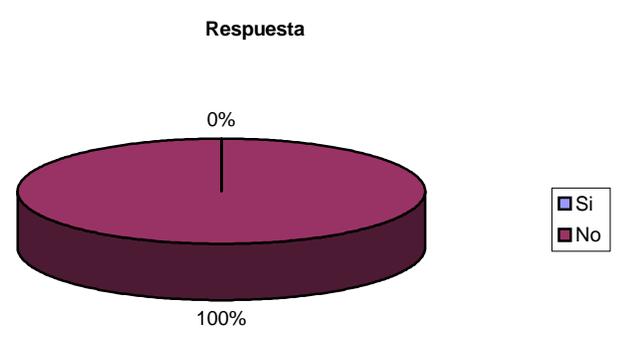


Pregunta No. 3

Al efectuar una efectiva compra, ¿considera que se garantiza la calidad de la materia prima requerida?

Objetivo: Determinar si la materia prima cumple con los requisitos de calidad y si se percibe la mejora de una efectiva compra.

Alternativas	No. de Respuestas	Porcentaje %
Si	4	100
No	0	0
Total	4	100



Análisis: En su totalidad los encargados del almacén de suministros, consideran que al efectuarse una compras adecuada donde existan negociaciones con los proveedores, se garantiza la calidad de los materiales adquiridos.



Pregunta No. 4

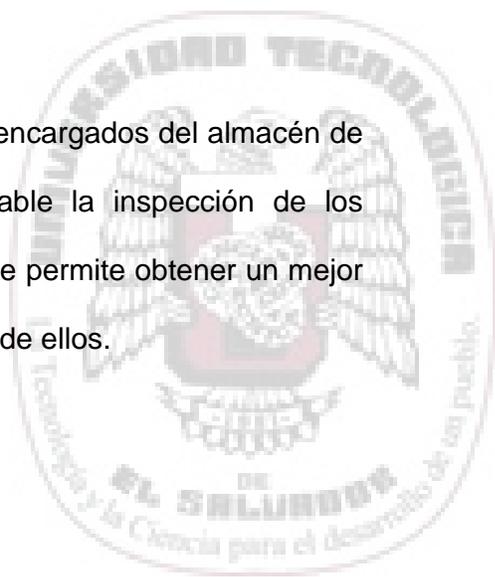
¿Considera que el proceso de inspección de Materia Prima comprada puede omitirse al realizar una efectiva compra?

Objetivo: determinar si el almacén considera la omisión del proceso de inspección a la llegada de los materiales al haberse realizado una efectiva compra.

Alternativa	No. de Respuestas	Porcentaje %
Si	0	0
No	4	100
Total	4	100



Análisis: De acuerdo a la respuesta obtenida los encargados del almacén de materias primas, consideran que es indispensable la inspección de los materiales comprados a la hora de llegada, ya que permite obtener un mejor control de los materiales y se garantiza la calidad de ellos.

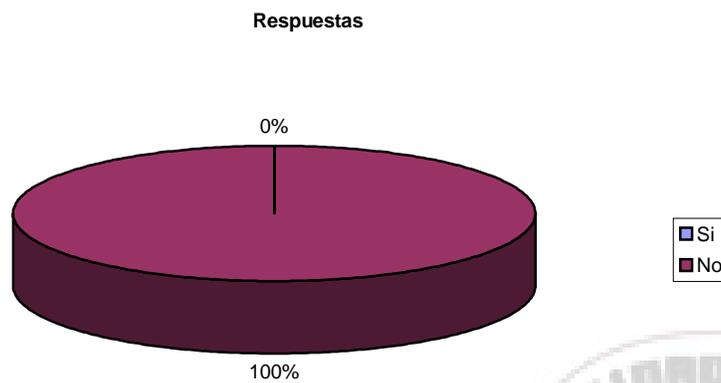


Pregunta No. 5

¿Considera que la empresa debe reducir sus inventarios de materias primas?

Objetivo: Determinar si la empresa aplica la técnica Justo a Tiempo en el manejo de sus inventarios.

Alternativas	No. de Respuestas	Porcentaje %
Si	0	0
No	4	100
Total	4	100



Análisis: De acuerdo a las respuestas obtenidas la empresa Carita de Ángel, no posee un adecuado control de inventarios por lo que consideran que no debe ser disminuido.

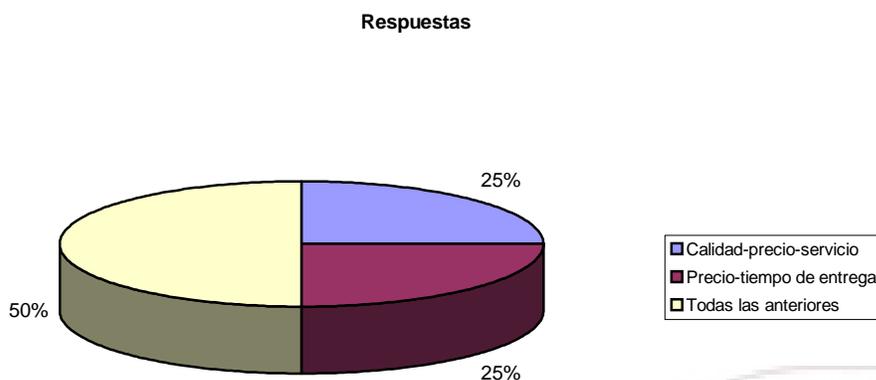


Pregunta No. 6

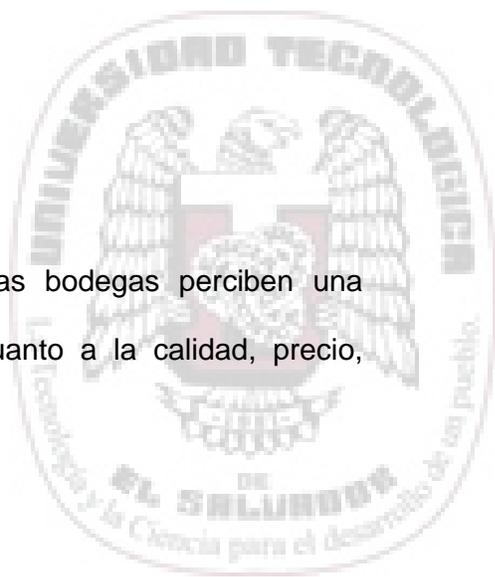
Mencione algunos beneficios que obtiene su departamento cuando se ha realizado una efectiva compra:

Objetivo: Determinare los beneficios que se obtienen de una compra efectiva.

Alternativas	No. de Respuestas	Porcentaje %
Calidad-precio-servicio	1	25
Precio-tiempo de entrega	1	25
Todas las anteriores	2	50
Total	4	100



Análisis: En su mayoría los encargados de las bodegas perciben una efectiva compra en las materias primas, en cuanto a la calidad, precio, servicio y tiempo de entrega.



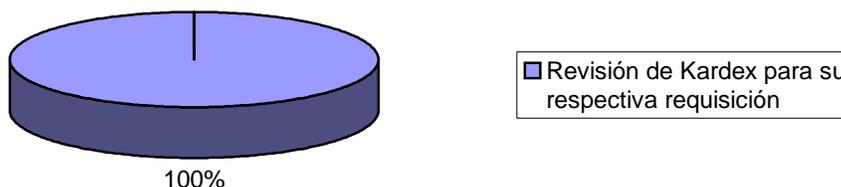
Pregunta No. 7

Mencione en qué parte del proceso de compras se involucra su departamento:

Objetivo: Conocer en que momento del proceso de compras interviene el almacén.

Alternativa	No. de Respuestas	Porcentaje %
Revisión de Kardex para su respectiva requisición	4	100
Total	4	100

Respuestas



Análisis: De acuerdo a los resultados, el departamento de almacén de Materias Primas interviene en el proceso de compras en la revisión del Kardex manual para elaborar la respectiva requisición.



SECCIÓN SEGUNDA: PRODUCCIÓN

(Personal de Producción) (2)

Pregunta No. 8

¿Las compras de materiales utilizadas para la producción, de que procedencia son?

Objetivo: Identificar la procedencia de los materiales comprados ya sea nacional, internacional o ambos.

Alternativa	No. de Respuestas	Porcentaje %
Nacional	0	0
Extranjera	0	0
Ambas	2	100
Total	2	100



Análisis: La procedencias de los materiales utilizados por producción en su totalidad son Nacionales y Extranjeras.

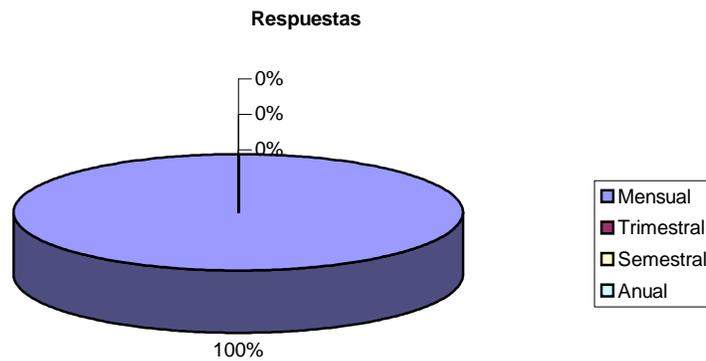


Pregunta No. 9

¿Con que frecuencia se requiere una compras?

Objetivo: Medir la frecuencia con que se efectúa una compras dentro de la empresa.

Alternativas	No. de Respuestas	Porcentaje %
Mensual	2	100
Trimestral	0	0
Semestral	0	0
Anual	0	0
Total	2	100



Análisis: Producción requiere de compras de materias primas mensualmente debido a que se manejan materiales delicados que no pueden se embodegados por mas tiempo.



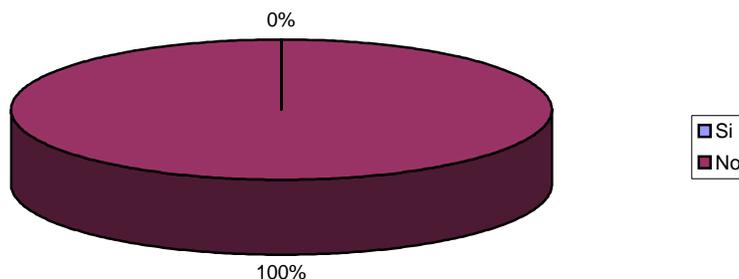
Pregunta No. 10

Conoce alguna técnica que ayude a minimizar costos, enfocada al proceso de compras y almacenamiento?

Objetivo: Determinar si el Departamento de Compras de la empresa Carita de Ángel conoce alguna técnica que ayude a minimizar costos.

Alternativas	No. de Respuestas	Porcentaje %
Si	0	0
No	2	100
Total	2	100

Respuestas



Análisis: En total el Departamento de producción desconoce alguna técnica aplicable a las compras y el almacenamiento que ayude a minimizar los costos.

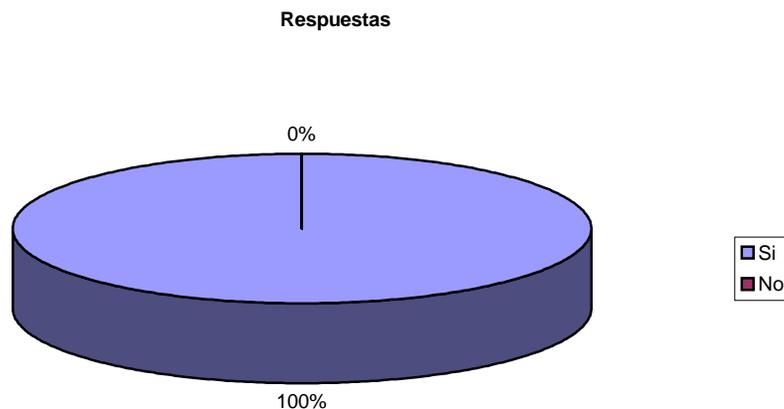


Pregunta No. 11

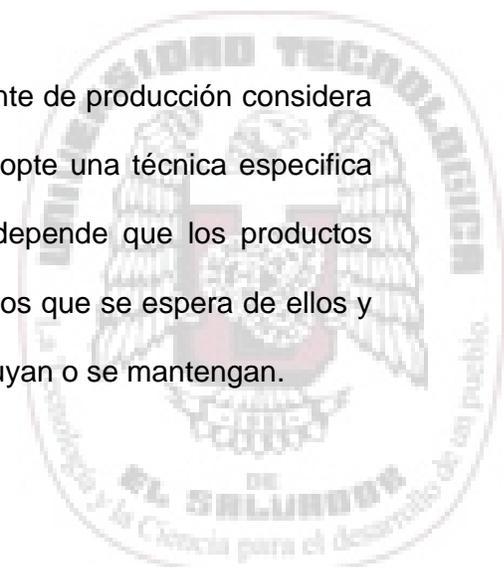
¿Considera importante para la producción que el departamento de compras adopte una técnica en el proceso de compras?

Objetivo: Identificar si el departamento de Compras considera importante la adopción de una técnica en el proceso de compras, que ayude a minimizar tiempo y costos.

Alternativas	No. de respuestas	Porcentaje %
Si	2	100
No	0	0
Total	2	100



Análisis: Los resultados son afirmativos, el Gerente de producción considera importante que el departamento de compras adopte una técnica específica en su proceso ya que de este departamento depende que los productos comprados cumplan exactamente con los objetivos que se espera de ellos y que los precios en producción aumenten, disminuyan o se mantengan.



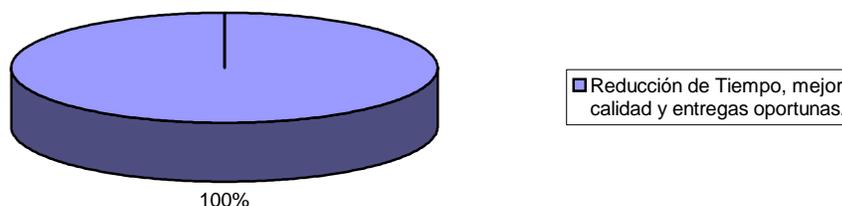
Pregunta No. 12

Mencione algunos beneficios que obtiene su departamento cuando se ha realizado una efectiva compra:

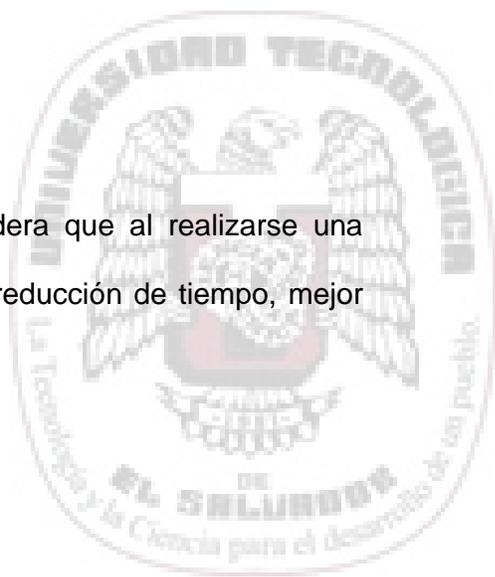
Objetivo: Conocer los beneficios que se obtienen al realizar una efectiva compra.

Alternativas	No. de Respuestas	Porcentaje %
Reducción de Tiempo, mejor calidad y entregas oportunas.	2	100
Total	2	100

Respuestas



Análisis: El departamento de Producción considera que al realizarse una efectiva compra sus resultados se reflejan en la reducción de tiempo, mejor calidad y entregas oportunas.



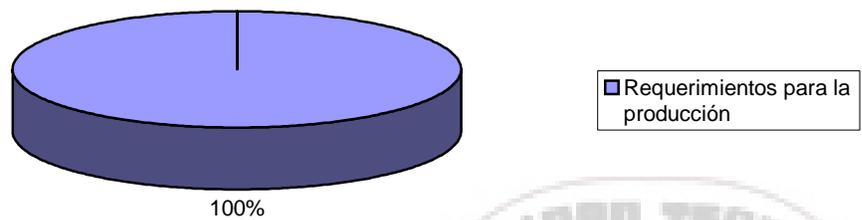
Pregunta No. 13

Mencione en que parte del proceso de compras se involucra su departamento:

Objetivo: conocer en que momento del proceso de compras en el que se involucra el departamento de producción

Alternativa	No. de Respuesta	Porcentaje %
Requerimientos para la producción	2	100
Total	2	100

Respuesta



Análisis: Producción es esencial para realizar una compra que es éste departamento es el que realiza los requerimientos.



SECCIÓN TERCERA: COMPRAS

(Personal del departamento de Compras) (2)

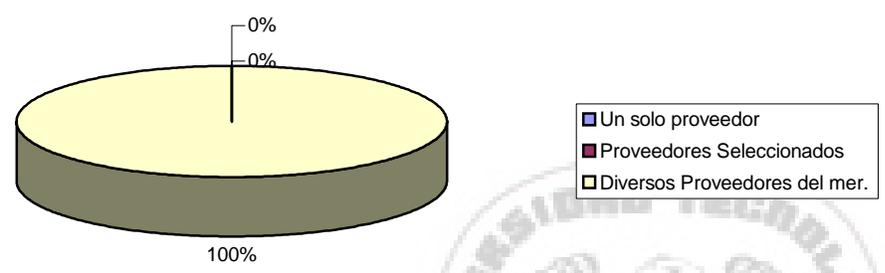
Pregunta No. 14

¿Para la adquisición de una clase de materia prima de que manera consideran a sus proveedores?

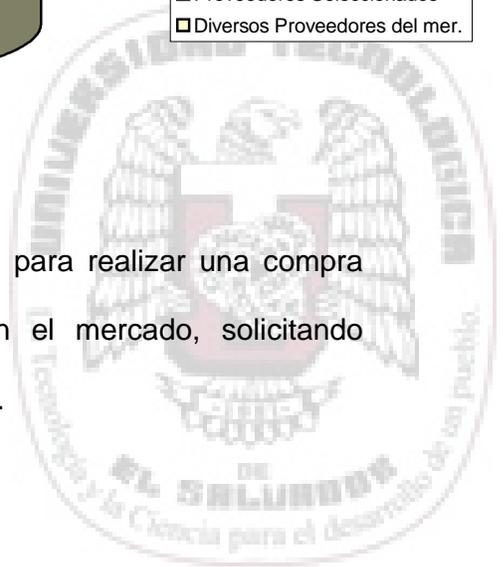
Objetivo : conocer como manejan el sistema de proveedores al efectuar una compra de una sola materia prima.

Alternativas	No. Respuestas	de	Porcentaje %
Un solo proveedor	0		0
Proveedores Seleccionados	0		0
Diversos Proveedores del mercado	2		100
Total	2		100

Respuestas



Análisis: La empresa Carita de Ángel, para realizar una compra requiere de diversos proveedores en el mercado, solicitando cotizaciones hasta a cinco proveedores.

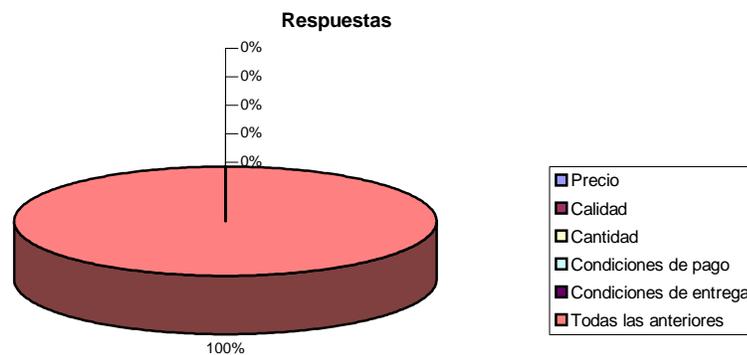


Pregunta No. 15

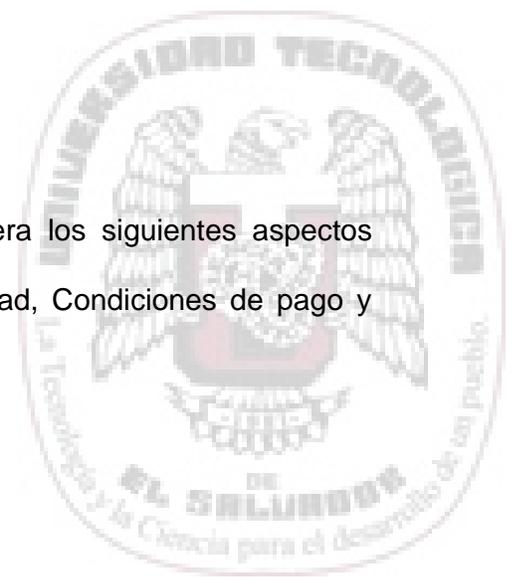
¿Que aspectos considera usted más importantes para realizar una efectiva compra?

Objetivo: conocer los aspectos que el departamento de compras considera para realizar una compra.

Alternativas	No. de Respuestas	Porcentaje %
Precio	0	0
Calidad	0	0
Cantidad	0	0
Condiciones de pago	0	0
Condiciones de entrega	0	0
Todas las anteriores	2	100
Total	2	100



Análisis: El departamento de Compras considera los siguientes aspectos más importantes como: Precio, Calidad, Cantidad, Condiciones de pago y Condiciones de entrega.

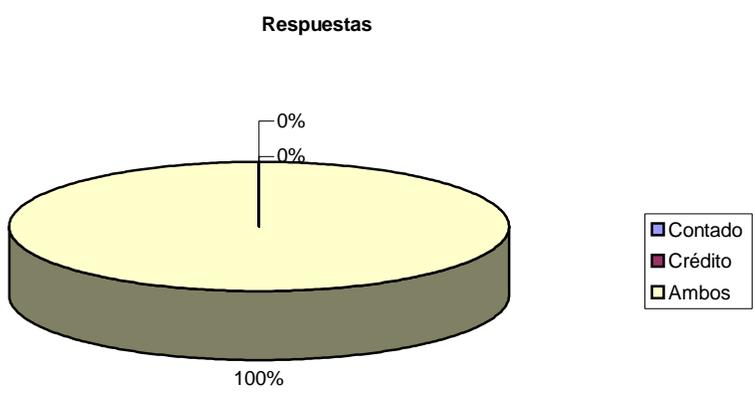


Pregunta No. 16

¿Cuáles son las Condiciones financieras que se utilizan de intercambio?

Objetivo: Determinar cuales son las condiciones financieras de intercambio que se utilizan en la empresa Carita de Ángel.

Alternativa	No. Respuestas	Porcentaje %
Contado	0	0
Crédito	0	0
Ambos	2	100
Total	2	100



Análisis: La empresa Carita de Ángel utiliza como condiciones financieras de intercambio el crédito y en ocasiones se realizan compras de contado.

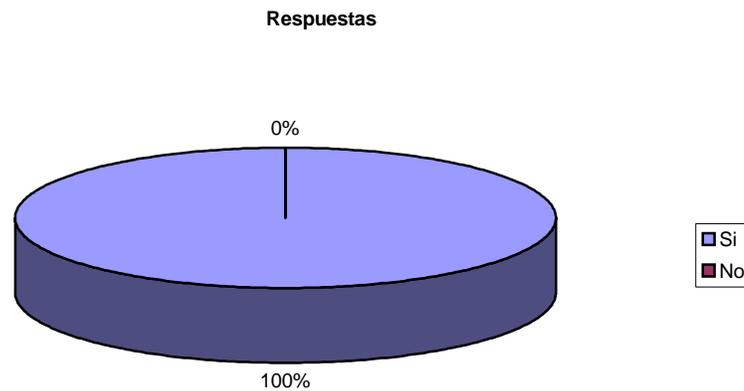


Pregunta No. 17

Mencione si se lleva a cabo un proceso determinado para la adquisición de Materia prima nacional o internacional?

Objetivo: identificar el proceso que se utiliza para realizar una compra dentro de la empresa Carita de Ángel.

Alternativas	No. de Respuestas	Porcentaje %
Si	2	100
No	0	0
Total	2	100



Análisis: De acuerdo a las respuestas la empresa Carita de Ángel, actualmente posee procedimientos establecidos para realizar cada compra, donde se inicia solicitando cotizaciones y muestras de ensayo de 3 a 4, seguido del papeleo administrativo.

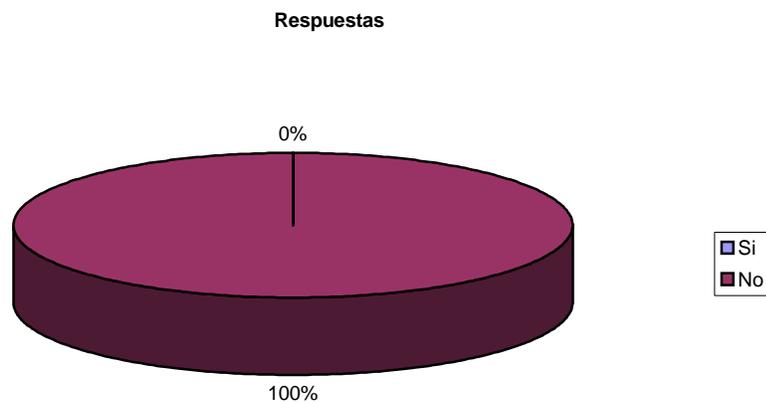


Pregunta No. 18

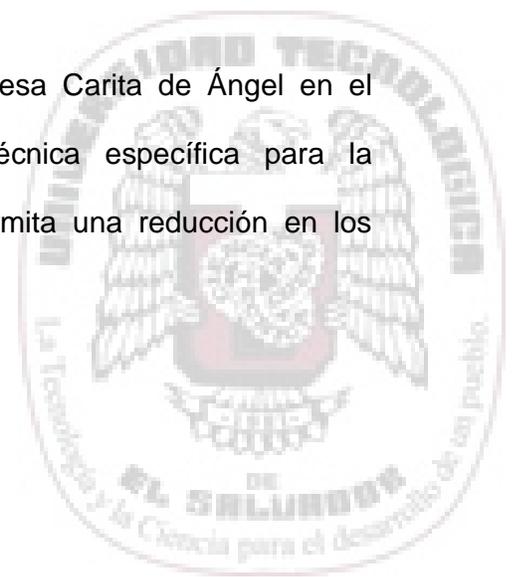
¿Utilizan una técnica específica para la adquisición de materia prima?

Objetivo: Determinar si se utiliza una técnica específica para la adquisición de materia prima en el departamento de compras.

Alternativas	No. De Respuestas	Porcentaje %
Si	0	0
No	2	100
Total	2	100

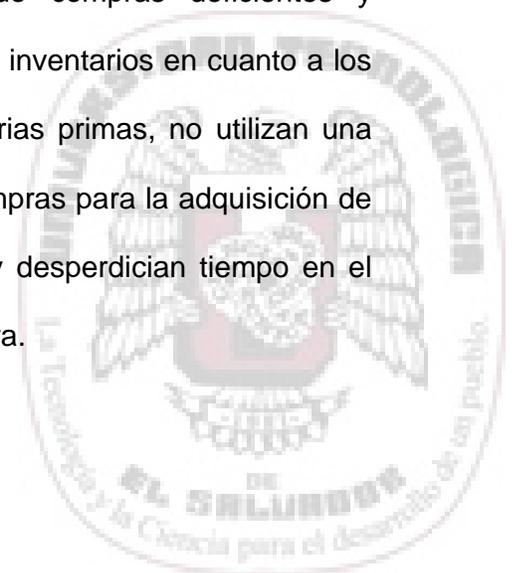


Análisis: De acuerdo a los resultados la empresa Carita de Ángel en el departamento de compras no utiliza una técnica específica para la adquisición de las materias primas que le permita una reducción en los costos y tiempo.



CONCLUSIONES

- Concluimos en la primera parte de los resultados relacionados con los proveedores estratégicos de la empresa Carita de Ángel, que éstos se esfuerzan día a día por brindarle a sus clientes productos de la mejor calidad, asimismo poseen conocimientos amplios de la Técnica Justo a Tiempo y actualmente la aplican con algunos de sus clientes; conocen los beneficios mutuos que se obtienen de un contrato a largo plazo, además están dispuestos a adquirir una alianza estratégica con la empresa Carita de Ángel aplicando la técnica justo a tiempo, con lo que se obtendrán mejores resultados, disminuyendo los costos, el tiempo y el desperdicio de todo aquello que no agrega valor alguno a ambas empresas.
- En la segunda parte de los resultados concluimos que la empresa Carita de Ángel actualmente realiza procesos de compras deficientes y desactualizados ya que no poseen control de inventarios en cuanto a los mínimos y máximos de existencias de materias primas, no utilizan una técnica específica en el departamento de compras para la adquisición de materiales, carecen de un solo proveedor y desperdician tiempo en el papeleo administrativo al efectuar cada compra.



RECOMENDACIONES

- La empresa Carita de Ángel para poder competir en el mercado necesita de la adopción de una técnica que le permita reducir sus costos, es por ello que se recomienda la técnica del Justo a Tiempo en el proceso de compras que le ayudará a la reducción de los inventarios de materias primas y materiales, obteniendo beneficios como: Reducción de capital invertido en existencias, incremento de los ciclos de servios a los clientes, mayor movimiento de las existencias y reducción de los costos de almacenaje.
- Para reducir inventarios y producir el artículo correcto en el tiempo exacto, con la cantidad adecuada, se requiere de información acerca del tiempo y el volumen de los requerimientos de producción de todas las estaciones de trabajo, así como de una adecuada compra, donde se selecciones proveedores únicos para las materias primas y los materiales, se reduzca el papeleo administrativo que no agrega valor alguno al proceso de compras, asimismo se elimine la inspección a la hora de llegada de las materias primas y los materiales.



