

ULACIT

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA
DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
— C O S T A R I C A —

Investigación Final Aplicada

“Programa personalizado en el proceso de compras de
suministros de oficina”



MBA. Gerencia de Operaciones

Profesor. Emilio Zevallos Vallejos.

Estudiante: Helen Jara Phillips

Noviembre 2011

Tabla de contenido

¿Hasta qué grado agilizaría el proceso de compras de suministros de oficina un programa o sistema personalizado, según las necesidades de una empresa?	3
Introducción	3
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos.....	4
Hipótesis.....	4
Marco Teórico.....	5
Metodología	11
Estados de Resultados	14
Conclusiones	23
Recomendaciones	24
Bibliografía.....	25
Encuesta Borrador.....	26

¿Hasta qué grado agilizaría el proceso de compras de suministros de oficina un programa o sistema personalizado, según las necesidades de una empresa?

Introducción

Hoy en día las empresas tienen que ser más eficientes y eficaces en un mundo más globalizado y competitivo, no solo en los procesos relacionados con los productos sino también en los procesos administrativos, es decir deben emplear sus recursos humanos de una manera óptima y asegurarse para que estos recursos sean realmente necesarios con las herramientas que se usan para que facilite el trabajar sin inconvenientes que impacten directa o indirectamente en el negocio.

El tiempo es un factor de gran urgencia en los últimos días ya que tienen una gran importancia para la empresa a donde cada una de ellas invierte mucho más, para que sean más automatizadas sus actividades en menor tiempo para realizar otras asignaciones que pueden dar mucho más valor agregado a la misma o sea justo a tiempo.

También es importante mencionar que los empleados que se dedican exclusivamente a esta actividad muchas veces no le prestan la debida atención por ser suministros de oficina como por ejemplos: hojas blancas, tintas para impresora, lapiceros, folders, marcadores, libretas, cintas, grapas, agendas, maletines entre otros artículos, lo cual a falta de algunos de ellos las diferentes actividades de la empresa o el trabajo de la mayoría de los empleados pueden afectarse en el día a día. Y cuando les hace falta un artículo se dan cuenta que son de igual importancia como si fuera equipos de cómputo, alimentación, pago de diferentes servicios entre otros.

Es por esto que agilizar este proceso de compras de suministros de oficina es de gran valor para la empresa porque puede contar con lo necesario y el personal encargado invierte mejor el tiempo, no necesita darle seguimiento a las compras con el departamento respectivo, no devolver artículos que no le parecen porque no son lo que pidieron entre otros factores que impactan este proceso y el trabajo de algunos empleados.

Objetivo General

Determinar el grado en el que agilizaría un programa personalizado en el proceso de compras de suministros de oficina.

Objetivos Específicos

- Determinar las funciones y módulos que se desarrollaría en el programa de compras de suministros de oficina.
- Describir el proceso de compras actual de una empresa específica.
- Desarrollar un nuevo proceso de compras de suministros de oficina basado en el programa de personalizado.
- Determinar los pasos a seguir para agilizar el proceso de compras.

Hipótesis

La tecnología empleada de una manera correcta, colabora considerablemente en agilizar el proceso de compras siendo este el programa de suministros de oficina para la empresa integrado con los demás sistemas de la empresa para obtener lo que se requiere con las aprobaciones respectivas en un mejor tiempo.

Marco Teórico

En la actualidad la competencia de venta y compra entre los negocios es muy fuerte, puesto que él es quien impone las condiciones para satisfacer las necesidades de los clientes de los mismos. Es por esto que los negocios cada vez permanecen dentro de un mercado competitivo para lograr ciertas características como: tecnología, prestigio, procesos, calidad e innovación, para alcanzar un valor agregado a sus propios clientes.

Es por esto que deben ir pensando en implementar más el comercio electrónico, este consiste en la venta y compra de productos y servicios por medio del internet para estimular la creación y utilización de innovaciones en el mercadeo por internet. Considerablemente el comercio electrónico consiste en la adquisición de artículos virtuales.



Ilustración 1. Comercio Electrónico

Entre las ventajas se podrían mencionar las siguientes: mejoras en la distribución, comunicaciones comerciales por vía electrónica, beneficios operacionales y facilidad para fidelizar los clientes.

El comercio electrónico se puede utilizar para el intercambio de las adquisiciones y así desarrollar la creación de canales nuevos, acceso interactivo a catálogos de productos, lista de precios, venta directa e interactiva.

Los beneficios se pueden conseguir con la reducción del trabajo administrativo, acceso fácil y rápido a la información, transacciones más rápidas y precisas, facilitar la captura de datos, ahorro de cantidades de tiempo al comunicarse y presentar directamente la información.

El comercio electrónico o conocido como el e-business, se implementa normalmente para obtener un sistema de calidad donde mejore los procesos y así obtener el valor agregado desde la cadena de suministros de oficina tanto en servicios y productos.

Adicionalmente, para esta investigación incluiría el comercio que permita la aparición de negocios para desarrollar en las nuevas posibilidades que aporta la red. Cada día surgen nuevas plataformas que ayudan a descubrir las funcionalidades y servicios que internet ofrece como es el B2C (conocido en inglés Business to Consumer), que permite definir la venta de bienes y servicios de los consumidores a través de Internet.

Esta estrategia es para poder llegar de manera directa al cliente o consumidor final, tal y como se observa en la ilustración siguiente:



Ilustración 2. Estrategia para poder llegar de manera directa al cliente o consumidor final

En definitiva el comercio electrónico permite interactuar diariamente y de forma global con sus clientes a través de internet.

Entre las ventajas que se podrían mencionar en las empresas en los últimos días es el uso del internet que puede hacer mucho más rápido y seguro las comunicaciones, con mayor número de ofertas y demandas para ampliar la competencia con una integración directa de datos en las transacciones de los sistemas y el proceso de negociación es mucho más rápido impactando a la reducción de los costos.

Es importante también mencionar que el comercio electrónico hay que verle el lado positivo desde varios puntos de vista, seguidamente algunos de ellos:

- Economía: permite la economía digital para obtener mejor información en línea.
- Tecnológico: permite a las empresas usar las tecnológicas de información y de comunicación para el proceso de negociaciones.
- Marketing y nuevos procesos: permite tener un canal entre los clientes, promociones y las empresas.
- Enlaces electrónicos: permite usar lo que anteriormente mencionamos de business to business.

El comercio electrónico es un sector que se desconoce y se hace uso limitado en las empresas del país sobre las herramientas tecnológicas. Es por esto que las tecnologías de la información y comunicación (TIC) pueden afirmar que los sectores industriales, de comercio y servicios reflejan que el porcentaje del uso del internet es de un 55%. Lo cual demuestra también lo atrasados que estamos en esta materia y muchas veces ni se ha escuchado el término, por tanto es un limitante para la compra y ventas por internet.

Es por esto que para la investigación empresarial también es importante mencionar el proceso de compras establecido administrativamente con una política de compras para la empresa para regular los pagos por adelantado, definir los términos de crédito esperados por la empresa, tener una lista de excepciones de la política de las órdenes de compra, que pasa con las compras emergentes, las aprobaciones de las facturas y los diferentes métodos de pago para asegurarse que la adquisición de bienes y servicios se realice con la participación del departamento de compras garantizando la mejor forma alternativa técnica y comercial de la empresa.

Es de gran impacto también mencionar que para cada compra que se realice en la empresa, el departamento de compras debe tener el debido conocimiento para involucrarse en el proceso de la ejecución del presupuesto e implementar el proceso estratégico conformado por varios pasos como lo son: vinculación de los usuarios interesado, analizar las diferentes opciones, realizar las estrategia de la negociación, salir al mercado, negociar para llegar a una contratación, posteriormente implementar y gestionar con el proveedor.

Los proveedores aprobados y preferidos tienen que cumplir con la legislación y normativa nacional con la relación al empleo y derechos humanos.

El cumplimiento de la política y procesos de compra serán monitoreados y reportado periódicamente por los comités ejecutivos de áreas y locales de compra para evitar los incumplimientos para no colocar a la empresa en riesgo, información confidencial, reputación o constituya un fraude o se pierda la confianza de las personas.

Como se mencionó anteriormente el departamento de compras siempre debe estar notificado de las diferentes compras que se realicen ya que su principal objetivo es cuidar por el presupuesto de la empresa y es por esto, que se deben tomar en consideración los siguientes criterios:

- Compras superiores de \$200 siempre se le debe generar una orden de compra.
- Si las compras superan el monto \$500 o son inferiores al monto \$3500, se deben obtener dos cotizaciones.
- Si las compras superan el monto \$3500 siempre se deben conseguir tres cotizaciones.

En las compras recientes, se pueden usar el mismo proveedor sin problema, sin necesidad de cotizaciones si no ha transcurrido más de tres meses, el proveedor mantenga el precio y las condiciones. Si alguno de los anteriores no se cumple se deben comenzar el proceso nuevamente. Si el tiempo es entre tres meses a seis y el precio no supera el 5% se puede seleccionar este sin problema.

Para ser proveedor se debe cumplir con ciertos criterios como capacidad para proveer los bienes o servicios específicos, términos comerciales, niveles de servicio, estabilidad y riesgo financiero. Y si uno de los departamentos o usuarios desean un proveedor específico se tiene que conseguir diferentes aprobaciones exponiendo la razón.

Adicionalmente, hay diferentes tipos de canales para comprar los bienes o servicios en la empresa pero las más usadas son con o sin orden de compra. Si se emplea la orden de compra deberá entregarse al proveedor antes de recibir los bienes o servicios.

Las compras pueden ser rechazadas si la requisición u orden de compra debido que la información este incompleta o incorrecta o el proveedor no es el preferido.

Además, se debe tomar en cuenta que apenas este está aprobada la orden de compra y esta sea enviada al proveedor no podrá ser modificada. En el área de devoluciones solo se podrán hacer si tiene defectos, incumplen con las especificaciones o están dañadas, según acuerdo con el proveedor.

Las formas de pago se deben negociar como cuando se realiza una compra de bienes o servicios a donde no exista una imposibilidad legal o tecnológica, es por esto que se deben realizar por medios de transferencia electrónica. Con lo cual queda limitado el pago por medio de cheques solamente en los casos que imposibilidad antes indicada.

En la gestión de los contratos se realizara en términos acordados por compras, cualquier variación el proveedor será bloqueado por la base de datos de los proveedores hasta que el gerentes responsable vuelva aprobar.

Normalmente las políticas de las empresas son revisadas anualmente y cualquier modificación deberá ser aprobada por el equipo de la gestión de la política de compras.

Para el análisis de procesos se deben considerar diferentes componentes o elementos de la gestión de procesos. Esta gestión tiene como objetivo mejorar y establecer que las actividades se den. Es por esto que se debe representar por medio de mapas de procesos con su debida definición y análisis.

Los siguientes son los pasos que se debe seguir en la gestión de procesos:

- Identificar: lo que se debe configurar en el sistema.
- Definir: la secuencia de la lógica de los procesos y sus actividades.
- Mapear: clasificar los procesos por diferentes categorías.
- Gestionar: los procesos y planes de acción deben ser indicadores para proceder.

Para las fases del análisis de procesos se podrían tomar en cuenta los siguientes:

- Identificar que son los procesos clave de la empresa y cuales serian las áreas de mejora.
- Seleccionar y darle prioridad a la actividad de la empresa con los objetivos del análisis.
- Evaluar con mayor estudio todos los procesos seleccionados.
- Mejorar con la gestión del control, seguimiento y revisión de los procesos.
- Ejecución de todos los planes previamente calificara para la mejora.

Las compras son un elemento significativo, ya que ayudan a la crear empleos y generar una demanda entre productos y servicios. Esto consiste en implementar diferentes criterios económicos, ambientales y sociales para tomar la decisión de la compra e inclusive crear nuevas oportunidades de negocios.

Metodología

Para esta parte se analizan las encuestas y entrevistas que se aplicaron como fuentes primarias, es decir un enfoque cualitativo y cuantitativo. Las encuestas son métodos más comunes que se usan en la investigación porque permiten ampliar la información de las personas encuestadas y mediante el uso de unos cuestionarios diseñados de forma previa para conseguir la información que se desea obtener. En lo que se refiere a las entrevistas es el dialogo que se entabla entre dos o más personas para un fin determinado y encontrar todos los puntos de mejora del proceso y ayudar a las empresas a automatizarlos. Con ambos enfoques se espera información relevante que ayude a dar demostrar buenos resultados para demostrar que un programa personalizado para la compra de suministros de oficina agilizaría el proceso en días, hora u otros factores que se pueden ver reflejados en una escala para comparar si es factible o no, el desarrollo del programa y si los efectos o resultados son los esperados en un determinado periodo del tiempo.

En este sector del trabajo de investigación se van a trabajar tres metodologías como lo son: una encuesta aplicada a 50 o más personas con 10 preguntas entre ellas de selección única, selección múltiple, cerrada y abierta para enriquecer mejor y darnos una idea de cómo está el proceso actual, que es lo que desea y se le debería implementar para que ayude a que el proyecto sea un éxito.



Ilustración 3. Encuestas

Para saber si el nuevo programa o sistema va a ayudar agilizar las compras de suministros de oficina, como se mencionó anteriormente se va a crear una escala para determinar si

lo agiliza o no y así determinar si es factible o no invertir en la creación y administración del programa a donde los empleados puede hacer sus compras como si fuera una tienda en un centro comercial pero todo en línea ligado a los sistema de la empresa que tiene los artículos como la que los desea comprar.

Además se encuentra la metodología de entrevistas, esta fase fue más de preguntas o una conversación abierta del proceso actual de cómo se lleva acabo los procesos, normas o políticas establecidas en el documento formal que se publica anualmente en la empresa para cumplir indicado.



Ilustración 4. Entrevistas.

Otro método es el de la Observación, primero que todo con este método es sentarse al lado de una persona para observar todos los pasos que realiza y le toma para llevar a cabo la compra con los proveedores actuales para este tipo de compras. Posteriormente, para observar que actividades realiza el departamento de compras cuando le llegan los pedidos de compras de suministros de oficina, como que prioridad el den, si las clasifican, si vuelven a solicitar las cotizaciones para ver si cumplen con la política o no, y así sucesivamente todos los demás pasos que se realizan actualmente en una empresa para ir tomando el tiempo y sus actividades para esta asignación, con el fin en este punto es detallar con solo lo observación diferentes pasos y procedimientos.

Además se encuentra la metodología de entrevistas, esta fase fue más de preguntas o una conversación abierta del proceso actual de cómo se lleva acabo los procesos, normas o políticas establecidas en el documento formal que se publica anualmente en la empresa para cumplir indicado.

Y por último se llevó a cabo la metodología de la observación, desde el principio cuáles son los pasos a seguir que una persona debe realizar y su debido seguimiento hasta que la compra de productos o servicios se adquiere a como es solicitado.



Ilustración 5. Observación

Con lo anterior se espera revisar si el proceso de compras de suministros de oficina realmente se puede agilizar o no, es identificar si es un proceso interno o externo el que hace que este demore varios días para que se cree la solicitud de pedido y se dé la respectiva aprobación de la orden de compra para enviar al proveedor el número de orden de compra para que haga llegar todo lo solicitado en el tiempo previamente ya establecido por contrato de la entrega de la compra.

Al finalizar las diferentes metodologías mencionadas anteriormente, se analizará el resultado del estudio para ver las tendencias de los tipos de procesos para la compra de suministros de oficina que hay en las empresas, en que es lo que más les demora en el proceso, en que más les impacta y como ellos esperarían que este proceso fuera mejor para agilizar las compras y no les afecte tanto. Adicionalmente con las mismas determinar que el proceso se debe seguir de la manera establecida por la política de compras de la empresa y que se realicen de la mejor manera.

Estados de Resultados

Después de aplicar 50 cuestionarios de la encuesta a diferentes funcionarios que dedican gran parte de su tiempo a la actividad del proceso de compras de suministros u otros tipos de compras, se exponen seguidamente los resultados que se obtuvieron y ayudaran analizar si un sistema o programa personalizado para la compañía podrá ser de gran ayuda a agilizar el proceso de compras.

Como ya se indicó entre los tipos de compras que se adquieren en la empresa la mayoría se enfoca en suministros de oficina, que son artículos que diariamente cada empleado necesita para desempeñar su trabajo. Por ejemplo: hojas blancas, lapiceros, cuadernos, marcadores, libretas entre otros artículos. Estos artículos como se mencionó en las entrevistas son las compras más recurrentes que cada departamento realiza y se hacen por separado por un efecto de presupuesto y se tratan de mantener el mismo estándar indiferentemente la ubicación geográfica.

En el segundo lugar u otra parte consistió en analizar todo tipo de equipos de cómputo desde accesorios, componentes y propiamente los equipos como son las computadores de escritorio y las portátiles. Como se tiene conocimiento hoy en día cada departamento se apoya en el departamento de tecnologías de información para que les brinde las características pero ellos mismos son los que solicitan las compras. El departamento de tecnologías de información solo es de asesoría para los efectos de accesorios porque para que son hardware y software ellos si se encargan por completo de las compras anuales para ir reemplazando lo obsoleto.

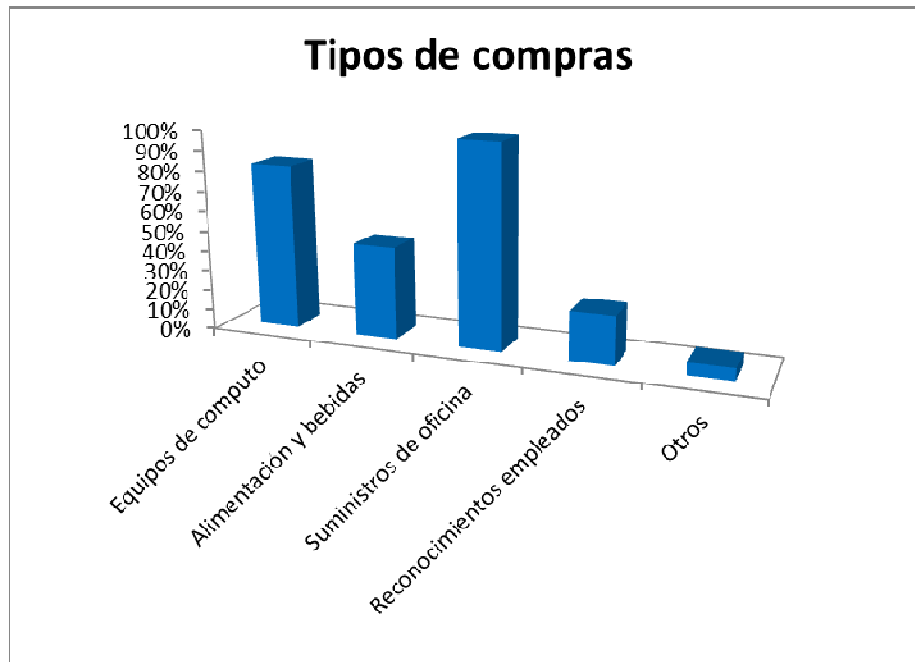


Gráfico 1. Tipos de Compras - Creación propia.

En el siguiente gráfico se puede observar que cantidad de horas los empleados invierten de sus horas laborables para dedicarse únicamente a la compra de suministros de oficina, que con un 68% significa un promedio de 6 a 9 horas, es decir un día que dedican solo a esta actividad y lo podrían invertir en otras asignaciones que ayuden más a la compañía.

Cuando se refiere que las personas que se dedican a las compras de suministros de oficina invierten un día para llevar a cabo esta asignación es mensualmente ya que en el gráfico de a continuación se el punto más pronunciado es esta categoría, ya que se planifican con datos históricos de que es lo que se necesita y sus cantidades específicas.

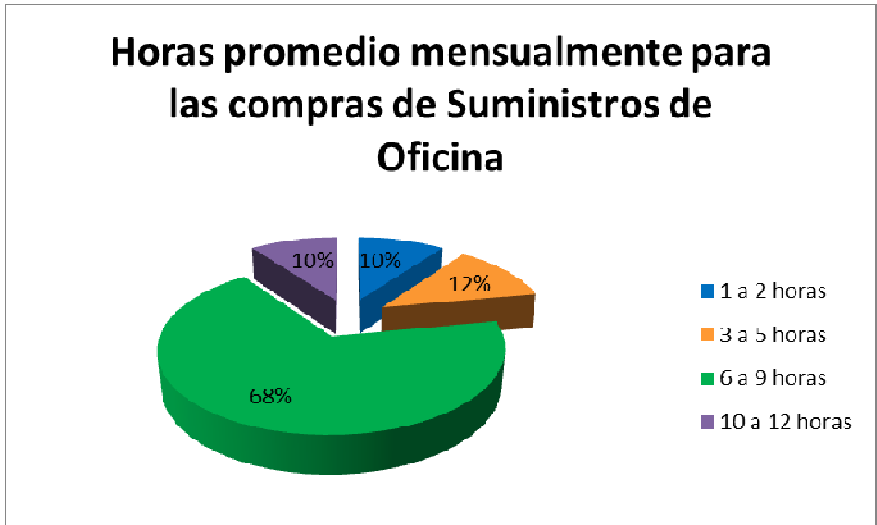


Grafico 2. Horas promedio mensualmente para la compra de suministros de oficina - Creación propia.

Así, contar con un proveedor que les pueda suplir con lo que se requiere en ese mes. Sino también se puede observar que otra gran parte de las personas prefieren realizar las compras quincenales por motivos de almacenamiento porque no tienen la capacidad para guardar todo lo solicitado para ir entregando a sus empleados lo que vayan pidiendo.



Grafico 3. Frecuencia con que se solicitan los pedidos - Creación propia.

Uno de los temas que más preocupa a las personas que solicitan o tienen contacto con el proveedor es que cuando llegan los pedidos a la empresa y revisan los suministros de oficina se dan cuenta que lo que querían no es lo que el proveedor les está entregando porque varía mucho con los códigos de productos entre un proveedor a otro o el artículo que normalmente solicitan está agotado y le ofrecen uno con características similares para no perder la venta.

Es por esto que el siguiente grafico se puede confirmar que la rectificación de pedidos es muy común y se podría evitar con códigos de productos, imagen del producto entre otros.

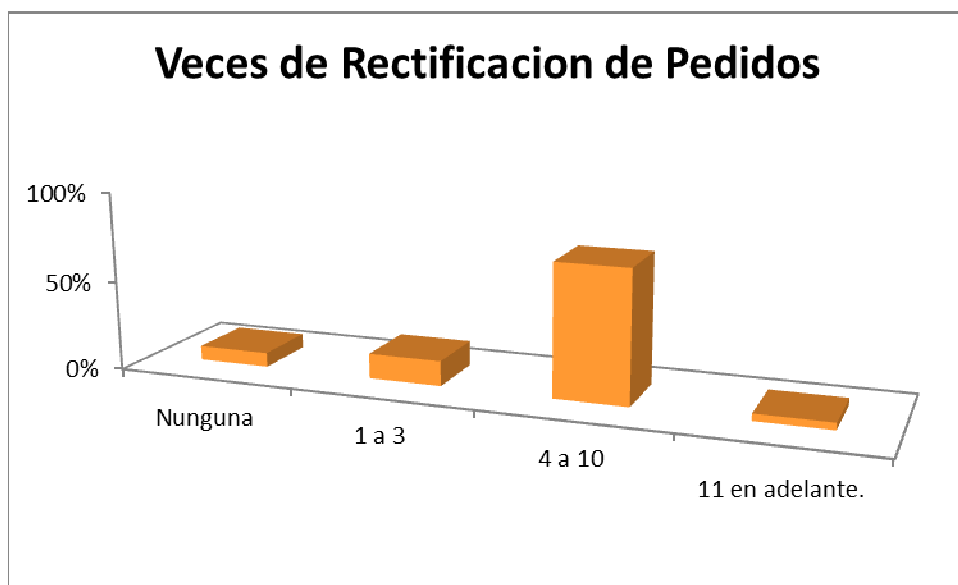


Gráfico 4. Veces de rectificación de pedidos - Creación propia.

Otro de los temas que son importantes del proceso de compras es saber cuáles son los medios que utilizan actualmente en la empresa para tener contacto con el proveedor y adquirir la información necesaria de lo que necesita.

A continuación se puede confirmar que la llamada directa al proveedor y el uso del correo electrónico son medios que se usan al 100% por cualquiera de las personas que se dedican a esta actividad porque les queda más fácil y rápido obtener la información de lo que necesitan para no demorar más tiempo ya que tienen más actividades para llevar a cabo. Pero esto no significa que sea más rápido porque a veces pasan horas en el

teléfono conversando con el proveedor sobre lo que necesitan y así también pasa el tiempo en el envío de correos analizando las cotizaciones enviadas.

Sino el siguiente medio que usan es apoyándose en un departamento de compras para que realicen todo el proceso de cotización y luego le envíen toda la información consolidada a ellos para tomar una decisión, si hay algo que no les parezca se lo devuelven al departamento de compras y empieza nuevamente el proceso de cotización hasta obtener la información que andan buscando. Este medio dura un poco más ya que abren solicitudes de pedido y tienen un tiempo de respuesta hasta de 5 días hábiles para ir consiguiendo lo que solicitaron y todo lo que se colocó se comprendiera sin problema para contactar al proveedor sino se demora más tiempo.

Otro de los medios que cuenta un gran porcentaje es el de enviar a un mensajero, pero este de igual forma se le tiene que brindar las características de lo que se necesita e indicarle a donde se puede conseguir. Es decir siempre se tiene que invertir tiempo para conseguir los datos para la compra.

El porcentaje de compras por internet es muy bajo ya que esta no es la cultura actual de la empresa ya que se requieren proveedores que brinden crédito de pago, que estén registrados con respaldo y por temas de garantía.

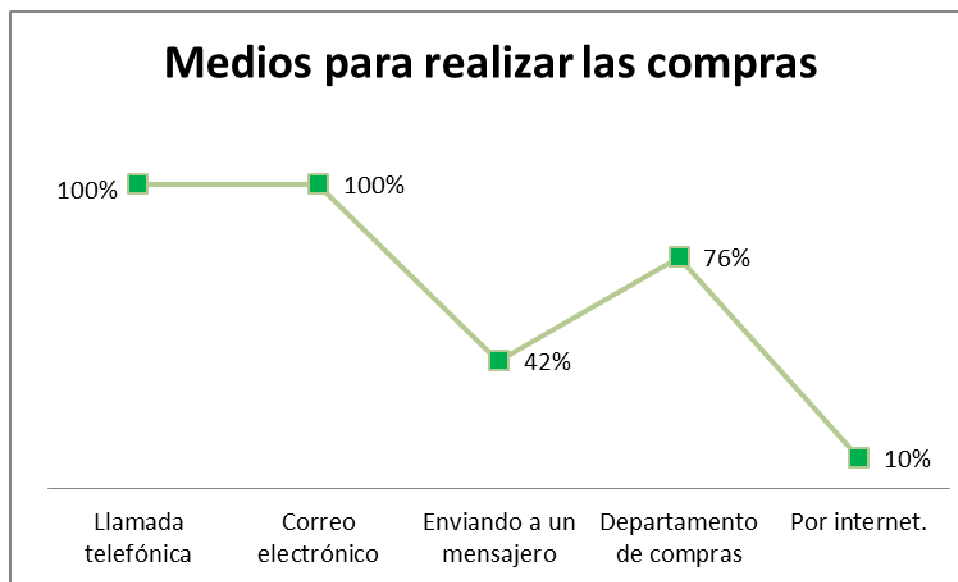


Grafico 5. Medios para realizar las compras - Creación propia.

Después de comentarles a las personas encuestas sobre el sistema o programa personalizado para agilizar el proceso de compras de la empresa, se realizaron las siguientes preguntas cuáles son las preguntas para determinar y analizar qué es lo que debe contener el mismo para ayudar diariamente a estas personas y así poder reducir y agilizar el tiempo de estar cotizando y buscando los diferentes proveedores de lo que se desea comprar.

Entre las facilidades que se debe implementar en este programa serían las siguientes: canasta de productos normalmente adquiridos, que significa esto que se puede tener en el perfil de cada comprador un sector de la lista de productos que normalmente compra con su respectivo:

- Proveedor
- Códigos de productos
- Cantidades
- Características

Que si son compras recurrentes con solo dar un clic puede seleccionar y hacer el pedido sin tener que estar buscando producto por producto.

Además, si desean adquirir algo adicional y comparar los precios entre los proveedores se puede conseguir las diferentes cotizaciones e imprimir de una vez sin tener que esperar que el proveedor la genere y la envíe.

Otro de las facilidades que les gustaría que se implemente es un recordatorio vía correo que se debe realizar las compras de suministros de oficina, en caso de que la persona se encuentra de vacaciones, incapacitada, fuera de las instalaciones o del país entre otros motivos puede seleccionar a un responsable para efectuar dichas compras.

Lo que es el tema de pago en línea, les llama la atención pero como las compras de los suministros de oficina les tienen un crédito a 30 o 45 días no es tan necesario que se cuente con esta opción. Solo les interesa si son compras menores de \$200 Para el caso que nos ocupa y que se pueda pagar de una vez por algún motivo especial y sea previamente autorizado por el jefe con una aprobación que se le envíe vía correo para que proceda la compra sin problema.

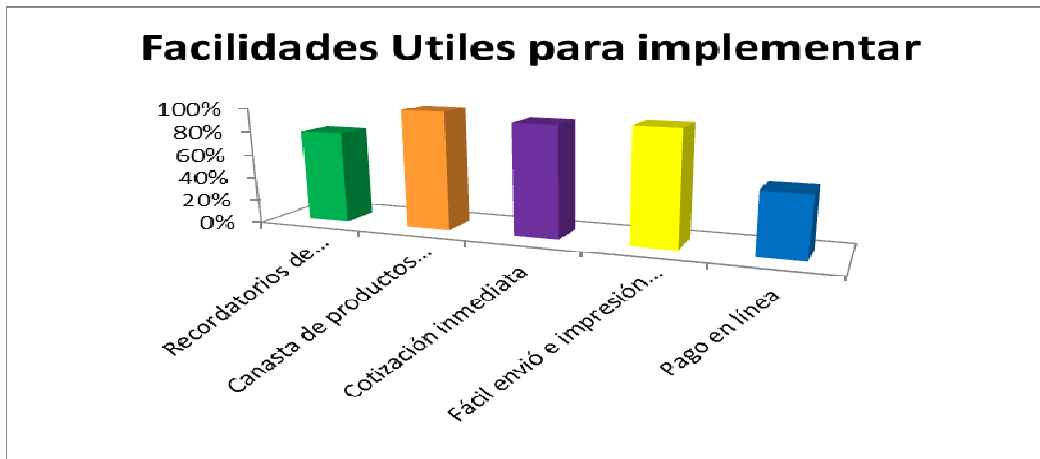


Grafico 6. Facilidades útiles para implementar - Creación propia.

En lo que se refiere a las características de mayor variedad, mejor precio y mejor calidad para agilizar las compras, la mayoría de las personas encuestadas prefieren la opción de mayor variedad para seleccionar lo que desean comprar viendo los artículos en la tienda virtual y pueden ver el artículo con fotos hasta de 360 grados para estar más seguros que lo que están comprando es lo que desean adquirir. Ya que el costo es un factor importante no lo consideran que sea un elemento para agilizar la compra.

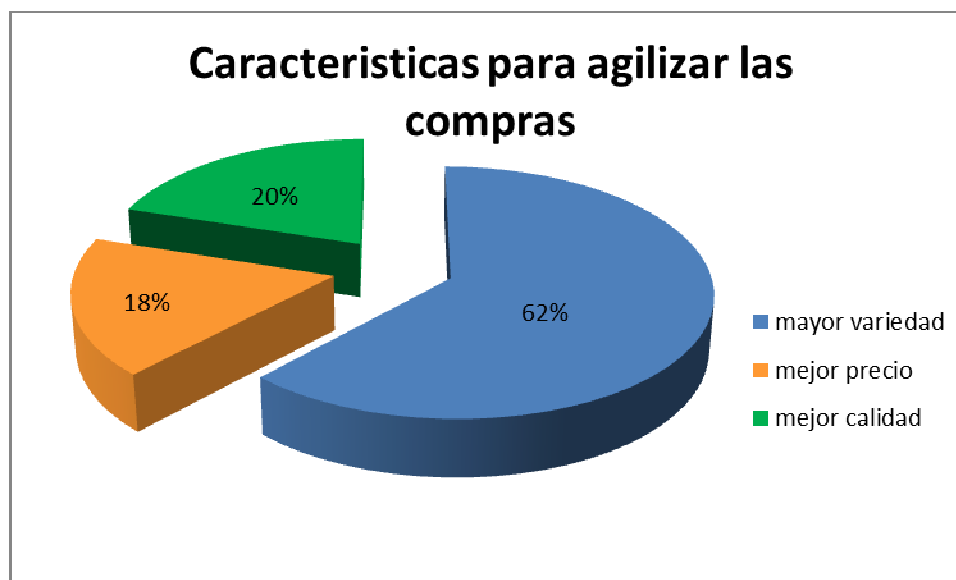


Grafico 7. Características para agilizar las compras - Creación propia.

Otro de los factores que las personas encuestas necesitan es ahorrar tiempo y costo al realizar el proceso de compras de suministros de oficina, ya que como anteriormente se mencionó están invirtiendo de 8 a 9 horas solo en este proceso. Con la parte de las cotizaciones que se pueden adquirir desde el mismo sistema e imprimirlas consiguen mejores precios competitivos y le brindan a la empresa ahorros, que al final de año les ayuda en su evaluación de cuánto dinero se ahorró en cada departamento, sin olvidar los artículos que la empresa y sus empleados necesitan de la calidad que normalmente se compra.

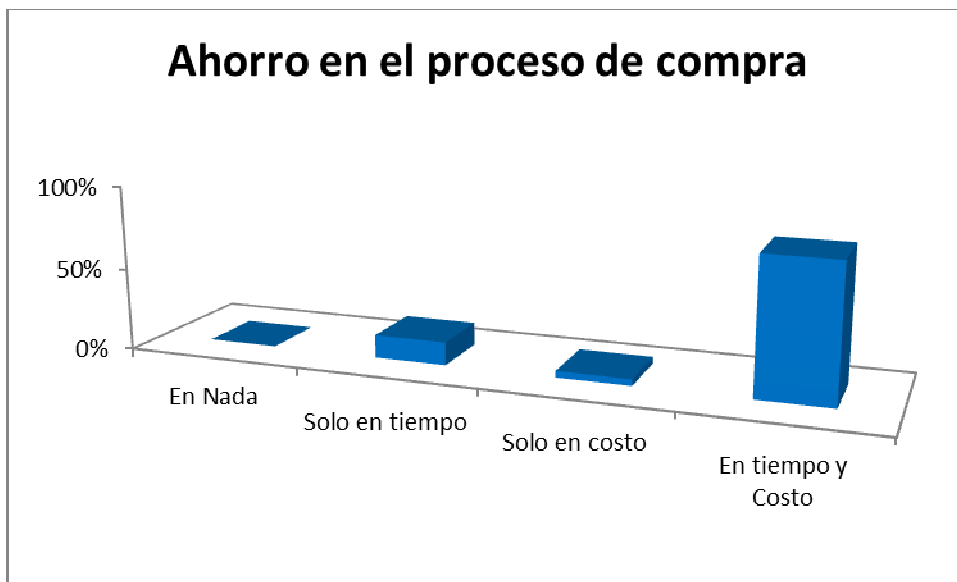


Grafico 8. Ahorro en el proceso de compra - Creación propia.

Entre las opciones que los empleados prefieren usar para realizar la compra como se observa en el gráfico a continuación sería el de un programa o sistema que se les genere un usuario y contraseña y pueden hacer sus compras en la tienda virtual personalizada a la empresa y a cada perfil del empleado.

De igual no se descartan las otras opciones que es seguir llamando al proveedor para tener contacto con él para realizar las compras y continuar con el proceso actual pero es la minoría de las personas encuestadas que normalmente no están acostumbradas a comprar por internet o tienen resistencia a usar este tipo de sistemas que les facilitan el trabajo.

La otra parte son personas que ninguna de las opciones anteriores les agrada usar en el proceso de compras y prefiere que otros o un departamento especializado realice todos los pasos que se den seguir para las compras de los suministros de oficina. Esto no descarte que este departamento use este sistema que también les ayudaría mucho agilizar estas compras y así pensar en tener un perfil más exclusivo con otras ramas para todas las compras que necesite la empresa como: alimentos, equipos electrónicos, equipos eléctricos, pasajes de avión, hoteles, transportes entre otros.

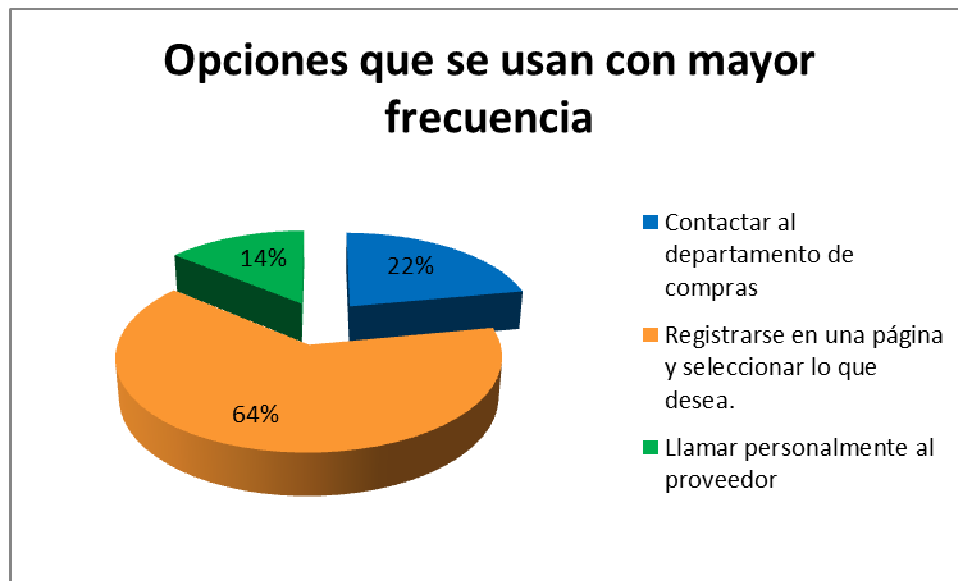


Grafico 9. Opciones que se usan con mayor frecuencia - Creación propia

Con todos los resultados de las anteriores se puede abrir un gran mercado que ayuda agilizar las compras de la empresa con mayor facilidad, variedad, obtener proveedores exclusivos, entrenar a departamentos de compras con personas expertas en el área que desean hacer las compras, conseguir un listado de proveedores ya previamente pre aprobados para que vendan los artículos sin problema.

Conclusiones

Todas empresas cuentan con diferentes maneras de proceder con sus compras, sin embargo se deben considerar que cada una de ellas debe tener como básico un procedimiento para realizar el proceso, ya que su objetivo primordial es obtener productos excelentes para que beneficie la compañía.

Para la compra de productos se debe seleccionar por medio de las políticas de compras con sus respectivas aprobaciones, métodos, documentación de lo que se necesita comprar.

Seguidamente las conclusiones más detalladas sobre el trabajo de investigación:

- Según con la hipótesis plantada en el trabajo de investigación se puede mencionar que se cumple ya que usando la tecnología integrada con el concepto de comercio electrónico puede agilizar considerablemente el grado en este proceso.
- Se demuestra que el personal invierte gran parte de su tiempo en el proceso de compras, donde se podría dedicar a otras actividades que requiera la empresa. Se puede decir que de un día completo mensualmente solo a este tipo de compras y se podría pasar un par de horas utilizando correctamente el programa.
- Muchos de los usuarios no les agrada tramitar estas compras por sus inconvenientes que se presentan en el transcurso del proceso y que se puede mencionar que al final de todo el esfuerzo debe pasar por el departamento de compras y empezar nuevamente el ciclo para que se cumpla la política ya previamente establecida por la empresa.
- Muchos de los usuarios de departamento de compras no están familiarizados con este tipo de aplicaciones tecnológicas y como se mencionó anteriormente se deben capacitar, entrenar, formar e integrar con la tecnología para que facilite cada día su trabajo.
- Si se aplica bien la tecnología se lograría mejorar el tiempo de compras evitando errores o compras fallidas.

Se puede concluir que si se aplica bien el comercio electrónico con apoyo de aplicaciones previamente aprobadas por la empresa se agilizaría considerablemente el proceso de compras.

Recomendaciones

A continuación algunas de las recomendaciones que se pueden analizar para continuar con el trabajo de investigación que se pueden desarrollar en el futuro por fases para ayudar a la empresa y sobre todo mucho más al departamento de compras para agilizar su trabajo.

Capacitar, entrenar, formar el personal para que conozcan mejor los beneficios de del comercio electrónico en estos días con tecnologías que ya han ayuda considerablemente a otras empresas y poder invertir mejor el tiempo y los recursos.

Incluir otros insumos, artículos, contratos y servicios que la empresa requiera para su operación y/o función.

Aplicar y evaluarlo en un determinado tiempo para comprobar el efecto y resultados esperados.

Lograr mejores relaciones con los proveedores para que sean parte de la tecnología por medio de las compras en línea y sean más competitivos entre ellos.

Esta investigación nos demuestra que se puede implementar y expandir no solo para una empresa sino para más empresas del país y por qué no del resto del mundo con una buena plataforma que lo respalde con proveedores calificados.

Bibliografía

Wikipedia (2011), Comercio Electrónico. Recuperado el 1 de Noviembre del 2011, de http://es.wikipedia.org/wiki/Comercio_electr%C3%B3nico

BAT (2010) Políticas de Compras. Recuperado el 1 de Noviembre del 2011, de

La Nación (2011), Correos de Costa Rica entrara en negocios de compras por internet. Recuperado el 28 de Noviembre del 2011, de <http://www.nacion.com/2011-04-26/Economia/NotasSecundarias/Economia2757576.aspx>

La Nacion (2011), Empresas desconocen como sacarles el jugo a tecnologías, Recuperado el 28 de Noviembre del 2011, de <http://www.nacion.com/2011-02-21/EIPais/FotoVideoDestacado/EIPais2687863.aspx>

IT Now (2011), IBM integra nuevas aplicaciones de comercio electronico en la solucion de colaboracion en la nube. Recuperado el 30 de Noviembre del 2011, de <http://revistaitnow.com/-hardware/2576-ibm-integra-nuevas-aplicaciones-de-comercio-electronico-en-la-solucion-de-colaboracion-en-la-nube>

Expansiva (2010), Hacia una politica de compras publicas sustentables. Recuperado el 1 de Diciembre del 2011, de http://www.expansiva.cl/destacados/en_profundidad/detalle.tpl?idespecial=20100129111437

Moyano – Fuentes, Jose (2011), The Influence of Supply Chain Integration on the Level of Implementation of e-Business Capabilities. Recuperado el 3 de diciembre del 2011, de http://bb9.ulacit.ac.cr/webapps/portal/frameset.jsp?tab_tab_group_id=noActiveTabGroup&url=%2Fwebapps%2Fblackboard%2Fexecute%2Flauncher%3Ftype%3DCourse%26id%3D_2949_1%26url%3D

Del Bosque, I. A Rodriguez, (2011). Antecedentes de la utilidad percibida en la adopción del comercio electrónico entre particulares y empresas. Recuperado el 3 de Diciembre del 2011, de http://bb9.ulacit.ac.cr/webapps/portal/frameset.jsp?tab_tab_group_id=noActiveTabGroup&url=%2Fwebapps%2Fblackboard%2Fexecute%2Flauncher%3Ftype%3DCourse%26id%3D_2949_1%26url%3D

Encuesta Borrador

La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación empresarial de la ULACIT (Universidad latinoamericana de Ciencia y Tecnología) que se está llevando a cabo con el fin de conocer más las mejores prácticas de compras que se llevan hoy en día. Es una encuesta fácil y rápida de completar, duración aproximadamente de 7 minutos para responder.

Su participación es voluntaria y los resultados serán estrictamente interno y confidencial para mi estudio de forma gráfica que me sirva de forma objetiva que nos ayude a realizar una investigación para el mejoramiento continuo.

Cualquier duda o comentario por favor de contactarme al teléfono 8814 8512 o al correo: helenjara@hotmail.com.

1. Que tipos de compras se realizan con frecuencia? (Puede seleccionar varias)

- Equipos de computo
- Alimentación y bebidas
- Suministros de oficina
- Regalos para los empleados.
- Otros

2. Cuánto horas en promedio invierte de su tiempo para realizar las compras de suministros de oficina? **Solo dar la cantidad de horas aproximadamente por mes**

- 1 a 2 horas
- 3 a 4 horas
- 6 a 9 horas

10 a 12 horas

3. Con que frecuencia realiza los pedidos de la compra de suministros de oficina?

Menos de una vez a la semana

Semanal

Quincenal

Mensual

Más de una vez al mes

4. En el último año, cuantas veces ha tenido que volver a realizar o rectificar un pedido por falta de uno más artículos necesarios.

Ninguna

1 a 3

4 a 10

11 en adelante.

5. Si hubiera un programa de compras que facilidades encontraría útil: **(Seleccione las 3 más importantes)**

Recordatorios de compras.

Canasta de productos normalmente adquiridos.

Cotización inmediata

Fácil envío e impresión de la cotización

Pago en línea

6. Cuáles son los medios que utiliza la empresa para realizar las compras? **(Puede seleccionar más de una opción.)**

Llamada telefónica.

- Correo electrónico
- Enviando a un mensajero
- Por medio del departamento de compras.
- Por internet.

7. Cuales características les gustaría que tuviera este programa para agilizar el proceso de compras?:

- mayor variedad
- mejor precio
- mejor calidad

8. Con la pregunta anterior, cuál sería el ahorro que le ayudaría a su empresa o a su trabajo para el proceso de compras?

- En Nada.
- Solo en tiempo
- Solo en costo
- En tiempo y Costo

9. Si tuviera la libertad de hacer las compras, Cual de las siguientes opciones usaría con mayor frecuencia?:

- Localizar a un departamento de compras que haga todo.
- Registrarse en una página y seleccionar lo que desea.
- Llamar personalmente al proveedor

10 Que sugiere para agilizar el proceso actual de compras para usted personalmente.

Gracias por su tiempo !!!