



Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Proceso administrativo de compras para un mejor control y calidad de  
productos adquiridos en empresas comerciales de la ciudad de Guatemala**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Jose Ronny Bajxac Bach

Guatemala, junio 2020

**Proceso administrativo de compras para un mejor control y calidad de  
productos adquiridos en empresas comerciales de la ciudad de Guatemala**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Jose Ronny Bajxac Bach

M. Sc. Silda Iliana Miranda Medina (**Asesora**)

M.Sc. Edna de Juárez (**Revisora**)

Guatemala, junio 2020

**AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

**AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**M.Sc. Samuel Zabala Vásquez**

Coordinador

Guatemala, 23 de septiembre de 2019

Señores

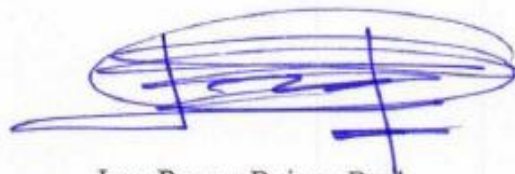
Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado **“Proceso administrativo de compras para un mejor control y calidad de productos adquiridos en empresas comerciales de la ciudad de Guatemala”** y confirmo que respeté los derechos de autoría de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

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

Atentamente,



Jose Ronny Bajxac Bach

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Carné No.: 201307421

REF.:C.C.E.E.CPA.CT.A02-PS.027.2019

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 28 DE OCTUBRE DE 2019  
DICTAMEN**

**Tutor:** M. Sc. Silda Iliana Miranda Medina  
**Revisor:** M. Sc. Edna de Juárez  
**Carrera:** Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Tesis titulada:** "Proceso administrativo de compras para un mejor control y calidad de productos adquiridos en empresas comerciales de la ciudad de Guatemala."

**Presentada por:** Jose Ronny Bajzac Bach

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

**En el grado de:** Licenciatura

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas



Guatemala, 24 de septiembre 2019

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado **Proceso administrativo de compras para un mejor control y calidad de productos adquiridos en empresas comerciales de la ciudad de Guatemala**, realizado por **José Ronny Bajtas Bach**, carné No. 201307421, estudiante de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la asesoría del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

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

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

Atentamente,

  
M. Sc. Silvia Elena Miranda Medina  
Colegiado 8455  
Tel: 50252144

Guatemala, 9 de octubre 2019

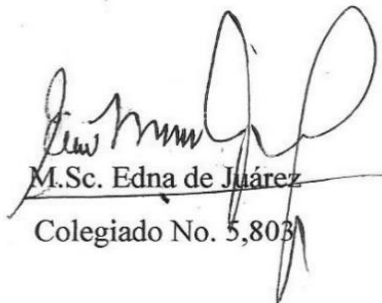
Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado: **“Proceso administrativo de compras para un mejor control y calidad de productos adquiridos en empresas comerciales de la ciudad de Guatemala”**, realizado por Jose Ronny Bajxac Bach, carné No. 201307421, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

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

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



M.Sc. Edna de Juárez  
Colegiado No. 5,803

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Por darme la fortaleza y sabiduría para poder lograr las metas en esta etapa de mi vida.

### **A mi familia**

Por estar incondicionalmente a mi lado, dándome el apoyo necesario para no desfallecer y poder lograr mis metas.



# Contenido

	<b>Página</b>
<b>Abstract</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>1. Metodología</b>	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Empleo de muestra infinita	3
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	4
1.9 Recolección de datos	4
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
<b>2. Resultados</b>	
2.1 Presentación de resultados	6
<b>3. Discusión y conclusiones</b>	
3.1 Extrapolación	19
3.2 Hallazgos y análisis general	23
3.3 Conclusiones	24
<b>Referencias</b>	25
<b>Anexos</b>	26

## **Abstract**

El objetivo de la presente investigación fue determinar si las empresas comerciales de la ciudad de Guatemala, cuentan con procesos administrativos de compras para un mejor control y calidad de productos adquiridos, herramientas que se hacen necesarias e indispensables para minimizar los riesgos en la mala calidad de los productos, atrasos en los tiempos de entrega y devoluciones de productos, así también, que estas herramientas provean de información segura, confiable y oportuna, para la tomas de decisiones.

Para la definición de la muestra se utilizó la formula infinita, en virtud que no se cuentan con datos estadísticos ni la certeza de la cantidad de empresas comerciales que hay en la ciudad capital de Guatemala, dando como resultado un muestreo de 129 empresas. Asimismo, el instrumento de investigación que se utilizó para obtener la información fue por medio de encuestas en línea y las preguntas previamente fueron diseñadas para cumplir con los objetivos definidos.

Como resultados, se estableció que, ciento veintiocho (128) empresas, equivalente al 99% respondieron que sí cuentan con los referidos procesos, y tan solo una (1), que representa el 1% del total, indicó que no sabe si se cuenta con dichos procesos.

Se pudo determinar que, los procesos administrativos de compras son de suma importancia para las empresas comerciales, porque es a través de estos procesos que las empresas garantizan la calidad de los productos adquiridos, minimizan los faltantes, evitan realizar devoluciones posteriores, hacer pagos innecesarios o más perjudicial aún, contar con productos en almacén, que no reporten movimiento. Los referidos procesos son tan esenciales, que coadyuvan a que no se incrementen los costos de la empresa, afectando directamente las ganancias de la misma.

## **Introducción**

Sabido es que el triunfo de las ventas de una empresa dependerá del éxito de sus compras, es por eso que las empresas deben de contar con procesos administrativos de compras para un mejor control y calidad de productos adquiridos, siguiendo las normas establecidas en sus respectivos manuales de normas y de procedimientos.

Las empresas que no cuentan con procesos administrativos de compra para un mejor control y calidad de productos adquiridos, en la actualidad, corren el riesgo de recibir productos en mal estado, atrasos en los tiempos de entrega y las devoluciones de productos se incrementa, afectando directamente su economía. Así también, los referidos procesos deben de proveer de información a los trabajadores y propietarios de las empresas, determinar si estos son funcionales o replantearse la reestructuración de los procesos en busca de la mejora continua, para que no se vean afectados sus ingresos.

La presente investigación se realiza con el objetivo de dar a conocer los aspectos relativos a la utilización de controles efectivos de compras y se desarrolla a través de tres capítulos que a continuación se detallan:

En el Capítulo 1, se establece el planteamiento del problema, pregunta de investigación, objetivos, definición del tipo de investigación, el sujeto de investigación, alcance de la investigación, definición de la muestra, definición de los instrumentos de la investigación, recolección de datos y procesamiento y análisis de datos.

Capítulo 2, presentación de los resultados obtenidos, de conformidad a las encuestas realizadas.

Capítulo 3, se expone la extrapolación, hallazgos y análisis general y las conclusiones obtenidas producto de la investigación.

Los procesos administrativos de compras son de suma importancia para las empresas comerciales, ya que es a través de estos procesos que las empresas garantizan la calidad de los productos adquiridos, minimizan los faltantes, evitan realizar devoluciones posteriores, hacer pagos innecesarios o más perjudicial aún, contar con productos en almacén, que no reporten movimiento. Los referidos procesos son tan esenciales, que coadyuvan a que no se incrementen los costos de la empresa, afectando directamente la ganancia de la misma.

# **Capítulo 1**

## **Metodología**

### 1.1 Planteamiento del problema

El área de compras en las empresas comerciales de Guatemala, son una de las más importantes, es en esta área donde se da inicio a todos los procesos para la elaboración de los productos para la venta. Cualquier falta de calidad, cantidad y retraso presentado en esta etapa inicial, trascenderá en el resto de todo el proceso.

Por lo general las empresas comerciales buscan optimizar sus procesos administrativos de compras, que estos sean eficaces y eficientes, buscando con esto la mejora continua en sus técnicas.

Los métodos administrativos de compras en las empresas comerciales de la ciudad de Guatemala son una herramienta indispensable, que tienen por objeto minimizar riesgos en los pedidos, calidad, tiempo de entrega, irregularidades y proveer de información segura, oportuna y confiable, respecto a los productos adquiridos.

Debido a que algunos proveedores despachan productos de mala calidad, se atrasan en las entregas y envían productos diferentes a los requeridos, es necesario verificar si las empresas comerciales de la ciudad de Guatemala, cuentan con procesos administrativos de compras, que les permitan detectar oportunamente este tipo de irregularidades, y que estos métodos estén debidamente normados y que sean de cumplimiento obligatorio, evitando con esto, esfuerzos innecesarios, atrasos, devoluciones y recepción de productos diferente a los solicitados.

El éxito, la competitividad y la excelencia de las empresas comerciales, paralelamente están ligados a los eficientes procesos administrativos internos de compras que estas implementan, evitando cualquier tipo de pérdida por la compra de sus productos, disminuyendo significativamente los riesgos de fraude y fortaleciendo la calidad de los productos adquiridos.

## 1.2 Pregunta de investigación

¿Cómo pueden los procesos administrativos apoyar a mejorar el control y la calidad de productos adquiridos en empresas comerciales?

## 1.3 Objetivos de investigación

### 1.3.1 Objetivo general

Verificar si las empresas comerciales de la ciudad de Guatemala cuentan con procesos administrativos de compras eficientes, para un mejor control y calidad de los productos adquiridos.

### 1.3.2 Objetivos específicos

1. Determinar si los procesos administrativos de compras de cada empresa comercial de Guatemala están actualizados.
2. Establecer, el cumplimiento y eficiencia de los procesos administrativos de compras, implementados por las empresas comerciales.
3. Verificar si la falta de implementación de procesos administrativos de compras por parte de las empresas comerciales de la ciudad de Guatemala influye en su economía.
4. Determinar qué procesos administrativos pueden apoyar a mejorar el control y la calidad de las compras en las empresas comerciales.
5. Averiguar qué beneficios obtendrían las empresas comerciales al implementar procesos administrativos en las compras.

## 1.4 Definición del tipo de investigación

### 1.4.1 Investigación descriptiva

Este tipo de investigación es descriptiva, con la que se pretende determinar el funcionamiento del control del proceso administrativo de compras, se recolectará información de un fenómeno previo

a una exposición, se selecciona una muestra con las mismas características y así obtener datos estadísticos.

Se utilizan encuestas (en línea) para examinar y obtener datos verdaderos en la presente investigación, los datos se clasifican en cualitativos y cuantitativos.

## 1.5 Sujeto de investigación

Gerente General, Contador General y Jefe del Departamento de Compras.

## 1.6 Alcance de la investigación

### 1.6.1 Temporal

La investigación se realizó en el periodo del mes de agosto de 2018 al mes de septiembre de 2019.

### 1.6.2 Geográfico

La investigación se realizó, con las empresas comerciales de la ciudad de Guatemala.

## 1.7 Definición de la muestra

### 1.7.1 Empleo de muestra infinita

Para la definición de la muestra se utilizó la fórmula infinita, en virtud que no se cuentan con datos estadísticos ni la certeza de que cantidad de empresas comerciales que hay en la ciudad capital de Guatemala.

Por lo que los datos son los siguientes:

$n$  = Muestra buscada

$Z$  = Nivel de confianza (93%) 1.82

$P$  = Probabilidad de que ocurra (50%) 0.5

q = Probabilidad de que no ocurra (50%) 0.5

e = Error admisible 0.08

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Desarrollo:

$$n = \frac{1.82^2 * 0.5 * 0.5}{0.08^2}$$

$$n = \frac{3.3124 * 0.5 * 0.5}{0.0064}$$

$$n = \frac{0.8281}{0.0064}$$

$$n = 129$$

## 1.8 Definición de los instrumentos de investigación

Por medio de encuestas en línea se trasladará a las empresas comerciales de la ciudad capital de Guatemala, las preguntas previamente diseñadas, para cumplir con los objetivos definidos en el presente artículo científico.

## 1.9 Recolección de datos

Se procedió a solicitar por medio de llamadas telefónicas y correo electrónico, al sujeto de investigación, la autorización de enviar la referida encuesta en línea.



## 1.10 Procesamiento y análisis de datos

Una vez recopilada la información obtenida por medio de las encuestas en línea, se utilizó para plantear los hallazgos determinados. Se procedió al ordenamiento de datos, clasificación y análisis de la información con el fin de establecer y dar a conocer los resultados obtenidos.

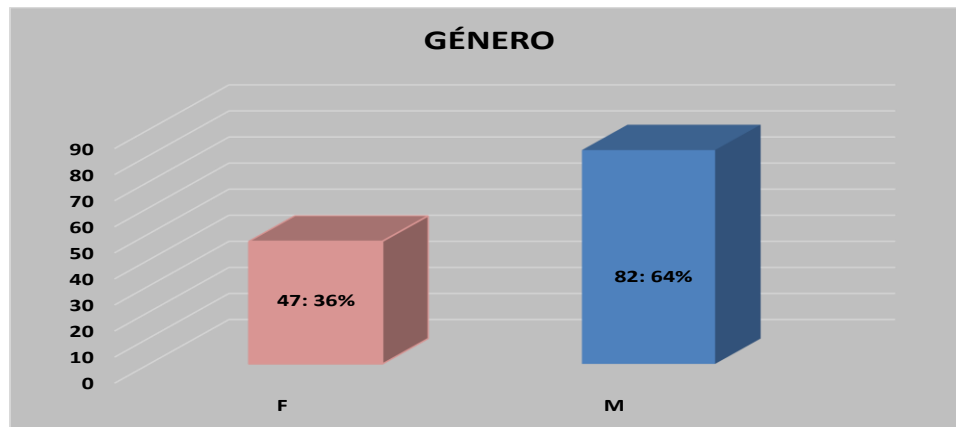
## Capítulo 2

### Resultados

#### 2.1 Presentación de resultados

##### 1. ¿Género?

Gráfica No.1

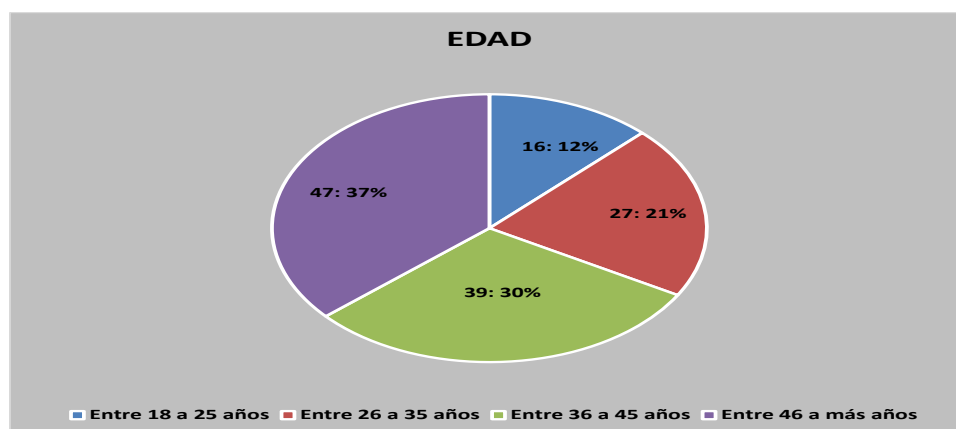


Fuente: elaboración propia, año 2019

Del total de personas encuestadas, el 36% son del sexo femenino y el 64% sexo masculino.

##### 2. ¿Edad?

Gráfica No.2

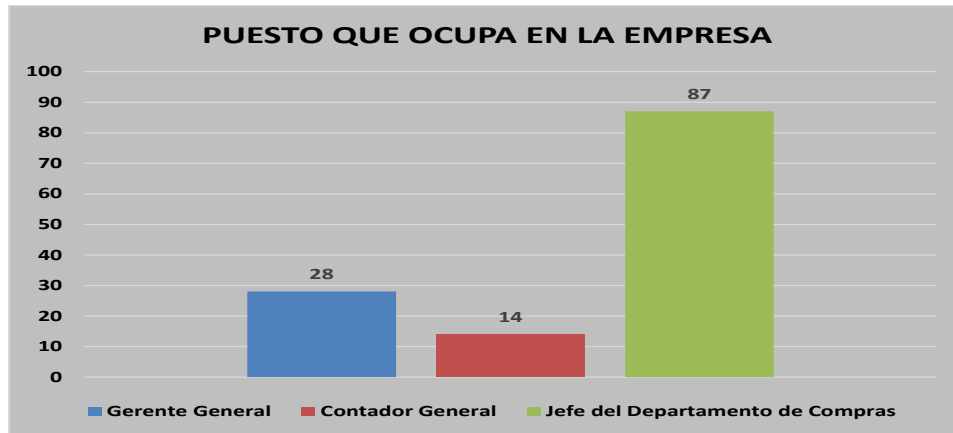


Fuente: elaboración propia, año 2019

21% tiene entre 26 a 35 años, el 30% entre 36 a 45 años y el restante 37% entre 46 a más años de edad.

3. ¿Puesto que ocupa en la empresa?

**Gráfica No.3**

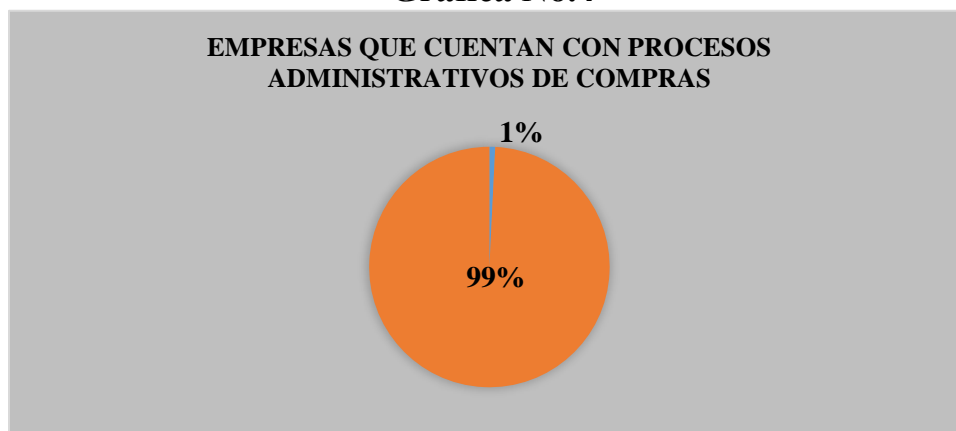


Fuente: elaboración propia, año 2019

Del total de encuestados, 28 ocupan el puesto de Gerente General, 14 el de Contador General y 87 el de jefe del Departamento de Compras.

4. ¿La empresa cuenta con procesos administrativos de compras?

**Gráfica No.4**

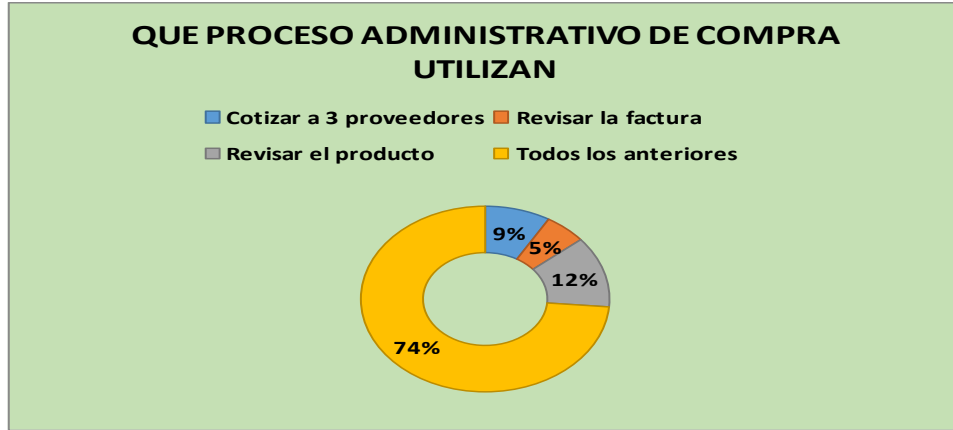


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 99% respondió que, sí cuentan con los referidos procesos, y tan solo el 1% del total, indicó que no sabe si se cuenta con dichos procesos (da respuesta al objetivo número 1).

5. ¿Si su respuesta anterior fue afirmativa, Qué procesos administrativos de compras utilizan?

**Gráfica No.5**



Fuente: elaboración propia, año 2019

El 9% indicó que cotizar a 3 proveedores, el 5% revisar la factura, el 12% revisar el producto y finalmente el 74% todos los anteriores (da respuesta al objetivo número 1).

6. ¿La empresa cuenta con manuales de procesos administrativos de compras actualizados?

**Gráfica No.6**

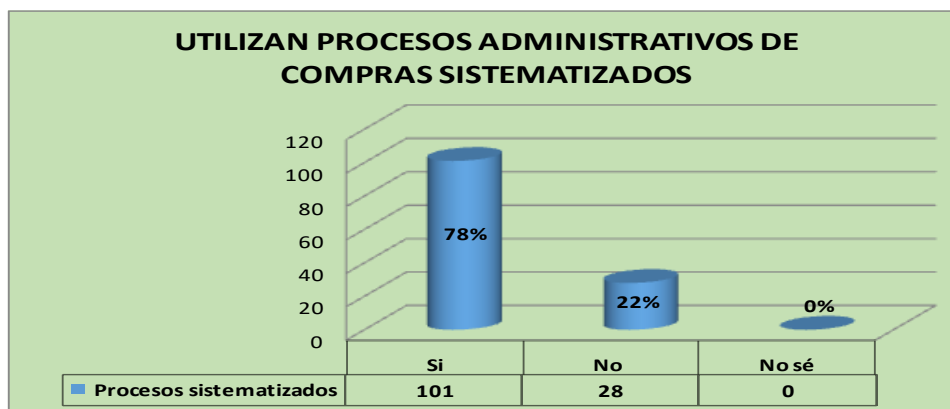


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 95% equivalente a 122 empresas, manifestó que, si cuentan con los referidos manuales actualizados, mientras que el restante 5% que representan 7 empresas, indicó que no cuentan con dichos manuales actualizados.

7. ¿Utilizan procesos administrativos de compras sistematizados?

**Gráfica No.7**

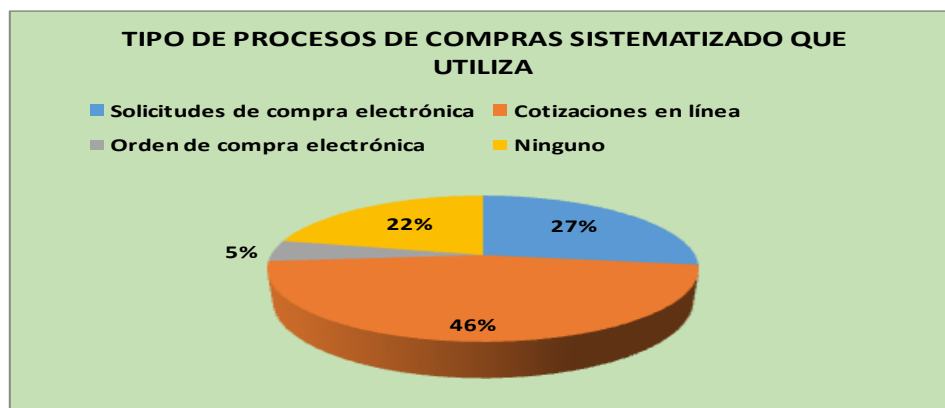


Fuente: elaboración propia, año 2019

Del total de empresas encuestadas (129), el 78% equivalente a 101 empresas, indicó que sí, el restante 22% que representan 28 empresas, manifestó que no.

8. ¿Qué tipo de procesos administrativos de compras sistematizados utilizan?

**Gráfica No.8**

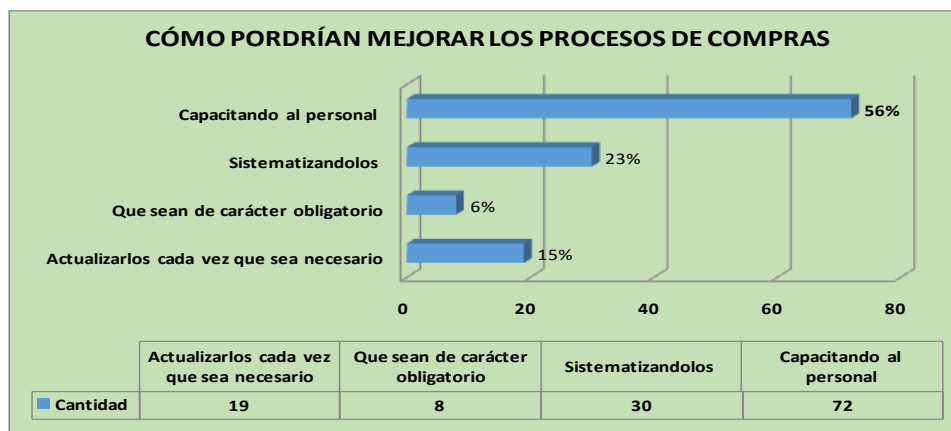


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 5% indicó que la orden de compra electrónica, el 22% ninguno, el 27% solicitudes de compra electrónica y finalmente el 46% cotizaciones en línea.

9. ¿Cómo considera que podrían mejorar los procesos administrativos de compras que actualmente utilizan?

**Gráfica No.9**

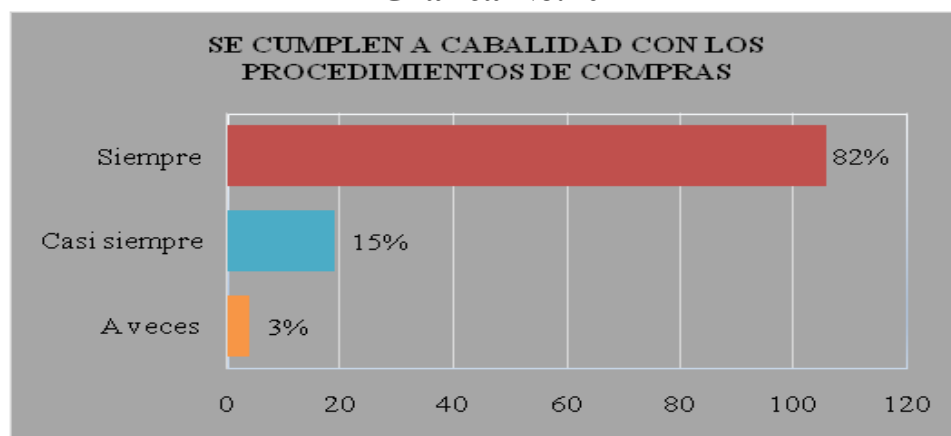


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 56% considera que, capacitando al personal, el 23% sistematizando los procesos, el 6% que sean de cumplimiento obligatorio y el 15% actualizarlos cada vez que sea necesario.

10. ¿Los procedimientos que tiene la empresa, para la compra de mercadería se cumplen a cabalidad?

**Gráfica No.10**

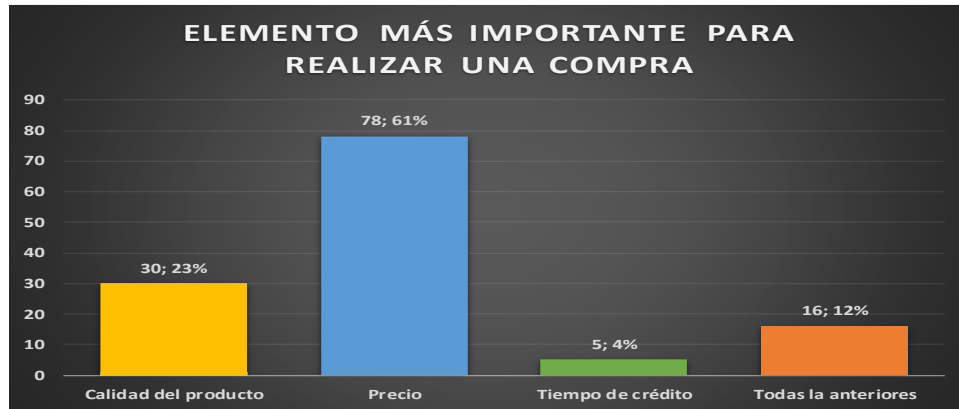


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 82%, dijo que siempre cumple con los procedimientos administrativos de compras, el 15% indicó que, casi siempre se cumple con dichos procesos y el restante 3% manifestó que, a veces cumplen con referidos procesos.

11. ¿Qué elemento considera el más importante, al momento de realizar una compra?

**Gráfica No.11**

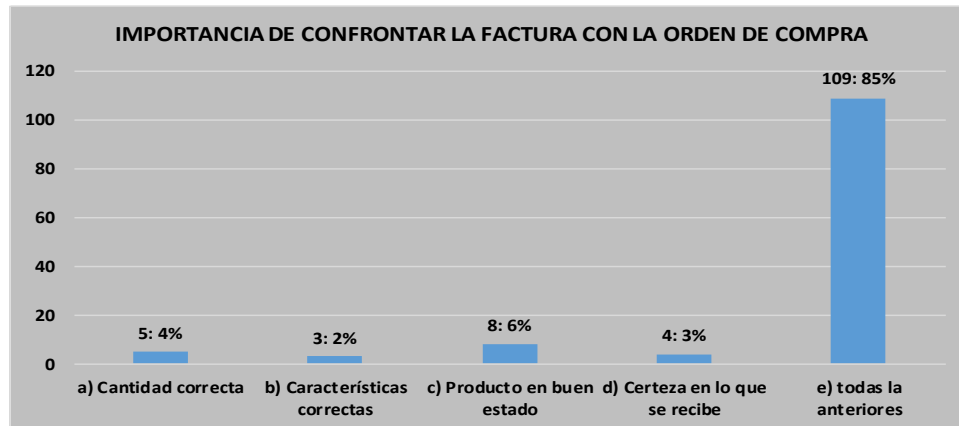


Fuente: elaboración propia, año 2019

Para el 23% es la calidad de los productos, para el 61% es el precio, para el 12%, serian todas la anteriores (precio, calidad del producto, tiempo de entrega y tiempo de crédito), para finalizar el 4%, indicó que es el tiempo de crédito (da respuesta al objetivo número 2).

12. ¿Para la recepción de los productos, porqué es importante confrontar la factura con la orden de compra?

**Gráfica No.12**

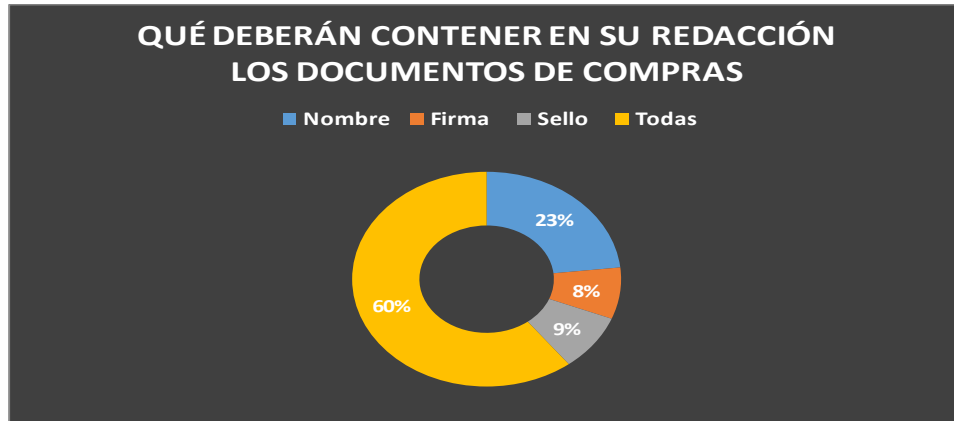


Fuente: elaboración propia, año 2019

Para el 4% es verificar que la cantidad sea la correcta, para el 2% que las características sean las correctas, para el 6% corroboraría que el producto esté en buen estado, el 3% tener certeza en lo que se recibe y finalmente el 85% opinó que todas las anteriores.

13. ¿Qué deberán contener en su redacción los documentos a utilizar en el área de compras?

**Gráfica No.13**

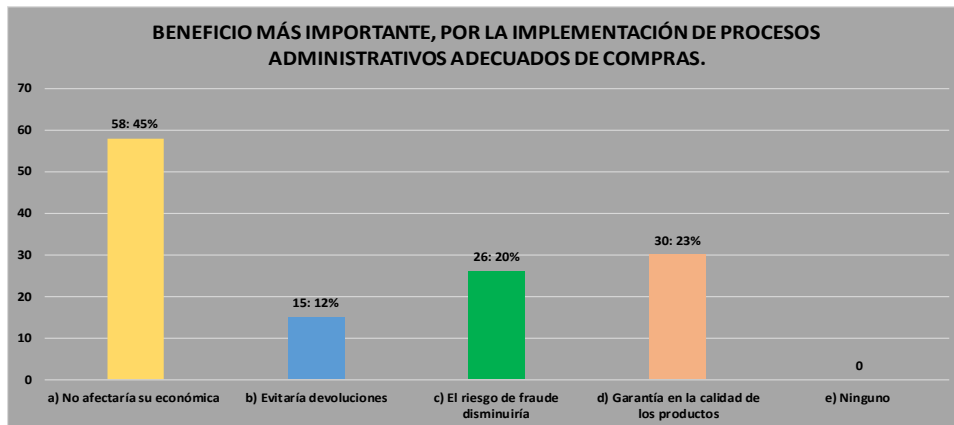


Fuente: elaboración propia, año 2019

Para el 23% el nombre, para el 8% la firma, para el 9% el sello y para el 60 % todas.

14. ¿Qué beneficio considera el más importante, que obtendría una empresa al implementar procesos administrativos de compras adecuados?

**Gráfica No.14**



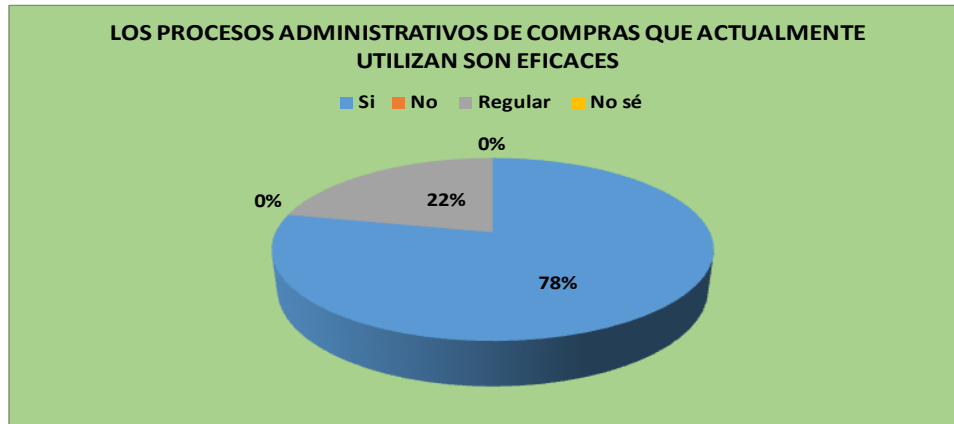
Fuente: elaboración propia, año 2019

El 45% manifestó que no afectaría su economía, el 12% que evitaría devoluciones, el 20% dijo que el riesgo de fraude disminuiría, el 23% muestra que es la garantía en la calidad de los productos.



15. ¿Los procesos administrativos de compras que actualmente utilizan son eficaces?

**Gráfica No.15**

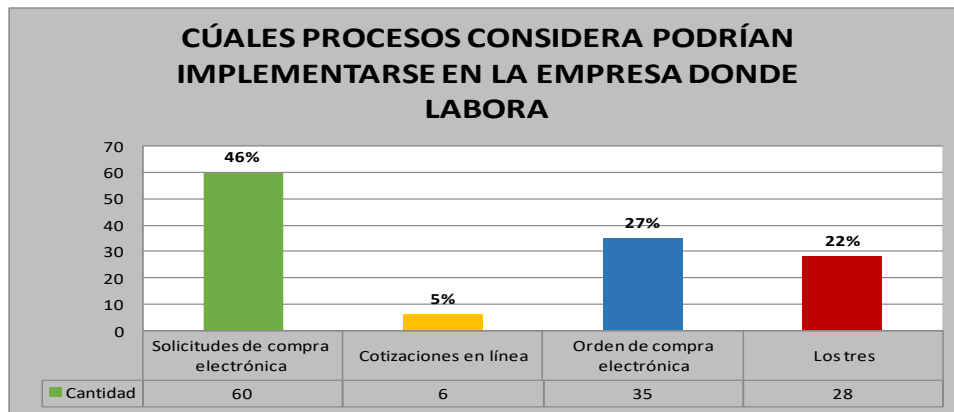


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 22% manifestó que no y el 78% indicó que sí.

16. ¿Cuáles procesos considera podrían implementarse en la empresa donde labora?

**Gráfica No.16**

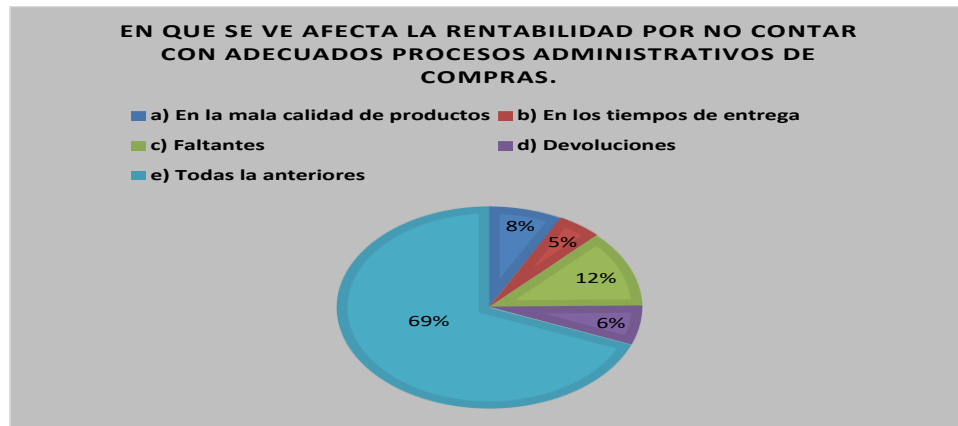


Fuente: elaboración propia, año 2019

Para el 46% la solicitud de compra electrónica, para el 5% la cotización en línea, para el 27% la orden de compra electrónica y para el 22% los tres procesos.

17. ¿En que se ve afectada la rentabilidad de la empresa cuando no se cuentan con adecuados procesos administrativos de compras?

**Gráfica No.17**

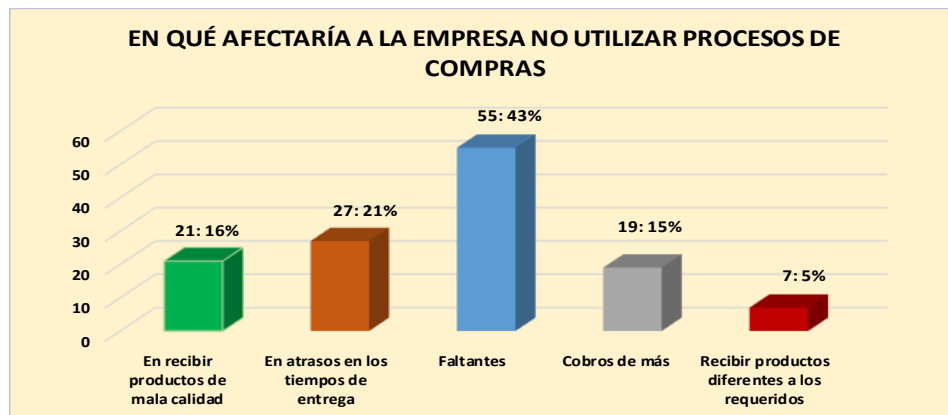


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 8% indicó que, en la mala calidad de productos para la venta, el 5% en los tiempos de entrega, el 12% en faltantes, 6% en devoluciones y el 69 en todas las anteriores.

18. ¿En qué cree que afectaría a la empresa el no utilizar procesos administrativos de compras?

**Gráfica No.18**

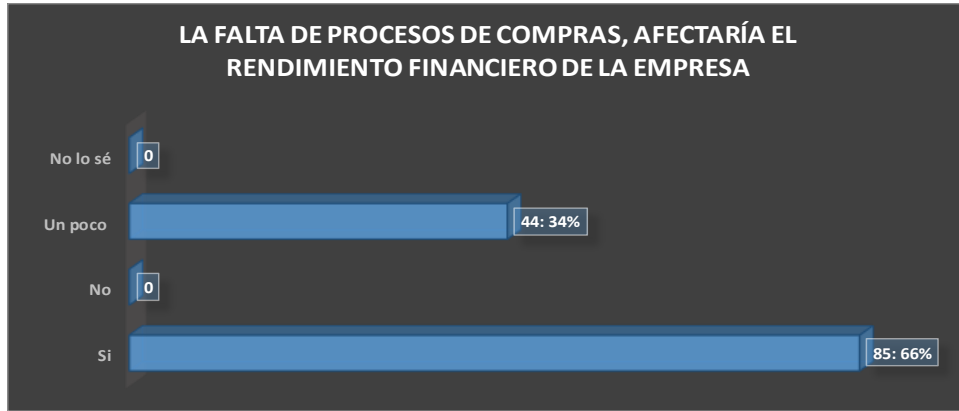


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 16% en recibir productos de mala calidad, el 21% atraso en los tiempos de entrega por parte de los proveedores, el 55% en faltantes, el 15% en cobros de más y el 5% en recibir productos diferentes a los requeridos.

19. ¿Cree que la falta de procesos administrativos de compras, afectaría el rendimiento financiero de la empresa?

**Gráfica No.19**

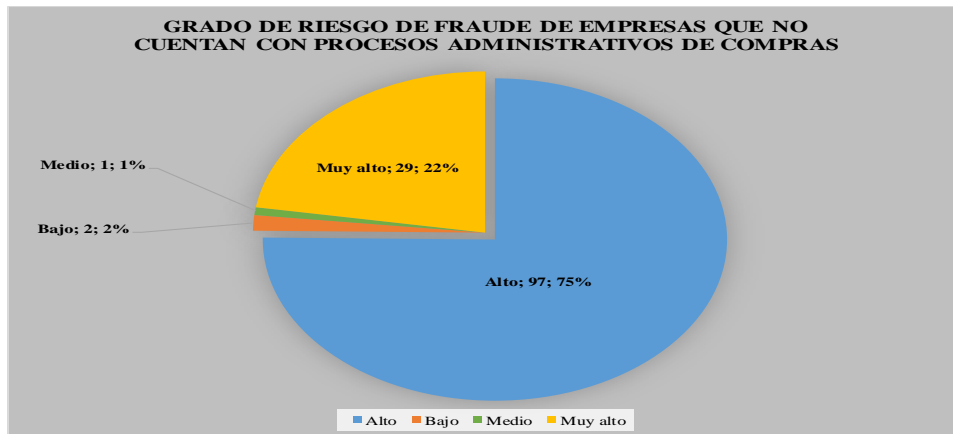


Fuente: elaboración propia, año 2019

Para el 34% un poco y para el restante 66% sí.

20. ¿Qué grado de riesgo de fraude, considera que tienen las empresas, que no cuentan con procesos administrativos de compras?

**Gráfica No.20**

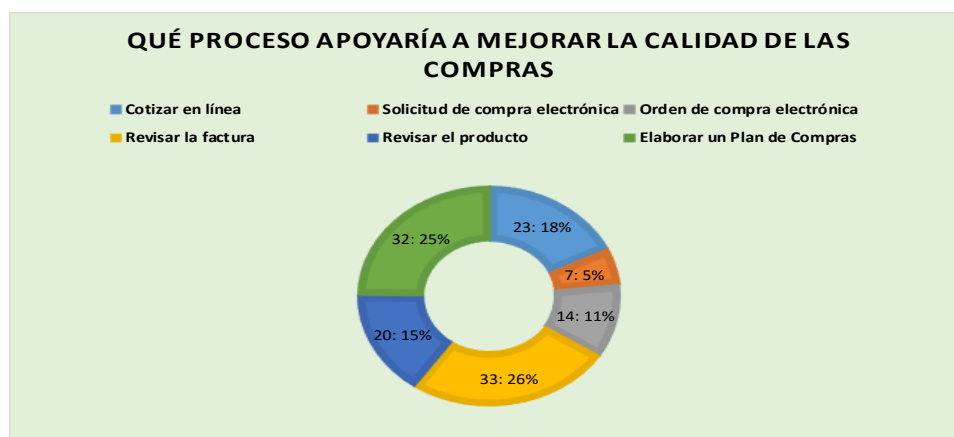


Fuente: elaboración propia, año 2019

Para el 75% del total, el grado de riesgo de fraude es alto, el 22% manifestó que es muy alto, el 2%, indicó que es bajo, finalmente el restante 1% dijo que es medio.

21. ¿Qué proceso apoyaría a mejorar la calidad de las compras?

**Gráfica No.21**

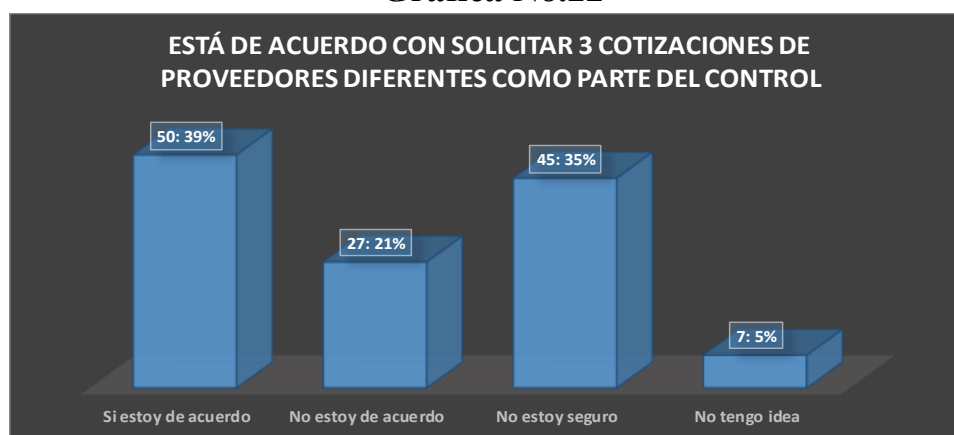


Fuente: elaboración propia, año 2019

Para el 18% cotizar en línea, el 5% dijo que la solicitud de compra electrónica, para el 11% la orden de compra electrónica, el 26% manifestó que revisar la factura, para el 15% revisar el producto y finalmente para el 25% elaborar un plan de compras (da respuesta al objetivo número 4).

22. ¿Está de acuerdo en realizar la actividad de solicitar tres cotizaciones de proveedores diferentes como parte del control y calidad de las compras?

**Gráfica No.22**

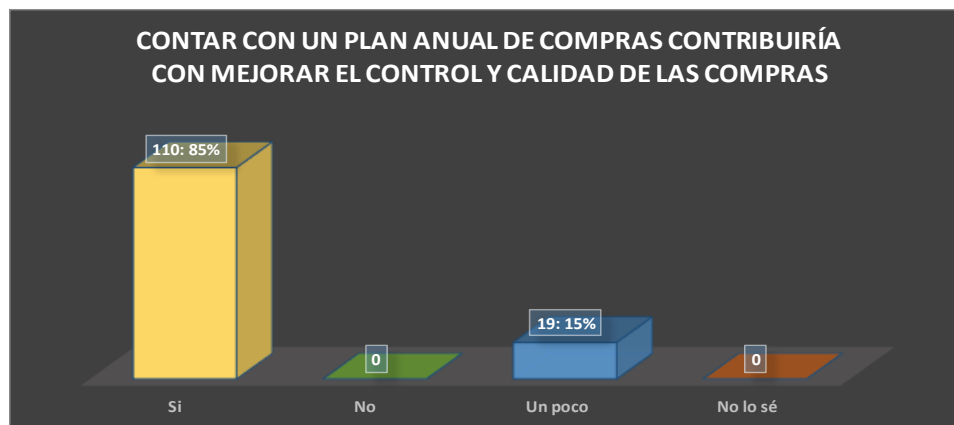


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 39% si está de acuerdo, el 21% no está de acuerdo, el 35% manifestó que no está seguro, finalmente el 5% indicó que tiene idea.

23. ¿Contar con un plan anual de compras, contribuiría con mejorar el control y calidad de las compras de la empresa?

**Gráfica No.23**

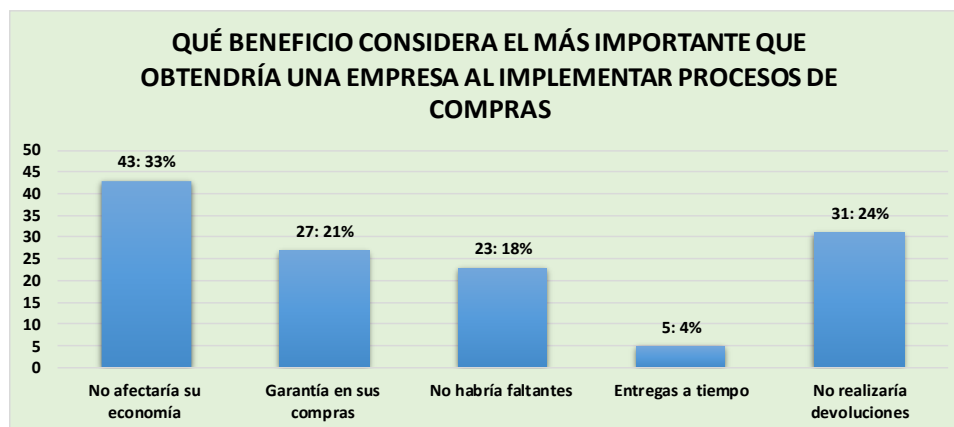


Fuente: elaboración propia, año 2019

Para el 85% si y para el 15% no.

24. ¿Qué beneficio considera el más importante, que obtendría una empresa al implementar procesos administrativos de compras adecuados?

**Gráfica No.24**

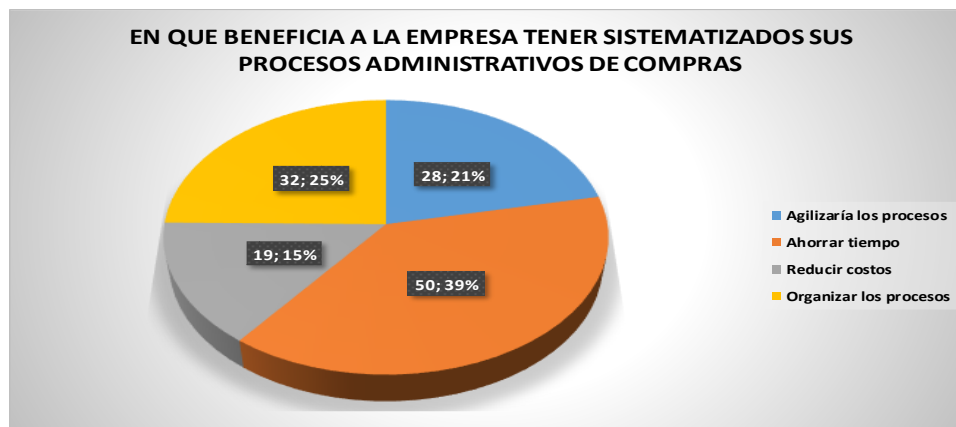


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 33% indicó que no afectaría su economía, el 21% manifestó que garantizaría sus compras, el 18% consideró que no habría faltantes, el 4% que se realizarían entregas a tiempo y para el 24% no se realizarían devoluciones.

25. ¿En que beneficia a la empresa tener sistematizados sus procesos administrativos de compras?

**Gráfica No.25**

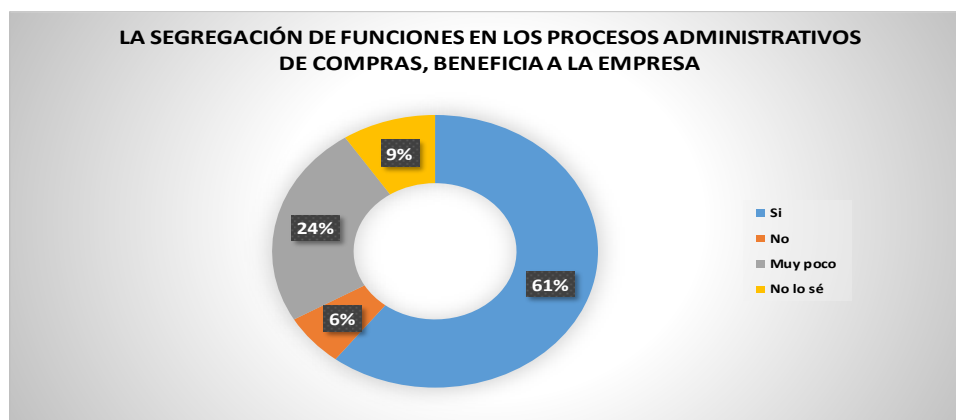


Fuente: elaboración propia, año 2019

Según el 21% agilizaría los procesos, el 39% ahorro en tiempo, para el 15% reduciría sus costos y finalmente para el 25% organizaría los procesos.

26. ¿La segregación de funciones en los procesos administrativos de compras, beneficia a la empresa?

**Gráfica No.26**



Fuente: elaboración propia, año 2019

Para el 61% si, según el 6% no, el 24% indicó que en muy poco y el 9% manifestó que no sabe.

## **Capítulo 3**

### **Discusión y conclusiones**

#### **3.1 Extrapolación**

Se consultó al total (129) de empresas objeto de investigación, si cuentan con procesos administrativos de compras, a lo cual el 99% respondieron que, si cuentan con los referidos procesos, y tan solo el 1% del total, indicó que no sabe si se cuenta con dichos procesos.

Vergara (2018) afirma:

El sistema de control interno de compras comprende la estructura, las políticas, el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos de la empresa, dirigidos a asegurar el suministro de recursos necesarios en el momento adecuado para cumplir con sus actividades, control interno adecuado para las adquisiciones de recursos requiere que la función de compras esté segregada tanto de la recepción como del registro de la compra y de su pago subsecuente. El departamento de compras especializado debe poseer amplias facultades y exclusividad en la colocación de órdenes de compras relacionadas con los activos, una vez que las órdenes hayan sido debidamente autorizadas en su origen, y luego aprobadas (p.2).

Los procesos administrativos de compras, son de suma importancia para las empresas comerciales, ya que es a través de estos procesos que las empresas garantizan la calidad de los productos adquiridos, minimizan los faltantes, evitan realizar devoluciones posteriores, hacer pagos innecesarios o más perjudicial aún, contar con productos en el almacén, que no reporten movimiento. Los referidos procesos son tan esenciales, que coadyuvan a que no se incrementen los costos de la empresa, afectando directamente las ganancias de la misma.

Según las respuestas de las empresas comerciales objeto de investigación, en relación al elemento que consideran el más importante al momento de realizar una compra, el 23% indicó que es la calidad del producto, para el 61% el precio, para el 4% es el tiempo de crédito y para el restante 12%, serían todas la anteriores (precio, calidad del producto, tiempo de entrega y tiempo de crédito).

Coral (2014) afirma:

Esta actividad radica en su vitalidad para el éxito de las empresas, ya que determina la efectividad de la administración de los bienes adquiridos. La empresa necesita de insumos, materia prima, componentes y refacciones para su funcionamiento, sin los cuales no podría lograr la producción y distribución de sus productos. Las compras bien planeadas deben de reeditar a la empresa ahorros en efectivo, en su liquidez, y en la fluidez del capital. Bajo un sistema organizado, las compras le representan a la empresa una buena administración, negociando plazos de pago, descuentos, oportunidad de uso y otros beneficios. Es vital para la adquisición de las materias primas y los recursos necesarios, involucrando los elementos que determinan la coordinación de las áreas de la empresa que requieren de materiales y/o insumos para su eficiente funcionamiento. Como toda actividad de administración, compras tiene un objetivo general y varios objetivos específicos, se podría detallar que el objetivo general es adquirir los recursos materiales que necesita la organización de la mejor calidad y al mejor precio (p.5).

Las empresas comerciales, al momento de establecer los procesos de compras, deben de considerar elementos tales como: tiempo de entrega, tiempo de crédito, mejor calidad y mejor precio para garantizar que sus adquisiciones sean efectivas, para lograr una buena producción y distribución de sus productos. Asimismo, deben de elaborar un Plan Anual de Compras, el cual les permitirá



obtener ahorros y no desabastecerse de materia prima, para no quedar mal en la entrega de los productos vendidos.

La mayoría de los encuestados considera que confrontar la factura con la orden de compra a la hora de recepcionar los productos es importante porque, esto permite evaluar que lo que se haya solicitado en cantidades y características sean las correctas, así como de tener la certeza que lo que se está recibiendo sea por lo que se pagó y solicitó, que los productos estén en buen estado, evitar devoluciones, entre otras cosas. En términos generales, los encuestados están de acuerdo en que, para no tener ningún tipo de problema y certeza en los que se está recibiendo, lo mejor en estos casos es confrontar los referidos documentos.

Ulpgc (2019) afirma:

Cuando llega la mercancía el responsable del almacén avisa al Jefe del Departamento, se coteja la mercancía recibida con el pedido (cantidades, precio, calidad, etc.) y firma el albarán del proveedor. Bajo ningún concepto se puede aceptar mercancía que no traiga el correspondiente albarán de entrega, ya que es el documento justificativo de la transacción mercantil.

([http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11310/20\\_el\\_SISTEMA\\_DE\\_COMPR](http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11310/20_el_SISTEMA_DE_COMPR)  
A.pdf. Recuperado: 28.03.2019).

A la hora de realizar la recepción de los productos adquiridos, confrontar la factura con la orden de compra, es una buena práctica, contribuyendo a minimizar la recepción de productos en mal estado, faltantes, que las características sean las correctas, para no realizar devoluciones y no invertir tiempo y recursos innecesarios, que afecten los ingresos de la empresa.

Según la mayoría de los encuestados considera que la rentabilidad de la empresa sí se ve afectada por no contar con adecuados procesos administrativos de compras, en virtud que se estarían dando

situaciones tales como: mala calidad de productos, atrasos en los tiempos de entrega, faltantes, devoluciones, se elevan los costos, crea mala reputación para la empresa, incrementa los gastos, disminuye las ganancias, atraso en la elaboración de los productos, duplica los esfuerzos y los tiempos laborales, pérdida de clientes, disminuye las ventas, entre otras.

Pantigozo (2014) afirma:

Por lo general, la medición de costos de calidad y de mala calidad se dirige hacia áreas de alta incidencia, repitencia y críticas, que han sido seleccionadas gracias al manejo de la información oportuna y que convierten a esas áreas como fuentes potenciales de reducción de costos, esto permite primero cualificar, cuantificar y tomar decisiones. La medición de los costos relativos a la calidad y a la mala calidad también revela desviaciones y anomalías en cuanto distribuciones de costos y estándares, las cuales muchas veces no se detectan en las labores rutinarias de análisis. Por último, y quizás sea el uso más importante, la cuantificación es el primer paso hacia el control y el mejoramiento.

([http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/indata/v05\\_n1/calidad.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/indata/v05_n1/calidad.htm),

Recuperado: 28.03.2019).

Para que la economía de la empresa no se vea afectada por la recepción de productos de mala calidad, productos diferentes a los solicitados y atrasarse en la entrega de sus productos, es necesario que se implementen controles internos que permitan detectar las deficiencias que estén afectando la economía, analizarlas y determinar qué cambios son necesarios realizar, para tener un control y mejoramiento en los distintos procesos y que no se vea afectada la economía de la empresa.

### 3.2 Hallazgos y análisis general

Se pudo comprobar que la mayoría de las empresas objeto de investigación, cuentan con procesos administrativos de compras entre los cuales se puede mencionar que cotizan a 3 proveedores diferentes, revisan el contenido de las facturas y que el producto sea el correcto. Así también se corroboró que éstas, cuentan con manuales de sus procesos, solo unas pocas indicaron que no cuentan con los referidos manuales de procesos.

Es importante destacar que la mayoría de las empresas objeto de investigación, utilizan procesos administrativos sistematizados como, por ejemplo: solicitudes de compra electrónica, cotizaciones en línea y órdenes de compra electrónica, asimismo, consideran que los procesos administrativos de compras que actualmente utilizan se podrían mejorar si se capacita al personal, sistematizando todos los procesos y que estos sean de carácter obligatorio y actualizarlos cada vez que sea necesario.

Según la mayoría de las empresas comerciales objeto de investigación, consideran que la rentabilidad de la empresa sí se ve afectada por la recepción de productos de mala calidad, productos diferentes a los solicitados y atrasos en los tiempos de entrega, ya que esto ocasiona elaborar productos de mala calidad para el consumidor final, se elevan los costos, crea mala reputación para la empresa, incrementa los gastos, disminuye las ganancias, atraso en la elaboración de los productos, duplica los esfuerzos y los tiempos laborales, pérdida de clientes, disminuye las ventas, entre otros aspectos negativos, adicionalmente que se incrementaría el grado de riesgo de fraude.

### 3.3 Conclusiones

1. Se comprobó que la mayoría de las empresas comerciales objeto de investigación cuentan con procesos administrativos de compras para un mejor control y calidad en sus productos adquiridos, y que además dichos procesos son adecuados y eficientes.
2. Para evitar realizar devoluciones a los proveedores por las compras realizadas, la mayoría de los encuestados considera que confrontar la factura con la orden de compra a la hora de recibir los productos es necesario, ya que esto permite verificar que lo que se haya solicitado en cantidades y características sean las correctas, así como de tener la certeza que lo que se está recibiendo sea por lo que se pagó y solicitó, y que los productos estén en buen estado.
3. Del total de las empresas encuestadas, se estableció que 106 (82%), cumplen con los procedimientos administrativos de compras, de conformidad a lo establecido en sus manuales de procesos administrativos de compras, 19 (15%) indicó que, casi siempre se cumple con dichos procesos y las restantes 4 (3%) manifestó que, a veces cumplen con los procesos administrativos de compras.
4. Según la mayoría de las empresas comerciales objeto de investigación. consideran que la economía de la empresa sí se ve afectada por la recepción de productos de mala calidad, productos diferentes a los solicitados y atrasos en los tiempos de entrega, ya que esto ocasiona elaborar productos de mala calidad para el consumidor final, se elevan los costos, crea mala reputación para la empresa, incrementa los gastos, disminuye las ganancias, atraso en la elaboración de los productos, duplica los esfuerzos y los tiempos laborales, pérdida de clientes, disminuye las ventas, entre otros aspectos negativos.
5. Así también, para la mayoría de las empresas encuestadas, el implementar procesos administrativos de compras es un beneficio que contribuiría a no afectar su economía, evitaría devoluciones el riesgo de fraude se reduciría y garantizaría la calidad de los productos adquiridos.

## Referencias

Fraser Jhonson, P, Leenders. Michiel R, Flynn, Anna E. (2012). *Administración de compras y abastecimientos*. (14ª. ed.). México: McGraw-Hill.

Heredia, N. L. (2015). *Gerencia de compras: La nueva estrategia competitiva*. (2ª. e.d.). Colombia. Ecoe.

José A. Hernández M, Joaquín Hernández F. (1999, 14 de septiembre). El control interno operativo del área de compras. Recuperado de <http://pdfs.wke.es/5/1/4/2/pd0000015142.pdf>

José M. García Pantigozo, (2014, 1 de abril). *Costo de la calidad y la mala calidad*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/307180906\\_Costo\\_de\\_la\\_calidad\\_y\\_la\\_mala\\_calidad](https://www.researchgate.net/publication/307180906_Costo_de_la_calidad_y_la_mala_calidad)

Paola S. Santos Vergara. (2018, 1 de diciembre). *Sistema de control interno de compras*. Recuperado de [https://kupdf.net/download/sistema-de-control-interno-en-compras\\_5c01a4e4e2b6f5de0745f9f1\\_pdf](https://kupdf.net/download/sistema-de-control-interno-en-compras_5c01a4e4e2b6f5de0745f9f1_pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Compras y control de existencia*. (1ª. ed.). Ecuador: Mesun.

Sagri Coral, A. (2014). *Administración de compras: Adquisiciones y abastecimiento*. (1ª. ed.). México: Ebook.

Ulpgec. (2010, 11 de marzo). *Sistema de control de compras*. Recuperado de [http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11310/20\\_el\\_SISTEMA\\_DE\\_COMPRA.pdf](http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11310/20_el_SISTEMA_DE_COMPRA.pdf)

## **Anexos**

## Anexo 1

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



Agradezco mucho llenar la siguiente encuesta, la cual será de mucha utilidad para la elaboración del artículo científico “Proceso administrativo de compras para un mejor control y calidad de productos adquiridos en empresas comerciales de la ciudad de Guatemala”.

### ENCUESTA

1. ¿Género? Femenino  Masculino
2. ¿Edad?  
     
Entre 18 a 25 años    Entre 26 a 35 años    Entre 36 a 45 años    Entre 46 a más años
3. ¿Puesto que ocupa en la empresa? \_\_\_\_\_
4. ¿La empresa cuenta con procesos administrativos de compras?  
Sí  No
5. ¿Si su respuesta anterior fue afirmativa, Qué procesos administrativos de compra utilizan?  
Cotizar a 3 proveedores   
Revisar la factura   
Revisar el producto   
Todas la anteriores
6. ¿La empresa cuenta con manuales de procesos administrativos de compras actualizados?

Sí  No

7. ¿Utilizan procesos administrativos de compras sistematizados?

Sí  No  No lo sé

8. ¿Qué tipo de procesos administrativos de compra sistematizados utilizan?

Solicitud de compra electrónica

Cotizaciones en línea

Orden de compra electrónica

Ninguno

9. ¿Cómo considera que podrían mejorar los procesos administrativos de compras que actualmente utilizan?

Actualizarlos cada vez que sea necesario

Que sean de carácter obligatorio

Sistematizándolos

Capacitando al personal

10. ¿Los procedimientos que tiene la empresa, para la compra de mercadería se cumplen a cabalidad?

Siempre  Casi siempre  A veces

11. ¿Qué elemento considera el más importante, al momento de realizar una compra?

Calidad del Producto

Precio



Tiempo de crédito

Todas las anteriores

12. ¿Para la recepción de los productos, porqué es importante confrontar la factura con la orden de compra?

Cantidad correcta

Características correctas

Producto en buen estado

Certeza en lo que se recibe

Todas las anteriores

13. ¿Qué deberán contener en su redacción los documentos a utilizar en el área de compras?

Nombre

Sello

Firma

Todas

14. ¿Qué beneficio considera el más importante, que obtendría una empresa al implementar procesos administrativos de compras adecuados?

a. No afectaría su economía

b. Evitaría devoluciones

c. El riesgo de fraude disminuiría

d. Garantía en la calidad de los productos

e. Ninguno

15. ¿Los procesos administrativos de compras que actualmente utilizan son eficaces?

Sí  No  Regular  No lo sé

16. ¿Cuáles procesos consideran podrían implementarse en la empresa donde labora?

Solicitudes de compra electrónica

Cotizaciones en línea

Orden de compra electrónica

Los tres

17. ¿En que se ve afectada la rentabilidad de la empresa cuando no se cuentan con adecuados procesos administrativos de compras?

a. En la mala calidad de productos

b. En los tiempos de entrega

c. Faltantes

d. Devoluciones

e. Todas las anteriores

18. ¿En qué cree que afectaría a la empresa el no utilizar procesos administrativos de compras?

a. En recibir productos de mala calidad

b. En atrasos en los tiempos de entrega

c. Faltantes

d. Cobros de más

e. Recibir productos diferentes a los requeridos

19. ¿Cree que la falta de procesos administrativos de compras, afectaría el rendimiento financiero de la empresa?

Sí  No  Un poco  No lo sé

20. ¿Qué grado de riesgo de fraude, considera que tienen las empresas, que no cuentan con procesos administrativos de compras?

Alto  Bajo  Medio  Muy alto

21. ¿Qué proceso apoyaría a mejorar la calidad de las compras?

Cotización en línea

Solicitud de compra electrónica

Orden de compra electrónica

Revisar la factura

Revisar el producto

Elaborar un plan de compras

22. ¿Está de acuerdo en realizar la actividad de solicitar tres cotizaciones de proveedores diferentes como parte del control y calidad de las compras?

Si estoy de acuerdo  No estoy de acuerdo

No estoy seguro  No tengo idea

23. ¿Contar con un plan anual de compras, contribuiría con mejorar el control y calidad de las compras de la empresa?

Sí  No  Un poco  No lo sé

24. ¿Qué beneficio considera el más importante, que obtendría una empresa al implementar procesos administrativos de compras adecuados?

No afectaría su economía

Garantía en sus compras

No habría faltantes

Entregas a tiempo

No realizaría devoluciones

25. ¿En que beneficia a la empresa tener sistematizados sus procesos administrativos de compras?

Agilizar los procesos

Ahorrar tiempo

Reducir costos

Organizar los procesos

26. ¿La segregación de funciones en los procesos administrativos de compras, beneficia a la empresa?

Sí

No

Muy poco

No lo sé