

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



Matriz GUT en la resolución de problemas de gestión de compras.
Caso: empresa MEGASYSTEM Chota 2023

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

Greysi Vanesa Vasquez Mejia

ASESOR

Leoncio Oliva Pasapera

<https://orcid.org/0000-0002-8347-2008>

Chiclayo, 2024

**Matriz GUT en la resolución de problemas de gestión de
compras. Caso: empresa MEGASYSTEM Chota 2023**

PRESENTADA POR

Greysi Vanesa Vasquez Mejia

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR

Cynthia Katterine Perez Rios

PRESIDENTE

Rosita Catherine Campos Diaz

SECRETARIO

Leoncio Oliva Pasapera

VOCAL

Dedicatoria

Dedico a Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida.

A mis padres por su constante apoyo, quienes han velado por mi bienestar y educación, asimismo por brindarme su confianza y haberme motivado ante cualquier obstáculo.

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a mis padres, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido cumplir otra meta más, asimismo, por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y superación y por estar siempre a mi lado, con su apoyo incondicional en todos mis proyectos.

Le agradezco muy profundamente a mi asesor Mgtr. Leoncio Oliva Pasapera por su dedicación y paciencia, que con sus palabras y correcciones precisas he logrado llegar a esta instancia tan anhelada.

Y a todos los docentes que han sido parte de mi camino universitario, por transmitirme los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí.

Matriz GUT en la resolución de problemas de Gestión de compras. CASO: empresa MEGASYSTEM Chota 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	polodelconocimiento.com Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upeu.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	<1%

Índice

Resumen	8
Abstract	9
I. Introducción.....	10
II. Revisión de la Literatura	12
2.1. Antecedentes	12
2.2. Bases teórico científicas.....	15
2.2.1. Gestión de compras	15
2.2.2. Matriz GUT	19
III. Materiales y métodos.....	22
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	22
3.2. Diseño de investigación	22
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Criterios de selección.....	23
3.5. Operacionalización de Variables	23
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.7. Procedimientos.....	25
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	25
3.9. Matriz de consistencia.....	25
3.10. Consideraciones éticas	27
IV. Resultados y discusión.....	28
4.1. Resultados.....	28
4.2. Discusión	42
V. Conclusiones.....	44
VI. Recomendaciones.....	45
VII. Referencias	46
VIII. Anexos	51

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Matriz de priorización de GUT</i>	20
Tabla 2. <i>Operacionalización de Variables</i>	24
Tabla 3. <i>Matriz de Consistencia</i>	26
Tabla 4. <i>Cuadro de problemas generales en MEGASYSTEM</i>	30
Tabla 5. <i>Matriz GUT en MEGASYSTEM 2023</i>	35

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Organigrama de MEGASYSTEM</i>	28
Figura 2. <i>Ventas de MEGASYSTEM 2020 – 2022</i>	29
Figura 3. <i>Crecimiento de las Compras de MEGASYSTEM 2021-2023</i>	29
Figura 4. <i>Flujograma del proceso de compras en MEGASYSTEM</i>	33

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar la incidencia de la matriz GUT en la resolución de problemas de gestión de compras en la empresa MEGASYSTEM, utilizándose un enfoque cualitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental, se recogió la información por medio de la entrevista al gerente y la revisión documentaria. Para ello, se describió el proceso de compras y se identificó las dificultades existentes, del mismo modo estos problemas de gestión de compras se evaluaron a través de la Matriz GUT identificando su nivel de prioridad, según gravedad, urgencia y tendencia; posterior a ello se elaboraron alternativas de solución. Algunos de los resultados encontrados al analizar la gestión de compras fueron las dificultades de planificación anual, control de calidad y falta de contratos comerciales con los proveedores, asimismo, la frecuente desactualización de los modelos de productos, pagos adelantados de mercadería y falta de garantías de los proveedores con la empresa, con la herramienta GUT se priorizaron dichos problemas, resaltando la alta dependencia con proveedores.

Palabras Claves: gestión de compras, matriz GUT, proveedores

Abstract

The purpose of this research was to determine the incidence of the GUT matrix in the resolution of purchasing management problems in the MEGASYSTEM company, using a qualitative approach, descriptive level and non-experimental design, the information was collected through interviews with manager and documentary review. To do this, the purchasing process was described and the existing difficulties were identified. In the same way, these purchasing management problems were evaluated through the GUT Matrix, identifying their level of priority, according to severity, urgency and trend; After that, alternative solutions were developed. Some of the results found when analyzing purchasing management were the difficulties of annual planning, quality control and lack of commercial contracts with suppliers, also the frequent outdated product models, advance payments for merchandise and lack of guarantees of suppliers with the company, with the GUT tool these problems were prioritized, highlighting the high dependence on suppliers.

Keywords: purchasing management, GUT matrix, suppliers

I. Introducción

Actualmente las empresas enfrentan nuevos y diversos desafíos, políticos, tecnológicos, ambientales, sociales y económicos, uno de ellos es la creciente incertidumbre por los precios cambiantes y la competencia en el mercado, esto ocasionalmente los lleva a caídas en sus cadenas logísticas y comerciales que pueden conducir al fracaso empresarial, uno de los factores causales suele ser la limitada o ausente gestión, lo cual provocaría bajas empresariales.

A nivel internacional, expresa Villas et. al (2022) indica que el nuevo mundo globalizado de mercados interconectados, exige a las empresas a invertir en competitividad y gestión, por ello aplicar y analizar la Matriz de Gravedad, Urgencia y Tendencia (GUT), herramienta utilizada en su mayoría por empresas brasileñas para evaluar su capacidad de analizar el entorno interno y externo.

En el Perú, según INEI (2022) en la demografía empresarial del 2022 muestra que el total de empresas dadas de alta, disminuyó en 4,0%, en cambio, las empresas dada de baja creció en 436,6% respecto al periodo anterior, según su actividad económica, esto debido a que su gestión es deficiente y no usan herramientas para trabajar en ello, todo lo contrario ocurre en las pymes de Brasil, esta situación debido a que adoptan decisiones más informadas y eficientes, y enfocan sus recursos en los problemas más críticos y urgentes.

La empresa MEGASYSTEM es una empresa comercial en el rubro tecnología, que tiene como actividad principal la compra venta de equipos informáticos, tiene dificultades y problemas en sus procesos de compras, no cuenta con herramientas para identificar y analizarlos, no evalúan si sus productos están rotando o no; cotización con proveedores, tiempos de entrega, control y sobre todo el stock necesario de sus inventarios. Si bien, la tecnología es cambiante, ya que las industrias tecnológicas innovan constantemente, lo cual genera cambios en el comportamiento del consumidor. Valdivieso (2021) indica que para incrementar la competitividad y productividad de una empresa debe existir una buena gestión, por otro lado, resulta fundamental adoptar la matriz GUT como herramienta para una priorización en sus dificultades. Ante lo señalado el problema planteado para esta investigación es: ¿Qué incidencia tiene la matriz GUT en la resolución de problemas de gestión de compras en la empresa MEGASYSTEM Chota 2023?

Para la solución de esta investigación, se ha planteado como objetivo general: determinar cómo incide la matriz GUT en la resolución de problemas de gestión de compras en la empresa MEGASYSTEM. Los objetivos específicos que persigue son, la identificación de las características generales, posteriormente la descripción de proceso de compras identificando los problemas existentes, luego la identificación a través de la matriz GUT el nivel de prioridad los problemas de gestión de compras, finalmente se realiza la elaboración de alternativas de solución de problemas a la empresa. La metodología utilizada es cualitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental, la información se recogió mediante la entrevista y la revisión documentaria.

La investigación es pertinente e importante porque permitirá a la organización implementar herramientas, en este caso la Matriz de Gravedad, Urgencia y Tendencia (GUT) con la cual se mediría la gravedad, urgencia o tendencia de los problemas que existan en la gestión de compras. Como aporte práctico, esta herramienta de planificación estratégica es muy útil debido a que contribuye a la toma de decisiones (Braga et al.,2019). Es importante también porque, promueve soluciones rápidas ante problemas con sus proveedores y clientes. Además, busca que todas las empresas gestionen debidamente las compras a realizar para que le permita ser sostenibles en el país.

En los resultados, ante las dificultades encontradas en el proceso de compras de la empresa MEGASYSTEM, se refleja la limitada gestión de compras, asimismo, la ausencia de una herramienta para priorizar problemas o dificultades, para esto, se utilizó la matriz GUT, siendo un medio importante que permite dar preferencia los problemas según el daño que puede ocasionar; posteriormente se elaboró alternativas de solución.

Esta investigación se describe por capítulos, en el capítulo I se redacta la introducción, en el capítulo II se presenta el marco teórico que comprende antecedentes y bases teóricas; el capítulo III presenta la metodología; en el capítulo IV se muestra los resultados obtenidos y la discusión; en el capítulo V y VI se redactan las conclusiones y recomendaciones, respectivamente; en el capítulo VII se aprecia las referencias y por último en el capítulo VIII, los anexos.

II. Revisión de la Literatura

2.1. Antecedentes

Braga et al. (2019) realizaron un estudio que tuvo por objetivo demostrar la aplicación de la matriz GUT para una evaluación de manifestaciones patológicas en edificios históricos y en el desarrollo de prioridades para reparar los daños encontrados en estos edificios. El estudio se realizó mediante inspecciones in situ, fotografías, mapeo de daños y aplicación del método. El estudio dio como resultado un gráfico de prioridades que representa el orden en que se debe abordar cada tipo de daño en cada edificación y también mostró que la estructura se encuentra en un estado de conservación adecuado pese a que tiene más de un centenar de años. De estos resultados se concluyó que el estudio es significativo considerando la importancia que tiene la matriz GUT en la gestión del mantenimiento de las edificaciones, lo cual contribuye a la preservación y seguridad de las estructuras, principalmente aquellas utilizadas en edificios históricos.

El estudio realizado por **Velásquez (2019)**, tuvo por objetivo proponer un plan de mejora administrativo para Repuestos Originales S.A. El mencionado estudio tiene enfoque cualitativo, nivel descriptivo, para el cual utilizaron técnicas métodos para recopilar información, entre ellas: entrevista al propietario y gerente de la organización, revisión documental, observación directa y encuestas a los empleados. Lo cual los resultados han posibilitado plantear planes de mejora para incrementar la eficiencia administrativa en la organización, mediante la implementación de un manual de procedimientos para integrantes de la empresa. A partir de estos resultados se concluye por medio del análisis del ambiente interno se encontraron dificultades en el proceso administrativo, mientras que, externamente se encontró una estabilidad, además a través del FODA y la matriz GUT se identificó variables que favorecen y que no, a la organización de estudio a corto, mediano y largo plazo.

En el estudio de **Méndez et al. (2020)** tuvieron por objetivo diseñar una propuesta de gestión de compras como estrategia competitiva de las empresas cementeras en Ecuador. Teniendo como diseño no experimental transversal, de tipo descriptiva. Para ello su muestra lo conformó los trabajadores del área de compras de la empresa Unión Cementera Nacional. Para obtener la información se realizó encuestas, lo cual ha obtenido evidencia de las deficiencias en su gestión de compras y competitividad. A partir de estos resultados

se concluye que la gestión de compras es indispensable para mantener una actualización constante en el área de compras, así como las otras complementarias.

Álvarez y Ramos (2020) llevaron a cabo un estudio el cual tuvo por objetivo seleccionar proveedores para lograr una gestión adecuada de procesos de compra en empresas gastronómicas. En esta investigación se utilizó el método teórico deductivo y el inductivo, y para ello la información fue recogida a través de la revisión de materiales de información científica que se relaciona con el tema. Su muestra fue seleccionada mediante criterios y ponderación del propietario y/o administrador, principalmente proveedores que esté inscritos en el Registro Único de Proveedores. Los resultados han permitido que se tome decisiones al momento de asumir, condicionar o desairar al proveedor mediante criterios de calidad, experiencia y si es mayorista. A partir de ello, concluyeron que se debe dar la importancia a los criterios y procedimientos que se proporciona a los procesos de compras en la selección de proveedores sobre todo eficientes, ya que, es vital en la calidad de los bienes, al igual que los procesos que prosiguen.

En el estudio de *Novaski, Freitas y Billig (2020)* tuvieron como objetivo identificar y priorizar las mermas más frecuentes que se presentan durante el proceso productivo de una panadería a partir del mapeo del proceso y la aplicación de herramientas como la Matriz GUT y el Gráfico de Pareto. Es una investigación de carácter aplicado, con enfoque mixto y exploratorio y la muestra estuvo conformada por dos empleados que cumplen las funciones de: operario de producción, atención al cliente y gestión; la información fue recogida mediante el proceso productivo mapeado y registrado con la ayuda de un software Bizagi Modeler, que se analizó por la Matriz GUT y el Diagrama de Pareto. Se detectó en los resultados que la mayoría de pérdidas se debe a que en proceso productivo se realizan pasos inadecuados e ineficientes. A partir de estos resultados se concluye que el mapeo de procesos facilita la identificación de fallas que afectan el desempeño de la organización. Además, se verificó la aplicabilidad de la Matriz GUT como opción, herramienta accesible, así como el Diagrama de Pareto, que permite el mapeo y la priorización de problemas o pérdidas, contribuyendo a la toma de decisiones gerenciales.

Arévalo, Inga y Quispe (2022) en su estudio tuvieron por objetivo determinar el nivel de cumplimiento de la gestión de compras como estrategia competitiva en la empresa

Agroindustrias Dane SRL. Para ello, la metodología que se abordó fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Su muestra lo conformó 107 colaboradores de la empresa a investigar, y para obtener información se aplicó un cuestionario de 14 ítems, y posteriormente analizaron esos datos través del software estadístico Spss. Los resultados de la gestión de compras contaron con un promedio de valoración de 59 en Baremos. Concluyendo que la investigación ha logrado su objetivo al estar dentro del rango establecido en Baremos.

En la investigación de *Bautista (2022)* se tuvo como objetivo desarrollar una modalidad de selección y evaluación de proveedores para organizaciones que prestan servicios de mantenimiento a edificaciones en Bogotá. El estudio es de tipo descriptivo, conformada su muestra por 136 organizaciones, la cual el 65% se dedican al mantenimiento y reparación especializada de maquinarias y equipos y lo restante al equipo eléctrico, se recogió la información mediante el método científico para la obtención de datos relevantes, asimismo, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento. Los resultados han posibilitado obtener una lista de información que evidencia el diagnóstico actual, además realizar un análisis comparativo de las expectativas de los criterios esperados de las empresas mencionadas para nombrar y retener a proveedores, asimismo, determinar la propuesta. A partir de estos resultados se concluye que la evaluación de prevención de proveedores basada en criterios ayuda al fortalecimiento de la confianza, mejorando la gestión del abastecimiento y la prestación de servicios a los clientes.

Fernández et al. (2022) su investigación tuvo como objetivo determinar si la propuesta de la gestión de compras empleando el proceso analítico jerárquico (AHP) contribuye a la mejora de la gestión de compras sostenibles en la empresa P&D Andina Alimentos SA. Su estudio tuvo enfoque cuantitativo, de diseño transeccional y alcance descriptivo, la muestra lo conformaron los proveedores que tuvieron los insumos requeridos, para el procesamiento de la información se usó la metodología del ciclo de PDCA. Los resultados han posibilitado identificar que carecen de sostenibilidad en el proceso de compras, y al aplicar AHP han disminuido costos. A partir de ello, se concluye que después de realizar un análisis con el personal de compras se identificó los beneficios de la metodología proceso analítico jerárquico, contribuyendo a tener una sostenibilidad con el medio ambiente.

La investigación de *González y Estéfano (2022)* tuvo como objetivo implementar un control de inventario en compañías de transporte en la ciudad de Guayaquil. Se consideró diseño no experimental, descriptivo y cuantitativo; y la muestra lo conformaron 20 colaboradores, teniendo en cuenta sus conocimientos referentes al sistema de control de inventarios de repuestos, la información fue recogida mediante una encuesta de preguntas cerradas a los colaboradores que tuvieron acceso al inventario. Los resultados posibilitaron detectar que la organización no difundió la política del sistema de control de inventario de repuestos al personal y la ausencia de un plan de gestión del inventario. A partir de estos resultados se concluye que los trabajadores no tienen la experiencia suficiente para el manejo de los almacenes, por ello, la empresa debe presentar su documentación del sistema de control de inventarios conforme a lo expresado en las normas internacionales de contabilidad correspondientes y elaborar un plan de mejora continua.

El estudio realizado por *Mesquita et al. (2023)* tuvo por objetivo analizar la aplicabilidad de la matriz GUT como herramienta auxiliar en la extensión rural. Es una investigación descriptiva, exploratoria y cuantitativa, la muestra estuvo conformada por productores lecheros que tenían la leche como principal actividad en la propiedad en Rondônia, lo cual la información fue recogida mediante fichas diagnosticas compuestas por preguntas divididas por temas. Los resultados han posibilitado descubrir falencias y problemas en la producción de leche, luego de relevar las fallas y problemas de los inmuebles asistidos, se utilizó la herramienta de gestión matriz GUT evaluando cada ítem identificado como falla o problema. Des estos resultados, se concluye que hay posibilidades de adaptar la herramienta matriz GUT en otras actividades; en la ganadería lechera, con un enfoque en la solución problemas y, en consecuencia, un posible incremento de rentabilidad económica, además de poder priorizar acciones dentro de una explotación lechera.

2.2. Bases teórico científicas

2.2.1. Gestión de compras

Con respecto a la gestión de compras Blackhurst et al. (2018) considera metodologías o formas para entender la naturaleza de requerimientos de la empresa. Sin embargo, Picaud et al. (2019) aluden que la gestión de compras es la que desarrolla nuevas y modernas capacidades estratégicas de gestión dentro de una organización.

Por otro lado, las compras son las acciones que un personal del área realiza para adquirir los productos. No obstante, existen ineficiencias al momento de adquirir los bienes debido que las empresas no utilizan mecanismos para gestionar las mismas, pues todo depende de la gestión de la organización.

Teniendo en cuenta a Arteaga (2021) las compras en la empresa son de gran importancia, dado que, si se adquiere los productos necesarios en una organización contribuirán significativamente a la obtención del éxito. Es decir, la gestión de compras es una herramienta que permite el desarrollo de la misma.

2.2.1.1. Planeamiento

Plan de Compras

Un plan de compras se denomina también plan de gestión de adquisiciones, este es un documento que se utiliza para organizar el proceso de búsqueda y elección de proveedores. Asimismo, como refiere Espino (2016) el plan de compras es la responsabilidad del encargado que tiene de planificar y coordinar todas las actividades que se realiza en el momento de hacer la compra, el almacenamiento, el control y la estandarización de los bienes de la organización, su finalidad es disminuir costos y lograr la eficiencia en la utilización de materiales y productos en todas sus etapas.

Proceso de compras

Torres (2016) define a al proceso de compras como el conjunto de operaciones calificadas, especializadas, analíticas y racionales para el logro de decisiones pertinentes, en síntesis, el adquirir productos y servicios, a un precio razonable, en términos de calidad, cantidad y proveedor, con la finalidad de conseguir utilidades basadas en la reducción del costo y el gasto. Análogamente, Rivarola (2023) menciona que el proceso de compras implica la obtención de bienes y servicios a tiempo, como también la planificación y la alineación de objetivos de la organización. Este enfoque proactivo permite a las empresas simplificar costos y fortalecer su posición competitiva en el mercado.

La responsabilidad del proceso de compras está compuesta por diversos aspectos, por ejemplo, el personal encargado del área es el responsable de detectar las necesidades de material y/o equipos. Por lo contrario, al realizar una formulación inadecuada de

requerimientos, Arteaga (2021) refiere que imposibilita la obtención de bienes o productos de calidad lo cual será una dificultad para alcanzar los objetivos en una empresa.

2.2.1.2. Almacenamiento

Almacenamiento o almacén, un concepto que ha ido cambiando con los años, pues ahora tiene una responsabilidad dentro del área de logística. Huguet et al. (2016), indican que la gestión de almacenes es una función logística que consiste en la recepción, el almacenamiento y los movimientos realizados dentro del almacén, hasta el punto de consumo de productos semielaborados o productos terminados.

Por otro lado, Wolters Kluwer (2016) refiere que para aumentar la competitividad de la organización la clave está en gestionar un almacén eficientemente, lo cual brindará respuestas rápidas a clientes, disminuir costos e incrementar la productividad de la misma.

Fram y Licona (2020) mencionan que no debe confundirse el almacenamiento con el bodegaje o arrume de mercancías, por ello al momento de hacer la gestión del almacenamiento sugieren tener en cuenta las siguientes fases:

- Despacho de mercadería al almacén
- La inspección de la mercadería
- Recepción y registro de los bienes
- Almacenamiento

Tiempo de almacenamiento

El tiempo de almacenamiento va depender mucho del producto que se va almacenar, ya sea el caso de, alimentos perecibles o no, equipos, materias primas u otros. Por esa razón, la organización debe de tener en claro la ubicación, los materiales a almacenar, la localización y la función logística. Para recalcar, Martínez (2019) enfatiza que un bien si se puede almacenar, pues si no se vende hoy, lo podemos guardar para mañana, teniendo en cuenta que tipo de producto es. Sin embargo, un servicio no puede almacenarse, ya que, un servicio al no ser consumido es un servicio perdido.

Costo de almacenamiento

En el almacenamiento de mercadería se incurre costos, aunque implícitamente pareciera que no. Por ello, de acuerdo con Coca (2016) el almacenamiento tiene costos según donde se ubique los productos, ya que, representa un obstáculo de tomar la decisión sobre la disposición física de los productos al interior de un almacén para disminuir los gastos de manejo de materiales. También, costos de la mercancía faltante o en mal estado.

2.2.1.3. Control de Calidad

Martínez (2019) refiere que el control de la calidad es el conjunto de técnicas y actividades operativas usadas para cumplir con requisitos de calidad de los bienes. Tiene que ver con las acciones operativas que permiten dirigir un proceso y descartar las desconformidades o desviaciones acerca de lo que se espera a lo largo del proceso.

Selección de proveedores

Según Basurco y León (2016) consiste en la evaluación de proveedores basándose en juicios establecidos por la organización y de ese modo, se realiza la elección de proveedores que cumplan con los estándares y estén alineados con los objetivos organizacionales. Es considerado una herramienta para un mejor análisis por parte de los clientes consumidores, pues le facilitará conocer sus principales fortalezas y debilidades de sus proveedores.

Por otro lado, es desfavorable depender de un solo proveedor. Para evitar inconvenientes, se deben distribuir los pedidos entre varios y así evitar un desabastecimiento en la organización, también, para prevenir el suministro en el supuesto de que alguno falle, ya que, al tener que parar el proceso de compras los clientes serán desabastecidos.

Formato de control

El formato de control de inventarios, es un documento de control que permite detallar los productos o servicios prestados que se encuentran bajo custodia en cada empresa. La mercadería registrada será ubicada en el almacén.

2.2.2. Matriz GUT

La Matriz GUT fue propuesta por Charles Kepner y Benjamín Tregoe considerada como una de las herramientas empleadas en la solución de problemas. Como hace referencia Sotille (2014) “la matriz es una herramienta de calidad” sirve para identificar prioridades dadas las diversas alternativas de acción y es de gran utilidad ya que permite tomar decisiones eficientes. Por otro lado, para Behr “la matriz GUT es una alternativa para priorizar acciones en la gestión” (2008). Si bien, se sabe es que la decisión muchas veces es algo compartido y que no depende únicamente de una persona, por lo que este enfoque cobra aún más validez cuando se lleva a cabo en una organización.

2.2.2.1. Ventajas

La principal ventaja de utilizar la Matriz GUT según Diniz et. al (2017) es que “ayuda al gerente a evaluar cuantitativamente los problemas de la empresa”, lo cual permitirá priorizar acciones y prevenir riesgos, asimismo contribuye al momento de tomar las decisiones pues permite identificar cual conviene y cual no a la organización.

Mientras que, Castro (2020) señala que la ventaja de esta herramienta es la objetividad y simplicidad al momento de su aplicación, facilitando la identificación de las dificultades que se deben abordar primero.

Otra ventaja de esta herramienta según Zanini y Caravinho (2014) “es ayudar al área técnica y al sector de calidad a ver los puntos más críticos y justificar su inversión con el área administrativa, mostrando claramente sus impactos”. También se utiliza para la planificación estratégica de una organización, aplicándose a través de una visión financiera, ya que ayuda a identificar las acciones que se deberán realizar para garantizar el logro de las metas, además de su duración en el mercado como empresa.

2.2.2.2. Dimensiones de la matriz GUT

- Gravedad: la intensidad, la profundidad del daño que el problema puede causar si no se actúa al respecto.
- Urgencia: el tiempo para que se produzca el daño o resultado indeseable si no se actúa sobre el problema. Por ejemplo, los plazos definidos por ley, o la inminencia de un cambio en un proceso de trabajo pueden aumentar la urgencia de atender un problema.

- Tendencia: el tiempo para que se produzca el daño o resultado indeseable si no se actúa sobre el problema, o el patrón a escalar la situación.

2.2.2.3. Problemas empresariales

Los problemas que se tienen en una empresa se deben por la ausencia de conocimiento empresarial y organizacional, como menciona Vargas, et. al (2003) debido a la falta de planificación, carencia de competencias empresariales, desconocimiento del mercado y del negocio, baja adaptabilidad a los cambios del entorno, estructura inconsistente con el giro del negocio, desconocimiento de la cultura y valores organizacionales, carencia de aptitudes y valores hacia el liderazgo.

2.2.2.4. Pasos para la construcción de la matriz

Para crear la matriz, de acuerdo Mortara (2019) se necesita hacer un listado de todos los problemas y aspectos relacionados con el segmento analizado. Los pasos para construir esta herramienta son:

- Listar los problemas para su análisis.
- Consignar una puntuación de acorde a la magnitud de las tres variables para cada problema de 1 a 5.
- Realizar la multiplicación de los valores de las variables de cada problema ($G*U*T$).
- El punto a priorizar siempre será el de mayor valor.

TABLA 1. MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE GUT

NOTA	Gravedad	Urgencia	Tendencia
5	Extremadamente severo	Extremadamente urgente	Empeorará inmediatamente
4	Muy severo	Muy urgente	Empeorará a corto plazo
3	Severo	Urgente	Empeorará a mediano plazo
2	Gravedad baja	Urgencia baja	Empeorará a largo plazo
1	Sin severidad	Sin urgencia	Sin tendencia de empeoramiento

Nota. Datos tomados de Behr (2008)

Para asignar calificaciones se deben tomar en cuenta las calificaciones asignadas, para obtener el valor de las prioridades basta con multiplicar las calificaciones asignadas de la siguiente manera: $(G) \times (U) \times (T)$

Luego de realizar los cálculos, se debe crear un ranking de las preguntas, de manera que la que tenga el valor más alto sea la primera en la lista de prioridades a resolver. Una vez descubiertas las prioridades de los problemas para la empresa, sigue el siguiente paso, que se ocupa del análisis de los problemas prioritarios, elaborando, lo más rápido posible, planes de acción encaminados a solucionar o reducir los problemas que enfrenta la organización. (Diniz, 2017)

2.2.2.5. Resolución de problemas

Se debe diferenciar que tomar decisiones es distinto a resolver problemas. Como Acevedo y Linares (2009) afirman, por una parte, tomar decisiones tiene un alcance mayor, debido que plantea una visión divergente de la situación general, por otra, el resolver problemas es focalizado, porque tiene un alcance concreto y plantea una visión convergente del caso específico a resolver.

Lozada y Caballero (2020) definen que la resolución de problemas es el proceso que por medio de un agente se aplica nuevos conocimientos para asumir un papel activo en un entorno establecido, utilizando un conjunto de herramientas culturales para realizar su actividad.

La resolución de problemas, desde la perspectiva de León (2016) se centra en las soluciones. Ya que, el manejo adecuado de los problemas requiere de procedimientos para el mejoramiento de tareas y las relaciones entre los empleados de la empresa. De tal forma, que la calidad de servicio mejora, los costos se reducen y se eleva la eficacia del liderazgo. Toda empresa duradera y sus miembros deben adoptar una perspectiva amplia para gestionar y resolver problemas.

III. Materiales y métodos

3.1. Tipo y nivel de investigación

Es una investigación de tipo aplicada, por que buscó soluciones a problemas de gestión de compras dando la priorización que se debe, mediante la matriz GUT. Pues como refiere Vargas (2009) este tipo de investigación es utilizada para dar solución a problemas e intervenir situaciones precisas para que se considere una función elemental del conocimiento en las organizaciones, lo cual se asocia con las necesidades de permanencia, a través de mecanismos de adaptación y control del medio. A la vez, es estudio presenta un enfoque cualitativo porque se realizará para proponer alternativas de solución de problemas de gestión empresarial enfocadas principalmente en la gestión de compras, por lo que la empresa muestra una realidad singular, como mencionan Bonilla y Rodríguez (2005) se sitúa en casos específicos y no diversifica.

Asimismo, se trató de un estudio de nivel descriptivo, pues según la Facultad de Educación PUCP (2022) en estudios descriptivos, es de mucha importancia detallar el contexto el en que se produce el hecho, asimismo, que los resultados no se pueden generalizar a todas las compañías del mismo grado. Es por ello, que se tuvo como objeto analizar la gestión de compras en una organización, identificando sus deficiencias y posibles dificultades que ésta puede estar enfrentando para llevar a cabo el análisis del nivel de prioridad de los problemas identificados.

3.2. Diseño de investigación

La investigación tuvo como diseño no experimental, pues como mencionan Ato, López y Benavente (2013) su objeto es explicar el comportamiento de las variables, además, que en la empresa se verá en su contexto natural más no habrá manipulación de variables.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población es la empresa MEGASYSTEM ubicada en la provincia de Chota. La muestra es el proceso de compras. Para ello, se tuvo como unidades

de análisis: el acervo documental y el gerente. Básicamente, el acervo documental para recoger información histórica de la empresa.

3.4. Criterios de selección

En el presente estudio se seleccionó una empresa comercial dedicada a la venta de equipos informáticos con intereses en mejorar su gestión de compras priorizando debidamente su problemática en ella. Para ello, los partícipes fueron el gerente y el personal encargado de las compras, con el fin de que estas personas aporten un valor adicional a la organización considerando una mejora dentro de su gestión.

3.5. Operacionalización de Variables

TABLA 2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tema de tu investigación	Variable	Dimensiones	Indicadores	Objetivos específicos
<p>Matriz GUT en la resolución de problemas de gestión de compras. Caso: empresa MEGASYSTEM Chota 2023</p>	Gestión de compras	Planeamiento	Plan de compras	<p>* Identificar las características generales de MEGASYSTEM * Describir el proceso de compras identificando problemas en MEGASYSTEM</p>
			Proceso de compras	
		Almacenamiento	Tiempo de almacenamiento	
			Costo de almacenamiento	
		Control de calidad	Selección de proveedores	
	Formato de control			
	Matriz GUT	Priorización de Problemas	Gravedad	<p>* Identificar el nivel de prioridad a través de la Matriz GUT de los problemas de gestión de compras en MEGASYSTEM * Elaborar alternativas de solución de problemas a la empresa MEGASYSTEM</p>
Urgencia				
Tendencia				

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación estudiada se empleó dos tipos de técnicas, la cual cada una tuvo su respectivo instrumento. Primero, la técnica de la entrevista su herramienta la guía de entrevista, siendo este un documento en el que se redactará una serie de preguntas que se van a realizar al entrevistado, para ello, se solicitó una reunión lo cual fue mediante una visita presencial, realizando la entrevista semi estructurada permitiendo identificar los problemas de gestión de compras en MEGASYSTEM, y posteriormente se analizó. Segundo, la técnica documental y su respectiva herramienta, la revisión documentaria.

3.7. Procedimientos

Lo primero que se realizó, es que en una fecha previamente coordinada se entrevistó al gerente y personal encargado de compras, lo cual mediante la guía de entrevista con preguntas semi estructuradas se describió las características generales de la organización con el fin de identificar a que se dedica le empresa, también se conoció el proceso de compras que ésta tiene, y mediante este proceso se identificó las dificultades existentes en su gestión de compras.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para la presente investigación, se recogió la información para el primer y segundo objetivo mediante una entrevista que fue dirigida al gerente y personal encargado de la gestión de compras, con la intención de obtener una información relevante sobre el proceso de compras de la empresa, por lo que ha permitido identificar los problemas que existen en su gestión de compras, estos fueron redactados, de tal manera que se priorizó en la tabla de matriz GUT, además se obtuvo información de la revisión documentaria.

3.9. Matriz de consistencia

TABLA 3. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema principal	Objetivo Principal	Hipótesis	Variables	
¿Qué incidencia tiene la matriz GUT en la resolución de problemas de gestión de compras en la empresa MEGASYSTEM Chota 2023?	Determinar cómo incide la matriz GUT en la resolución de problemas de gestión de compras en la empresa MEGASYSTEM	La matriz GUT incide significativamente en cuanto a la resolución de problemas de gestión de compras en MEGASYSTEM.	- Gestión de compras	
	Objetivos específicos		- Matriz GUT	
	- Identificar las características generales de MEGASYSTEM - Describir el proceso de compras identificando los problemas en MEGASYSTEM - Identificar el nivel de prioridad a través de la Matriz GUT de los problemas de gestión de compras en MEGASYSTEM - Elaborar alternativas de solución de problemas a la empresa MEGASYSTEM		Dimensiones	Indicadores
			Variable 1: Gestión de compras	
			Planeamiento	Plan de compras Proceso de compras
			Almacenamiento	Tiempo de almacenamiento Costo de almacenamiento
				Control de calidad
			Variable 2: Matriz GUT	
			Priorización de problemas	Gravedad Urgencia Tendencia
	Enfoque, tipo, nivel y diseño investigación		Población, muestra, muestreo	Procedimiento y procesamiento de datos
Enfoque: Cualitativo	La empresa MEGASYSTEM EIRL, específicamente el área de compras. Teniendo como muestra el proceso de compras. Para ello, se tendrá como unidades de análisis: el acervo documental y el gerente.	La información que se recogerá será mediante la técnica de la entrevista teniendo como herramienta la guía de entrevista. Para ello, se realizará preguntas semi estructuradas. Asimismo, la revisión documental.		
Tipo: Aplicada				
Nivel: Descriptivo				
Diseño: No experimental				

3.10. Consideraciones éticas

La información que brindó la empresa, asimismo, las entrevistas que se realizaron al personal involucrado en el proceso de compras son totalmente confidenciales y para fines académicos, lo cual fueron usados estrictamente para la investigación.

IV. Resultados y discusión

4.1. Resultados

4.1.1. Identificación de las características generales de MEGASYSTEM

MEGASYSTEM es una empresa Individual de Responsabilidad Limitada con sede principal en la provincia de Chota, ubicada en la sierra norte del Perú, que se dedica a la venta o comercialización de equipos informáticos, alquiler y la reparación técnica de algunos equipos. La empresa está conformada por tres trabajadores en planilla, ellos son: gerente general, trabajador encargado de compras y un trabajador en soporte. Asimismo, agregó que la persona que mayormente está presente en el funcionamiento de la empresa es la persona encargada de las compras, si bien, las responsabilidades de cada trabajador son variadas, debido que no existe un manual de funciones, lo cual son multifuncionales.

Figura 1

Organigrama de MEGASYSTEM

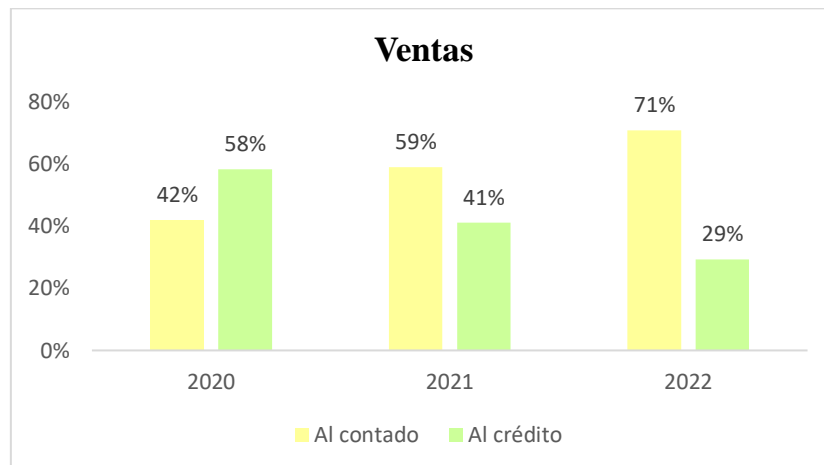


Nota. La figura muestra a los trabajadores de la empresa.

Por otro lado, las ventas que la organización ha tenido son favorables debido que existe un incremento en los tres últimos años, además, tienen más cuentas al contado que al crédito lo cual es positivo, porque ya no se tendrá el riesgo de que las ventas (al crédito) no sean pagadas a tiempo, o simplemente no las paguen.

Figura 2

Ventas de MEGASYSTEM 2020 - 2022

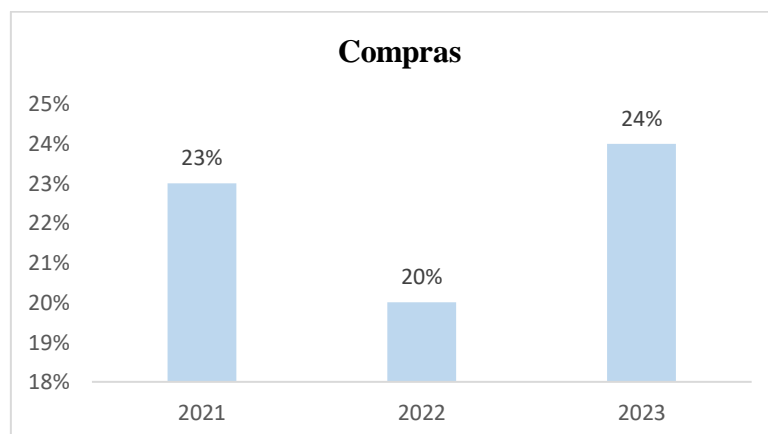


Las compras en la actualidad se realizan diariamente, excepto cuando la demanda disminuye. Si bien, los precios pueden aumentar por temas políticos, ambientales, sociales u otros factores.

En el gráfico se observa que las compras anualmente han ido incrementando, lo cual, realizando la comparación entre compras y ventas, existe un balance.

Figura 3

Crecimiento de las Compras de MEGASYSTEM 2021-2023



Nota. La figura muestra el crecimiento de las compras respecto al año anterior en la empresa.

TABLA 4. CUADRO DE PROBLEMAS GENERALES EN MEGASYSTEM

N°	PROBLEMA
1	Local comercial es alquilado
2	Garantías que recibe la empresa por parte de los proveedores
3	Depende únicamente de los proveedores
4	Los competidores se encuentren en la misma zona
5	Deudas (al crédito) que clientes no pagan
6	No cuentan con un plan anual
7	No cuentan con un manual de funciones del trabajador
8	Inestabilidad de los precios
9	Crisis Políticas afectan el Tipo de Cambio

Nota. Datos proporcionados por el gerente mediante la entrevista.

Entre los problemas generales de la organización se tiene que:

1. Local comercial alquilado

El local en el que operan es alquilado a un precio alto, asimismo, corren el riesgo que los despojen de dicho espacio.

2. Garantías que recibe la empresa por parte de los proveedores

En ocasiones, los proveedores brindan garantías para con la empresa, lo cual esto sucede por si algún producto llegue fallado. Existe el riesgo de que el proveedor no cumpla con su garantía. Asumiendo la empresa las pérdidas, pues el producto sería inutilizable para el fin que estaba destinado.

3. Depende únicamente de los proveedores

Por ser una empresa comercial que está en el rubro tecnología, en toda instancia va depender de proveedores, debido que no pueden producir ni fabricar tecnología, lo cual tienen riesgos de: quedarse sin stock, de comprar productos no necesarios solo porque el proveedor te condiciona, comprar a precios elevados y sin poder de negociación.

4. Los competidores se encuentran en la misma zona

La competencia que la organización tiene es la ubicación en la que se encuentra, puesto que en la misma calle hay bastantes locales del mismo rubro,

lo cual, una desventaja es que, si MEGASYSTEM no contase con algún producto, el cliente recurrirá a la competencia.

5. Deudas al crédito que clientes no pagan

Según las estadísticas de los tres últimos años, la organización ha ido incrementado sus ventas al contado y disminuyendo sus ventas al crédito, lo cual es positivo porque evitará situaciones de impago, por lo contrario, si esto no ocurriera provocará pérdidas y dinero estancado, ya sea por moras o por cuentas que ya no serán pagadas.

6. No cuentan con un plan anual

Al no contar con un plan anual, la empresa está expuesta a realizar gastos innecesarios y no comprar correctamente, lo cual corre el riesgo de tener mucho stock o quedarse sin stock. Para ello, se debe realizar una proyección basándose en el crecimiento de los años anteriores.

7. No cuentan con un manual de funciones del trabajador

La organización al no tener un manual de funciones para el trabajador, tiene la ventaja de que todos serán multifuncionales, lo cual esto genera el riesgo de que si existiera errores (emiten factura errada/ falsa), la responsabilidad será asumida por todos.

8. Inestabilidad de los precios

Los precios son inestables y sobre todo en los productos tecnológicos, debido que, si el producto es de último modelo su precio incrementará, dejando atrás los modelos pasados lo cual su precio reducirá. Provocando dudas en la empresa si compra o no, por otro lado, el proveedor antes le va anticipando y actualizando si un producto subirá su precio.

9. Crisis Políticas afectan el Tipo de Cambio

En los últimos tiempos, las crisis políticas a nivel nacional han tenido efecto en varios aspectos, uno de ellos el tipo de cambio lo cual se vuelve fluctuante, de modo que, la empresa al realizar sus compras diarias, corre el riesgo de que algún día el producto suba de precio, lo cual la moneda nacional (S/) ante ello se deprecie y el dólar (\$) se aprecie, siendo una desventaja ante la realización de las compras.

Las ventas en la organización desde hace unos años han incrementado, esto se debe al alza de demanda en el rubro tecnológico, por lo que la mayoría de

clientes en estos periodos optaron por comprar al contado, lo cual benefició a la empresa. Igualmente, con las compras, aumentaron, debido a la demanda de los productos y por la necesidad actual de usar tecnología, asimismo, la variación de tecnología también actualiza sus costos, que generalmente aumentan. Las compras se realizan diariamente, ya que no cuentan con un plan anual debido al rubro que la organización se encuentra es cambiante. Por otra parte, la empresa tiene deficiencias generales, como: el local alquilado desde que su negocio entró en funcionamiento; su competencia se encuentra ubicados en la misma zona. Además, no tienen un manual de funciones del trabajador, por ende, los empleados son multifuncionales; por último, la inestabilidad de los precios que ocurre por las actualizaciones y mejoras de los productos, también por la inestabilidad política que nuestro país ha teniendo.

4.1.2. Descripción del proceso de compras identificando los problemas en MEGASYSTEM

El desarrollo de la empresa según su actividad económica, en este caso tecnología, incluye una secuencia de pasos y actividades para su comercialización. De tal forma que, se originan con la creación de la necesidad del cliente de contar con herramientas para comunicarse y transmitir información eficientemente.

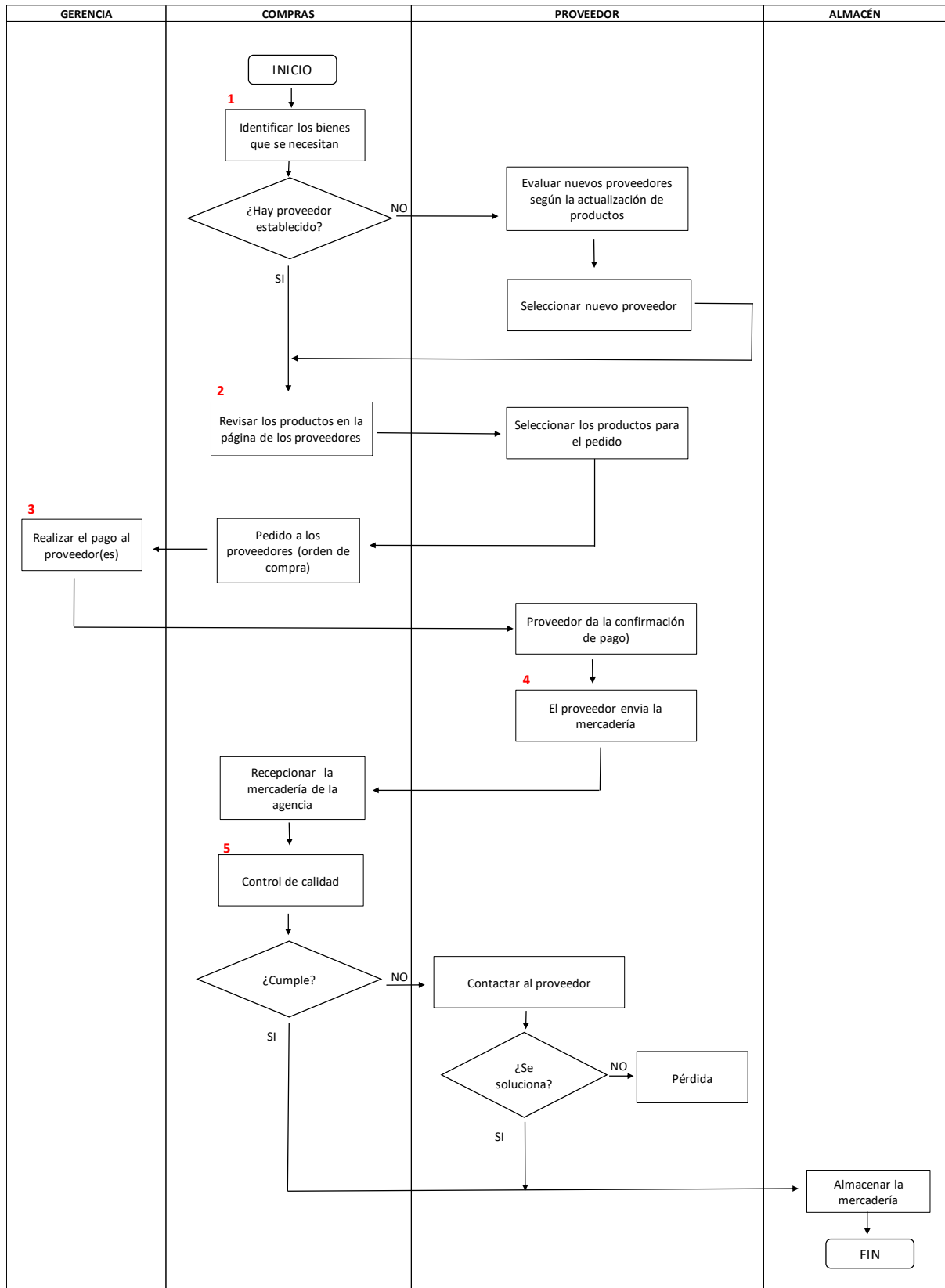
Por otro lado, para describir el proceso de compras se realiza una secuencia de pasos (Ver anexo 3).

Para dar inicio el proceso, el gerente de compras debe de identificar diariamente los bienes disponibles o stock mínimo que hay en almacén, para luego revisar los productos en cada página de los proveedores según: marca, modelo, color, precio, etc., posteriormente se selecciona la mercadería que se necesita y realizar el pedido, inmediatamente se realiza el pago.

En seguida, el proveedor confirma que se realizó el pago y continuar con el envío de la mercadería. Por consiguiente, la recepción la mercadería en la agencia por parte de del gerente de compras. Para ello, antes de que ingrese a almacén se lleva a cabo un raudo control de calidad.

Figura 4

Flujograma del proceso de compras en MEGASYSTEM



Nota. La figura muestra las actividades que se realiza para las compras e identificación de problemas.

En el proceso de compras se encuentran problemas y deficiencias, para ello se describe de la siguiente manera:

1. La empresa no tiene control sobre el precio, puesto que, es una empresa dependiente de sus proveedores, es decir, estas deciden si sube o baja el precio de los productos, por esta razón la organización en la mayoría de veces acepta su valor, también se desconoce el stock de algunos de los proveedores.
2. No encontrar los nuevos modelos que la empresa requiere en cuanto a los mejores precios, marcas y actualizaciones de cada producto, también las condiciones que el proveedor tiene, lo que en su mayoría son a favor de ellos mismos.
3. El pago se realiza al 100% antes de la confirmación del envío, si bien se envía el vóucher, puede existir riesgos de que el proveedor no confirme el pedido, lo cual la empresa tiene el riesgo de perder el dinero pagado.
4. Cuando realizan el envío, el proveedor ya no se responsabiliza ante cualquier pérdida, sino será la agencia por la cual se le envía. Pero se sabe, que las agencias muy poco cubren los gastos si en caso la mercadería se extravía.
5. Al realizar el control de calidad, antes de almacenar la mercadería, se extrae el empaque lo cual el producto quedará abierto, lo cual, el cliente al adquirirlo tendrá desconfianza e incluso con los productos que están en la vitrina de exhibición, son pocos vendidos y si realizan la venta es a un precio menor del real.

En el proceso de compras se comprobó que la empresa no cuenta con un plan anual de compras, lo cual supone que no tendrá un presupuesto establecido. Asimismo, tiene un grado alto de dependencia de los proveedores, ya que al momento de realizar las compras la organización no tiene poder de negociación, de la misma manera, no tiene control de los precios, puesto que si hay alzas o bajas será a disposición de los proveedores, y a la empresa le queda solamente aceptar para que no quede desabastecida. También, muchas veces la empresa desconoce el stock de los proveedores, lo que genera preocupación pues si no cumple con los pedidos que ésta requiere va desabastecer, por ello siempre la empresa cuenta con un stock mínimo del 20% y nunca con stock cero.

Otra dificultad, es el no encontrar los nuevos modelos o actualizaciones de cada producto, pues los clientes permanentemente lo buscan y lo quieren, debido a las funciones avanzadas que cumple dicho producto, esto también depende del proveedor, ya que es la que en su mayoría de veces es la que coloca las

condiciones de cómo se va enviar, en cuántos días y las condiciones de pago. Del mismo modo, se encontró que, al momento de realizar el pago de la mercadería a los proveedores, previo a la confirmación de ellos, solicitan el pago del 100% sin documento alguno que avale la llegada mercadería. Por otro lado, la empresa no realiza un exhaustivo control de calidad por los inconvenientes y disgustos que puede provocar con los clientes al retirar el empaque, ya que tendrá apariencia de que no es nuevo, asimismo, ocurre con los productos que se encuentran en exhibición en vitrina, por lo que, la empresa a veces tiene que vender a precios menores de lo real.

4.1.3. Identificación del nivel de prioridad a través de la Matriz GUT de los problemas de gestión de compras en MEGASYSTEM

TABLA 5. MATRIZ GUT EN MEGASYSTEM 2023

N°	PROBLEMAS	NIVEL DE PRIORIDAD			
		Gravedad	Urgencia	Tendencia	TOTAL
1	Depender de los proveedores y quedar sin stock	5	3	5	75
2	No encontrar los nuevos modelos que la empresa requiere	4	3	5	60
3	Proveedor no se responsabiliza ante cualquier pérdida	4	2	3	24
4	Rápido control de calidad	4	2	2	16
5	El pago al proveedor por adelantado	3	3	1	9
6	Desconocimiento del stock de los proveedores	2	1	2	4

Nota. Información extraída de la entrevista al gerente de compras

1. Depender de los proveedores y quedar sin stock

Primer problema a priorizar con una puntuación de 75.

Gravedad: Si no actúan al respecto se quedan sin mercadería, lo que provocará la ausencia de clientes y posteriormente el posible cierre de la empresa.

Urgencia: Se clasifica como urgente, debido que no producirá daños si se relaciona con otros proveedores, pues al pasar el tiempo (1 mes) no tendrá stock y la organización se desabastecerá.

Tendencia: Si bien la empresa va depender de los proveedores, y ellos tienen el poder de negociación, debido que deciden cuanta mercadería si enviar y

cuanta no, si esto ocurre semanal es posible que en el momento menos esperado les dejen sin stock, es decir, en la nada, provocando desabastecimiento y ausencia de clientes por la falta de nuevos productos, lo cual empeorará inmediatamente.

2. No encontrar los nuevos modelos que la empresa requiere

El segundo problema a solucionar con una calificación de priorización de 60.

Gravedad: Si bien, este problema provocará daños severos porque al no encontrar los nuevos diseños, la empresa se desactualiza (los clientes en su mayoría optan por las nuevas actualizaciones) y al comprador de notar ello, se ausentará.

Urgencia: es medianamente urgente, ya que algunos compradores aún optan por los modelos que quedan, ya sea por: ser precios más bajos o simplemente por gustos y preferencias.

Tendencia: Si esto ocurriese seguido, obstaculizará a que los clientes acudan a la tienda comercial debido a la desactualización, además, que al no contar con nuevos modelos las ventas disminuyen, afectando inmediatamente sus ingresos.

3. Proveedor no se responsabiliza ante cualquier pérdida

Califica con 24, es el tercer problema a priorizar.

Gravedad: Este problema no solo causaría la pérdida de la mercadería sino también del dinero invertido, sino se actúa al respecto tendrá un impacto negativo.

Urgencia: al tener toda la carga la empresa, será de baja urgencia, ya que, si se pierde la mercadería solo provocará daños económicos al instante obteniendo resultados desfavorables.

Tendencia: Si esto ya sucede por decir cada quince días o mensualmente, sería repetir patrón lo cual, provocará daños a mediano plazo en cuánto sus resultados como empresa.

4. Rápido control de calidad

Con 16 puntos, califica como cuarto problema a priorizar.

Gravedad: al realizar el control, el empaque será manipulado provocando un severo problema, debido a que el comprador no quiere aceptar el producto así, lo cual provoca a que el producto no sea vendido o si lo es, es a un precio menor al de mercado.

Urgencia: pues esto no provoca ningún daño, pero si tiene una baja urgencia debido que se corre el riesgo que al no controlar existan productos en mal estado o con algunas fallas de fábrica.

Tendencia: al solamente realizar un control rápido, no se tiene en cuenta la mayoría de productos sobre su estado, si bien, las fallas en la mercadería no son continuas lo cual no tiene tendencia a empeorar en corto plazo.

5. El pago al proveedor por adelantado

Es el quinto problema a priorizar calificando con 9.

Gravedad: es un problema severo para la organización, debido que corren el riesgo de que les estafen y no envíen la mercadería pedida, por el mismo hecho de que no aceptan pagos en partes, en su totalidad son al contado y del cien por ciento.

Urgencia: es urgente medianamente puesto que, al realizar el pago sin contrato o si lo hay no cumplan con lo establecido puede provocar daños económicos, lo cual afectarán con la capacidad de liquidez.

Tendencia: el pago siempre es anticipado, pues si el patrón de que el proveedor falle se repite puede a conllevar a empeorar de manera ligera la situación económica.

6. Desconocimiento del stock de los proveedores

Este problema califica con 4 de priorización y es el último a solucionar.

Gravedad: La empresa al desconocer su stock, puede contactarse con otros lo cual califica con gravedad baja, no afecta directamente ni rápidamente, ya que si un proveedor no tiene cierto producto se puede consultar con otro.

Urgencia: No es urgente, debido que no provoca daños el desconocer el stock.

Tendencia: el tiempo es un factor clave, por ello al desconocer el stock, el gestor de compras está en constante investigación sobre el stock de los proveedores, caso contrario, no indagar sobre ello, puede causar el desabastecimiento.

A partir de esto, se demuestra que el problema a priorizar según la matriz GUT es la dependencia que se tiene con los proveedores, lo cual tiene un 40% de calificación, debido a que es grave y urgente por que puede provocar el cierre de la empresa, lo mismo sucede con la tendencia, ya que, al no contar con mercadería suficiente puede provocar el desabastecimiento y la pérdida de clientes en corto plazo. Por lo contrario, el ultimo problema a priorizar es el desconocimiento del stock de los proveedores con un 2%, ya que, no afecta directamente con la organización y también porque existe múltiples y rápidas alternativas de solución.

4.1.4. Elaboración de alternativas de solución de problemas a la empresa MEGASYSTEM

En cada empresa existe una realidad diferente, para ello se tiene en cuenta las siguientes posibles soluciones.

Alternativas de solución de los problemas generales:

1. Local comercial alquilado

- a) Actualizar el contrato de alquiler mínimo por 5 años legalizándolo por un notario, firmado por ambas partes.
- b) Comunicar el vencimiento del contrato de alquiler y renovarlo con anticipación.

2. Garantías que recibe la empresa por parte de los proveedores

- a) Auditoría exhaustiva de los proveedores para evaluar sus prácticas de calidad y cumplimiento de garantía para con la empresa
- b) Solicitar cheques de garantías.

3. Depende únicamente de los proveedores

- a) Tener más de un proveedor.
- b) Evaluar a cada proveedor que se contacta, ver si conviene o no.
- c) Realizar comparaciones y cruces de información con la lista de proveedores.
- d) Revisar constantemente en el sistema los productos que más rotan y cada que tiempo salen de almacén.

- e) Realizar el pedido de la mercadería antes que se le termine el stock mínimo de un 20%.

4. Los competidores se encuentran en la misma zona

- a) Mostrar un valor agregado a las ventas que se realiza, por ejemplo: realizar sorteos con sus clientes más fieles, colocar ofertas (aprovechando los productos que menos rotan).
- b) Adoptar estrategias de ventas, entre ellas: la innovación en sus productos y calidad máxima en sus productos.

5. Deudas al crédito que clientes no pagan

- a) Hacer llamadas para hacer recordar al cliente sobre su deuda que ya se está por cumplir la fecha de pago.

6. No cuentan con un plan anual

- a) En este rubro, no es conveniente trabajar con el plan anual, debido a que existe constantes cambios en los productos de tecnología, pero se puede trabajar a través de:
 - Base de datos actualizadas de los proveedores, para negociar con proveedores en cuanto precios y modelos.
 - Podrían realizar una proyección sobre qué productos se venden en mayor cantidad, según marca, serie, tipo y/o modelo.

7. No cuentan con un manual de funciones del trabajador

- a) Elaborar un manual para que cada trabajador se haga responsable de sus funciones.

8. Inestabilidad de los precios

- a) Revisión de los problemas en los países que se produce la tecnología para prevenir pérdidas.
- b) Este problema puede ser controlado parcialmente, pues a veces los proveedores te anticipan a comprar mercadería, debido que, ellos tienen un breve conocimiento sobre si los productos aumentarán su precio.

- c) Si existiese un producto de último modelo “x”, se sabe que, por sí, tendrá un valor elevado. Después de una semana, ese producto sale al mercado con otras actualizaciones y mejores, el producto “x”, bajará su precio.

9. Crisis Políticas afectan el Tipo de Cambio

- a) Ante ello, no es posible tener una solución contundente, debido que eso lo maneja básicamente el banco de reserva, del mismo modo, los bancos con los que la organización realiza sus transacciones.
- b) Por otro lado, en el caso de la covid – 19, fue algo imprevisto y no se pudo hacer nada contra el alza de precios y sobre el tipo de cambio.

Alternativas de solución a problemas de Gestión de compras:

1. Dependier de los proveedores y quedar sin stock

- a) Revisión en el sistema sobre el stock.
- b) Traer mercadería directamente del exterior, importar.
- c) Realizar el pedido de la mercadería antes que se le termine el stock mínimo de un 20%.
- d) Establecer alianzas con proveedores.

2. No encontrar los nuevos modelos que la empresa requiere

- a) Elaborar base de datos de proveedores nacionales e internacionales para la actualización de modelos.
- b) Indagar y acceder constantemente a las nuevas tendencias tecnológicas a nivel global.

3. Proveedor no se responsabiliza ante cualquier pérdida

- a) Realizar contratos de por medio, y hacerse responsable ambas partes.
- b) Cambiar a proveedores que si realicen contratos para el envío.

4. Rápido control de calidad

- a) Verificar que todo esté conforme a la orden de pedido, en cuanto entre a almacén. Por otro lado, no pueden realizar una minuciosa revisión de los productos, debido que al quitar el empaque la clientela ya no lo querrá.

5. El pago al proveedor por adelantado

- a) La empresa debe cerciorarse que al pagar la mercadería sea enviada como lo muestran las pautas en la plataforma del pedido, mediante un documento que sea avalado por el proveedor.

6. Desconocimiento del stock de los proveedores

- a) Realizar cotizaciones con varios proveedores.
- b) Revisar las plataformas de los productos de los proveedores.

La resolución de problemas es fundamental en una organización, por lo que, se debe priorizar según importancia e impacto que cada uno genera, y de acorde a ello ver una posible solución y evitar daños materiales y/o económicos para con la empresa a corto, mediano y largo plazo. Si bien, cada empresa tiene una realidad diferente, pero pueden ser parecidas unas a otras debido al sector que se encuentran. La empresa estudiada es del sector tecnológico, lo cual las principales soluciones a tener en cuenta son de la dependencia con proveedores, ya que, este problema tendrá un impacto negativo en corto plazo, afectando el funcionamiento de la empresa.

4.2. Discusión

Respecto al segundo objetivo se planteó describir el proceso de compras e identificar los problemas de la empresa, para ello Rivarola (2023) define al proceso de compras no solo como la obtención de bienes y servicios a tiempo, sino también la planificación y la alineación con los objetivos organizacionales y los autores Méndez et al. (2020) en su estudio concluyeron que la gestión de compras como ventaja competitiva es fundamental permitiendo mantener una actualización constante de los requerimientos de cada área. Los resultados alcanzados de este objetivo concuerdan con los planteamientos y aportes de los autores mencionados, se comprueba que, en el proceso de compras, la empresa no cuenta con un plan anual de adquisiciones, lo cual denota una ausencia de planificación y negociación oportuna en sus compras, lo cual le permitiría optimizar sus estrategias comerciales con proveedores.

Respecto a la identificación de problemas de la gestión de compras a través de la Matriz GUT. Sotille (2014) define a la matriz como una herramienta de calidad para identificar prioridades y Behr (2008) indica que la matriz GUT es una alternativa para priorizar acciones en la gestión. Como sostienen Arévalo, Inga & Quispe (2022) concluyeron que gestión de compras contribuye al desarrollo e incremento de la rentabilidad empresarial, algo similar ocurre con, Mesquita et al. (2023) que concluyen que hay posibilidades de adaptar la matriz GUT en otras actividades y rubros con un posible aumento de la rentabilidad económica por la priorización, mientras que en el estudio de Novaski, Freitas y Billig (2020) han encontrado pasos inadecuados e ineficientes en su panificadora y mediante la aplicación de la Matriz GUT ha permitido mapear y priorizar problemas y/o pérdidas, apoyando a la toma de decisiones. Por otro lado, Braga et al. (2019) concluyó que la matriz GUT es una herramienta de gestión ante dificultades, que contribuye en el rubro construcción satisfactoriamente. En tal sentido, en este objetivo los resultados se alinean a las contribuciones de los autores mencionados, la empresa no requiere de una visión gerencial amplia para reconocer las dificultades, pero si la ayuda de una herramienta que permita jerarquizar según su gravedad, urgencia y tendencia, de igual manera se lograría mitigar riesgos.

De acuerdo a la elaboración de alternativas de solución de problemas en la empresa, según Mengua et al. (2012) la resolución de problemas es indispensable para el progreso de las organizaciones. Como señala Bautista (2022) en su estudio

se concluyó, al realizar una evaluación preventiva de proveedores contribuye a fortalecer la confianza, mejorando la gestión del abastecimiento y el servicio prestado al cliente, al mismo tiempo, Álvarez y Ramos (2020) en su investigación concluyeron que se debe dar la importancia a los criterios (calidad, experiencia o mayorista) y procedimientos del proceso de compras en la selección de proveedores, dado que, es vital en la calidad de los productos. Por otra parte, Gonzáles y Estéfano (2022) concluyeron que la empresa no difundió la política del sistema de control de inventario a su personal y que el sistema actual no alerta sobre el nivel mínimo de inventarios, lo cual deben presentar su documentación de acuerdo a las normas internacionales de contabilidad correspondientes y elaborar un plan de mejora continua. A partir de ello, los resultados de los autores señalados se ajustan a la empresa investigada, si bien, cada empresa tiene una realidad diferente las soluciones se asemejan, ante la dependencia de proveedores se debe importar la mercadería y tener una plataforma que alerte el nivel mínimo de stock de los productos para evitar desabastecimiento; ante el limitado control de calidad se debe verificar el pedido en cuanto ingrese a almacén, mediante un sistema dar conformidad que la mercadería ha ingresado.

V. Conclusiones

- MEGASYSTEM gestiona su proceso de compras realizando pedidos oportunos, conoce en tiempo real el stock de sus proveedores Y también los cambios de los precios de productos y accesorios. Por otro lado, la empresa no cuenta con un acuerdo comercial ni con un contrato de exclusividad con los proveedores, otro problema que surge es el pago por adelantado al momento de recibir la mercadería porque los proveedores no se hacen responsables del envío.

- La empresa no utiliza herramientas para identificar y priorizar problemas. De acuerdo a la Matriz GUT, el principal problema es la alta dependencia de proveedores y riesgos de quedar sin stock, paralelamente, no contar con información oportuna sobre las tendencias de modelos actualizados genera desconfianza y pérdida de clientes.

- La empresa puede optar por la importación directa de sus productos, de igual manera, indagar y acceder constantemente a las nuevas tendencias tecnológicas y modelos a nivel global; además realizar contratos asumiendo responsabilidades ambas partes, y estableciendo alianzas comerciales favorables.

VI. Recomendaciones

- Se recomienda que la empresa realice acuerdos comerciales con los diferentes proveedores, con la finalidad de conseguir mejores precios y a la vez garantizar la entrega de la mercadería en buen estado, o también adquirir una póliza de seguro de transporte de mercancías.

- Asimismo, para mejorar la gestión de compras de la empresa, se recomienda adoptar la Matriz GUT, por su fácil aplicación permitiendo identificar que dificultades se deben abordar primero dentro de la organización.

- Por último, se sugiere que la empresa considere las alternativas de solución propuestas, porque mejoraría su relación comercial con los proveedores asegurando información y ofertas de productos para sus clientes. Esto le permitiría ser una empresa sostenible en el tiempo.

VII. Referencias

- Acevedo, A. & Linares, C. (2009). *La resolución de problemas en el mundo de la empresa Estudio exploratorio sobre relativismo decisional*. Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial. 12(2) ,1-88. Recuperado de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/indata/v12_n2/pdf/a11v12n2.pdf
- Álvarez, V. & Ramos, Y. (2020). Selección de proveedores, factor de éxito en la gestión de compras del producto restauración: Artículo de investigación. *Revista Científica Arbitrada De Investigación En Comunicación, Marketing Y Empresa REICOMUNICAR*. ISSN 2737-6354., 4(7), 15-26. <https://doi.org/10.46296/rc.v4i7.0022>
- Arévalo, M., Inga, D., & Quispe, F. (2022). Gestión de compras como estrategia competitiva en una empresa agroindustrial. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 3745-3758. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3353
- Arteaga, L. (2021). The minimum technical requirements and purchase management in the Peru civil aviation school 2019. *Revista Polo del Conocimiento*. 6(5), 769 - 778. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8016933>
- Bäckstrand, J. & Halldórsson, A. (2019). Engaged Scholar (ship) in purchasing and supply management (PSM): Creative tension or squeezed in the middle? *Journal of Purchasing*. Recuperado de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3353/5099>
- Basurco, A. & León, R. (2016). Relación entre homologación de proveedores internacionales y el nivel del servicio al cliente en una empresa importadora en el Perú en el año 2016. Caso Rash Perú S.A.C. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas]
- Bautista, C. (2022). Propuesta de una Metodología para la Selección y Evaluación de Proveedores Prestadores de Servicios de Mantenimiento a Edificaciones en Bogotá. [Tesis de maestría, Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano]. Archivo digital. <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/6481/Metolodogi%E2%95%A0C3%BCa%20para%20la%20seleccio%E2%95%A0C3%BCn%20>

[y%20evaluacio%E2%95%A0%C3%BCn%20de%20proveedores.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

- Behr, A., Moro, ELS y Estabel, LB (2008). Gestión de la biblioteca escolar: metodologías, enfoques y aplicaciones de herramientas de gestión y servicios de biblioteca. *Ciencia de la Información*, 37(2), 32-42.
<https://doi.org/10.1590/S0100-19652008000200003>
- Blackhurst, J., Rungtusanatham, M. J., Scheibe, K. & Ambulkar, S. (2018). Supply chain vulnerability assessment: A network based visualization and clustering analysis approach. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 24(1), 21-30. <https://doi.org/10.1016/j.pursup.2017.10.004>
- Braga, I. C., Brandão, F. S., Ribeiro, F. R. C., y Diógenes, A. G. (2019), “*Aplicación de la matriz GUT en el análisis de manifestaciones patológicas en construcciones históricas*”, *Revista ALCONPAT*, 9(3), pp. 320 – 335, Recuperado de <http://dx.doi.org/10.21041/ra.v9i3.400>
- Castro, CF (2020). Aplicación de una herramienta basada sobre la matriz GUT para la mejora de los Indicadores de calidad en la industria automotriz. *Revista mundial de tecnología y ciencias de ingeniería avanzada*, 1(1), 037-043.
<https://doi.org/10.30574/wjaets.2020.1.1.0022>
- Coca, K. (2016). Análisis de costos y propuesta de mejora de la gestión de almacenamiento en una empresa de consumo masivo. [Tesis de pregrado, Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú]
- Diniz, M., Veras, G., Ferreira, T. & Silva, R. (2017). *Aplicación integrada de la matriz Gut y la matriz de calidad en una empresa de consultoría ambiental. Un estudio de caso para la elaboración de propuestas de mejoras*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Elga-Batista-Da-Silva/publication/322527146_Gestao_de_servicos_-_Volume_2/links/5a5e2782a6fdcc68fa991a41/Gestao-de-servicos-Volume-2.pdf#page=7
- Espino, E. (2016). Implementación de mejora en la gestión compras para incrementar la productividad en un concesionario de alimentos. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]

- Fernández, A., Alarcón, J., Calderón, M. & Kong, P. (2022). Análisis y Propuesta de Mejora de la Gestión de Compras en la Empresa P&D Andina Alimentos S.A. Aplicando el Proceso Analítico Jerárquico (AHP), Enfocado en las Compras Sostenibles. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica Del Perú]. Archivo Digital.
- Fram, T, & Licona, J. (2020). Almacenamiento de talla mundial: Aspecto clave de la competitividad para las ciudades. *Ad-Gnosis*, 9(9), 135-152.
- Gonzales, J. & Estéfano, M. (2022). Análisis de mejora continua para un sistema de control de inventarios en compañías de transporte en la ciudad de Guayaquil. *Polo del Conocimiento*, 7(11), 930-950. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i11.4898>
- Huguet F; Pineda, Z; y Gómez A. (2016). Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial. *redalyc*, 89–108. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679007.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística Informática (2022). Demografía Empresarial en el Perú. Recuperado de <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/demografia-empresarial-en-el-peru-iv-trimestre-2022.pdf>
- León, C. (2016). La gestión del conflicto en las organizaciones Complejas. Universidad Internacional de Andalucía. https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/3593/0719_Leon.pdf?sequence=3
- Lozada, J. & Caballero, J. (2020). La resolución de problemas desde un enfoque epistemológico. *Foro de educación*, 18(2), 191-209.
- Martínes, J. (2019). Control de calidad. Universitat Oberta de Catalunya. https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/144051/27/Diseno%20y%20fabricacion%20inteligente_Modulo4.6_Control%20de%20calidad.pdf
- Méndez, A., Quevedo, M., Carangui P. & Jácome, M. (2020). Gestión de compras como estrategia competitiva de las organizaciones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*. 5(3), 97-124. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608913>

- Mesquita, AA, dos Santos, CO, da Silva, VZ, de Souza Corrêa, VH, Silva, MJO, Dionisio, JVS & da Paixão Ciríaco, A. (2023). Matriz GUT na extensão rural: estudio de multicasos na agricultura familiar de la región amazónica. *Extensión en foco*, (30).
- Mortara, V., Tabone, L. & Zanfrillo, A. (2019). Comparación de herramientas de apoyo a la toma de decisiones estratégicas de una organización de salud. *Red I4*. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/3214/1/mortara-et-al-2019.pdf>
- Novaski, V., Freitas, J. L., & Billig, O. A. (2020). Aplicação de matriz gut e gráfico de pareto para priorização de perdas no processo produtivo de uma panificadora. *International Journal of Development Research*, 10(11), 42203-42207.
- Picaud, K.,Johnsen, T.,Calvi, R.&Giannakis, M. (2019). Exploring early purchasing involvement in discontinuous innovation: A dynamic capability perspective. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 25(4),1-14. <https://doi.org/10.1016/j.pursup.2019.100555>
- Rivarola, F. (2023). Proceso de compras: Análisis de los principales roles funcionales. Crentio. <https://www.crentio.com/es-ar/blog/proceso-de-compras>
- Sotille, M. (2014). La herramienta intestinal - gravedad, urgencia y tendencia. Recuperado de <https://www.pmtech.com.br/PMP/Dicas%20PMP%20-%20Matriz%20GUT.pdf>
- Torres, M. (2016). Gestión de compras. Fenavi. http://fenavi.org/wp-content/uploads/2018/05/CARTILLA_GESTION_COMPRAS_oct2016.pdf
- Valdivieso, S. (2021). Percepción de los estudiantes de la facultad de ciencias integradas del chaco sobre la gestión empresarial en las empresas de Yacuiba. *Investigación & Negocios*. 14(23), 165 – 178. <https://doi.org/10.38147/invneg.v14i23.134>
- Vargas, M., Alarcón, E., Rivera, R. & Delgado, P. (2003). Causas de la crisis empresarial peruana: un modelo de gestión en entornos complejos (tesis de postgrado). Universidad Católica del Perú, Surco. Recuperado de <https://ezapatarunp.files.wordpress.com/2011/09/see-problematica-empresarial-peruana.pdf>

- Velásquez, R. (2019). *Propuesta de un plan de mejora administrativo en la empresa Repuestos Originales S.A., para el año 2020* (tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Villas, J., Guimarães J., B., & Ribeiro, A. (2022). Análisis FODA y matriz GUT para la gestión empresarial y la resolución de problemas: una aplicación en un caso de estudio brasileño. *Cuadernos De Gestión*, 22(1), 81–93.
<https://doi.org/10.5295/cdg.211472jv>
- Wolters Kluwer (2016). *La gestión de almacén en la pyme. Consejos prácticos para mejorar la eficiencia y ahorrar tiempo en la gestión de tu almacén*
<https://apen.es/newsletters/PDF/ebook-gestion-almacenes-2016.pdf>
- Zanini, L. & Carvalho, P. (2014). uso de la matriz de priorización (Gut matrix) como aliado en auditorías. Recuperado de
<https://revistas.unilago.edu.br/index.php/revista-cientifica/article/view/591>

VIII. Anexos

Anexo 1: Carta de presentación

Chiclayo, 15 de junio de 2023

Carta N°01-2023-CONT

Señor
Pedro Linares Guevara
Gerente general de la empresa MEGASYSTEM E.I.R.L. de Chota
Presente

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo de parte de la estudiante **GREYSI VANESA, VASQUEZ MEJIA**, identificada con el número de DNI 70869298, estudiante del VIII ciclo de la Escuela de Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, solicito de favor puedan brindarme más adelante facilidades para el desarrollo de mi trabajo de investigación, que lleva por título "**LA MATRIZ GUT EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE GESTIÓN DE COMPRAS. CASO: EMPRESA MEGASYSTEM CHOTA 2023**".

Sin otro particular y agradeciendo la atención que brinde a la presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

Greysi Vanesa Vásquez Mejía
70869298

Anexo 2: Instrumento (Guía de entrevista)

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



Buenos días/ Buenas tardes

Mi nombre es Greysi Vanesa Vásquez Mejía, estudiante de la carrera de Contabilidad de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Esta entrevista se lleva a cabo con el motivo de recolectar información para la investigación titulada **Matriz GUT en la resolución de problemas de Gestión de compras. CASO: empresa MEGASYSTEM Chota 2023**. Las respuestas que usted aporte serán utilizadas únicamente para fines académicos y estadísticos. Agradezco anticipadamente su valiosa colaboración.

DATOS GENERALES:

NOMBRE: _____

ÁREA: _____ CARGO: _____

INTERROGANTES:

Objetivo 1: Identificar las características generales de MEGASYSTEM

1. ¿Cómo está organizada la empresa (organigrama)?
2. ¿Cómo funciona la empresa?
3. ¿Qué problemas en general Ud. considera ahora, necesarios de atención para su empresa?
4. ¿Cómo le afecta a la empresa, las dificultades financieras que enfrenta actualmente?
5. ¿Cómo le afecta a la empresa, las dificultades comerciales con clientes que enfrenta actualmente?

6. ¿Cómo le afecta a la empresa, las dificultades comerciales con competidores que enfrenta actualmente?
7. ¿Cómo le afecta a la empresa, las dificultades comerciales con proveedores que enfrenta actualmente?
8. ¿Cómo le afecta a la empresa, las dificultades tributarias que enfrenta actualmente?
9. En su opinión. ¿Cuáles son los principales problemas en la gestión de compras de su empresa?
10. ¿Su manual de funciones está actualizado?
11. ¿Cuáles son las funciones que cumple cada trabajador? (tienen la documentación, existe un manual de las actividades del empleado)
12. ¿A cuánto ascendieron sus ventas anuales, en los tres últimos años?
13. ¿Qué productos tienen más demanda por los clientes?
14. ¿Cuáles son los productos que menos se venden?

Objetivo 2: Describir el proceso de compras identificando los problemas existentes en MEGASYSTEM

PLANEAMIENTO

15. ¿Cuáles son las fases de la Matriz Proceso de Actividades? ¿Me las puede describir, identificando sus dificultades?
16. ¿Se tiene un plan anual de compras?
17. ¿Por qué consideraría importante una adecuada planificación de las compras?
18. ¿Se consiguen cotizaciones y se efectúa un análisis no solo de precios, sino de condiciones de crédito, tiempo y/o entrega?
19. Al momento de efectuar la compra. ¿Realizan contrato? ¿Qué tipo?
20. ¿Qué factores son relevantes para pronosticar las compras?

ALMACENAMIENTO

21. ¿Posee un almacén de sus productos? ¿Cómo maneja pedidos que no estén programados?
22. ¿Se controla periódicamente el estado de los productos almacenados?
23. ¿Cuál es el tiempo de entrega del pedido desde su realización al proveedor?

24. ¿Considera una ventaja la variedad de productos y diseños? ¿Con cuanta frecuencia varía sus diseños?
25. ¿Qué hace con los productos fallados o retazos restantes?

CONTROL DE CALIDAD

26. ¿Posee proveedores fijos, porque han seguido un proceso de selección? (Si la respuesta es no, continuar con la siguiente pregunta)
27. A su consideración, ¿Por qué sería mejor optar por varios proveedores de un mismo producto en el sector?
28. ¿Qué criterios utiliza para evaluar y seleccionar a un proveedor?
29. ¿Realiza inspecciones de calidad a su producto?
30. ¿Qué porcentaje de fallas hay en un lote? (Por ejemplo, en 100 laptops cuántas falladas tiene) ¿Cómo hace para corregir las fallas o reponer esta mercadería?
31. Usted tiene un control acerca de los movimientos que realizan en su empresa, ya sean entradas o salidas de mercadería, procedimientos, dinero, inversiones. ¿Cómo lo realiza? (PC, cuaderno, etc.)

Anexo 3: Matriz del Proceso de Compras en MEGASYSTEM

MATRIZ DE ACTIVIDADES DEL PROCESO					
PROCESO DE COMPRAS					
N°	ACTIVIDAD	GERENCIA GENERAL	COMPRAS	PROVEEDOR	ALMACÉN
1	Identificar bienes disponibles o stock mínimo (DIARIO)		X	X	
2	Revisar los productos en la página de los proveedores (marca, modelo, color, precio)		X		
3	Seleccionar los productos para el pedido			X	
4	Pedido a los proveedores mediante una orden de compra		X	X	
5	Realizar el pago al proveedor (transferencia)	X			
6	El proveedor da la confirmación de pago			X	
7	El proveedor envía la mercadería		X	X	
8	Recepcionar la mercadería de la agencia		X		
9	Control de calidad		X		
10	Se almacena la mercadería				X