

CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN

En el presente capítulo se da una breve descripción acerca de los antecedentes referente al sistema de abastecimiento en las Pymes del sector Hotelero en Hermosillo, que es el principal objetivo en el estudio, también se expone de manera general los objetivos, justificación, alcances, limitaciones de este proyecto.

1.1 ANTECEDENTES

En la década de 1990, el tiempo promedio requerido para que una empresa procesara y entregara mercancía de su almacén a un cliente era de 15 a 30 días e incluso más, se consideraba muy tardado, pero esto evoluciono a través de los años efectuándose cambios fundamentales en su estructura, en las organizaciones. (Bowersox, 2007).

En la actualidad la industria ha teniendo un avance gigantesco en cuestión del suministro, fabricación y distribución de sus productos, apoyándose con la Cadena de Abastecimiento (Supply Chain) (Lee, Hau L. 2004), la cual son las tareas, actividades, eventos, procesos e interacciones emprendidas por todos los proveedores y todos los usuarios finales en el desarrollo, adquisición, producción, entrega y consumo de un bien o servicio específico (Rinehart Lloyd, et al, 2004). La cual involucra en sus etapas al sistema de abastecimiento o suministro que se define como el conjunto de actividades que permite identificar y adquirir los bienes y servicios que la compañía requiere para su operación, ya sea de fuentes internas o externas (López, Carlos, 2008).

Partiendo de la definición de sistema de abastecimiento mencionada, puede verse que el abastecimiento va más allá de la simple adquisición de materia prima, ya que es el proceso que se encarga de asegurar que los recursos necesarios para su

operación estén disponibles cuando se requieran. Un sistema de abastecimiento en una empresa depende de varios elementos: Compras, Selección de Proveedores, Negociación de los Proveedores, Contratos y la decisión de comprar o fabricar. (Romero, 2009). Del cual se tomara como base para perfilar este estudio.

En la siguiente figura 1.1 se muestran los elementos que componen el sistema de abastecimiento anteriormente mencionados:



Figura 1.1 Elementos que componen el Sistema de Abastecimiento.

Fuente: Romero (2009).

Este proceso se lleva en mayor o menor grado por todas las empresas, variando de acuerdo a su cultura organizacional en el que a veces una persona realiza todas las actividades utilizando su experiencia o sus criterios o en organizaciones donde se utilizan procedimientos documentados para realizar estas actividades. Más sin

embargo en las pequeñas y medianas empresas (Pymes) esto podría variar de acuerdo a sus medios y criterios ya que no poseen en algunos casos el conocimiento, tiempo y dinero para llevar a cabo un proceso que les facilite o agilice sus actividades de abastecimiento en la empresa (Portugal, 2006).

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Toda empresa tiene normalmente un sistema de abastecimiento de sus productos, bienes o servicios, sin embargo en las empresas Pymes del sector hotelero de Hermosillo, Sonora no se cuenta con registro que muestre la situación actual de lo que sucede con tal proceso (AMHMSON, 2010). Se sabe que al conocer estos procesos se tendrá un panorama general que permita formalizar y documentar sus procesos del abastecimiento y las posibilidades de mejora en dicho sector.

1.3 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un estudio, del Sistema de Abastecimiento en las Pymes del sector Hotelero en Hermosillo, Sonora, México, para caracterizar e identificar el proceso de abastecimiento con que disponen, de esta manera se tendrá conocimiento de la situación actual de dichos procesos en estas organizaciones e identificar oportunidades de mejora.

1.3.1 Objetivos Específicos

- ⊕ Conocer el procedimiento de abastecimiento de las Pymes en el sector Hotelero.

- ⊕ Identificar si hay similitudes y diferencias en las Pymes hoteleras para caracterizar este proceso en este tipo de sector.

- ⊕ Identificar oportunidades para mejorar los procesos de abastecimiento en las Pymes Hoteleras de la región.

- ⊕ Ofrecer a las empresas del sector hotelero ubicadas en Hermosillo, Sonora el apoyo en información y orientación relacionado con el sistema de abastecimiento que requieran para lograr un desarrollo eficiente en este proceso.

1.4 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Existe algún Proceso de Abastecimiento en las Pymes del sector Hotelero?

2. ¿Cómo es el Sistema de Abastecimiento en las Pymes en este sector?

3. ¿Qué beneficios tendría este sector si se conociera la situación actual de cómo realizan el proceso de abastecimiento?

4. ¿Cuál sería el aumento competitivo que se tendría en el sector al contar con este análisis?

5. ¿Es posible innovar la forma actual de llevar a cabo el proceso de abastecimiento en este sector?

6. ¿Es posible definir las actividades y compartir información del sistema de abastecimiento en este sector?

1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.5.1 Alcances

El estudio se realizó a 20 hoteles Pymes de Hermosillo, Sonora establecidas en esta ciudad. Para la obtención de la información de los procesos del sistema de abastecimiento realizadas en todas sus áreas de compras; mediante visitas a los encargados o responsables estando sujeto a su disponibilidad.

1.5.2 Limitaciones

En el presente estudio se omitió trabajar con moteles, casas de huéspedes y hostales dado que algunos no cumplían la clasificación de ser Pymes conjuntamente que no son utilizados al 100% en varios de ellos. Otra de las limitantes del estudio fue la poca disponibilidad de tiempo de las personas entrevistadas dado que sus actividades en el trabajo no se los permitía además que estas empresas consideran esta información confidencial y tenían que pedir autorización a sus superiores o a los dueños para responder a las preguntas.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Es necesario conocer la transformación que han experimentado las empresas y cómo han evolucionado a través del tiempo, contando con distintos elementos que las benefician o afectan en el mercado competitivo. Uno de estos elementos es el sistema de abastecimiento que en algunas ocasiones se pasa por alto y los efectos repercuten directamente en la empresa, por lo cual es conveniente que las Pymes cuenten con un sistema de abastecimiento que les facilite y agilice este proceso para obtener mayores beneficios en la región, siendo éstos: (Mercado H. Salvador 2001).

- Incremento de sus utilidades
- Mayor conocimiento del procedimiento en compras
- Mejoramiento de su competitividad
- Contar con una base de proveedores eficientes y competitivos
- Disminución de costos, eficiencia en el proceso, optimización de recursos y menor tiempo
- Reducción de riesgos con los proveedores
- Mejorar la calidad del servicio.

Por otro se podría evitar problemas como:

- Disminución de retrasos en sus servicios.
- Se pueden subsanar errores con sus proveedores, es decir se pueden arreglar o incluso mejorar.
- Hacer compras innecesarias
- Desacuerdos entre los participantes en el proceso de abastecimiento.

Agregando además que el cliente tendría beneficios como:

- Mejores precios competitivos.
- Ofrecer diferentes tipos de productos en su servicio.
- Servicio personalizado con el cliente.
- Rapidez en el servicio.

La situación existente del proceso de abastecimiento en las Pymes hoteleras en Hermosillo, Sonora no ha sido estudiada de acuerdo a las referencias revisadas, por esta razón nace la necesidad de realizar el presente proyecto de investigación, mismo que permitirá cumplir y proponer nuevas acciones para alcanzar los objetivos esenciales en la actividad de la empresa hotelera que les ayude a fortalecerse y

mantenerse como empresas competitivas y de calidad que ayuden a lograr el crecimiento económico de nuestra localidad, estado y país.

Sumado a lo anterior, difundir el proceso de compras y proveedores entre los trabajadores, encargados, dueños, etc. para impulsar los beneficios en la implementación de un proceso estructurado y escrito del sistema de abastecimiento.

Este trabajo está estructurado de la siguiente manera. El capítulo 2 muestra el marco de referencia de las cadenas de suministro, donde se hace mención de los conceptos principales involucrados en el presente estudio como son Cadena de suministros, Sistema de abastecimiento y las Pymes. En el capítulo 3, se presenta el método de investigación aplicado para la realización de esta tesis y los pasos necesarios para su desarrollo. En el capítulo 4, se exponen los resultados de la información obtenida. Continuando con el capítulo 5, donde se presentan las conclusiones y recomendaciones, en el capítulo 6 las referencias utilizadas en la investigación y por último los anexos.