

UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ



FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Informe final del Trabajo de Graduación o titulación previo a la obtención del
Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.**

TEMA:

**CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DEL
DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD
DE LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DE SOL Y BUCANEIRO DE LA
CIUDAD DE MANTA, PROVINCIA DE MANABÍ.**

AUTORA: Alexandra Elizabeth Alvia Pico.

TUTOR: Ing. Walter Bailón Lourido.

Manta– Ecuador

2016

INDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR.....	VI
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	VII
CESIÓN DE LOS DERECHOS.....	VIII
APROBACIÓN DEL TRABAJO FINAL DE TITULACIÓN.....	IX
DEDICATORIA.....	X
AGRADECIMIENTO.....	XI
Resumen.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	4
TEMA.....	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
Contexto Macro.....	4
Contexto Meso.....	5
Contexto Micro.....	7
Prognosis.....	8
Objeto.....	9
Formulación Del Problema.....	10
Delimitación.....	10
JUSTIFICACIÓN.....	11
OBJETIVOS.....	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos:.....	13
CAPITULO II.....	14
MARCO TEÓRICO.....	14
Antecedentes Investigativos.....	14
Bases teóricas	17
MARCO INSTITUCIONAL.....	22
HOTEL BALANDRA.....	22

Reseña Histórica	22
Misión	22
Visión.....	22
Filosofía y Valores.....	23
Ubicación	24
HOTEL COSTA DEL SOL	24
Reseña Histórica	24
Misión	25
Visión.....	25
Ubicación	26
HOTEL BUCANEIRO	26
Misión	26
Visión.....	27
Valores	27
Ubicación	27
MARCO LEGAL.....	28
Ley De Contrataciones Públicas.....	28
Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor	29
Ley Orgánica de Procesos Administrativos	29
Norma Iso 9001:2008	30
FUNDAMENTO FILOSÓFICO.....	31
CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	32
HIPÒTESIS	34
Hipótesis General.....	34
Hipótesis Específicos.....	34
Señalamiento de Variable de la hipótesis	34
CAPITULO III	35
DISEÑO METODOLOGICO	35
Modalidad de Investigación	35
Tipo De Investigación	36
POBLACION Y MUESTRA.....	36

Población	36
Muestra	36
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	38
Operacionalización Variables Independiente.....	38
Operacionalización Variables Dependiente	40
MÉTODOS	42
Método de Observación	42
Método Deductivo	42
Método Inductivo	42
TÈCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÒN DE DATOS	42
TAREAS CIENTÍFICAS	43
DIAGNÓSTICO QUE SUSTENTA LA INFORMACIÓN	44
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	45
DISCUSIÓN	52
CAPITULO V	53
PROPUESTA PARA LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DEL SOL Y BUCANEIRO.	53
Justificación.....	54
Estructura de la propuesta.....	54
CAPITULO VI	60
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
CONCLUSIÓN.....	60
RECOMENDACIONES	61
BIBLIOGRAFÌA	62
ANEXOS	64

INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

INDICE DE TABLAS

TABLA 1. VARIABLES DEL PROBLEMA.....	34
TABLA 2. DEPARTAMENTOS DE LOS HOTELES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE COMPRA.....	37
TABLA 3. OPERACIONALIZACIÓN VARIABLES INDEPENDIENTE.....	38
TABLA 4. OPERACIONALIZACIÓN VARIABLES DEPENDIENTE	40
TABLA 5 . CONTROL INTERNO APLICADO POR EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS.....	45
TABLA 6. CUENTAS CON NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INSUMOS Y SUMINISTROS.	47
TABLA 7. BENEFICIOS A SU DEPARTAMENTO DE TRABAJO.....	48
TABLA 8. SE RIGE POR ALGUNAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS LAS COMPRAS.....	50
TABLA 9. COMPRAS CON SU RESPECTIVO PLAN DE COMPRAS	51
TABLA 10. METODOLOGÍA PHVA	56
TABLA 11. INDICADORES DE GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS.....	58
TABLA 12. SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS	59

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 1. SÚPER ORDINACIÓN DE LAS VARIABLES	32
GRAFICO 2. CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES INDEPENDIENTE.....	33
GRAFICO 3. SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLE DEPENDIENTE	33
GRAFICO 4. CONTROL INTERNO APLICADO POR EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS.....	46
GRAFICO 5. CUENTAS CON NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INSUMOS Y SUMINISTROS.	47
GRAFICO 6. BENEFICIOS A SU DEPARTAMENTO DE TRABAJO.....	49
GRAFICO 7. SE RIGE POR ALGUNAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS LAS COMPRAS.....	50
GRAFICO 8. COMPRAS CON SU RESPECTIVO PLAN DE COMPRAS	52
GRAFICO 9. PASOS PARA ELABORAR UN MANUAL.....	55
GRAFICO 10. DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	55
GRAFICO 11. REPRESENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE COMPRA.....	57
GRAFICO 12. TAREAS DEL PROCESO DE COMPRAS DE PRODUCTOS.....	57
GRAFICO 13. FUNCIONES PARA EL DEPARTAMENTO DE COMPRA PARA LOS HOTELES. .	59

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Manta, 30 de Agosto del 2016.

Economista.

Freddy Soledispa Lucas

DECANO DE LA FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Ciudad.

Señor Decano:

A través de la presente, informo a usted, el contenido del trabajo final de Titulación: **“CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DE SOL Y BUCANEIRO DE LA CIUDAD DE MANTA, PROVINCIA DE MANABÍ.”** desarrollada por la egresada: ALVIA PICO ALEXANDRA ELIZABETH, aspirante a obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría; y como responsable de este trabajo final de titulación, doy fe del desarrollo del mismo, bajo las normas técnicas para la elaboración de una investigación. De cuyo análisis se desprende una amplia concepción teórica, dándole el carácter de originalidad propia de un trabajo académico universitario. Considero que el documento contiene los elementos necesarios aplicables al caso investigado y demuestra un apropiado conocimiento del tema, el cual se lo expone con solvencia, cumpliendo con elementos técnicos y metodológicos exigidos por la universidad. Me permito dar a conocer la culminación de este trabajo investigativo, con mi aprobación y responsabilidad que el caso amerita.

Atentamente,

Ing. Walter Bailón

TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Quien suscribe, ALVIA PICO ALEXANDRA ELIZABETH; libre y voluntariamente declaro que el presente tema de investigación:

“CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DE SOL Y BUCANEIRO DE LA CIUDAD DE MANTA, PROVINCIA DE MANABÍ.”, es original, autentico y personal. En la virtud que el contenido para los efectos legales y académicos que se desprenden del presente trabajo final de titulación es y será de mi exclusiva responsabilidad legal y académica.

Para respetar el derecho intelectual de los autores de la información secundaria utilizada a manera de bibliografía se muestra en el documento como pie de página, la demás información recabada en este documento es el aporte intelectual y principalmente los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera universitaria.

Atentamente,

ALVIA PICO ALEXANDRA ELIZABETH

CESIÓN DE LOS DERECHOS

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la cesión de derecho del autor del trabajo realizado como requisito previo para la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, cuyo tema es CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DE SOL Y BUCANEIRO DE LA CIUDAD DE MANTA, PROVINCIA DE MANABÍ y que corresponde a la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

APROBACIÓN DEL TRABAJO FINAL DE TITULACIÓN

JURADO

Presidente del Tribunal

Miembro del Tribunal

Miembro del Tribunal

DEDICATORIA

El esfuerzo realizado en este proyecto va dedicado a quiénes hicieron posibles la ejecución de mi carrera:

A Dios, por permitirme cumplir todas mis metas, brindarme salud y sabiduría, porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome la fortaleza y sabiduría para continuar.

A mis padres José Alvia y Carlota Pico, a quienes amo, quienes son los responsables de mis triunfos, brindándome toda su confianza, apoyo y comprensión para que culminara mi estudio.

A mi hermano/a Jhonny, Deivy, Estefany, por su apoyo, confianza brindada cada día.

A mis amigos y amigas por su apoyo constante que he recibido en todo el transcurso de mi carrera.

A mi hija a quien amo más que mi vida, por ser la fuerza y motivación para seguir adelante cada día.

A mi esposo José Briones, por haberme apoyado en todo momento, por su consejos, sus valores, por la motivación constante que me brindaba, pero más que nada, por su amor diario.

ALEXANDRA ELIZABETH ALVIA PICO

AGRADECIMIENTO

A DIOS por darme salud inteligencia y sabiduría para alcanzar mis metas.

A mis padres que me enseñaron a luchar por mis metas.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, especialmente a la Facultad de Contabilidad y Auditoría en la carrera de Ingeniería.

A los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro quien me dio las facilidades para poder realizar mi investigación.

A mi tutor el Ingeniero Walter Bailón que supo guiarme con gran dedicación durante el desarrollo de la investigación.

A mi esposo y suegra por su comprensión y apoyo que me brindaron.

GRACIAS A TODOS

Resumen

En la actualidad globalización y competitividad son los factores importantes que brindan herramientas en los hoteles. Para poder ser competitivos es necesario desarrollar, implementar y asegurar estándares de calidad a la compra, con el proyecto se pretende orientar a los hoteles Balandra, Costa de Sol y Bucaneiro, control interno en la gestión de los procesos del departamento de compras, en su planificación de procesos, encargado de abastecer de insumos y servicios al hotel, ya que la falta de control en el departamento de compras de los hoteles, ocasiona reproceso en las actividades.

El propósito de la presente investigación consiste en un CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DE SOL Y BUCANEIRO DE LA CIUDAD DE MANTA, PROVINCIA DE MANABÍ.

Se propone ejecutar un mejoramiento en los procesos del departamento de compra, mediante el estudio del trabajo, utilizando metodología de campo y bibliográfica documental, en establecer la trazabilidad de las actividades del flujo de compras, en determinar el plan de mejoramiento, normalizar los procesos y dar propuesta para el cumplimiento en sus actividades realizadas de la compras de los insumos y servicios de los hoteles. Para mejorar esta situación, se realiza una investigación cualitativa y de campo que permita visualizar y mejorar por medio de una entrevista directa con el jefe de compras la solución a la problemática actual que sufre el hotel, logrando mejorar el proceso de adquisición de materiales e insumos de la entidad hotelera optimizando la gestión de la empresa hotelera.

PALABRAS CLAVES: CONTROL INTERNO, PROCESOS, COMPRA.

INTRODUCCIÓN

El proyecto de investigación denominado **CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DE SOL Y BUCANEIRO DE LA CIUDAD DE MANTA, PROVINCIA DE MANABÍ**, se fundamenta en el análisis de la problemática, que identifica como problema principal deficiencia del control en la gestión de los procesos de compra de los hoteles Balandra, Costa del sol y Bucaneiro de la ciudad de Manta, el mismo que una vez contextualizado permite entender sus relaciones causa-efecto, en lo que permitirá el desarrollo de una propuesta que buscará contribuir a la solución del mismo, y que de acuerdo al paradigma crítico propositivo pasa a ser el tema de esta investigación.

El departamento de compras de los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro, en el proceso de compras dentro del campo de la hotelería es de gran importancia, ya que cubre todas las necesidades de insumos y servicios que se necesitan para cumplir de forma correcta la operatividad del mismo, manteniendo la calidad, eficiencia y eficacia que se da a los huéspedes y empleados, es por ello que se debe mantener y seleccionar al mejor proveedor, con el que se trabaje organizadamente donde ambas partes salgan beneficiadas, que garanticen la optimización de insumos y suministros, evitando proceso de compra innecesarios y logrando dar respuestas rápidas.

El propósito del presente proyecto fue identificar los factores que inciden en la función del procesos de compras, directamente en el rendimiento de cada uno de los departamentos que operan en el sistema de compra de los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro, la deficiencias en el desarrollo de las actividades del departamento de compras, como la falta de normalización en los procesos, el inadecuado registro y flujo de la información, la inadecuada herramienta que

estandarice el proceso interno de compra, la falta de capacitación del personal del departamento y la disminución de rentabilidad que conlleva el incorrecto funcionamiento de las compras de los hoteles.

Para poder alcanzar el objetivo propuesto se realiza modelos de diagramas y la caracterización, lo cual facilita la normalización de los procesos, adicionalmente se establece un plan de mejoramiento y monitoreo de cumplimiento de las normas establecidas mediante visitas programadas al departamento de compras.

Debido a la importancia del departamento de compras de los hoteles, se considera necesario crear una guía o manual de procedimientos donde especifiquen y establezcan y visualicen los procesos para realizar correctamente la compra, que permita al personal guiarse por sus lineamientos descritos en el mismo, y que a su vez se guíen mediante políticas y procedimientos del departamento de compra y no afecte de manera directa la operatividad del mismo.

Es relevante describir que el tipo de investigación abordada para la solución del presente problema es de carácter no experimental y aplicado a la gestión en la normalización por procesos, diagnóstico inicial en los procesos actual de solicitud de compra, flujo de compras y actividades críticas, condiciones de puesto, personal involucrado en el proceso de compras, con un análisis detallado de la situación actual, con un plan de mejoramiento, ejecución de flujo mejorado en la normalización de monitoreo de cumplimiento de un manual de los procesos y ejecución de plan de capacitaciones al personal.

El presente estudio se encuentra estructurado de la siguiente manera:

El capítulo I: Se refiere al problema, en la cual se tratarán los aspectos generales, tales como, el planteamiento del problema, donde se describe en forma detallada la problemática presentada; se justifica el estudio, los objetivos de la investigación, tanto general como específicos, la justificación, el alcance y limitaciones de la

investigación., diseño teórico se incluye del problema. Objeto, campo, hipótesis, variables y tareas científicas de la investigación, mediante el cual se investiga sobre los conceptos de las variables independientes como dependientes la validez del instrumento a utilizar para la recolección de la información necesaria.

El Capítulo II: Marco teórico, en esta fase se incluye una recopilación de ideas, autores, conceptos y definiciones que sirven de base para la investigación del tema planteada.

El Capítulo III: Marco metodológico, en esta fase se describen los métodos, técnicas, explica la metodología utilizada y consiste el diseño y tipo de investigación del proyecto de población y muestra.

El Capítulo IV: En esta fase incluye el diagnóstico situacional que está pasando los hoteles.

El Capítulo V: se indica la propuesta para los hoteles Balandras, Costa Del Sol Y Bucaneiro.

El Capítulo VI: indica las conclusiones y recomendaciones planteada al tema.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

TEMA

CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DE SOL Y BUCANEIRO DE LA CIUDAD DE MANTA, PROVINCIA DE MANABÍ.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Contextualización

Contexto Macro

Hablar del proceso, el control de gestión de compras, se viene observando una serie de innovaciones, en las que se busca un mejor servicio y de mayor calidad, para lo cual se debe partir desde el momento, en que se obtiene los insumos, suministro y servicio para la operación, hecho por el cual el departamento compras, es de suma importancia en el funcionamiento de cualquier hotel, ya que de nada vale poseer un departamento que no funcionen de manera armónica y con una misma finalidad, todo bajo las normas y directrices de la gerencia general.

El departamento de compras está firmemente vinculado en la cadena de factores que determinan el éxito o el fracaso de un hotel. En un concepto formal, es la que se encarga de gestionar, comprar, proporcionar los artículos necesarios para el funcionamiento de los hoteles que tiene como objetivo mantener un control de la misma, adquiriendo los insumos, suministros de la mejor calidad y con las mejores condiciones de precio. Si bien parece algo sencillo, comprar no es pedir y

por lo tanto requiere de un trabajo continuo para evitar caer en los errores y falencias más comunes.

La gestión de compras es vital para la economía de las empresas hoteleras, debido a que las adquisiciones aceleradas e improvisadas afectan directamente el costo, y por ende a las utilidades.

Su influencia económica en el departamento de compra para los hoteles viene dada por tres:

- a) El costo de los insumos, suministros y servicio es importante en el volumen que se maneja, en el departamento de alimentación y bebidas en lo cual aproximadamente un 45% es de las ventas en los hoteles; existen además otros departamentos como pisos, mantenimiento y contabilidad que consumen importantes cantidades de suministros, por lo que una correcta reducción del costo de la misma incrementa de manera directa los resultados.
- b) Por lo tanto un encargado que almacene los artículos alimenticios y las bebidas que serán usadas en los hoteles tienen que llevar un registro de control de stock y consumo de las tarjetas impresas que lo abastece, en la que trabaje en combinación con el departamento compras.
- a) La financiación de proveedores, para los hoteles es pagar a los proveedores a un determinado plazo, desde la entrega de insumos, suministros y servicio dependiendo de política de cada establecimiento.

Contexto Meso

Es importante recalcar en los hoteles Balandras, Costa de Sol y Bucaneiro el proceso de gestión de compras, la más mínima deficiencia en el sistema afectara la operación en general, pero existen normas y requerimientos para ejercer este cargo, quien se desempeñe aquí debe tener conocimiento, lo que se compra para

el hotel, detallando los diferentes artículos, especificando proveedor, cantidad en número de unidades, precio unitario e importe total, adicional a ello debe existir una cartera de proveedores, los cuales deben ofrecer producto requerido debe tener un mínimo de tres proveedores, el departamento estará organizado de manera que los proveedores hagan entrega de los productos en días y horas estipuladas, no todos los días y a cualquier hora, esto es frecuente en los hoteles por lo que es realmente difícil para quien esta en bodega, todo esto sucede por la falta de organización existente en el departamento de compra.

En la actualidad, el hotel Bucaneiro no posee un manual de procedimientos definido en su proceso de compras, cumpliendo así actividades de forma empírica y no plasmada en una guía de procesos a seguir para la operatividad del hotel, ya que el personal no posee una guía donde se especifiquen los procesos dentro del departamento, esto ocasiona la deficiencia del desarrollo de las actividades diarias que se realizan en la oficina, como el deficiente control del inventarios, en lo cual Costa de Sol hay incorrecta toma de decisiones en compra, existe mala organización de documentación y archivos cuando hay un personal a cargo que maneje el departamento, por ausencia del jefe del departamento de compra y falta de capacitación del personal del departamento, mientras en el hotel Balandra hay falta de coordinación vía telefónica en los pedidos de los productos, ya que ellos poseen directrices de política y manual en los procesos de compra pero no los aplica de acuerdo a la norma y procedimiento, en lo cual ocasiona malos procedimientos en la compra.

El objetivo a seguir es examinar los problemas de forma detallada y a fondo; describir en qué grado las situaciones actuales está; descubrir factores de la causa-efecto que ocasionan problemas en el departamento, preparar la información necesaria para adoptar propuesta de decisiones en su resolución.

Contexto Micro

Una vez conociendo el estado y las causas de las principales dificultades se proponen acciones para mejorar y revertir los aspectos negativos a positivos. Para ello se ofrece un método para determinar el stock mínimo y máximo de los insumos, suministros, que contribuirán a la realización de las futuras compras de los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro, así como un procedimiento para la gestión de las mismas, entre las situaciones reales que se observaron están la falta de documentación formal de los procesos y procedimientos, lo cual dificultó la adquisición de conocimientos sobre las actividades a realizar, la comunicación departamental no era organizada, trayendo como consecuencia que el flujo de la información no era efectivo por lo que se afectaba la calidad del servicio y los tiempos de respuesta para los departamentos, falta de integración de los procesos en el Sistema de Gestión de compra de los Hoteles Balandras, Costa de Sol y Bucaneiro.

Se puede indicar que los problemas que inciden en los hoteles Balandras, Costa de Sol y Bucaneiro son:

HOTEL BALANDRA

- Falta de personal competente en la bodega.
- Existe poca coordinación vía telefónica.
- Malos procedimientos en el control de sus compras de los insumos y servicio.

HOTEL COSTA DE SOL

- Debido a que la orden de compras tardan mucho para su aprobación, en la mayoría de los casos el producto es solicitado sin la aprobación.
- No existe un nivel máximo ni mínimo de inventario en bodega cuando realiza sus compras.
- Poca disposición por parte de los departamentos existentes en el hotel Costa del Sol, para implementar un horario en el despacho de requisiciones.

HOTEL BUCANEIRO

- Malos procedimientos en el control de sus compras.
- El inadecuado control de inventarios, no le permite realizar un correcto plan de compras lo que puede generar un stock innecesario de mercadería en sus insumos y servicio de los productos para el hotel
- La falta de espacio físico en el departamento.
- El flujo de entrada de personas no autorizada a esta área.
- Falta de comunicación entre los departamentos.
- No existen políticas por escrito en el Departamento de Compras que guíe al personal en su proceso de adquisición de los productos.
- El Departamento de Compras no cuenta con un manual de normas y procedimientos para su operación de día a día.

La meta es de enfocar un proceso de control interno en la gestión del departamento de compras en los hoteles, Balandras, Costa de Sol y Bucaneiro que permita un adecuado manejo y organización de información, para que se pueda llevar a cabo un excelente desempeño laboral y de esta manera se convierta en una guía hacia la calidad administrativa corrigiendo falencias y obteniendo de manera eficiente excelentes resultados.

Prognosis

De no encontrar alternativas de solución a este problema, los hoteles seguirá realizando sus compras en forma empírica, esto ocasionaría la falta de control interno en los procesos de la gestión de compras en los hoteles Balandra, Costa de Sol y Bucaneiro, por lo cual dificultan el proceso correcto que se debe seguir ante la toma de decisiones y procedimientos, al no aplicar distintos instrumentos y herramienta necesaria como manual y política, esto ocasiona el mal control en los procesos de compras llevando a lo futuro a la disminución de la rentabilidad en la calidad del servicio, problema ocasionado por una mala aplicación en el control

interno en las compras. Es por esa razón que es necesario analizar estos procesos y empezar a controlar la adquisición de insumos o suministros de las compras que realiza el hotel, al momento que solicitan al proveedor.

Para dar solución a este problema es necesario concientizar al personal involucrados del departamento de compras a trabajar forma adecuada los procesos de compras aplicando el control interno que necesita en los hoteles Balandra, Costa de Sol y Bucaneiro, para la utilización correcta para sus servicios, el control interno debe ser realizado con el personal encargado a realizar las compras, en fin las compras deben ingresar a un flujo que le permita manejar y proyectar como va afectar a futuro la mercadería que se comprara para el hotel, cuál sería la rentabilidad y que beneficios daría como resultado en lo futuro si se contrata y si existe una correcta planificación para el manejo de las compras , en lo cual permitirá en los hoteles a mantenerse en la competencia dentro del campo hotelero.

Objeto

El objeto del presente proyecto de investigación está referido al proceso de compras, donde se estudiaran las funciones del encargado de compras, controles internos en la compra, en como planifican las compras, sus política, porque se debe realizar un estudio de mercado, como debemos seleccionar los proveedores, la orden de compras, la cotización, la requisiciones en los hoteles Balandra, Costa de Sol y Bucaneiro, para prever, controlar, dirigir, organizar y decidir, para mejorar los procesos de gestión en compras de los hoteles.

Formulación Del Problema

¿Cuáles son los principales factores que inciden en la deficiencia del control interno en los procesos de la gestión del departamento de compras que conlleva a la disminución de rentabilidad de los Hoteles Balandras, Costa de Sol, y Bucaneiro de la ciudad de Manta, provincia de Manabí?

Variables del problema

Variable Independiente: Control Interno del proceso de compras

Variable Dependiente: Rentabilidad

Delimitación

El proyecto de investigación del control interno de los proceso de compras, en los hoteles Balandras, Costa De Sol y Bucaneiro se ejecutara en la ciudad de Manta, provincia de Manabí.

- **Campo:** Sector Hotelero
- **Área:** Departamento de Compras
- **Aspecto:** control interno en los procesos de la gestión de compras
- **Delimitación Espacial:** Cantón Manta, parroquia Manta.

Problema Central: ¿La falta de control en el departamento de compras de los hoteles, ocasiona el reproceso en las actividades operatividad del hotel, por la ausencia de manual de política de procedimientos, a lo que conllevan errores en la gestión del procesos de compras causando disminución en la rentabilidad de los Hoteles Balandra, Costa de Sol y Bucaneiro de la ciudad de Manta, provincia de Manabí?

JUSTIFICACIÓN

Se considera que el proyecto de investigación es de gran importancia dentro del campo de la hotelería; la aplicación en los procesos de la gestión de compras, es prácticamente uno de los departamentos de responsabilidad que más requiere de control en la organización de información adecuada para asegurar a mantener el flujo apropiado de insumos, suministros y equipos necesarios para los departamentos que intervienen en el sistema de compra de los hoteles Balandra, Costa de Sol, Bucaneiro como: la alimentación y bebidas, restaurantes y bares, pisos, lavandería, mantenimiento, publicidad, marketing, recepción, etc. Los cuales deben ajustarse a los siguientes lineamientos: en que comprar (calidad); cuanto comprar (cantidad); cuando comprar (necesidad); a quien comprar (precio proveedor), condiciones de entrega y de pago. Aporte que le permitirá mejorar el control en los procesos de compras, en los hoteles Balandra, Costa de Sol y Bucaneiro, con un flujo adecuado y continuo, de manera que satisfaga sus necesidades en las mejores condiciones de mercado cumpliendo parámetros definidos de calidad, cantidades adecuadas y precio favorable. Por tal razón, resulta pertinente realizar una investigación profunda y minuciosa de los problemas que incurren en los hoteles Balandra, Costa de Sol y Bucaneiro, especialmente en el departamento de compras que es donde se origina los inconvenientes en la recepción de mercancía, en su proceso de compras lo cual transfiere conflictos en la gestión de compra en los hoteles.

Este trabajo está basado en el manejo inadecuado en el control de los procesos de la gestión de compra en los hoteles Balandra, Costa de Sol y Bucaneiro, cuya función es la de adquirir insumos, suministros y equipos necesarios para cubrir satisfactoriamente las necesidades operativas del hotel, servirá de gran aporte ya que los procesos de gestión para el departamento de compra se mejore y eleve la calidad operativa de las actividades que efectúe los hoteles, ya que en el modelo

se podrá reflejar una información clara, sencilla y concreta de los procedimientos, permitiendo que por medio de esta herramienta se tenga un acceso a la información de manera oportuna y veraz para los miembros de la institución, lo cual les permitirá desenvolver las actividades, lograr las metas y los objetivos propuestos.

El propósito de este proyecto, es recalcar los factores que afectan el proceso de gestión en la compra que se realiza en los hoteles Balandra, Costa de Sol y Bucaneiro como: desabastecimiento de productos, el atraso en la adquisición de productos, stock de mercancía innecesaria, la baja trazabilidad de las actividades, carencia de normalización en los procesos, el inadecuado registro y flujo de la información, incorrecta toma de decisiones en compras, deficiente control de inventarios, inadecuado control interno del proceso de compras, fallas en la operatividad, presupuesto insuficiente para la capacitación al personal del departamento de compra, que afectaran la disminución de rentabilidad en los hoteles Balandras, Costa de Sol, Bucaneiro; permitiendo identificar las regulaciones con el propósito de mejorar y afinar la gestión de control en su rentabilidad en la toma de decisiones correctas a futuro.

Esta investigación además de otros factores importantes, ayudaran a la realización original y satisfactoria de este proyecto de investigación, lo son también la disponibilidad de tiempo, la posibilidad económica, amplias disposiciones bibliográfica tanto en libros, internet.

OBJETIVOS

Objetivo General

Estudiar los principales factores que inciden en la deficiencia del control interno en los procesos de la gestión del departamento de compras que conlleva a la disminución de rentabilidad de los hoteles Balandra, Costa de Sol y Bucaneiro de la ciudad de Manta, provincia de Manabí.

Objetivos Específicos:

1. Establecer los principales factores que inciden en la deficiencia del control interno en los procesos de gestión del departamento de compras que conlleva a la disminución de rentabilidad de los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro de la ciudad de Manta, provincia de Manabí.
2. Identificar los procesos que se llevan a cabo, en el departamento de compras en los hoteles para la adquisición de insumo y servicio de productos.
3. Analizar el proceso de compras que realiza el departamento de compras en los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro.
4. Elaborar las políticas y procedimientos necesarios para el control interno del proceso de gestión de compras.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Para la elaboración de este proyecto de investigación, se darán a conocer los conocimientos teóricos de diferentes autores o investigadores con relación a la problemática planteada, mediante una observación documental-bibliográfica, obteniendo recopilación de conceptos y definiciones, los cuales ampliarán la investigación acerca del control interno en los procesos del departamento de compras.

Antecedentes Investigativos

Para la ejecución de este proyecto, se tomarán en consideración trabajos previos, relacionados con el objetivo de estudio.

A continuación se citan investigaciones que han aportado a generar antecedentes sobre el tema: **CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DE SOL Y BUCANEIRO DE LA CIUDAD DE MANTA, PROVINCIA DE MANABÍ.**

- Propuesta de Guía de procesos para el departamento de compras del hotel Venetur Valencia, Autor: Leonardo Alfonso Dávila Espinoza en el año (2013), indica la importancia de la existencia de un proceso de compras, así como las consecuencias negativas que genera la ausencia del mismo, de los productos bajo las condiciones establecidas.
- Propuesta de elaboración de una guía de actividades para el departamento de almacén del Hotel Venetur Mérida”, autor Rodríguez Ramírez Jesús en el año (2010), indica la descripción de funciones del jefe de compras y al

jefe de almacén lo cargo que tiene que realizar para la operatividad del hotel, mediante su actividad para el departamento asignado.

- “Propuesta para reestructuración del proceso de compras del Hotel Venetur Valencia” autor Toro Dezzeo en el año (2012), refiere que la falta de organización en la recepción de solicitudes de compras y el descontrol en los procesos, puede afectar de manera negativa la operatividad del hotel.
- Manual de descripción de cargos y funciones para el departamento de almacén del Lidotel hotel Boutique Margarita, autor José Marín Torres en Mérida, julio (2014), se refiere a las desventajas que se muestran dentro del departamento, al no existir un manual que les permita saber al personal ejecutar sus labores diarias sin generar un déficit en el cumplimiento de sus actividades.
- Benavides (2010), análisis situacional del control de bebidas no alcohólicas y otros suministros en el snack bar del hotel Venetur Mérida, investigación la que tuvo por objetivo evaluar la situación actual del departamento de costos en cuanto a la información de entregas y requisiciones, manejo de proveedores y control de stock y el establecimiento de estándares y procedimientos.
- **LIBRO: Administración Hotelera Segundo curso: Alimentos y Bebidas, Autor: Francisco de la torre. Año (1983), pág. (142). Lección XI del Departamento de Compras y el Almacén.** En donde el autor Francisco de la torre, indica que el departamento de compra y el almacén están firmemente vinculados en la cadena de factores que determinan el éxito o el fracaso de un restaurante, no tan solo en lo que se refiere a los alimentos y bebidas, sino artículos de limpieza, utensilios de cocina, vajilla, mantelería,

uniformes, etc., los grandes hoteles suelen disponer de un departamento de compras que se encarga de adquirir todos los artículos en cuestión, los cuales deberán obtener de proveedores adecuados, y a un precio razonable.

- **LIBRO: Gestión de Hoteles- una visión, Autor Jesús Felipe Gallegos: año (2002), pág. (502), Unidad #8 La Gestión del Alojamiento.** Considera Jesús Felipe Gallegos que los pedidos realizan desde la petición a un proveedor de una lista de artículos que requiera los demás departamentos mediante una solicitud de requisiciones, para la operatividad del hotel.
- **LIBRO: Alimentos y Bebidas su gerenciamiento en hoteles y restaurantes, autor: José Luis Feijoo, año (2009) 1 DE MARZO, gestión del departamento de alimentos y bebidas, (pág. 84),** según considera José Luis, que la gestión de compras en el proceso es de gran importancia, para un hotel, especialmente en el departamento de alimentos y bebidas se basa en la capacidad de adquirir las materias primas y equipos necesarios para cubrir satisfactoriamente las necesidades operativas.
- **LIBRO: Alimentos y Bebidas Operaciones, métodos y control de costos, Autor: Dennis L. Foster. Año (1995), pág. (142),** Considera Dennis L. Foster (1995), que la órdenes de compra es un documento donde se detallan los productos o servicios que debe suministrar el proveedor y ser firmado por el gerente autorizado.
- **LIBRO: Gestión De Alimentos Y Bebidas Para Hoteles Bares Y Restaurantes, Autor: Jesús Felipe Gallego. Año (2001) pág. (77); UNIDAD #5: LAS COMPRAS.** Considera Jesús Felipe Gallego (2001): que en las compras, nos va a permitir asegurar el nivel de calidad establecido

para los distintos productos, al mejor costo posible, y en mantener las cantidades en inventario lo suficientemente bajas para que el capital sea reembolsado lo antes posible.

- **LIBRO: Enciclopedia de Hotelería y Restaurantes #3. Autor: Adolfo Scheel Mayenberger; año (1992), pág. (322) Capítulo II: Control de alimentos y bebidas.** Considera Adolfo Scheel Mayenberger: que el proceso de compra de suministro tiene por objeto en mantener el flujo apropiado de elementos de suministros- activos operación, con cumpliendo parámetros definidos de calidad, cantidades adecuadas y precio favorable.

Bases teóricas

A continuación se presentaran las bases teóricas que fundamentan el proyecto de investigación:

Control Interno

Perdomo (1997) define control interno como un: `` Plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados, que tienen por objeto obtener información segura, oportuna y confiable, así como promover la eficacia de operaciones de adquisición o compra. ``

El mismo autor establece los siguientes principios:

1. Separación de función de adquisición, pago y registro de compras.
2. Ninguna persona que intervienen en compras debe tener acceso a los registros contables que controlen su actividad.
3. El trabajo de empleados que intervienen en compra será de complemento y no d revisión.
4. La función de registro de operaciones de compra será exclusiva del departamento de contabilidad.

Como se menciona, el encargado de compras recibe la solicitud de compra, con un control de proveedores por artículos, de registro que mantiene para constatar a quien, cuando, cuanto y a qué precio se hizo la última compra.

Concepto de Manual de Compras

Reed (2003) dice que el manual de compras es una herramienta utilizada para mejorar y apoyar la gestión del proceso de compras en sus actividades.

Leenders (1985:49) Como menciona: en la organización hotelera, la gestión de compras es importante en su influencia de los procesos y cumplimiento que se da en los hoteles, debido a las falencias de errores en la gestión de compras, alcanzaran influir directamente en el cumplimiento de sus objetivos.

Álvarez (1997:24) Como menciona es necesario que la organización le proporcione al personal del departamento de compras un instrumento de guía que le permita conocer, de forma clara, cuales son los procedimientos y políticas para el proceso de compras en la operatividad del hotel.

Por otro lado, Scheel (1989:24) propone Manuales de Procedimientos los cuales son, básicamente, “la descripción de cada proceso en las áreas de responsabilidad...”. Según el autor, existen tres (3) tipos de manuales de procedimientos:

- Manual de procedimientos contables
- Manual de procedimientos operacionales y,
- Manual de procedimientos para el control interno

Como menciona el proceso es importante para cualquier empresa, toda mientras se realiza bajo directrices de manuales de procedimientos en las áreas asignadas para un mejor control para el departamento.

Responsabilidad del Departamento de Compras

Leenders, (1999) indica que al aumentar la complejidad de las organizaciones debido al crecimiento, las adquisiciones y fusiones, las líneas de abastecimientos se hicieron más inciertas, el departamentos de compras debe de asumir responsabilidades mayores y diferentes tiene el trabajo de realizar los mejores resultados de recursos monetarios; en, obtener la mejor calidad, el mejor precio, las mejores condiciones de entrega y pago.

Proceso de Compra

En términos básicos el proceso de compras es obtener el equipo, material, insumos, y servicios con una calidad y cantidad adecuada y a un precio justo según indica (Aljian, 1990)

El proceso de compra es una instrumento gerencial independiente enfocada en siempre mantener surtido al proceso de producción comprando a los precios más económicos indica (Cremer&Warfel, 1990).

Por su parte Coltman (2004) define el término como un proceso complejo que envuelve actividades gerenciales de manejo de productos antes y después de su compra, así como su recepción, almacenamiento y uso.

Youshimatz (1986) señala:

Que el proceso de compras es vital para la economía de los hoteles y principalmente para el departamento de alimentos y bebidas, ya que las adquisiciones desafortunadas afectan directamente a los costos y, por ende, las

utilidades de la empresa. Es de suma importancia ya que la eficiencia de la función de compras es determinante en las utilidades de las compañías (pág. 38).

Según Agustín Reyes Ponce (2006), define el concepto de una guía como un objeto en los procesos de compra contiene documentos que sirven para la comunicación, que permiten registrar y transmitir de forma ordenada y sistemática la información en la gestión de compra dentro del hotel.

Importancia del proceso de compras

Henritz et al. (2000) menciona que la importancia de estos procesos es enorme y radica que la correcta aplicación en el proceso de compras es un dólar de contribución directa.

De igual importancia Vairts (2000) enseña que en las operaciones de la hospitalidad, los procesos de compras representa la oportunidad para mejorar y obtener resultados satisfactorios.

Estándares del proceso de compras

Calidad adecuada

En su libro sobre estrategias de compras Hutchins (1996) menciona que la calidad es las especificaciones necesarias para el producto a adquirir y el desarrollo de la empresa como de los proveedores, para mantenerse competitivo en el mercado

Precio Adecuado

El precio justo va a ser el menor precio que asegure un continuo abastecimiento de la calidad adecuada para lo que se necesite el insumo, cuando se necesite y en donde se necesite, a un costo medido que permita tener precios competitivos y permita obtener buena ganancias (Lewis, 1990, p.537).

Cantidad Adecuada

Heinrtz (1999, p. 26) define como aquella cantidad optima de compra de contar con mercancía disponible suficiente para atender los requerimientos, mediante la atención cuidadosa a los elementos vitales de los niveles económicos de inventario, y el ahorro posible en el costo de procesar los pedidos de compra.

Control de Proveedores

Según Ramos (1994) en el control de proveedores como indica, para tener un control de compras es necesario guiarse mediante un manual para comprar todos los suministros, insumos que se utilizarán en el hotel con los proveedores que han sido calificados por el jefe de compras, y así se evitara que el encargado de compras pueda hacer fraude comprando productos de alguna otra manera.

Relación establecimiento- proveedor

Según Thakkar (2007) indica que la función de compras y los proveedores deben desarrollar relaciones mutuamente ventajosas.

MARCO INSTITUCIONAL

HOTEL BALANDRA



Reseña Histórica

El Hotel Balandra, establecido en 1993, está ubicado a pocas cuadras del centro de Manta en la provincia de Manabí, y a unos pocos metros de la playa El Murciélago. El establecimiento cuenta con varias instalaciones que ofrecen servicios esenciales para cualquier tipo de cliente, ya sean huéspedes turísticos o corporativos, tales como un salón de convenciones, piscina, aire acondicionado, Internet, entre otros. El Hotel cuenta con un total de 27 habitaciones, de las cuales 9 son cabañas familiares, 4 son habitaciones triples, 3 son habitaciones dobles y 11 son suites para una persona, con lo cual se ofrece una capacidad de hospedaje máxima de 74 personas.

Misión

Ser un hotel exclusivo de infraestructura única y de ubicación privilegiada, dedicados a brindar una atención personalizada a nuestros visitantes, y a superar las más altas expectativas de confort y calidad en todos los servicios que prestamos, atendidos con el profesionalismo de sus colaboradores.

Visión

Establecernos como hotel insignia que marque la diferencia en el mercado ecuatoriano, manteniendo los más altos niveles de calidad y excelencia, consolidándonos como el destino principal del ejecutivo o turista nacional o extranjero.

Filosofía y Valores

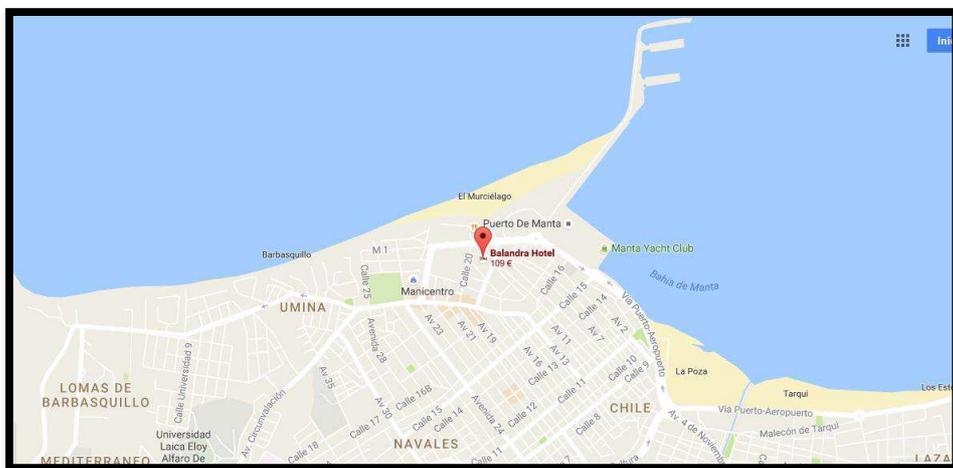
Balandra Hotel surgió hace más de dos décadas, como una empresa familiar que basa su actividad en el desarrollo de negocios turísticos, integrados de manera vertical en una estructura empresarial única.

Los objetivos prioritarios de la empresa han sido y son posicionarse como referente de marca en el mercado, y direccionar sus estrategias a satisfacer las expectativas de sus principales clientes (empleados, huéspedes, y empresarios); a aprovechar las oportunidades de paquetes turísticos, de negocios, abrir nuevos mercados en el exterior e incentivar el lanzamiento de nuevos e innovadores productos y servicios que contribuyan al bienestar de todos sus clientes.

Para la consecución de estos objetivos, Balandra Hotel y todos sus integrantes desarrollan permanentemente los siguientes valores:

- ❖ Excelencia
- ❖ Compromiso
- ❖ Superación
- ❖ Orientación al cliente
- ❖ Eficiencia
- ❖ Innovación
- ❖ Calidad
- ❖ Confianza
- ❖ Integridad
- ❖ Entusiasmo
- ❖ Honestidad
- ❖ Trabajo en equipo
- ❖ Liderazgo
- ❖ Pasión por el servicio

Ubicación



DIRECCIÓN: Av. 7 y Calle 20, Barrio Córdoba

HOTEL COSTA DEL SOL



Reseña Histórica

En el año 1987 nació el hotel costa del sol inicialmente con 31 habitaciones. El Hotel Costa del Sol les da la más cordial bienvenida para que se sienta en su casa y disfrute del buen servicio y combinación perfecta entre la naturaleza y el confort de un hotel de lujo. El hotel ofrece confortables habitaciones matrimoniales, ejecutivas, dobles, suite, junior suites, a precios muy cómodos, equipadas con todo el confort y la tecnología actual que se requiere, tales como: Internet, TV cable, teléfono, aire acondicionado, caja fuerte, agua fría/caliente, secador de cabello, servicio de habitación y atenciones complementarias para una satisfacción total.

Para sus reuniones sociales el hotel cuenta con un elegante salón de eventos con capacidad para 200 personas, con la tecnología actual que usted necesita y una fabulosa vista al mar.

Su estructura moderna, caracterizada por el confort y el buen gusto, permite la realización de congresos, seminarios, lanzamientos de nuevos productos, capacitaciones, bodas, bautizos, conferencias, quinceañeras, graduaciones, aniversarios, reuniones empresariales.

El hotel Costa del Sol lo invitamos a saborear lo más exquisito de la gastronomía en mariscos, comidas típicas y platos nacionales e internacionales.

Misión

Misión es brindar los servicios de alojamiento y sus complementarios en la ciudad de Manta, enfocado hacia un mercado exigente que busca su satisfacción en la calidad del servicio, apoyado en la adecuada capacitación del personal para lograr un óptimo nivel de atención al cliente.

Visión

Hotel Costa del Sol brinda a sus clientes a más de: alojamiento, restaurante, piscina, hidromasaje, bar, mini boutique, infraestructura para seminarios y eventos, un lugar mágico donde pueden encontrar el contacto directo con la naturaleza y experimentar sensaciones únicas de libertad, relajamiento en un ambiente de paz y tranquilidad, con actividades turísticas y espectaculares vistas gracias a su ubicación geográfica privilegiada.

Ubicación



Dirección: Avenida Malecón 1 y Calle 25.

HOTEL BUCANEIRO



Misión

Somos una empresa encaminada a conseguir la excelencia en la prestación de servicios de hospedaje y alimentación, brindando la mejor experiencia a nuestros clientes que visiten la ciudad Manta ya sea por trabajo, turismo u otros. Nuestro diferencial es el buen servicio y confort que de la mano con nuestro personal capacitado buscamos dar la mejor impresión a nuestros clientes.

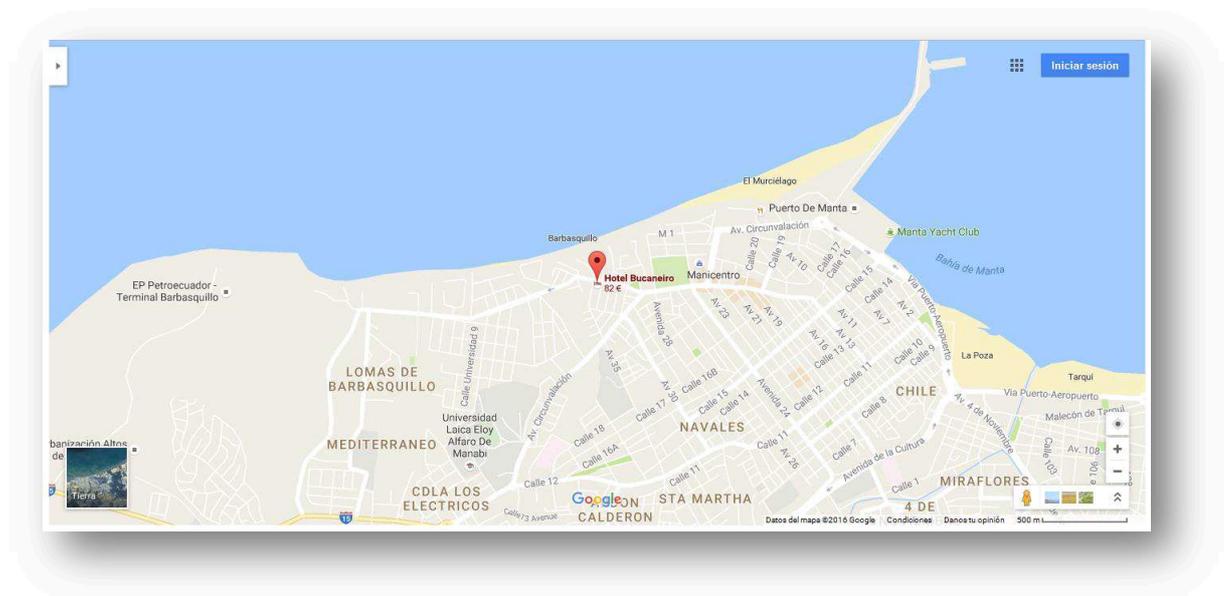
Visión

Apart hotel Bucaneiro en el mediano plazo será reconocida en el ámbito local y nacional, como una de las opciones de hospedaje en la ciudad de Manta, fortaleciendo cada día nuestras instalaciones e implementando más servicios que busquen tener clientes totalmente satisfechos, al mismo tiempo estamos comprometidos para controlar y minimizar el impacto ambiental generado por nuestras actividades.

Valores

- Alegría
- Fidelidad
- Lealtad
- Respeto
- Honradez

Ubicación



DIRECCIÓN: Barrio Umiña, Av. Flavio Reyes y Calle 29 (Frente al Edificio 2 Platinum)

MARCO LEGAL

El hotel Bucaneiro no se basa en ninguna norma ni procedimientos. En cambio el Hotel Balandra y Costa del Sol se enmarcan bajo las siguientes leyes y normas:

Ley De Contrataciones Públicas

Artículo 7:Contratación directa con acto motivado .- La contratación directa con acto motivado establecida en la Ley de Contrataciones Públicas, procede de manera excepcional e independientemente del monto de contratación siempre y cuando la máxima autoridad del órgano o ente contratante, mediante acto motivado, justifique adecuadamente su procedencia, cuando se de uno de los supuestos enunciados.

Para la adjudicación directa de proveedores cuyo monto sea superior a 500 unidades tributarias, el proveedor deberá estar inscrito en el registro nacional de contratista, como indica el artículo 36 de la Ley de licitaciones.

Artículo 36.-Para presentar ofertas en todo procedimiento de licitación general, selectiva o de adjudicación directa regidos por el presente decreto, cuyo monto sea superior a las 500 unidades tributarias, en el caso de bienes o contrataciones de servicio, 15000 unidades tributarias, en el caso de construcción de obras deben estar inscritas en el registro nacional de contratistas.

NOTA 2: según la Ley de Contrataciones Públicas, Gaceta Oficial N° 39.503, del 06 de septiembre de 2010, Ley de Reforma Parcial de la Contratación pública, se pueden realizar modificaciones que se estimen necesarias a las órdenes de compra, ordenes de servicio, o ejecución de obra, una vez iniciado el suministro de los bienes o prestación de servicio tal como indica el artículo 106 de la Ley de Contrataciones Públicas.

Artículo 106.- El órgano o ente contratante podrá, antes o después de iniciado el suministro de los bienes, la prestación de servicios o la ejecución de la obra, introducir las modificaciones que estime necesarias, las cuales serán notificadas por escrito al contratista, así mismo este podrá solicitar al órgano o ente

contratante cualquier modificación que considere conveniente, la cual deberá ir acompañada del correspondiente estudio económico, técnico y de su presupuesto y el órgano o ente contratante deberá dar oportuna respuesta a la misma.

Artículo 108.-Causas de las modificaciones del contrato. Serán causas que darán origen a modificaciones del contrato las siguientes:

- El incremento de reducción en la cantidad de la obra, bienes o servicios originalmente contratados.
- Que surjan nuevas partidas o renglones a los complementos.
- Que se modifique la fecha de entrega del bien, variaciones en los montos previamente establecidos en el presupuesto original del contrato.
- Las establecidas en el reglamento de la presente ley Artículo 109

NOTA 3: Todas las documentaciones para la adquisición de bienes o servicios deben estar presentadas sin enmendaduras ni tachaduras.

Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor

Responsabilidades y Obligaciones del Proveedor

Art. 17.- Obligaciones del Proveedor.- Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Ley Orgánica de Procesos Administrativos

Título I Capítulo II Art. 7 dice: `` Se entiende por acto administrativo, a los fines de esta Ley, toda declaración de carácter general o particular emitida de acuerdo con las formalidades y requisitos establecidos en la Ley, por los órganos de la administración pública``.

Norma Iso 9001:2008

7.4. Compras

7.4.1. Proceso de compras

Todas las compras de productos que tienen un impacto significativo sobre la calidad de nuestros servicios, se realizan de forma controlada. Estas condiciones controladas incluyen la definición exacta del producto a comprar, la aprobación de la compra por personal autorizado, su comunicación al proveedor, el control de la recepción, realizando la aprobación de la compra con la firma del albarán de entrega, y la evaluación y selección continua de proveedores.

Evaluamos a nuestros proveedores en base a criterios establecidos por escrito en una tabla de **Criterios de Evaluación de Proveedores**, en el que se especifican los requisitos exigidos según la tipología de las compras (mantelería, mobiliario, productos de baño, etc.).

Se hará un seguimiento de los proveedores más habituales a través de una **Ficha de Proveedor**, indicando las compras que se le realizan así como las incidencias surgidas con ellos.

7.4.2. Información de las compras

En los documentos de compra (**Hojas de Compra**) se definen de forma completa los requisitos de tales compras.

El personal encargado de gestionar las compras dispone de la documentación e información necesaria para su realización, incluyendo especificaciones y catálogos de productos, así como de un **Listado de Proveedores** actualizado.

Por su parte, el personal encargado de aprobar las compras se asegura previamente de la adecuación a los requisitos de compra previamente a la comunicación al proveedor.

7.4.3. Verificación de los productos comprados

Los productos comprados son inspeccionados en la recepción para garantizar su conformidad con los requisitos especificados en la comunicación de compra (**Hoja de Compra**).

Al recibir el material se inspeccionará visualmente para asegurarnos de que está en buen estado, a continuación lo compararemos con el Albarán del proveedor y también con nuestra Hoja de Pedido, para asegurarnos de que el material recepcionado coincide con el solicitado. Esta operación es lo que denominamos

FUNDAMENTO FILOSÓFICO.

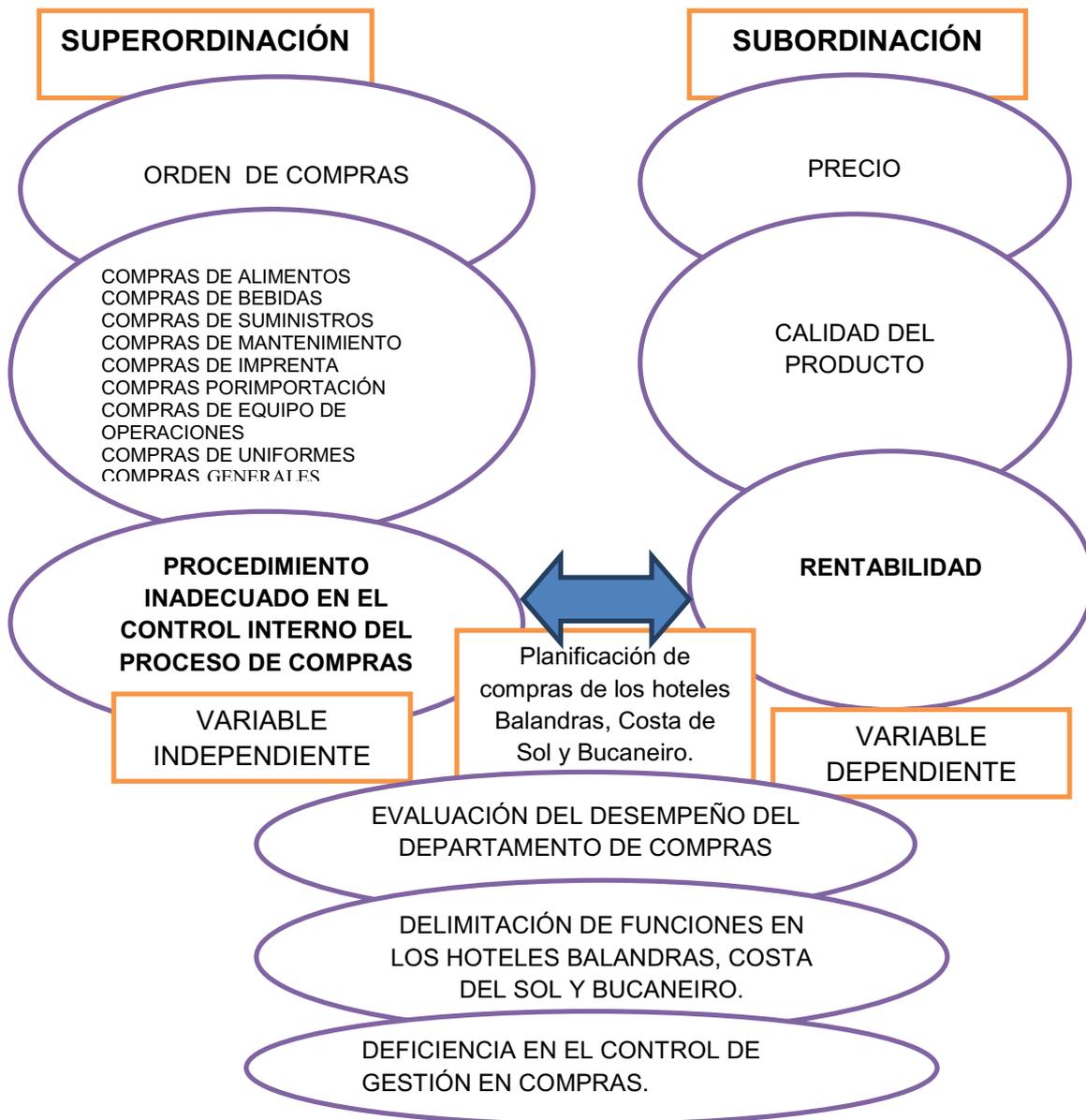
La posición filosófica que se adoptará será la posición ontológica y epistemológica; ya que la ontología es el estudio de la existencia, de lo que existe o no existe, que nos servirá para considerar como válido en la investigación las evidencias objetivas encontradas en el desarrollo de la misma; y en cuanto a la posición epistemológica se basa en la reflexión sobre el conocimiento es decir en las teorías existentes como base de análisis.

Para la ejecución de la presente investigación se utilizará el paradigma critico-propositivo, por ser el más adecuado para la ejecución de la misma, ya que en concerniente a lo propositivo se manifiesta en que no solo es una contemplación pasiva de los fenómenos, sino que se presentan alternativas de solución por medio de propuesta, construidas en un clima de sinergia y pro actividad.

CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

1. Súper ordinación de las Variables

Grafico 1. Súper Ordinación de las Variables



AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO

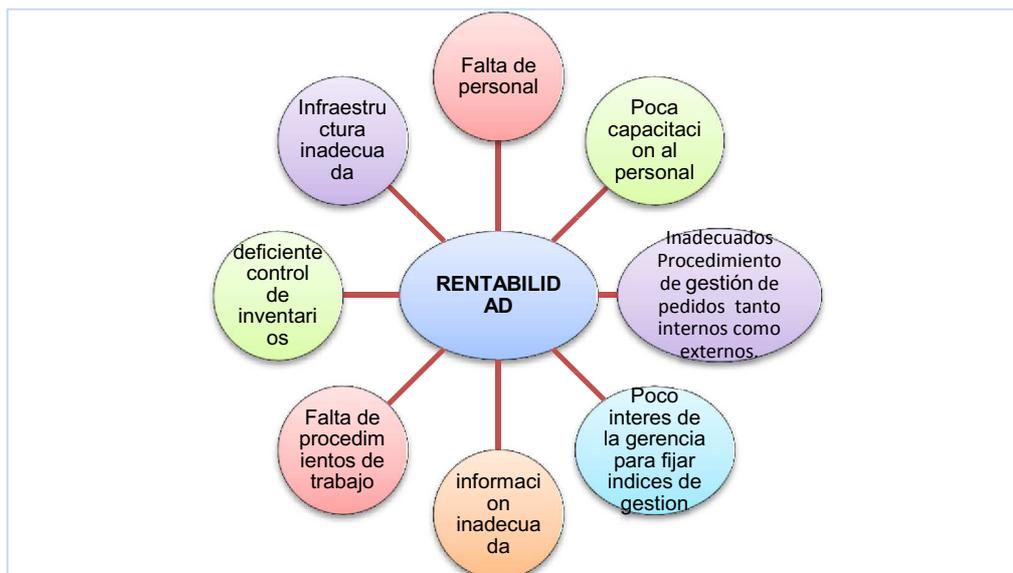
2. Subordinación de las Ideas

Grafico 2. Conceptual de las Variables Independiente



AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO

Grafico 3. Subordinación Conceptual de Variable Dependiente



AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO

HIPÒTESIS

Hipótesis General

El procedimiento inadecuado en el control interno del proceso de la gestión de compras y la falta de manual conlleva a la disminución de rentabilidad en los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro de la ciudad Manta, provincia de Manabí.

Hipótesis Específicos

- ✓ Aplicar procedimiento para la gestión de insumos, suministros y métodos de dirección, para la eficiencia del proceso en el departamento de compras.
- ✓ Recomendar acciones para la obtención de los mejores resultados en el sistema de gestión de compras.

Señalamiento de Variable de la hipótesis

Tabla 1. Variables del Problema

VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
Procedimiento inadecuado en el control interno del proceso de compras	Rentabilidad

AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO

CAPITULO III

DISEÑO METODOLOGICO

Modalidad de Investigación

El presente proyecto se basa una investigación descriptiva, ya que describen la situación que presentan los hoteles donde se realiza el estudio, todos los aspectos relacionados con la metodología de la presente investigación. Al realizar esta investigación basada en el Control interno en los procesos de la gestión de compras en los hoteles de la ciudad de Manta, provincia de Manabí, se debe tener presente una estrategia metodológica que permita afianzar el camino hacia la resolución del problema planteado, utilizando técnicas de documentación, investigación de campo y bibliográfica, con el fin de alcanzar mayor exactitud y confiabilidad del proyecto investigado.

Se aplicará la investigación de campo, porque es de vital importancia ir al lugar de los hechos del tema planteado, en este caso servirá para evidenciar los procedimientos realizados en los procesos de gestionar las compras en los hoteles, este análisis permitirá la relación directa con el objetivo de estudio, y el acaparamiento de evidencias que permitan confrontar la hipótesis con la práctica en la búsqueda de la realidad, y por medio de una entrevista de tipo cualitativa donde participa el jefe de compras del departamento de compras de los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro. **La investigación documental bibliográfica** consiste en una descripción cuidadosa y ordenada del conocimiento, seguido de una interpretación. En este tipo de investigación, se estudian los problemas con el propósito de ampliar y profundar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente de trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, propuesta, conclusiones, recomendaciones

Tipo De Investigación

El presente proyecto se basa una investigación descriptiva, ya que describen la situación que presentan los hoteles donde se realiza el estudio, todos los aspectos relacionados con la metodología de la presente investigación.

Descriptiva.- La investigación descriptiva comprende la descripción, proceso análisis e interpretación de naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes, o sobre como una persona, grupo o cosa, se conduce o funciones en el presente. Trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.

Correlacional.- se utilizará para determinar el grado de relación entre las variables que intervienen en el problema, para determinar tendencias, así como comparar entre dos o más fenómenos

Exploratoria: La investigación exploratoria es considerada como el primer acercamiento científico a un problema. Se utiliza cuando éste aún no ha sido abordado o no ha sido suficientemente estudiado y las condiciones existentes no son aún determinantes.

POBLACION Y MUESTRA

Población

Para llevar a cabo este trabajo de investigación se toma como población los tres hoteles planteado del departamento de compras conformado por el jefe del área.

Muestra

En la muestra, que es el subconjunto representativo tomado de la población, está conformada por los departamentos que intervienen en el proceso de indican

gestión de compras de los Hoteles Balandras, Costa de sol y Bucaneiro que se indican a continuación:

La muestra se considera finita por cuanto corresponde a la misma población.

Tabla 2. Departamentos de los hoteles que intervienen en el proceso de compra

ENCUESTA:		
DEPARTAMENTOS DE LOS HOTELES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE COMPRA		
HOTEL BALANDRA	HOTEL COSTA DEL SOL	HOTEL BUCANEIRO
Departamento de alimentos y bebidas(restaurante y bares)	Departamento de alimentos y bebidas(restaurante y bares)	Departamento de cocina
Departamento de pisos y áreas publicas	Departamento de mantenimiento	Departamento de camarera
Departamento de ama de llaves	Departamento de camarera	Departamento de lavandería
Departamento de teléfono	Departamento de lavandería	Departamento de mantenimiento
Departamento de reservas	Departamento de Contabilidad.	Departamento de recepción
Departamento de mantenimiento	Departamento de recepción	Departamento de recursos humanos
Departamento de marketing y ventas	Departamento de recursos humanos	
Departamento comercial		
Departamento de recursos humanos		
Departamento de lavandería		

AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

Operacionalización Variables Independiente

Tabla 3. Operacionalización Variables Independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE: Procedimiento Inadecuado en el Control Interno del Procesos de Compras				
CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS
<p>Procedimiento inadecuado en el control interno del proceso de compras; entendidos como: Inadecuados procesos de</p>	<p>Los procedimientos inadecuados en el control interno en los procesos de compras son los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eficiencia: rendimiento y aprovechamiento de los recursos económicos. ➤ Efectividad: Cumplimiento de procedimientos ➤ Stocks mínimo o máximo ➤ Estudio del volumen 	<p>¿Cuáles son los objetivos en el proceso de la gestión de compra?</p> <p>¿Cuenta los hoteles con un presupuesto en compras?</p> <p>¿En qué tiempo se realiza el presupuesto de compras?</p> <p>¿Su compra de los</p>	<p>Entrevista focalizada a los funcionarios del departamento de compra de los hoteles.</p> <p>Encuesta aplicada al personal.</p> <p>Observación directa.</p>

<p>actividades de adquirir insumos, suministros y equipos necesarios de sus compras para cubrir satisfactoriamente las necesidades operativas.</p>	<p>razonable</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Rotación optima de stocks ● Procedimientos de compras 	<p>mínimo de pedido.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Selección del proveedor adecuado ➤ Cumplimiento de procedimientos ➤ Cumplimientos de políticas 	<p>productos perecederos frescos se rige por la temporada?</p> <p>¿Se establece cantidades máximas o mínimas para cada producto?</p> <p>¿Hay un control físico de las compras?</p> <p>¿Se encuentra todas las facturas de compras con su respectivo orden de compra mientras realiza los pedidos para el hotel?</p> <p>¿Existe un plan de compras para cada compra que realiza para los departamentos?</p>	<p>Bibliografía.</p>
--	---	---	--	----------------------

FUENTE: HOTELES BALANDRA, COSTA DEL SOL Y BUCANEIRO

AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO

Operacionalización Variables Dependiente

Tabla 4. Operacionalización Variables Dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE: RENTABILIDAD				
CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS
<p>RENTABILIDAD:</p> <p>Entendida como:</p> <p>La inadecuada gestión de negociación de compras con los proveedores no permite un adecuado plan de compras, debido a que su situación económica de</p>	<p>La deficiencia rentabilidad en la gestión de compras como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Especificaciones de compra estándar. • Cotizaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Total de compras/Número de compras ➤ Porcentaje de compras rechazadas ➤ Inventario/Ventas ➤ Costo promedio de Orden de compra ➤ Recepción de factura ➤ Tiempo promedio 	<p>¿Cómo funciona la recepción de mercancías? ¿Quién la hace? ¿Hay un libro de registro de entradas? Hay horarios para la entrega? ¿Realiza Ud. constante la recepción de factura? ¿Proceso de estadística de compra que obtiene? ¿Método de control de inventarios? ¿Se lleva a cabo las</p>	<p>Entrevista focalizada a los funcionarios del departamento de compra de los hoteles.</p> <p>Encuesta aplicada al personal.</p>

<p>recursos es escaza, afectando seriamente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Costo de adquisición • Insumos 	<p>de entrega de pedidos</p> <p>➤ Número de orden por mes en comparación con el año anterior</p>	<p>peticiones al proveedor con solicitudes de compra?</p>	<p>Observación directa.</p> <p>Bibliografía.</p>
--	---	--	---	--

FUENTE: HOTELES BALANDRA, COSTA DEL SOL Y BUCANEIRO

AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO

MÉTODOS

Método de Observación

El método de observación sirvió para verificar el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación, se lo aplicara al momento de realizar las inspecciones en el departamento de compra.

Método Deductivo

Este método se lo aplicara para determinar la falencia en los proceso.

Método Inductivo

Este método se lo aplicara para proponer reporte a la gerencia de la situación planteada del tema.

TÈCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÒN DE DATOS

La técnica aplicada es la de documental y campo. Para cumplir en este proyecto de investigación la recolección de datos que sustenta el trabajo es realizar en forma directa la realidad, se utilizó la técnica la observación directa, en vista que se visualizó los procesos de la gestión de compra, que se ejecutaba en el departamento de compras en su control de los hoteles Balandras, Costa de Sol y Bucaneiro, y como instrumento lo hecho, fueron:

- ✓ Entrevista: se realizara al jefe de compra, como se distribuye el personal que ahí labora y las funciones que trabaja en el departamento de compra
- ✓ Encuesta: se realizara una serie de preguntas abierta y aplicado a la muestra seleccionada al personal de cada departamento que intervienen en el sistema de compra de los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro un cuestionario para ver el funcionamiento del departamento de compra.

- ✓ Observación directa: se estudió la situación actual del problema planteado, con levantamiento de información que se obtuvo.
- ✓ Análisis documental: la investigación efectuada sobre el tema, fuentes bibliográficas, para verificar los métodos empleados en lo indagado, así obtener la verdad del problema planteado, teniendo solución, propuesta y comprobar la hipótesis planteada.

TAREAS CIENTÍFICAS

De acuerdo en el proceso de investigación, a continuación se presenta el esquema a desarrollar:

Tarea 1: Valoración de los fundamentos teóricos de la investigación de los hoteles Balandra, Costa de Sol y Bucaneiro (Construcción del Marco Teórico).

Tarea 2: Diagnóstico de la situación actual que presenta en los hoteles Balandra, Costa de Sol y Bucaneiro en los procesos de compra.

Tarea 3: Elaboración de la propuesta para un mejor control en los procesos de la gestión de compras.

CAPITULO IV

DIAGNÓSTICO QUE SUSTENTA LA INFORMACIÓN

Debido a todos los inconvenientes presentes en el departamento de compras, se requiere realizar un análisis detallado de la problemática que está afectando en normal funcionamiento del departamento. Por tal motivo es importante recopilar la información necesaria para proponer un plan de mejoramiento que permita resolver los problemas que afectan al departamento de compras, la anterior información mencionada hace referencia a la descripción de los procesos actuales del departamento de compras de los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro.

En hotel Costa de Sol, el personal tiene el conocimiento de los procesos pero no existen procedimientos escritos y metodologías de trabajo que sean guías o permitan evaluar el desempeño del departamento, tampoco se manejan registros de información en relación de la forma como se realizan las actividades y los análisis correspondientes para la toma de decisiones.

El jefe de compras nunca ha realizado visitas a los establecimientos de los proveedores, por lo que no se conoce en qué estado se encuentra los productos que ingresan al hotel Costa de Sol.

Se evidencio además, una metodología inapropiada en la gestión de los procesos, actualmente el departamento de compras no realiza un seguimiento adecuado de las órdenes de compra de los insumos solicitados a los proveedores, existen muchas falencias de planeación y control de procesos, lo cual evidencia que no existe un adecuado flujo en los procesos ni una metodología eficiente.

En el hotel Bucaneiro la encargada del departamento de Talento Humanos realiza las gestiones de compras del hotel, por falta de personal en esta área.

Por lo cual no existe un manual de procedimientos de compra dentro del hotel Bucaneiro.

En el caso del hotel Balandra, la falta de personal competente en la bodega, provoca una mala coordinación, y a su vez causa malos procedimientos en el control en sus compras.

Se puede evidenciar que no existe un control adecuado en el manejo de los productos que ingresa al hotel Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro, y por ende en el proceso de compras.

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Después de aplicar la técnica de observación a los Encuestados se realizara una serie de preguntas abierta y aplicado a la muestra seleccionada al personal de cada departamento que intervienen en el sistema de compra de los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro un cuestionario para ver el funcionamiento del departamento de compra, del proceso de compras para recolectar información necesaria y útil, se han obtenido los siguientes resultados los mismos que se presentan a continuación:

- 1. ¿Considera Ud. que el control interno aplicado por el departamento de compras, cumple con los requerimientos mínimos de autorización, procesamiento y contabilización de los insumos y suministros que se realiza para los departamentos del hotel?**

Tabla 5 . Control interno aplicado por el departamento de compras

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	10	43%
NO	13	57%
TOTALES	23	100%

FUENTE: PERSONAL DE LOS DEPARTAMENTOS QUE INTERVIENE EN LOS PROCESOS DE COMPRA DE LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DEL SOL Y BUCANEIRO.

AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO

Grafico 4. Control Interno Aplicado por el Departamento de Compras



FUENTE: PERSONAL DE LOS DEPARTAMENTOS QUE INTERVIENE EN LOS PROCESOS DE COMPRA DE LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DEL SOL Y BUCANEIRO.

AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO

Análisis:

De los 23 departamentos que intervienen en el proceso de compra de los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro se obtuvieron que el 43% que el control interno aplicado por el departamento de compras, cumplen con los requerimientos mínimos de autorización, procesamiento y contabilización de los insumos y suministros que se realiza para los departamentos del hotel, mientras que el 57% no realiza control interno aplicado por el departamento de compras, de los insumos y suministros que se realiza para los departamentos del hotel.

Interpretación:

De los departamentos del sistema de compra se puede observar que la mayoría no sabe de un control interno que se debe realizar en las funciones de la gestión de compra, no existe el debido procesos evidenciando que existe el inadecuado control en el proceso de compras en los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro.

2. ¿El departamento de compras del hotel cuenta con normas y procedimientos para el control de insumos y suministros de sus productos al momento que adquiere?

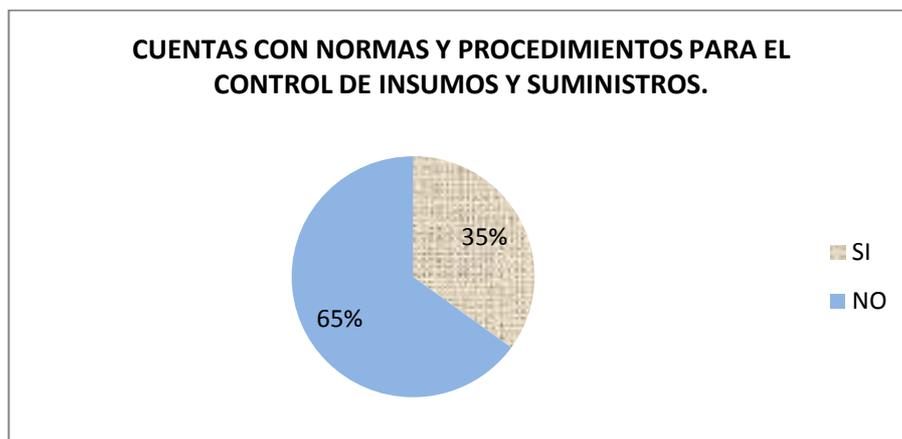
Tabla 6. Cuentas con Normas y Procedimientos para el Control de Insumos y Suministros.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	8	35%
NO	15	65%
TOTALES	23	100%

FUENTE: PERSONAL DE LOS DEPARTAMENTOS QUE INTERVIENE EN LOS PROCESOS DE COMPRA DE LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DEL SOL Y BUCANEIRO.

AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO

Grafico 5. Cuentas con Normas y Procedimientos para el Control de Insumos y Suministros.



FUENTE: PERSONAL DE LOS DEPARTAMENTOS QUE INTERVIENE EN LOS PROCESOS DE COMPRA DE LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DEL SOL Y BUCANEIRO.

AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO

Análisis:

De un total de 23 departamentos observados y encuestados se encontró que 8 del personal que intervienen en el departamento de compras del hotel cuenta con normas y procedimientos para el control de insumos y suministros que representan a un 35%, mientras que 13 personales, no se basaba mediante normas y procedimientos para el control de los productos, representándonos a un 65%.

Interpretación:

Se puede manifestar que la mayoría del departamento de compras de los hoteles no cuenta con normas y procedimientos para el control de insumos y suministros, evidenciando claramente que el control en compras es inadecuado.

3. **¿El proceso de compras ha llevado grandes beneficio a su departamento de trabajo?**

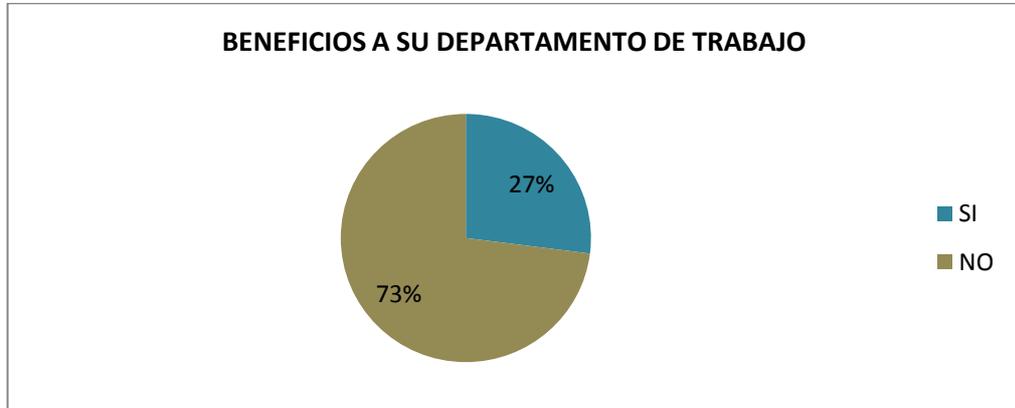
Tabla 7. Beneficios a su Departamento de Trabajo

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	6	27%
NO	17	73%
TOTALES	23	100%

FUENTE: PERSONAL DE LOS DEPARTAMENTOS QUE INTERVIENE EN LOS PROCESOS DE COMPRA DE LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DEL SOL Y BUCANEIRO.

AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO

Grafico 6. Beneficios a su Departamento de Trabajo



FUENTE: PERSONAL DE LOS DEPARTAMENTOS QUE INTERVIENE EN LOS PROCESOS DE COMPRA DE LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DEL SOL Y BUCANEIRO.

AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO

Análisis:

Una vez realizadas las observaciones de los encuestados, se encontró que apenas el 27% que representa a 6 personas, consideran que el proceso de compras ha llevado grandes beneficios a su departamento de trabajo, mientras que el 73% está en desacuerdo.

Interpretación:

La mayoría del personal encuestado se verificó que el proceso de compras no ha llevado grandes beneficios a su departamento de trabajo para el hotel.

4. ¿El departamento de compras del hotel se rige por algunas normas y procedimientos definidos a la compras de los productos que realiza?

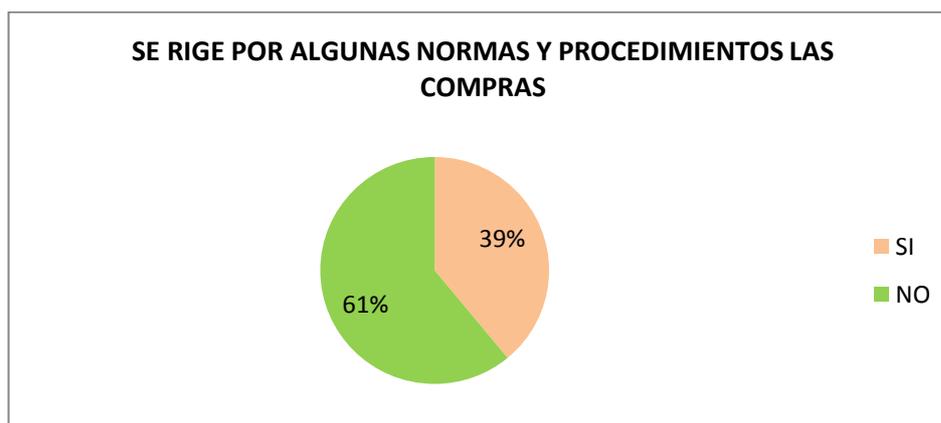
Tabla 8. Se Rige por algunas Normas y Procedimientos las Compras

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	9	39%
NO	14	61%
TOTALES	23	100%

FUENTE: PERSONAL DE LOS DEPARTAMENTOS QUE INTERVIENE EN LOS PROCESOS DE COMPRA DE LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DEL SOL Y BUCANEIRO.

AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO

Grafico 7. Se Rige por algunas Normas y Procedimientos las Compras



FUENTE: PERSONAL DE LOS DEPARTAMENTOS QUE INTERVIENE EN LOS PROCESOS DE COMPRA DE LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DEL SOL Y BUCANEIRO.

AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO

Análisis:

De los 23 departamentos que intervienen en los procesos de compra demuestran que el departamento de compras del hotel no se rige por algunas normas y procedimientos definidos a la compras suministros llegando un 61% siendo un total de 14 personas, mientras que el 39% se rige por normas y procedimientos en las compras de los productos para obtener una mejor calidad y obtener beneficio sin dificultades.

Interpretación:

De los encuestados realizados existen 14 personas que no se rige bajo normas y procedimientos, mientras 9 personas si se rigen en el proceso de compras mediante normas y procedimientos.

5. **¿Están consideradas todas las compras en su respectivo plan de compras para efectuar los pedidos solicitados?**

Tabla 9. Compras con su respectivo Plan de Compras

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	9	39%
NO	14	61%
TOTALES	23	100%

FUENTE: PERSONAL DE LOS DEPARTAMENTOS QUE INTERVIENE EN LOS PROCESOS DE COMPRA DE LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DEL SOL Y BUCANEIRO.

AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO

Grafico 8. Compras con su respectivo Plan de Compras



FUENTE: PERSONAL DE LOS DEPARTAMENTOS QUE INTERVIENE EN LOS PROCESOS DE COMPRA DE LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DEL SOL Y BUCANEIRO.

AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO

Análisis: Se puede manifestar que del total del 100%, un 39% demuestran que si están consideradas todas las compras en su respectivo plan de compras para efectuar los pedidos solicitados, mientras que un 57% no realiza planes de compra para efectuar los pedidos de los productos de insumos, suministros y equipos necesario para el hotel.

Interpretación: De total de los 23 departamentos que intervienen en los procesos de compras de los hoteles, 9 personas confirma que si se proceden al plan de compras, mientras que 14 personas dice lo contrario que nos todas las compras que se efectúa los pedidos solicitados, tienen su respectivo plan de compras.

DISCUSIÓN

Luego del análisis de los datos en las encuestas aplicadas al personal de los departamentos que interviene en los procesos de compras de los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro, en esta se refleja inadecuado control de procesos de compra al momento de realizarlo, mientras que el hotel Bucaneiro refleja la necesidad de la creación de un manual de normas y procedimientos para aplicar a la gestión de compras, requeridos, ya que este contribuye notablemente al desempeño de cada departamento que interviene en el proceso.

CAPITULO V

PROPUESTA PARA LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DEL SOL Y BUCANEIRO.

Posteriormente a la investigación y basándose en los resultados de la misma como propuesta se presenta:

- Especificar en un documento escrito los procedimientos y manuales de funciones por perfiles en el departamento de compras.
- Diseñar estrategias que permitan optimizar el proceso de compras por medio de una guía de actividades a los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro.
- Ejecutar una individualización de los procesos ejecutados en el departamento de compras, identificando cada una de sus entradas y salidas.
- Diseñar la elaboración de un diagrama de flujo, en donde demuestre detalladamente las acciones a ejecutarse, como, cuando, quien está a cargo del trabajos, haciendo menos complejo el proceso de la gestión de compras.
- Aplicar indicadores de gestión en los procesos del departamento de compras para medir su cumplimiento en las actividades.
- Desarrollar un cronograma de capacitación para el personal del departamento de compras en su planeación de procesos, posteriormente ejecutarlo y evaluarlo.
- Verificar si existe algún producto que no se haya comprado anteriormente y hacer un análisis a los expertos sobre sus características para una correcta selección.
- Otorgar a recepción de mercaderías un reporte diario de llegada de productos de acuerdo a las órdenes de compra con su respectiva enumeración.
- Informar a los departamentos que intervienen en el proceso de compra, que sus solicitudes están disponibles en bodega del hotel, resguardando

lo solicitado por cada departamento para que sea entregado según la petición por cada cual.

- Adicionalmente, en el caso del Bucaneiro, se propone la creación del departamento de compras.

Justificación

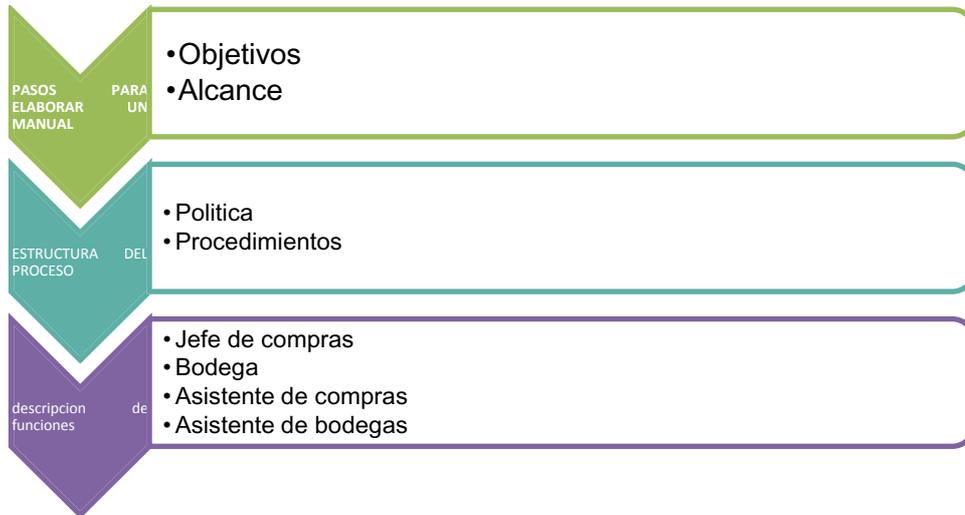
En la relación al tema expuesto se puede concluir que el departamento de compra es un punto estratégico en cada hotel, en este caso los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro, el mismo además de ser el responsable de abastecer el hotel con los productos necesarios, también lo es en el control de los costos, de este modo se requiere calidad, buen precios, si no se lleva un proceso claro y concreto de las actividades que realiza el departamento, se podría perjudicar las ganancias y los intereses de los hoteles planteados.

Así mismo la presente propuesta resulta de manera positiva en el desarrollo interno del hotel, en los procesos de compras, quien contara con el respaldo de un manual de política que posee el hotel, convirtiéndose en un instrumento a cumplir de manera obligatoria, facilitando el trabajo de manera más eficiente.

Estructura de la propuesta

- A continuación se especificaran pasos para elaborar un manual.

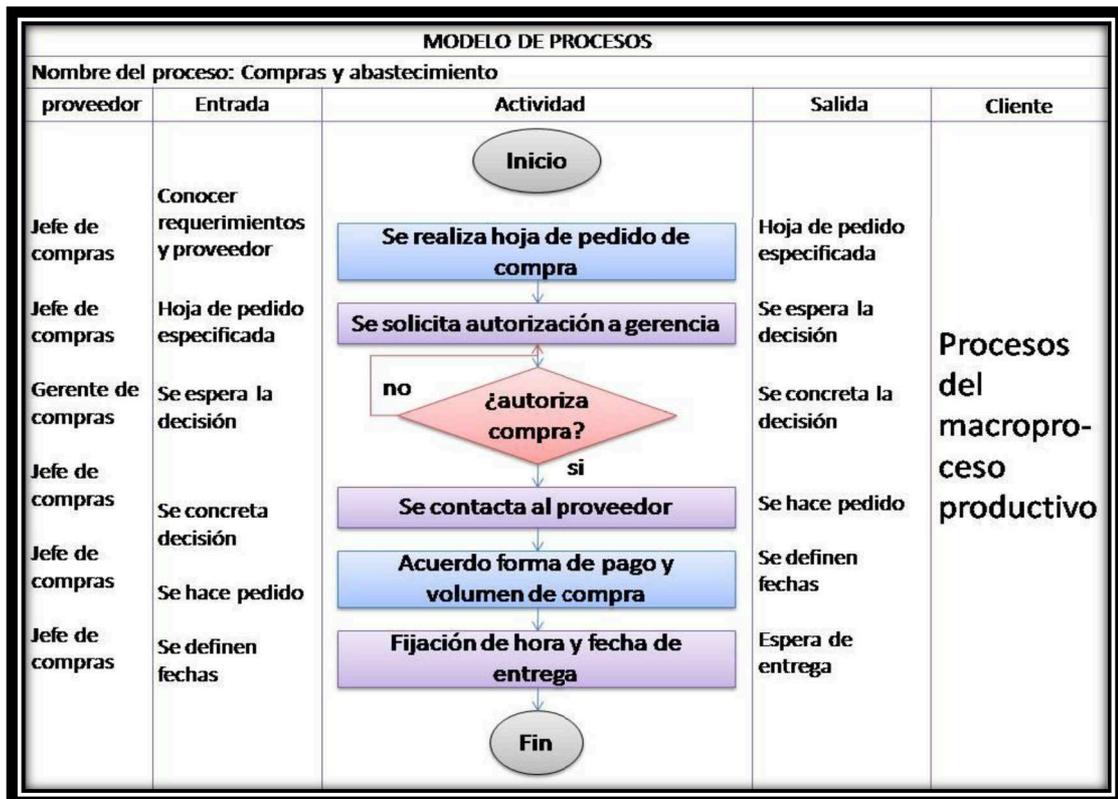
Grafico 9. Pasos para elaborar un Manual



AUTORA: ALEXANDRA ELIZABETH ALVIA PICO

- A continuación se representara etapa para implementar el sistema de gestión de calidad que se propone llevar a cabo en los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro.

Grafico 10. Diagrama de Caracterización de Procesos



Fuente: <https://www.google.es/#q=Diagrama+de+Caracterizaci%C3%B3n+de+Proceso>

Para lograr efectuar el diagnóstico inicial en los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucanero es necesario realizar la caracterización de los procesos, esta es una herramienta utilizada para describir cómo funcionan los procesos de compras y cómo interactúan, es decir definir las entradas y salidas del proceso, lo cual permite determinar la trazabilidad de las actividades, en hacer un seguimiento continuo y estandarizar los procesos, de tal forma que se puedan controlar, tener un orden lógico y desarrollar actividades de mejoramiento continuo para la gestión de compras.

- A continuación se representara la metodología PHVA para llevar a cabo la gestión de los procesos de compra de los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro.

Tabla 10. Metodología PHVA

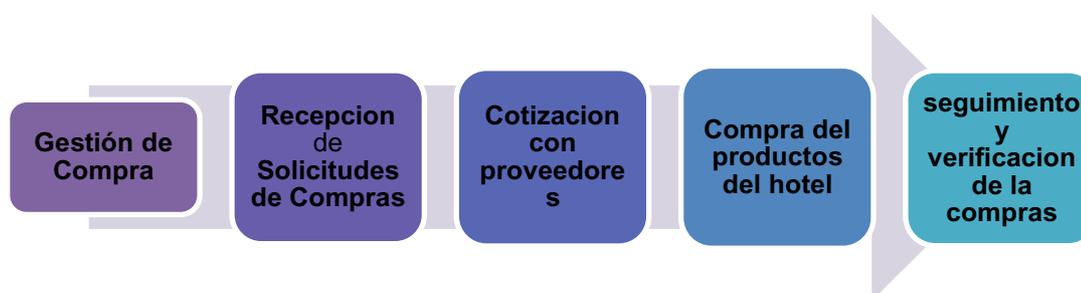
PLANIFICAR	Establecer los objetivos y procesos necesarios en compra para conseguir resultados de acuerdo a la gestión de compras en los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro, en su control interno con los requisitos de cada procedimiento, para cada departamento que intervienen en la gestión de compra y las políticas de la organización.
HACER	Implementar los procesos de compra en los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro.
VERIFICAR	Realizar el seguimiento y la medición de los procesos de compra de los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro y los productos respecto a las políticas, los objetivos planteados y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados del control total de las compras que se realiza en el departamento de compras.
ACTUAR	Tomar acciones para mejorar el control de la gestión de compra de los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro, continuamente en el desempeño de los procesos realizados.

AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO (2016)

La forma de realizar este monitoreo en los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro, se recomienda se realice con continuidad de una vez al mes, la persona responsable de realizar dicho monitoreo debe ser el Gerente Administrativo, el cual tendrá que revisar los informes reportados del personal del departamento de compras en relación a las actividades desempeñadas, las dificultades que se presentaron en el departamento, como las solucionaron y el reporte de los indicadores de gestión en las compras.

- A continuación se presentara el proceso de compras que se propone llevar a cabo los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro.

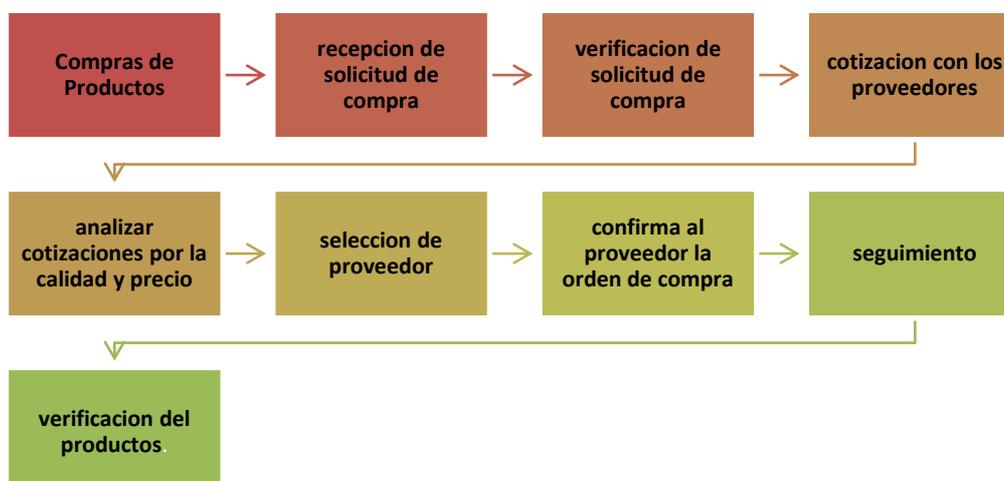
Gráfico 11. Representación de la Gestión de Compra



AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO

La figura representada corresponde al departamento de compra y su gestión en los procesos que se llevara a cabo durante el desarrollo de las actividades de los insumos y suministros de los productos adquiridos para el hotel.

Gráfico 12. Tareas del proceso de compras de productos



AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO

- A continuación se propone indicadores de gestión del departamento de compras, para medir su cumplimiento en los procesos.

Tabla 11. Indicadores de gestión del departamento de compras.

INDICADORES DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS PARA LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DE SOL Y BIUCANEIRO				
VARIABLE	INDICADOR	TIPO	FORMULA	FRECUENCIA
Oportunidad de las compras (tiempo)	Cumplimiento en las compras	Eficacia	# de pedido de compra recibidos a tiempo/ total de pedidos de compra	Mensual
Oportunidad de las compras (cantidad)	Compras completa	Eficacia	# de pedido de compra recibidos completos/ total de pedidos de compra	Mensual
Calidad de compra del hotel	Devolucion a proveedores	Eficacia	# pedido de compra con no conformidades/ total de compra	Mensual
Productos	Mercaderias dañada	Eficacia	Productos defectuoso/ total de productos recibidos	Semanal
Proveedor	Cumplimiento del proveedor	Eficiencia	Cantidad de ordenes de compras no procesadas/ total de ordenes de compra	Semanal
Condiciones de compra	Rendimiento	Eficiencia	Precio de compra/ rendimiento	Diario
Consumo de mercaderia	Rotacion de stock	Eficiencia	Stock medio por dias del mes/ consumo	Mensual

AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO.

- A continuación se representara un seguimiento de los indicadores de gestión del departamento de compras para llevar a cabo en los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro.

Tabla 12. Seguimiento de los indicadores de gestión del departamento de compras

SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES DE GESTION PARA LAS COMPRAS EN LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DEL SOL Y BUCANEIRO.				
TIEMPO EVALUADO	META	INDICADOR	NOTAS	ACCIONES CORRECTIVAS/ O PREVENTIVAS IMPLEMENTADAS

AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO

- A continuación se representara las funciones que se llevara a cabo para el departamento de compra para los hoteles para sus procesos de la operatividad que realiza.

Grafico 13. Funciones para el Departamento de Compra para los Hoteles.

FUNCIONES EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS PARA LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DE SOL Y BUCANEIRO.

- Listas de precios con o sin impuestos.
- facturación (cotizaciones, pedidos, remitos, facturas, notas de crédito y notas de débito).
- Control de stock por unidades.
- Entregar productos y equipos a los departamentos.
- Hacer los correspondientes envíos a los distintos departamentos.
- La selección de proveedores.
- La recepción de mercancías.
- El proceso administrativo de las compras.
- Los consumos.
- Las condiciones de compra, ficha técnica del producto.
- Almacenamiento de productos del hotel.
- Rotación de mercaderías, caducidad del producto, rotación de existencias, costos de stock, inventarios.

AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIÓN

- ❖ En el desarrollo del proyecto se establece que los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro no cuentan con presupuesto para la capacitación del personal en esta área, lo cual implica que el personal no este lo suficientemente preparado, para manejar el proceso de compras.
- ❖ La descentralización del proceso de compras impide el control y coordinación entre los diferentes departamento de los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro.
- ❖ La falta de control de las compras dentro de la organización permite malos manejos por parte de los proveedores y de los funcionarios de la misma.
- ❖ Falta de manual de procedimientos de compra predeterminado dentro del Hotel Bucaneiro.
- ❖ Los indicadores de gestión establecidos le permitirán a los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro poder medir su desempeño especialmente en el área de compras y tomar decisiones de carácter estratégico que apunten a una mayor competitividad.

RECOMENDACIONES

- ❖ Se recomienda a los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro, el desarrollo y aplicación de un manual de procesos de compras, donde se describan los cargos y funciones propuestas, para evitar que se dupliquen las actividades entre los empleados del departamento, confusiones, entre otros.

- ❖ De igual forma se sugiere llevar un informe de actividades diarias para un mayor control de las acciones ejecutadas por cada uno de los empleados que ocupan un cargo en el departamento.

- ❖ Es importante que los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro realicen los comités de evaluación según los procedimientos establecidos, ya que estos permitirán diagnosticar la evolución de los procesos, efectuar capacitación de mejoramiento o corregir problemas que atenten con el normal desarrollo de las actividades.

- ❖ Se debe implementar los indicadores de gestión y realizarles el seguimiento ya que estos permiten reflejar el estado real de los procesos y si se está cumpliendo con los objetivos planteados, además de generar acciones correctivos.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez T, Martin G. (1997) Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. México. Editorial Panorama.
- Benavides (2010) análisis situacional del control de bebidas no alcohólicas y otros suministros en el snack bar del hotel Venetur Mérida, Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos, Mérida Estado Mérida.
- Díaz, Olivera. (2011): "El Mejoramiento de la Administración de Operaciones en Empresas de Servicios Hoteleros"; Tesis presentada para optar por el grado de Doctor en Ciencias Técnicas; Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos". Escuela de los Andes Venezolanos.
- Gallegos Felipe (2002) Gestión de Alimentos y Bebidas en Hoteles y Restaurantes, Venezuela.
- HEREDIA, Nohora. Gerencia de compras: la nueva estrategia competitiva. Colombia 2007.
- MARQUEZ, Ender propuesta para mejorar los departamentos de almacén y compras de la empresa Catabar C.A. Venezuela 2010.
- **Muñoz, I Veuthey, E Zornoza J.** (2008) *Introducción a la Contabilidad de Costes para la Gestión*. España: Azandi
- Paredes, Héctor. (2009). Presenta la "Elaboración de un Manual de Normas y Procedimientos para el Departamento de Compras LIDOTEL Hotel Boutique Valencia", Trabajo especial de grado presentado para optar por el título de Técnico Superior Universitario en Hotelería y Servicios de la Hospitalidad; Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos.
- **Ramia R,** (2011) *Política BOTH No 01-Compras*
- **Rodríguez Vera, R.** (2009) *Costos aplicados a Hoteles y Restaurantes*. Florida: Valletta
- Saca, Rodrigo. (1998): "Propuesta de elaboración de un manual de procedimientos de control de costos para el departamento de alimentos y bebidas del hotel prado rio"; Trabajo especial de grado presentado para optar por el título de Técnico Superior Universitario en Hotelería y Servicios de la Hospitalidad; Colegio Universitario Hotel
- Toro. M.A. (2012). Propuesta para la reestructuración del proceso de compras del hotel Venetur. Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos.

- Zaratiegui, José. (1999): “La Gestión por Procesos: su papel e importancia en la empresa”, Ed. Economía Industrial; España.

Página web

- HeizeryRender(2000)<http://server2.southlink.com.ar/vap/COMPRAS%20Y%20JIT.htm>
- <http://www.monografias.com/trabajo14/Control/Control.shtml>
- <http://www.gestiopolis.com/la-gestion-de-compras/>
- <http://www.gestiopolis.com/gestion-de-compras-almacen-y-stock-para-restaurantes/>
- <http://es.slideshare.net/thalycs/control-interno-de-compras>
- <http://www.gestiopolis.com/administracion-compras-almacenes-alimentos-bebidas/>

ANEXOS

ENTREVISTA AL JEFE DE COMPRAS PARA LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DEL SOL Y BUCANEIRO

✚ Entrevista para ejecutar un diagnóstico situacional del hotel en los procesos de la gestión de compra.

Información General: PROCESOS DE COMPRA EN EL HOTEL BALANDRA.

Fecha: 10/08/2016

dirección: Av. 7 y Calle 20,

Barrio Córdoba

Nombre del establecimiento: HOTEL BALANDRA

Teléfono: PBX:593-5- 2620316 / 2625550

Nombre del entrevistado: Edison Macías.

Cargo del entrevistado: JEFE DE COMPRAS.

1. ¿Cuáles son los objetivos del Hotel respecto a la Gestión de compra que realiza?

El Señor Edison Macías indica la primera pregunta que los objetivos del Hotel Balandra respecto a la Gestión de Compras, que él se basa en: la calidad, el servicio y el precio, en la cual tienen una visión clave en la Gestión de Compras, busca siempre los productos de la mejor calidad al menor precio y también con el mejor servicio.

2. ¿Qué sistema de compra se utiliza como por ejemplo compras sin stocks, compras centralizadas, etc.?

Los realiza por compra centralizada en la cual desde un solo departamento central realiza para todos los departamento que intervienen en el hotel, desde allí tiene bajo responsabilidad adquirir a los proveedores los productos, bajo la obtención de mejor servicios y mejores condiciones en cuanto a disponibilidad del suministro, y la compra de bienes físicos que permite su visualización su prueba y su control de calidad antes que sean adquiridos mediante una orden de compra ofreciendo así una mayor seguridad en las compras y el ultimo sistema de compra de economato que es papelería, útiles entre otros este tipo de compras en la cual en esta no se justifica la emisión de

órdenes de compra para cada productos que pide, por lo que suele utilizar caja chica que es una suma de dinero para estos gastos.

3. ¿Cuáles son los criterios para elegir un proveedor al adquirir los productos del hotel?

Para el Señor Edison Macías los criterios para elegir un proveedor son los siguientes:

- El hotel tenga buena reputación.
- Que exista buena relación cantidad-precio.
- Que los productos obtengan la mejor calidad.
- Que el proveedor brinde condiciones de pago económicas.
- Que el servicio esté de acuerdo con las necesidades que se pida, es decir, que la entrega sea precisa, que los productos estén adecuados y que la colaboración funcione sin dificultades.

4. ¿Cómo se lleva a cabo la distribución dentro del hotel entre los departamentos?

La distribución de los productos dentro del hotel, entre los departamentos, se realiza todos los días, no es un gran problema ya que el bodega no es muy grande. Hay personal encargados en la petición de los diferentes departamentos. Ellos se preocupan de las peticiones, y anotan todo lo que el departamento necesita, siempre se hacen por escrito y por duplicado para facilitar el control. Cuando los empleados acuden a la bodega para facilitar de los artículos pedidos, tienen que firmar en uno de estos justificantes, confirmando que han recibido la mercancía, por cual es muy importante que cada salida tenga su justificante correspondiente para que la contabilidad pueda imputar los costos correctos.

5. ¿Se establecen cantidades máximas o mínimas para cada producto comprado para el hotel?

Se establecen para cada producto cantidades máximas y mínimas, las cantidades máximas son importantes ya que, como antes he mencionado, hay inventarios mensuales y además si existen

demasiados stocks este capital se inmoviliza, las cantidades mínimas sirven de indicación para la petición de un nuevo pedido para el hotel.

6. ¿Se lleva a cabo las peticiones al proveedor con solicitudes de compra?

Las peticiones al proveedor se realizan, en primera instancia, escribiendo una nota a nivel interno con todos los productos que se necesitan para el hotel, así, cuando el proveedor llama por teléfono cada 15 días se encargan estas mercancías. Para confirmarlo se manda una petición por correo especialmente cuando se trata de una gran cantidad que se requiera. De esta forma se designa una solicitud de compra, conteniendo los productos, precios, cantidades, unidades, fecha de pedido y la persona que lo hizo el pedido. En el caso concreto del proveedor de carne se le llama exclusivamente cuando se necesita algo, en este caso no es necesaria una solicitud de compra por escrito.

7. ¿Hay un control físico de las compras? ¿Y cómo funciona dentro del hotel?

El control físico de las compras se lleva a cabo en el hotel son la siguiente: La mercancía es comprobada por su calidad, cantidad, peso y precio. El responsable comprueba si la calidad coincide con el pedido y cuenta la cantidad. Dispone de una báscula para revisar el peso, por lo cual cada mercancía se revisa, así como los artículos de carnes, pescados, frutas, etc. Cuando todo está en orden él presta su conformidad con la firma del albarán.

8. ¿Su compra que realiza de los productos perecederos frescos se rige por la temporada?

La compra en el Hotel Balandra se rige por la temporada. Pero hay también algunos productos, como el melón, que se brinda durante todo el año, ya que los clientes lo piden. Sin embargo, en el caso de las fresas por ejemplo no se ofrecen en invierno a menos que tenga lugar un banquete o un acontecimiento especial donde el organizador del evento las exija. Normalmente, para la compra de frutas de verano en

invierno los costos son demasiado elevados, y además la calidad no suele ser la mejor.

9. ¿Qué convenios existen respecto a condiciones de pago con los proveedores dentro del hotel?

Según el Señor Edison Macías no existe condiciones de pago en especial, normalmente el hotel suele pagar 15 días después de la fecha de la factura. Sin embargo, la factura se realiza por el proveedor solamente al final de cada mes, allí se paga después de haber realizado el control y la contabilización. Pero sería demasiado complicado y casi imposible, al tratarse de varios pagos a un mismo proveedor durante el mes. Así, es más sencillo el pago único al término de cada mes, y si tuviera que pagar todas las facturas inmediatamente, se perdería mucho en organización y sobre todo, y lo que es sustancial, en rentabilidad.

10. ¿Ud. Como jefe de compras se basa bajo política y procedimientos en los productos adquiridos para los departamentos solicitados?

Si, se basa bajo política y normas en todos los procesos de compras para los departamentos que intervienen.

ENTREVISTA AL JEFE DE COMPRAS PARA LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DEL SOL Y BUCANEIRO

✚ Entrevista para ejecutar un diagnóstico situacional del hotel en los procesos de la gestión de compra.

Información General: PROCESOS DE COMPRA EN EL HOTEL COSTA DEL SOL.

Fecha: 10/08/2016

dirección: Avenida Malecón 1 y Calle

25.

Nombre del establecimiento: HOTEL COSTA DEL SOL

Teléfono:+59352620019/ +593980137018 **Celular:** 0980137018

Nombre del entrevistado: María Cevallos Zambrano

Cargo del entrevistado: JEFE DE COMPRAS.

1. ¿Cuáles son los objetivos del Hotel respecto a la Gestión de compra que realiza?

La Señora María Cevallos Zambrano indica la primera pregunta que los objetivos del Hotel Costa del Sol respecto a la Gestión de Compras, es la calidad, el servicio y el precio, en la cual tienen una visión en buscar siempre los productos de la mejor calidad al menor precio y también con el mejor servicio, para la satisfacción de los clientes del hotel.

2. ¿Qué sistema de compra se utiliza como por ejemplo compras sin stocks, compras centralizadas, etc.?

En el hotel Costa del Sol realiza por compra centralizada, en la que el departamento desde allí tiene bajo responsabilidad adquirir a los proveedores los productos, bajo la obtención de mejor servicios y mejores condiciones de pago en cuanto a disponibilidad del suministro, y la compra de bienes físicos que permite su visualización de su control de calidad antes que sean adquiridos para el hotel mediante una orden de compra ofreciendo así una mayor seguridad en las compras.

3. ¿Cuáles son los criterios para elegir un proveedor al adquirir los productos del hotel? Para la señora María Cevallos Zambrano los criterios para elegir un proveedor son los siguientes:

- Buena relación cantidad-precio.
- Mejor calidad de productos
- Condiciones de pago económicos que da los proveedores.
- Servicios sin dificultad al entregar los productos.

4. ¿Cómo se lleva a cabo la distribución dentro del hotel entre los departamentos?

La distribución de los productos dentro del hotel, entre los departamentos, hay poca dificultad en el control que se pide, y cuando se lo entrega nos hace los debidos procesos de compra de las peticiones para facilitar el control.

5. ¿Se establecen cantidades máximas o mínimas para cada producto comprado para el hotel?

Si se establecen para cada producto cantidades máximas y mínimas, de acuerdo que son referencias para indicar que es necesario comprar o por el contrario que ha llegado al máximo de nuestra posibilidad de compras de determinados productos para el hotel.

6. ¿Se lleva a cabo las peticiones al proveedor con solicitudes de compra?

Las peticiones al proveedor se realizan, en primera instancia, escribiendo un informes de los que se necesitan al hotel a nivel interno con todos los productos, así, se manda una petición por correo especialmente cuando se trata de una gran cantidad que se requiera, una solicitud de compra, de los, precios, cantidades, unidades, fecha de pedido.

7. ¿Hay un control físico de las compras? ¿Y cómo funciona dentro del hotel?

El control físico de las compras se lleva a cabo en el hotel Costa del Sol los productos de la mercancía es justificada por su calidad, cantidad, peso y precio.

8. ¿Su compra que realiza de los productos perecederos frescos se rige por la temporada?

La compra en el Hotel Costa del Sol se rige por la temporada, sin embargo, en el caso de las fresas, papaya, melón por ejemplo no se ofrecen en invierno a menos que tenga lugar un banquete o un acontecimiento especial donde el organizador del evento las exija, para la compra de frutas los costos son demasiado elevados, y la calidad no es mejor.

9. ¿Qué convenios existen respecto a condiciones de pago con los proveedores dentro del hotel?

Existe condiciones de pago en especial en Coca cola, Fabril, dimax normalmente el hotel suele pagar 30 días después de la fecha de la factura. Sin embargo, la factura se realiza por el proveedor solamente al final de cada mes, que se realiza mediante efectivo, que por medio se tiene descuentos sobre el precio de lista que se pida para el hotel.

10. ¿Ud. Como jefe de compras se basa bajo política y procedimientos en los productos adquiridos para los departamentos solicitados?

Para el hotel Costa del Sol se rigen en la política en los procesos de gestión de compra, sin embargo en los procedimientos que se hace no, por lo cual hace falta de un manual del control de gestión de compras.

ENTREVISTA AL JEFE DE COMPRAS PARA LOS HOTELES BALANDRA, COSTA DEL SOL Y BUCANEIRO

✚ Entrevista para ejecutar un diagnóstico situacional del hotel en los procesos de la gestión de compra.

Información General: PROCESOS DE COMPRA EN EL HOTEL BUCANEIRO.

Fecha: 10/08/2016 **dirección:** Barrio Umiña, Av. Flavio Reyes y Calle 29 (Frente al Edificio Platinum)

Nombre del establecimiento: HOTEL BUCANEIRO

Teléfono:(593-5) 2621 159 / 2621 034 / 2627 004**CELULAR:** 0 983 517 816

Nombre del entrevistado: Natalia Vera

Cargo del entrevistado: JEFE DE TALENTO HUMANO (ENCARGADA DE DEPARTAMENTO DE COMPRAS POR FALTA DE PERSONAL DEL HOTEL)

1. **¿Cuáles son los objetivos del Hotel Balandra respecto a la Gestión de compra que realiza?**

La Señora Natalia Vera indica la primera pregunta que los objetivos del Hotel Bucaneiro respecto a la Gestión de Compras, es conocer las especificaciones de calidad de elegir los productos que vayan a comprar, en disponer una información lo más amplia posible sobre los proveedores para efectuar aquellas compras para el hotel, los precios así como la formas de pago. La acción de comprar determinado artículo o productos después de determinar la calidad, cantidad proveedor, etc.

2. **¿Qué sistema de compra se utiliza como por ejemplo compras sin stocks, compras centralizadas, etc.?**

En el hotel Bucaneiro el sistema de compra es mediante fabricante, compra centralizada, compra sin stock, compra en locales, que se trata del sistema Suministro Total, ya que se compran casi todas las cosas que se necesitan para el hotel, también efectúan compras centralizadas, muy práctico y rentable si la gestión se realiza correctamente,

3. **¿Cuáles son los criterios para elegir un proveedor al adquirir los productos del hotel?**

Para la señora Natalia Vera los criterios para elegir un proveedor son:

- Productos de calidad.
- Servicio adecuado a la necesidad del hotel.
- Posibilidad de negociar condiciones económicas.
- Calidad, precio, servicio y crédito.

4. ¿Cómo se lleva a cabo la distribución dentro del hotel entre los departamentos?

Con respecto del hotel Bucaneiro no se lleva excelente distribución a cabo, hay dificultad con peticiones por teléfono, no realizan por otra parte la gestión de compra de no concretar un horario de aprovisionamiento que obligue a todos a realizarlo en unos periodos establecidos, ya que no se basa de manual para el procesos de gestión de compra para el hotel y así evitar falencias.

5. ¿Se establecen cantidades máximas o mínimas para cada producto comprado para el hotel?

Si se establecen para cada producto cantidades máximas y mínimas, para el hotel Bucaneiro, sin embargo la entrega y salida del producto en bodega se entrega sin ningún justificante correspondiente debido que el personal de cada departamento agarra los productos sin petición de ningún documento que justifique, cuando el encargado no está laborando.

6. ¿Se lleva a cabo las peticiones al proveedor con solicitudes de compra?

No se lleva a cabo solicitud de compra, ya que la encargada realiza las compras mediante sus proveedores asignado que ellas tienen de confianza. Por tal motivo que ella trabajaba en otro hotel y tiene conocimiento de la selección de proveedores y se maneja con ellos mismo en la compra.

7. ¿Hay un control físico de las compras? ¿Y cómo funciona dentro del hotel?

Existe control físico en las compras dentro del hotel, sin embargo se maneja por medio de una bitácora de entradas y salidas de los productos del hotel.

8. ¿Su compra que realiza de los productos perecederos frescos se rige por la temporada?

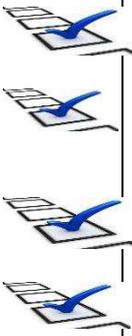
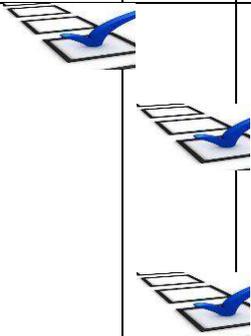
Si se rigen por temporada los productos perecederos frescos como las frutas que están por 15 días durables y mientras que las verduras se realiza cada semana compras para mantener su calidad, frescuras para el consumible del cliente en el hotel.

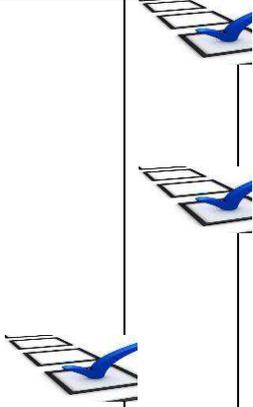
9. ¿Qué convenios existen respecto a condiciones de pago con los proveedores dentro del hotel?

Los proveedores que existen en el hotel Bucaneiro son fijos como Pronaca, Fabril, Juris, Dimax, Pinturas Zambrano, Milimpio, Sufoza, Coca Cola, Supan, Distribuidora Hipiolo, Jairo Santana (verdulerol), Papelería Todo, Imprenta 1, etc., sin embargo los que tienen convenios o contratos son Pronaca y Fabril mientras Juris no, por tal razón a pronaca se realiza los pago por 15 días y 8 días Juri. Mientras tienen un crédito por un mes y a los proveedores se le paga los días viernes y en efectivo.

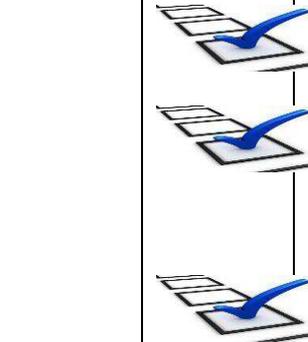
10. ¿Ud. Como jefe de compras se basa bajo política y procedimientos en los productos adquiridos para los departamentos solicitados?

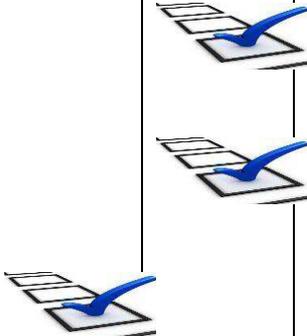
En el hotel Bucaneiro no se realiza los productos solicitado para cada departamento, basado ni en política y ni en procedimiento, por tal motivo que el hotel no consta con manual para los debidos control en los procesos de gestión de compras.

2016	 CHECK LIST	AUDITOR: ALVIA PICO ALEXANDRA ELIZABETH	
OBJETIVO; Determinar la revisión de los procesos de compras garantizando que todo se encuentre en perfecto estado y comprobando que se cumplen los estándares de calidad a través de continuas revisiones en el hotel Balandra.			FECHA: 16/08/2016
REQUISITOS ISO 9001;2008	SI	NO	OBSERVACIONES
7.4 Compras			
7.4.1 Proceso de compras			
1. ¿Se encuentran definidos por escrito los productos y los requisitos solicitados a los proveedores para el hotel? 2. ¿Existe una selección de proveedores del hotel y se encuentran definidos los criterios de selección? 3. ¿Existe una evaluación de proveedores y sus criterios de evaluación? 4. ¿Existen registros de evidencias de las compras con el cumplimiento de los criterios de selección, evaluación y reevaluación de los productos, insumos y equipos?			
7.4.2 Información de las compras			
1. ¿Existe métodos adecuado para la realización de los pedidos de compra del hotel en los departamentos? 2. ¿Los pedidos de compra contienen información sobre todos los requisitos deseados que se realiza en los departamentos que intervienen del hotel? 3. ¿Se cumple metodología definida para los requisitos de compra del hotel?			<ul style="list-style-type: none"> • Algunos pedido de compra no contiene información de los requisitos que pide el departament o. • No se cumple una metodología para el

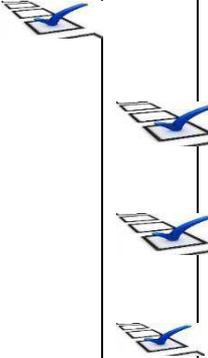
			proceso de compra.
7.4.3 Verificación de los productos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Existe definida técnica adecuada para la inspección de los productos comprados del hotel para cada departamento? 2. ¿Están definidas las responsabilidades para la inspección de los productos comprados del hotel? 3. ¿Existen registros de las inspecciones conformes a la metodología detallada de las compras con normas y política? 		<ul style="list-style-type: none"> • No se inspecciona como es debidamente los productos por tiempo. • No se inspecciona con responsabilidad los productos comprados. 	

AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO

2016	 CHECK LIST	AUDITOR: ALVIA PICO ALEXANDRA ELIZABETH	
OBJETIVO; Determinar la revisión de los procesos de compras garantizando que todo se encuentre en perfecto estado y comprobando que se cumplen los estándares de calidad a través de continuas revisiones en el hotel Costa del Sol.		FECHA: 16/08/2016	
REQUISITOS ISO 9001;2008	SI	NO	OBSERVACIONES
7.4 Compras			
7.4.1 Proceso de compras			
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Se encuentran definidos por escrito los productos y los requisitos solicitados a los proveedores para el hotel? 2. ¿Existe una selección de proveedores del hotel y se encuentran definidos los criterios de selección? 3. ¿Existe una evaluación de proveedores y sus criterios de evaluación? 4. ¿Existen registros de las evidencias de las compras con el cumplimiento de los criterios de selección, evaluación y reevaluación de los productos, insumos y equipos? 			<ul style="list-style-type: none"> • No existe evaluación para la compras.
7.4.2 Información de las compras			
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Existe métodos adecuado para la realización de los pedidos de compra del hotel en los departamentos? 2. ¿Los pedidos de compra contienen información sobre todos los requisitos que se realiza en los departamentos que intervienen del hotel? 3. ¿Se cumple metodología definida para los requisitos de compra del hotel? 			<ul style="list-style-type: none"> • No se realiza métodos para los pedidos de compra. • Solamente contiene los de cocina el chef y los demás nos.

			<ul style="list-style-type: none"> No hay metodología definida en la compra.
7.4.3 Verificación de los productos			
<ol style="list-style-type: none"> ¿Existe técnica definida para la inspección de los productos comprados del hotel para cada departamento? ¿Están definidas las responsabilidades para la inspección de los productos comprados del hotel? ¿Existen registros de las inspecciones conformes a la metodología detallada de las compras con normas y política? 		<ul style="list-style-type: none"> No se realiza técnica para inspeccionar. Existe poca responsabilidad para encargado de este proceso. 	

AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO

2016	 <p style="text-align: center;">CHECK LIST</p>	AUDITOR: ALVIA PICO ALEXANDRA ELIZABETH	
OBJETIVO; Determinar la revisión de los procesos de compras garantizando que todo se encuentre en perfecto estado y comprobando que se cumplen los estándares de calidad a través de continuas revisiones en el hotel Bucaneiro.		FECHA: 16/08/2016	
REQUISITOS ISO 9001;2008	SI	NO	OBSERVACIONES
7.4 Compras			
7.4.1 Proceso de compras			
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Se encuentran definidos por escrito los productos y los requisitos solicitados a los proveedores para el hotel? 2. ¿Existe una selección de proveedores del hotel y se encuentran definidos los criterios de selección? 3. ¿Existe una evaluación de proveedores y sus criterios de evaluación? 4. ¿Existen registros de las evidencias de las compras del cumplimiento de los criterios de selección, evaluación y reevaluación de los productos, insumos y equipos? 			<ul style="list-style-type: none"> • No existe selección de proveedores ya que fueron asignados por la encargada, en la cual los proveedores trabajaba para otro hotel y eran conocidos de la encargada de compras. • No existe evaluación. • No se registra todo el proceso de compras solamente algunos productos en la bitácora que se lleva a cabo en el hotel.
7.4.2 Información de las compras			
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Existe métodos adecuado para la realización de los pedidos de compra del hotel en los departamentos? 2. ¿Los pedidos de compra contienen información sobre todos los requisitos que se realiza en los departamentos que intervienen en el hotel? 			<ul style="list-style-type: none"> • No se realiza métodos cuando se hace los procesos de compra. • Los departamentos que intervienen en el proceso de

<p>3. ¿Se cumple metodología definida para los requisitos de compra del hotel?</p>			<p>compra no realizan información acerca de los pedidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se define requisito cuando realiza las compras.
<p>7.4.3 Verificación de los productos</p>			
<p>1. ¿Existe técnica definida adecuada para inspección de los productos comprados del hotel para cada departamento?</p> <p>2. ¿Están definidas las responsabilidades para la inspección de los productos comprados del hotel?</p> <p>3. ¿Existen registros de las inspecciones conformes a la metodología detallada de las compras con normas y política?</p>			<ul style="list-style-type: none"> • No se realiza técnica en los procesos de compra cuando se pide los productos para cada departamento. • Falta de capacitación para la verificación de los procesos en la cual nadie hace inspecciones en los productos entrante y saliente. • No se basa con ninguna normas ni política, en los procesos de compra los cual no registra ninguna inspección.

AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO

Evaluación de las Encuestas

A continuación se evalúan los resultados de las preguntas formuladas en el cuestionario para las evaluaciones por cada departamento que intervienen en los hoteles Balandra, Costa del Sol y Bucaneiro

Le solicitamos que conteste estas preguntas con mayor sinceridad posible.

INSTRUCCIONES: MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA QUE MAS EXPRESE SU OPINION.

1. ¿ Considera Ud. que el control interno aplicado por el departamento de compras, cumple con los requerimientos mínimos de autorización, procesamiento y contabilización de los insumos y suministros que se realiza para los departamentos del hotel?.

Si	No

2. ¿ El departamento de compras del hotel cuenta con normas y procedimientos para el control de insumos y suministros de sus productos al momento que adquiere?.

Si	No

3. ¿El proceso de compras ha llevado grandes beneficio a su departamento de trabajo?

Si	No

4. ¿El departamento de compras del hotel se rige por algunas normas y procedimientos definidos a la compras de los productos que realiza?

Si	No

5. ¿Existen Firmas de responsabilidad en las órdenes de compras cuando realizan pedido para su departamento?

Si	No

6. ¿Se encuentran todas las facturas de compras que realiza el hotel en su pedido con su respectiva orden de compra?

Si	No

7. ¿Existe la respectiva autorización de gerencia para las órdenes de Compras que realiza el hotel?

Si	No

8. ¿Están consideradas todas las compras en su respectivo plan de compras para efectuar los pedidos solicitados?

Si	No

9. ¿Las facturas de compras que se realiza los pedidos para el hotel son canceladas en las fechas establecidas por el proveedor?

Si	No

10. ¿Existe un convenio de pagos por escrito para el pago a los Proveedores en las compras realizada del hotel?

Si	No

FOTOS

VISITA AL HOTEL BUCANEIRO CON EL JEFE DE TALENTO HUMANO (CARGO DE COMPRAS)



VISITA AL HOTEL COSTA DEL SOL CON EL JEFE DE COMPRAS



VISITA AL HOTEL BALANDRA CON EL JEFE DE COMPRAS



MODELO DE PRODUCTOS ENTREGADOS DE BODEGA

BALANDRASA PRODUCTOS ENTREGADOS DE BODEGA

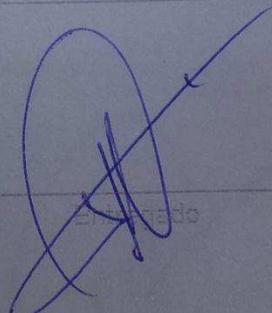
Fecha Imp.: 20/09/2016 14:45:27 Egreso Nro.: 14793 Fecha: 20/09/2016

Centro de Envío: MERMA

Código	Producto	Und.	Cantidad	Precio
1MA04	MERMA DE PULPO	KIL	5.00	10.50170
Total por Egreso ==>>			5.00	

50 CODIGS

Aprobado _____ Estando _____ Re _____



MODELO DE TRANSFORMACION DEL PRODUCTOS

BALANDRASA TRANSFORMACIÓN Nro.: 1412

Fecha Imp.: 26/09/2016 Fecha: 26/09/2016

Código	Producto	Und.	Cantidad	Peso	Precio
102005	CAMARON	KIL	4.54		
102005	PORCION DE CAMARON DE 200 GRAMOS	KIL	20.00	4.00	
MERMA02	MERMA DE CAMARON	KIL	1.00	0.54	
Total ==>>					

MODELO DE TRANSFERENCIA DEL PRODUCTO

RESTAURANTE 2601 TRANSFERENCIA No. 3569 Fecha 26/09/2016

ITEM	ORG	CODIGO	DESCRIPCION	DES	CANTIDAD	UND	PRESENTACION
LICORES VINO Y CERVEZAS							
1	1	1010131	VINO ESTANCIA DE MENDOZA CHARDONNAY	Q	4.00	B16	0.00
2	1	1060121	VINO SANTA JULIA CHARDONNAY	S	2.00	B16	0.00

NOTA: BAR

ENTREGADO POR: _____ REVISADO POR: _____ RECIBIDO POR: _____

MODELO DE REQUISICIONES

BALANDRASA REQUISICION No. 3383 Página: 1

Fecha de requisición: 16/09/2016

Fecha Imp.: 16/09/2016 22:14:26

Codigo	Producto	Und.	Solicitado	Aprobado	Observaciones
1020006	CAMARON	KIL	1.00	0.00	
1020014	DORADO	KIL	3.00	0.00	
1020005	CALAMAR CUERPO	KIL	2.00	0.00	2.5K
P1020135	PORCION DE DORADO 200 GR.	GRA	26.00	0.00	
1010018	LOMO DE FALDA	KIL	1.00	0.00	
1040029	ATUN LATA 124GR	UNI	3.00	0.00	
1040185	PAN MOLDE CON CORTEZA	UNI	3.00	0.00	
1030060	LECHUGA CRESPA	UNI	4.00	0.00	
1030066	LIMON MERCADO	UNI	50.00	0.00	
1030126	TOMATE RINON	KIL	2.00	0.00	
1030021	CEBOLLA PAITEÑA	KIL	2.00	0.00	
1030103	PIMIENTO AMARILLO	KIL	1.00	0.00	
1030104	PIMIENTO ROJO	KIL	1.00	0.00	
1030106	PIMIENTO VERDE MERCADO	KIL	4.00	0.00	
1030002	AGUACATE	UNI	2.00	0.00	
1030099	PEPINO	UNI	3.00	0.00	
1040158	TORTILLAS MAMA FANNY	UNI	2.00	0.00	
1040028	ARROZ	KIL	4.00	0.00	
105002	CREMA DE LECHE 1/2	UNI	2.00	0.00	
Total por Egreso ==>>>			116.00	0.00	

Solicitado por: _____ Recibido por: _____

HOTEL BALANDRASA
CHEF ANTONIO LARA V.
TEL: 0997720 33

MODELOS DE SOLICITUD DE COMPRA

ESTABLECIMIENTO							FECHA:			
SOLICITUD DE COMPRA										
BAR										
ARTICULO	PEDIDO			DESPACHADO			COSTO		COSTO TOTAL	
	3/4	1/2	Lto.	3/4	1/2	Lto.	UNITARIO			
							TOTAL			
Ordenado por:	Surtido por:			Recibido por:			Aprobado por:			

AUTORA: ALEXANDRA ALVIA PICO