

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS

Trabajo de fin de carrera titulado:

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Realizado por:

DANIELA PAULINA SEVILLA MOREJÓN

Director del proyecto:

MG. MARÍA ELENA PULGAR

Como requisito para la obtención del título de:

**INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
HOTELERAS**

Quito, Febrero 2015

DECLARACION JURAMENTADA

Yo, DANIELA PAULINA SEVILLA MOREJÓN, con cédula de identidad # 171613140-2, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Daniela Paulina Sevilla Morejón

C.C.: 171613140-2

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Realizado por:

DANIELA PAULINA SEVILLA MOREJÓN

como Requisito para la Obtención del Título de:

**INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
HOTELERAS**

ha sido dirigido por la profesora

MG.MARÍA ELENA PULGAR

quien considera que constituye un trabajo original de su autor

María Elena Pulgar

DIRECTORA

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

M.G. ÁNGELES MORENO

M.G. MIGUEL MURIEL

Después de revisar el trabajo presentado,
lo han calificado como apto para su defensa oral ante
el tribunal examinador

Ángeles Moreno

Miguel Muriel

Quito, Febrero 2015

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mis padres quienes con su apoyo incondicional supieron guiarme en todo momento para cumplir una meta más en mi vida.

A mi hermano, por ser un gran ejemplo con sus virtudes y consejos que serán siempre atesorados, sin tu ayuda este trabajo no sería posible.

AGRADECIMIENTOS

A Gabriela y María Elena, por su apoyo y por ser mis guías en la elaboración de este trabajo de investigación, agradezco su confianza hacia mí y sus enseñanzas.

A mi familia, mis padres y mi hermano gracias por su motivación, por darme fuerza y fe para la culminación de mi proyecto.

A todos mis familiares y amigos, por su preocupación, sus ánimos, su cariño; muchas gracias por estar siempre a mi lado.

Al Complejo Turístico Kawsí Mundo, un agradecimiento especial por permitirme desarrollar mi proyecto y trabajar junto con ustedes, muchos éxitos.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Problema de Investigación	1
1.1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.1.1.1 Diagnóstico del Problema.....	2
1.1.1.2 Pronóstico	4
1.1.1.3 Control del Pronóstico	4
1.1.2 Formulación del Problema	4
1.1.3 Sistematización del Problema	4
1.1.4 Objetivo General	5
1.1.5 Objetivos Específicos.....	5
1.1.6 Justificación de la Investigación	5
1.2 Marco Teórico.....	6
1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema	12
1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica	14
1.2.3 Marco Conceptual	15
1.2.4 Hipótesis.....	16
1.2.5 Identificación y Caracterización de las variables.....	16
CAPÍTULO II. MÉTODO	17
2.1 Tipo de Estudio y Modalidad de investigación.....	18
2.2 Población y Muestra	19
2.3 Selección Instrumentos de investigación	21
2.4 Validez y Confiabilidad de los instrumentos	22
2.5 Operacionalización de variables	22
2.6 Procesamiento y análisis de datos	23
CAPÍTULO III. RESULTADOS	24
3.1 Levantamiento de Datos	24
3.1.1 Análisis Situacional.....	24
3.1.2 Matriz de Escenarios Externos e Internos.....	28
3.1.3 Instrumentos para registro de datos	28
3.2 Presentación y Análisis de resultados	29
3.2.1 Complejos Turísticos en San Antonio de Pichincha.....	37
3.3 Estudio Técnico	41

3.4 Aplicación Práctica	52
3.4.1 Introducción	52
3.4.2 Propuesta aplicada al Complejo Turístico Kawsí Mundo.....	52
3.4.3 Manual de Procesos para el Departamento de Compras y Bodegas	54
3.5 Estudio Financiero	95
3.5.1 Inversión Inicial	95
3.5.1.1 Activos Fijos	95
3.5.1.1.1 Construcciones y Obras Civiles.....	96
3.5.2 Costos y Gastos	96
3.5.2.1 Equipos y Herramientas.....	96
3.5.2.2 Mobiliario	97
3.5.2.3 Equipos de Oficina	97
3.5.2.4 Activo Diferido	98
3.5.2.4.1 Gastos de Instalación y Puesta en marcha.....	98
3.5.2.4.1 Capacitación del Personal	99
3.5.2.5 Materia Prima	99
3.5.2.6 Materiales Indirectos	100
3.5.2.7 Suministros y Servicios	101
3.5.2.8 Mano de Obra	101
3.5.3 Depreciaciones	102
3.5.4 Seguros y Mantenimiento	103
3.5.4.1 Seguro	103
3.5.4.2 Mantenimiento	104
3.5.5 Gastos Administrativos	104
3.5.6 Flujo de Caja	105
3.5.7 Costo - Beneficio.....	106
3.5.8 Ventajas y Desventajas del Departamento de C&B.....	107
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN	109
4.1 Conclusiones	109
4.2 Recomendaciones	110
Materiales de Referencia.....	111
Anexos	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población Parroquia Pomasqui.....	19
Tabla 2. Población Parroquia San Antonio de Pichincha.....	19
Tabla 3. Población Total.....	20
Tabla 4. Valores.....	21
Tabla 5. Variable Independiente.....	22
Tabla 6. Variable Dependiente.....	23
Tabla 7. Matriz Escenarios Externos e Internos.....	28
Tabla 8. Características Negativas.....	36
Tabla 9. Características Complejos Turísticos.....	37
Tabla 10. Matriz de Evaluación de Proveedores- Carnes.....	42
Tabla 11. Matriz de Evaluación de Proveedores- Lácteos.....	42
Tabla 12. Matriz de Evaluación de Proveedores- Conservas.....	43
Tabla 13. Matriz de Evaluación de Proveedores- Embutidos.....	43
Tabla 14. Matriz de Evaluación de Proveedores- Aceites.....	44
Tabla 15. Matriz de Evaluación de Proveedores- Pescado y Mariscos.....	44
Tabla 16. Matriz de Evaluación de Proveedores- Bebidas y Licores.....	45
Tabla 17. Matriz de Evaluación de Proveedores- Frutas, Hortalizas y Verduras.....	45
Tabla 18. Matriz de Evaluación de Proveedores- Arroz, Azúcar, Fideos y Harina.....	46
Tabla 19. Matriz de Evaluación de Proveedores- Mantenimiento/ Herramientas.....	46
Tabla 20. Matriz de Evaluación de Proveedores- Útiles de Oficina.....	47
Tabla 21. Matriz de Evaluación de Proveedores- Menaje de Habitaciones.....	47
Tabla 22. Matriz de Evaluación de Proveedores- Productos de Limpieza y Químicos.....	48
Tabla 23. Especificaciones Estándar.....	55
Tabla 24. Características en la recepción de alimentos.....	66
Tabla 25. Condiciones del Almacenamiento de Alimentos y Bebidas.....	78
Tabla 26. Condiciones del Almacenamiento de Materiales.....	81
Tabla 27. Inicio de Operaciones Compras y Bodegas.....	95
Tabla 28. Construcciones y Obras Civiles.....	96
Tabla 29. Equipos y Herramientas.....	97
Tabla 30. Mobiliario.....	97
Tabla 31. Equipos y Muebles de Oficina.....	98

Tabla 32. Activos Diferidos	98
Tabla 33. Gatos de Instalación y puesta en marcha	98
Tabla 34. Capacitación del Personal	99
Tabla 35. Materia Prima	99
Tabla 36. Materiales Indirectos	100
Tabla 37. Suministros y Servicios	101
Tabla 38. Mano de Obra Directa	102
Tabla 39. Depreciación.....	102
Tabla 40. Seguros	103
Tabla 41. Mantenimiento.....	104
Tabla 42. Gastos Administrativos	104
Tabla 43. Inversión Total del Complejo.....	105
Tabla 44. Total Costos y Gastos del Departamento	105
Tabla 45. Flujo de Caja	106
Tabla 46. Costo - Beneficio.....	107

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Distribución de Espacios	27
Gráfico 2. Género	29
Gráfico 3. Visita Complejos Turísticos	30
Gráfico 4. Asistencia a Complejos Turísticos	30
Gráfico 5. Tiempo de Visita	31
Gráfico 6. Precios	31
Gráfico 7. Satisfacción de Aspectos Generales	32
Gráfico 8. Satisfacción de Aspectos Generales- Alimentos y Bebidas	33
Gráfico 9. Satisfacción de Aspectos Generales- Servicios Extraordinarios (Área Húmeda)	33
Gráfico 10. Satisfacción de Aspectos Generales- Servicios Extraordinarios (Banquetes)	34
Gráfico 11. Satisfacción de Aspectos Generales- Servicios Extraordinarios (Canchas)	35
Gráfico 12. Cambio o adición de servicios.....	35
Gráfico 13. Características Negativas	36
Gráfico 14. Logo Kawsí Mundo.....	52
Gráfico 15. Organigrama Funcional Jerárquico Tentativo	53
Gráfico 16. Proceso de Compras de A&B.....	56
Gráfico 17. Proceso de Compras de Materiales y Servicios.....	58
Gráfico 18. Lista de Mercado	59
Gráfico 19. Solicitud de Compras de Alimentos y Bebidas	60
Gráfico 20. Solicitud de Compras(Materiales y Servicios).....	61
Gráfico 21. Orden de Compra	62
Gráfico 22. Proceso de Recepción de Mercadería (A&B)	65
Gráfico 23. Proceso de Recepción de Mercadería (Materiales y Servicios)	69
Gráfico 24. Comprobante Recepción de Mercadería	70
Gráfico 25. Factura o Liquidación de Compra	71
Gráfico 26. Corrección Factura	72
Gráfico 27. Meat Tag.....	73
Gráfico 28. Reporte Diario de Recepción de Mercadería	74
Gráfico 29. Requisición.....	83
Gráfico 30. Bin Card o Tarjetas de Almacén	84

Gráfico 31. Control de Llaves	85
Gráfico 32. Inventario Diario de Herramientas	85
Gráfico 33. Tarjeta Kardex	87
Gráfico 34. Existencias Fijas	88
Gráfico 35. Tarjeta Kardex - Ejemplo Método L.I.F.O.....	91
Gráfico 36. Tarjeta Kardex - Ejemplo Método F.I.F.O.....	92
Gráfico 37. Tarjeta Kardex - Ejemplo Método Promedio Ponderado.....	93

RESUMEN

La Hotelería y el Turismo es considerado hoy en la actualidad de vital importancia para la reactivación económica del país, es un campo amplio que facilita una rápida y permanente creación de empleo que requiere de un cauteloso control en cuanto a los métodos y procedimientos implantados para cada área, estructurados y estandarizados en un todo para la obtención de tres objetivos fundamentales: la obtención de información financiera correcta y segura, la salvaguarda de los activos y la eficiencia de las operaciones. Los procesos del Departamento de Compras y Bodegas controlan los inventarios las compras, recepción, administración estratégica del traslado y almacenamiento de alimentos, bebidas, materiales de menaje de habitaciones, partes y productos terminados de los proveedores a través de la organización y de esta manera se mantiene un permanente flujo de la información respectiva desde el punto de origen hasta el punto de consumo, por ende se abarcan las necesidades de todo el Hotel o en este caso del Complejo Turístico. Las tareas que se desempeñan implican responsabilidad y cuidado para así lograr un perfecto funcionamiento y brindar un servicio de excelente calidad al cliente interno y externo.

ABSTRACT

Hotel administration and tourism is considered nowadays one of the most important factors to help with the improvement of the country's economy. As it is a wide field which is constantly creating new job possibilities, it must be controlled and taken care of considering every one of the methods and procedures established for each of the ramifications of this particular career, designed and categorized to create a whole focused on three main points: *The safety acquisition of the correct financial information; the safeguarding of the actives and the efficiency of the operations.* The purchasing and storage department procedures control the inventory, purchases, reception, strategic administration of food movement and storage, drinks, room furniture and specific products provided by the suppliers through the organization of the previous mentioned; with this actions we enable the permanent flow of information, starting from the origins of the product until its consumption. Therefore we can fulfill all of the Hotel's necessities or in this case the needs of the Touristic Complex. The actions required need a high level of responsibility and attention in order for them to work perfectly and also to offer a high quality service to the internal and external clients.

PALABRAS CLAVES

- Hotelería
- Complejo Turístico
- Kawsí Mundo
- Compras y Bodegas

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Problema de Investigación

1.1.1 Planteamiento del Problema

De acuerdo con el Plandetur 2020 la industria del Turismo en el Ecuador abarca 12.518 establecimientos turísticos los cuales, el 23% corresponden a alojamiento, ocupando el segundo lugar después de Alimentos y Bebidas con un 60%.

Dentro de la Provincia de Pichincha son 3294 los establecimientos dedicados a las principales actividades turísticas, como alimentos y bebidas, recreación, diversión, y alojamiento¹; dichas actividades se rigen al decreto 3400 del Reglamento General de Actividades Turísticas, donde indica las características que deben cumplir tanto en infraestructura como en servicio, dependiendo de su categoría.

La clasificación establecida en la Ley de Turismo explica que los complejos turísticos se encuentran en el segundo grupo denominado "*Alojamiento Extrahotelero*", pero dado que su nombre no consta en la ley, se puede asimilar con los *Complejos Vacacionales (nacionalmente)* y *Resort (internacionalmente)*, por la similitud en sus servicios.

Pichincha cuenta con siete complejos turísticos en el Norte, los cuales son considerados Hosterías y Haciendas, sin conocer que su servicio es diferente; su capital Quito dispone de un complejo turístico y un complejo recreacional ubicados en la Parroquia Rural de Pomasqui.

¹ Planta Turística en el Ecuador; Plandetur 2020; Pág. 13

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. ”

Dichos establecimientos por los procesos y servicios poco satisfactorios de acuerdo con los criterios de los residentes y visitantes, no cumplen con las normas establecidas en el Reglamento General de Actividades Turísticas dispuestas por el Gobierno Nacional.

El Ecuador tiene pocos años desarrollando actividades turísticas a diferencia de otros países de Latinoamérica como Costa Rica, Panamá, Colombia, entre otros; lo que ha provocado que despierte el “empirismo”, es decir mucha gente levanta negocios turísticos: hosterías, restaurantes, hoteles, complejos, sin tener el mínimo conocimiento en el desarrollo particular que deben tener este tipo de empresas. El empirismo tiene altos costos para el turismo, ya que por mucho tiempo se arriesga el prestigio del Ecuador como destino turístico por exponer al turista a una falta de seguridad alimentaria y física, demostrando poca calidad en los servicios, lo que hacía que los turistas no vuelvan o peor aún no recomienden al país como lugar de visita.

Por estas razones es que es necesario la implementación del departamento de Compras y Bodegas, este es el núcleo del servicio, ya que provee productos o materiales indispensables para brindar el servicio.

1.1.1.1 Diagnóstico del problema

Según la observación hecha, se ha determinado que no hay normas adecuadas sobre las características de los establecimientos, tales como: servicio de hospedaje, mantenimiento, comedor, vigilancia, entre otros; las cuales deberían ser cumplidas de manera obligatoria.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Por ello analizando la situación de la Parroquia San Antonio de Pichincha, se puede decir que carece de complejos turísticos, como lo indica la ley, de acuerdo con la opinión de los moradores del sector, dispone de un sólo complejo que sus condiciones "*no son cien por ciento adecuadas*" y seguras para el uso familiar; así como también es insuficiente el abastecimiento para el servicio.

Los pocos avances en la organización administrativa, el desconocimiento de las funciones del empleado; la falta de involucramiento en los procesos del servicio o manejo de productos; evidencian la poca importancia en satisfacer las necesidades del cliente, todo esto produce pérdida de imagen y una baja financiera considerable.

"Los establecimientos hoteleros, que debido a su capacidad, número de clientes, tiempo de estancia, rotación continua y servicio prestacional al que está dedicado; necesita incorporar una actividad comercial que origina compras y almacenamiento para el desarrollo del proceso productivo". (Cerra, Dorado, Estepa, & García, 1994)

La operación correcta de abastecimiento puede parecer para una empresa algo sencillo, alimentos de buena calidad más un servicio único y más un precio justo da como resultado el éxito, sin embargo el abastecimiento constituye más que solo dicha fórmula, hay que tener en cuenta algunos problemas que puedan presentarse, además, es importante que las personas que están involucradas en este departamento sepan llevar un excelente control en el ejercicio de sus actividades.

Los Complejos Turísticos deben prevenir que su negocio tenga una respuesta negativa, el departamento de compras y bodegas es un grupo donde existe muchas líneas de autoridad y varias funciones, se puede decir que es la médula del negocio, se conecta con todas sus áreas (Administrativas, Financieras, Alimentos y Bebidas).

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. ”

1.1.1.2 Pronóstico

De continuar los complejos turísticos sin procesos establecidos para el departamento de compras y bodegas se corre el riesgo de duplicar las funciones de los empleados, pérdida de tiempo y dinero para la empresa, además de un desgaste de la imagen corporativa; en consecuencia el servicio es de poca calidad y poco satisfactorio para los clientes lo que hace que no regresen.

1.1.1.3 Control del pronóstico

El desarrollo y la aplicación de un plan donde se conozca los procedimientos que abarca el departamento de compras y bodegas, ayuda al personal a conocer las funciones específicas que deben realizar en cada uno de los procesos de este departamento, enfocarse en las necesidades del cliente y en los objetivos de la empresa, para esto el control respectivo es de gran importancia, determinando así las fortalezas y debilidades para poder controlarlas.

1.1.2 Formulación del problema

¿Cuáles son los procesos y el control del departamento de compras y bodegas en los complejos turísticos y su aplicación en el Complejo Turístico Kawsí Mundo, San Antonio de Pichincha?

1.1.3 Sistematización del problema

- ¿Cuál es el número de establecimientos denominados complejos turísticos y sus procedimientos en el departamento de compras y bodegas?

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. ”

- ¿Cómo se maneja el departamento de compras y bodegas?
- ¿De qué manera influirá la creación del departamento en el presupuesto del complejo turístico?
- ¿Cuáles son las ventajas y desventajas del departamento de compras y bodegas?

1.1.4 Objetivo General

Desarrollar los procesos en el departamento de compras y bodegas para el Complejo Turístico Kawsí Mundo, San Antonio de Pichincha.

1.1.5 Objetivos Específicos

- Identificar el número de complejos turísticos en el sector de San Antonio de Pichincha y sus procedimientos del departamento de compras y bodegas.
- Diseñar los procedimientos del departamento de compras y bodegas para el Complejo Turístico Kawsí Mundo.
- Elaborar el estudio financiero para la implementación de la propuesta.
- Describir los pros y contras del departamento de compras y bodegas.

1.1.6 Justificación de la Investigación

Los procesos son el elemento más importante en la gestión de las empresas, en especial de las que basan su sistema de gestión en la Calidad Total.² Actualmente se les consideran a los procesos como base operativa de gran parte de las organizaciones y así

²ZARATIEGUI, J.R; 1999; *La Gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa*; documento PDF; recuperado en: <http://www.mityc.es>

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

mismo se ha convertido en estructura para el crecimiento de estas; el éxito o fracaso de una organización está basado en el orden de sus procesos, cómo se aplican y controlan.

En el ámbito hotelero y turístico el desarrollo de los procesos para el departamento de compras y bodegas de Kawsimundo, es fundamental y de alta prioridad para que su funcionamiento sea óptimo; tendrá gran importancia en su entorno, ya que fortalecerá los servicios que ofrece, tendrá un correcto orden en cuanto al manejo de los productos y de manera rápida afectará positivamente a la satisfacción y al contacto con el cliente, lo que lleva a que el complejo tenga un impacto en el medio turístico a nivel nacional.

Los procedimientos que se establezcan para el departamento de compras y el manejo de bodegas serán los más adecuados ya que al momento de su ejecución se desarrollaran de manera fluida y sin traba alguna.

De igual manera para la implementación dicho departamento tendrá su presupuesto propio el mismo que tendrá que ser optimizado en base a un concurso de precios y ofertas para la consecución de los mejores productos que existan en el mercado ecuatoriano.

1.2 Marco Teórico

REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS

De acuerdo con el Reglamento General de Actividades Turísticas los complejos turísticos, en este caso analogados con los complejos vacacionales, deberán prestar con los siguientes servicios:

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

a) De Hospedaje y complementarios

- Servicio de recepción
- Servicio de mantenimiento y limpieza
- Servicio de comedor
- Servicio telefónico
- Servicio de asistencia médica
- Servicio de vigilancia

b) Servicios de carácter deportivo

- Se facilitará a los clientes los artículos necesarios para la práctica de deportes.
- Servicio de salvamento

c) Las comidas se servirán dentro de un horario establecido, el mismo que comprenderá como mínimo un periodo de dos horas por cada una de las comidas principales.

MANEJO DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS

Para llegar a establecer lo mejor para la ejecución de este proyecto manejará conceptos básicos de compras, bodegas, alimentos y bebidas, manejo presupuestario. Los controles internos de este departamento mejoran la eficiencia operacional y dan una seguridad de que las propiedades del Complejo Turístico estén protegidas y los inventarios estén preparados con exactitud y objetividad. (Rivadeneira, 2013)

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

El manejo del departamento de compras y bodegas está sujeto a implementar procedimientos innovadores ya probados en otras instituciones similares las mismas que tienen tecnología de punta existente al momento y con el buen uso de estas herramientas se cumplirán los objetivos que se persigue.

Como este departamento es la base de la organización, tiene comunicación directa con los jefes de cada departamento, y se debe mantener un proceso claro para cada actividad que compras y bodegas necesite realizar; por lo mismo se tendrá documentación que sustente dichos procesos.

PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS Y BODEGAS

A. Compra de mercadería:

El objetivo principal es asegurarse en mantener un flujo apropiado de insumos/materia prima, que la operación requiera en cuanto a cantidades adecuadas y de acuerdo con especificaciones de calidad a un precio favorable. (Scheel Mayenberger, s.a)

- Qué comprar » Calidad
- Cuánto comprar » Cantidad
- Cuándo comprar » Necesidad
- A quién comprar » Precio Proveedor

Para efectuar las compras se deberá tener en cuenta los siguientes principios:
(Bachs, Bancells, & Vives, 2006)

- a) Disponer de varios proveedores por artículo.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

- b) Tener un conocimiento de los productos.
- c) Conocer en qué medida el volumen de compras favorece un mejor precio y descuentos.
- d) Prever las compras en función del mercado.
- e) Negociar acuerdos y condiciones, descuentos, etc.
- f) Agrupar pedidos.
- g) Establecer días de entrega de los pedidos por parte de los departamentos.
- h) Fijar horario de recepción de mercaderías.

Los documentos a utilizar en el proceso de compras son: Requisición de Compra (esencial), Orden de compra, Ficha de proveedores. (Scheel Mayenberger, s.a)

B. Recepción de las compras y su control:

El proceso es un poco complejo por la diversidad de géneros que intervienen; para esto se realiza un control exhaustivo de la recepción de la mercadería, de esta forma se mejorará el control y gestión de los productos. (Scheel Mayenberger, s.a)

Habrán que tener en cuenta:

- a) Calidad.
- b) Sistema de transporte.
- c) Temperatura según el sistema de transporte.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

d) Presentación de la mercadería.

e) Control de peso y pedido.

Los documentos que forman parte de este proceso son: Copia de la Requisición de Compra, Copia de la Orden de Compra, Memo de Corrección de Factura, Mercadería Recibida sin Factura, Sello de Factura, Comprobante de Recibo de Mercadería, Meat-Tag (establecido para carnes, pescados, mariscos y aves), Reporte Diario de Recibimiento de Mercaderías. (Rivadeneira, 2013)

C. Almacenamiento y Conservación:

Consiste en la debida conservación, control y despacho de los productos. Se deberá considerar los siguientes principios: (Scheel Mayenberger, s.a)

- a) Conocer el momento de entradas físicas de mercaderías.
- b) Conocimiento de las normas de conservación de las mercaderías.
- c) Conocimiento de las normas básicas de higiene y el mantenimiento de la bodega (sanidad).
- d) Conocimiento de la mejor funcionalidad en cuanto a distribución de equipos para agilizar la localización de productos.
- e) Definir el momento adecuado para el diligenciamiento de las requisiciones en cuanto a la preparación de mercaderías para su despacho.
- f) Conocer el tipo de información para el control de cada grupo de inventario.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

- g) Conocer los métodos que se aplican para el cálculo de cantidades requeridas/solicitadas al encargado de compras.
- h) Conocer los niveles mínimos de existencia.
- i) Conocimiento del tratamiento de información y su adecuada distribución.

Para este proceso se utilizarán los siguientes documentos: Ficha de Inventario o Kardex y el Inventario. (Scheel Mayenberger, s.a)

D. Suministro y distribución a otros departamentos:

Es de gran importancia que el aprovisionamiento de los departamentos del complejo se haga con eficiencia y rapidez. (Scheel Mayenberger, s.a)

Por lo cual se aclara una serie de normas relativas al funcionamiento que debe ser conocida por todo el personal:

- a) No retirar ningún artículo del almacén sin el vale firmado por el responsable del departamento.
- b) La solicitud de artículos se deberá realizar en la hoja de pedido, en las fechas que se determinen y deberá estar firmada por el jefe del departamento.
- c) El aprovisionamiento interno no se realizará nunca durante el horario de atención al público.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. ”

FUENTES DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo de este proyecto se utilizarán fuentes que proporcionen información importante y adaptable al problema por solucionar. Las fuentes primarias se basarán en testimonios directos del objeto de estudio, en este caso se realizarán entrevistas a los propietarios de los complejos y a personas que conozcan o tengan experiencia en lo referente a compras y bodegas, también se realizarán encuestas para conocer las necesidades o demandas del cliente en cuanto a su visita a un complejo turístico.

Por otro lado como guía para el proyecto a realizarse se tendrá fuentes secundarias, que son libros de texto, enciclopedias, tesis de varias universidades, publicaciones donde se obtendrá información clara y completa sobre el objeto de estudio; entre estas fuentes están: (Scheel Mayenberger, s.a), (Cerra, Dorado, Estepa, & García, 1994), (Lattin W., 1994).

Dentro de las fuentes terciarias se contará con catálogos que se especialicen en este tema o tengan relación con el objeto de estudio.

1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema

Compras y Bodegas es un tema amplio donde la existencia y número de provisiones es vital en el proceso de prestación de servicios en el área Hotelera. De esto depende el aseguramiento y la calidad en el servicio que recibe el cliente. (Avilés Blanco, 2011)

Las diferentes investigaciones que se explicarán a continuación tienen un objetivo en común: perfeccionar el sistema de compras y bodegas, para un mejor

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

funcionamiento del negocio. Cuando se habla de perfeccionar se entiende como proceso de rediseñar, reorganizar o potenciar el proceso de compras y bodegas, en este caso lo que se quiere es desarrollar los procesos para el Departamento ya implementando sus políticas y funciones, recordando que es un Complejo Turístico próximo a inaugurarse.

El estado actual de este tema no tiene un historial positivo, aclarando esto, según Leticia Orellana Gonzales (2010), en su *Manual de Procedimientos Operativo para el Restaurante de comida rápida "Las Parrillas del Gato"*, el cargo de compras y bodegas del restaurante se maneja indiferentemente es decir sin la menor importancia, y para solucionar dicho problema se recomendó asignar una persona que se encargue de este puesto para que no exista desperdicio tanto de alimentos como también de dinero, las compras se realizaban de una manera indiscriminada sin considerar precios especiales y no hubo un control en el almacenamiento de los productos, para esto se implementó un procedimiento general para compras y bodegas donde se indica las funciones o responsabilidades de cada área.

Así mismo Francisco Javier Mena Galárraga (2004) quien realizó una *Propuesta de Mejoramiento Técnico y Operativo del Departamento de Alimentos y Bebidas del Hotel Quito, y su relación con el Departamento de Compras y Bodegas*, indica que para este departamento es importante comprar los productos en cantidades necesarias y analizando su precio, tener un correcto almacenamiento para evitar daño en las materias primas y pérdida de dinero.

Continuando con esta propuesta se indicó cómo controlar los puntos de políticas de compras (consumo, mercado, entrega de mercaderías y más); se propuso el control de bodegas, sus normas de seguridad, así mismo políticas de despacho, como debe

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

dividirse las bodegas para cada tipo de producto con el fin de llevar un proceso sano y correcto.

1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica

Para que no ocurra los mismos problemas presentados en el anterior punto, se aplicará como base soluciones presentadas, se diseñaran otras y se hará un control cada cierto tiempo para evitar errores en los procesos, además de las capacitaciones que los empleados tienen que recibir obligatoriamente.

Pero para que la investigación esté completa se buscará fuentes primarias y secundarias que ayuden a reforzar la creación de este departamento en Kawsí Mundo, se indicarán las características que cada bodega debe tener, que materiales utilizar para su construcción, los procesos para el cuidado de los alimentos y productos en general; en el área de compras se implementarán políticas de compras, formatos para la selección de proveedores, horario de proveedores para la entrega de mercadería, solicitud de compras y otras funciones que son primordiales para este departamento.

1.2.3 Marco conceptual

- Alojamientos: Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.(Ley de Turismo, Reglamento, Art.1)
- Complejos vacacionales: Son complejos vacacionales todos los alojamientos ubicados fuera de los núcleos urbanos, cuya situación, instalaciones y servicios permitan a los clientes el disfrute de sus vacaciones en contacto directo con la naturaleza, facilitando hospedaje, junto con la posibilidad de practicar deportes y participar en diversiones colectivas por un precio especial. (Ley de Turismo, Reglamento, Art.31)
- Complejo Turístico: Lugar diseñado para las actividades turísticas orientadas a la relajación y la recreación, especialmente durante las vacaciones; se distingue por una gran selección de actividades, como alojamiento, alimentos y bebidas, deportes y entretenimiento. (JAYA Vásquez & MORALES Tigre, 2009)
- Compras: Comprar es adquirir las mercaderías necesarias en cantidades suficientes, de calidad deseada, en el mejor momento y en lugar más conveniente, al mejor precio y en las condiciones sanitarias más favorables. (Mena Galárraga, 2004)
- Bodega: Lugar o departamento destinado al almacenamiento, conservación y control de las materias primas o productos alimenticios que, una vez recepcionados a los proveedores, constituye el stock permanente y que a medida que se consumen en el proceso productivo, dan origen a su reposición. (Cerra, Dorado, Estepa, & García, 1994)

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. ”

- Proveedores: Proveedor es una persona o una empresa que abastece a otras empresas con materias primas o artículos, dirigidos a la actividad o negocio principal de quienes solicitan esos elementos; los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta. (economic , s.a)
- Almacén: Lugar destinado al almacenamiento de artículos de reposición o productos distintos a los alimentos (lencería, papelería, limpieza, etc).

1.2.4 Hipótesis

Con la aplicación de procesos en el departamento de compras y bodegas, se mejorará la calidad del servicio, se optimizará tiempo y costos en el Complejo Turístico Kawsí Mundo.

1.2.5 Identificación y Caracterización de las variables

- Variable independiente: Los procesos del departamento de compras y bodegas.
- Variable dependiente: Aplicación de los procesos en el proyecto.

CAPÍTULO II. MÉTODO

La modalidad que seguirá esta investigación será como proyecto de desarrollo, que según (Andino Sosa, 2012) es una investigación basada en las necesidades particulares de organizaciones o grupos sociales, y su resultado es una propuesta práctica de aplicación, con viabilidad de ser ejecutado.

Los complejos turísticos en general no cuentan con un manual de procesos para compras y bodegas, como es el caso de Kawsí Mundo que está por iniciar sus operaciones y carece del manual; el proyecto se realizará en base a ese cuestión.

Para poder ejecutar el proyecto lo primero que se necesita es investigar todo lo relacionado a compras y bodegas, que requisitos se necesita para el almacenaje de los productos y su mantenimiento, que formatos se debe utilizar para un control adecuado. Cuando se habla de investigación se enfoca un sesenta por ciento con investigación bibliográfica y un cuarenta por ciento con investigaciones de campo (entrevistas a profesionales de esta rama).

Después se distribuirán a las bodegas para cada tipo de productos, se demostrará como es el espacio físico, el equipo necesario para colocar dichos productos, el personal que será capacitado; dentro de la capacitación se indicará claramente cómo se manejará el inventario y principalmente la seguridad que debe tener tanto el personal como también los productos.

En cuanto a lo que es compras el jefe del departamento tendrá la obligación de llevar a cabo una reunión con cada jefe de los diferentes departamentos para conocer lo

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

que necesitan y llenar los respectivos documentos para el proceso de compra, aclarando que los proveedores ya tienen que estar escogidos.

2.1 Tipo de Estudio y Modalidad de investigación

La investigación del proyecto tendrá un método descriptivo en el cual como la palabra lo indica se describe en detalle la situación o proceso del elemento estudiado. Se evalúa las características del problema, analizando datos para descubrir que variables están relacionadas entre sí.

"La investigación Descriptiva, describe una situación, fenómeno, proceso o hecho social para formular, en base a esto, hipótesis precisas." (Acero Triviño, 2012)

Se continuará con una modalidad de investigación de campo, en la cual los datos son recogidos del sitio donde está el objeto de estudio. (Andino Sosa, 2012).

"La investigación de Campo es un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación." (Anónimo, Investigación de Campo, s.a)

La investigación de campo va a ser de dos tipos:

- Una investigación exploratoria con los estudios que tratan de describir la situación, sin explicar las relaciones que se encontraran en ella.
- Verificación de Hipótesis donde se trata de establecer relaciones entre las variables, para poder explicar el comportamiento o hecho en estudio.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. ”

2.2. Población y Muestra

Población: Conjunto de datos que atañen a las características de un grupo de individuos u objetos (Murray R., 1970). En este caso la población serán los complejos turísticos de las parroquias Pomasqui y San Antonio de Pichincha.

Muestra: Es una parte o sector representativo de un conjunto de población o universo. (GUTIÉRREZ, 1986).

Tabla N° 1

Población Parroquia Pomasqui

POBLACIÓN TOTAL	HOMBRES	MUJERES
28.910	14.101	14.809

Fuente: Censo Población y Vivienda 2010/ Ecuador en Cifras
Elaborado por: Daniela Sevilla

Tabla N° 2

Población Parroquia San Antonio de Pichincha

POBLACIÓN TOTAL	HOMBRES	MUJERES
32.357	15.912	16.445

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial/Ecuador en Cifras
Elaborado por: Daniela Sevilla

Para el cálculo de la muestra se tomará a la Población Económicamente Activa (PEA) de la Parroquia San Antonio de Pichincha que representa el 50.02% de la población que puede adquirir el servicio.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Tabla N° 3
Población Total

PARROQUIA	POBLACIÓN
SAN ANTONIO DE PICHINCHA	32.357
POBLACIÓN ECONOMICAMENTE ACTIVA	15.600

Fuente: INEC, censo 2010/ Lombeida, Margoth
Elaborado por: Daniela Sevilla

Para el cálculo de la muestra se utilizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{K^2 * N * P * Q}{e^2(N - 1) + K^2 * P * Q}$$

En donde:

K²= Nivel de confiabilidad de la muestra

N= Tamaño de la población

n= Tamaño de la muestra

P= Porcentaje de casos positivos

Q= Porcentaje de casos negativos

E= Margen de error

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Tabla N° 4

Valores

K² (1,96 si la seguridad es del 95%)	1,96
N (Tamaño de la población)	15.600
P (Porción esperada)	0.5
Q (-1 en este caso)	0.5
E (en este caso un 5% de error)	0.08
n (Tamaño de la muestra)	148

Elaborado por: Daniela Sevilla

Reemplazando en la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 15.600 * 0.5 * 0.5}{(0.08)^2(15.600 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 148 \text{ encuestas}$$

2.3. Selección Instrumentos de investigación

Como se explica anteriormente para el desarrollo del proyecto se utilizará fuentes primarias, entrevistas a los propietarios de los complejos turísticos ubicados al Norte de la ciudad de Quito, en las parroquias de Pomasqui y San Antonio de Pichincha principalmente; entrevistas a expertos en el tema de hotelería y/o manejo de compras y bodegas. Por otro lado se realizarán encuestas de servicio a los residentes del sector.

2.4. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Antes de la utilización de los instrumentos de trabajo se validará la confiabilidad de estos, realizando las respectivas pruebas piloto las cuales se asegurarán que los instrumentos midan las variables seleccionadas; para reforzar estas pruebas se realizará una investigación de campo en donde se comprobará definitivamente que los instrumentos cumplen con su objetivo.

2.5. Operacionalización de variables

Tabla N° 5

Variable Independiente: Los procesos del departamento de compras y bodegas.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
<ul style="list-style-type: none">Compras es adquirir mercancías necesarias en cantidades suficientes , de calidad deseada en el mejor momento y al mejor precio.Bodegas es el lugar o departamento destinado al almacenamiento, conservación y control de materias primas o productos alimenticios.	Mercancías Almacenamiento Conservación Control	<ul style="list-style-type: none">- Materia prima- Productos alimenticios- Productos de limpieza- Otros- Capacidad de bodega- Procesos de control- Tiempo de almacenamiento- Tiempo de conservación	<ul style="list-style-type: none">- Qué mercancías se compra?-Cuál es la capacidad promedio de una bodega?-Cuáles son los procesos de bodega?	<ul style="list-style-type: none">- Kardex, facturas, reportes de compras, etc.- Reportes de caducidad de los alimentos.

Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Tabla N° 6

Variable Dependiente: Aplicación de los procesos en el proyecto.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
Proceso: base operativa de las organizaciones, es la consecución de determinados actos, acciones o hechos que deben necesariamente sucederse para completar un fin específico.	- Acciones o hechos para completar un fin específico	- Control de procesos	- Cada qué tiempo controla usted la aplicación de procesos?	- Reportes de control. - Ficha de Observación

Elaborado por: Daniela Sevilla

2.6. Procesamiento y análisis de datos

Los datos obtenidos mediante la utilización de los instrumentos de trabajo serán procesados y presentados mediante tabulaciones y representaciones gráficas con porcentajes, y en el caso de las entrevistas se tendrá un registro. Para ello se manejará los paquetes de Microsoft Office: Word y Excel.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Levantamiento de Datos

3.1.1 Análisis Situacional

Pichincha tiene gran variedad de atracciones turísticas y una de las más conocidas es la Ciudad Mitad del Mundo, que está ubicada en la Parroquia San Antonio de Pichincha.

La Parroquia San Antonio de Pichincha antiguamente llamada San Antonio de Lulumbamba, que viene del Quechua "*Llanura de Frutos Maduros*", se encuentra ubicada a 13.5 Km del norte de la ciudad de Quito, con una altura de 2.500 msnm. Su historia data desde la época preincaica, varias poblaciones se asentaron en el Valle Equinoccial también conocido como Pomasqui, que hoy en día conocemos las parroquias de Pomasqui, San Antonio de Pichincha y Calacalí.(Gobierno Parroquial San Antonio de Pichincha)

Dentro de esta área geográfica se asentaron varias dinastías tales como la Duchicela que gobernaba a los Quitus, los Incas entre ellos Tupac Yupanqui y Atahualpa quienes construyeron es puntos estratégicos sus fortalezas militares para defender el Reino de Quito; muy a parte de sus fortalezas tenían centros ceremoniales para el culto al sol que hoy son los principales atractivos turísticos de la zona. (Gobierno Parroquial San Antonio de Pichincha)

La parroquia San Antonio de Pichincha es un sector particular gracias a su variedad geografica,socio-cultural y ecológica, tiene una población que bordea los 60.000 habitantes ya que con el tiempo esta zona urbana se ha ido expandiendo. Esta

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

rodeado por los cerros de Catequilla, Casitagua, Padre Rumi, La Marca, Pujín, Sillacunga y Sincholagua. (BAUTISTA & COLINA, 2004)

Se la considera una zona semidesértica por su escasez de lluvias y sobreexplotación de los bosques, tiene una temperatura promedio de 18°C que varía en la mañana un calor intenso y en la noche frío. San Antonio de Pichincha cuenta con varios atractivos que atraen a todo tipo de turistas, el principal segmento al cual se dirige es el familiar principalmente por la famosa y antes mencionada "Ciudad Mitad del Mundo" que es imagen de la Parroquia.

San Antonio de Pichincha cuenta con un nuevo Complejo Turístico llamado Kawsí Mundo que significa *Energía Vital*.

Está ubicado en la Francisco de Pita y Córdova Galarza, junto a la Ciudad Mitad del Mundo, este complejo esta en un proceso de apertura, esto quiere decir que no está funcionamiento y continua ejecutando los últimos procesos para que a mediados del 2014 sus instalaciones empiecen a funcionar. Su finalidad es elevar la calidad de vida de la comunidad en un club con énfasis en la distracción integral.

Sus instalaciones, funcionales y adecuadas, incluyen un amplio programa de actividades deportivas, culturales, sociales y recreativas, el club integra un ambiente de respeto mutuo, seguridad, modernidad, confianza y bienestar. (Kawsí Mundo)

Cuenta con 21.960 metros cuadrados y ofrece una variedad de servicios como son:

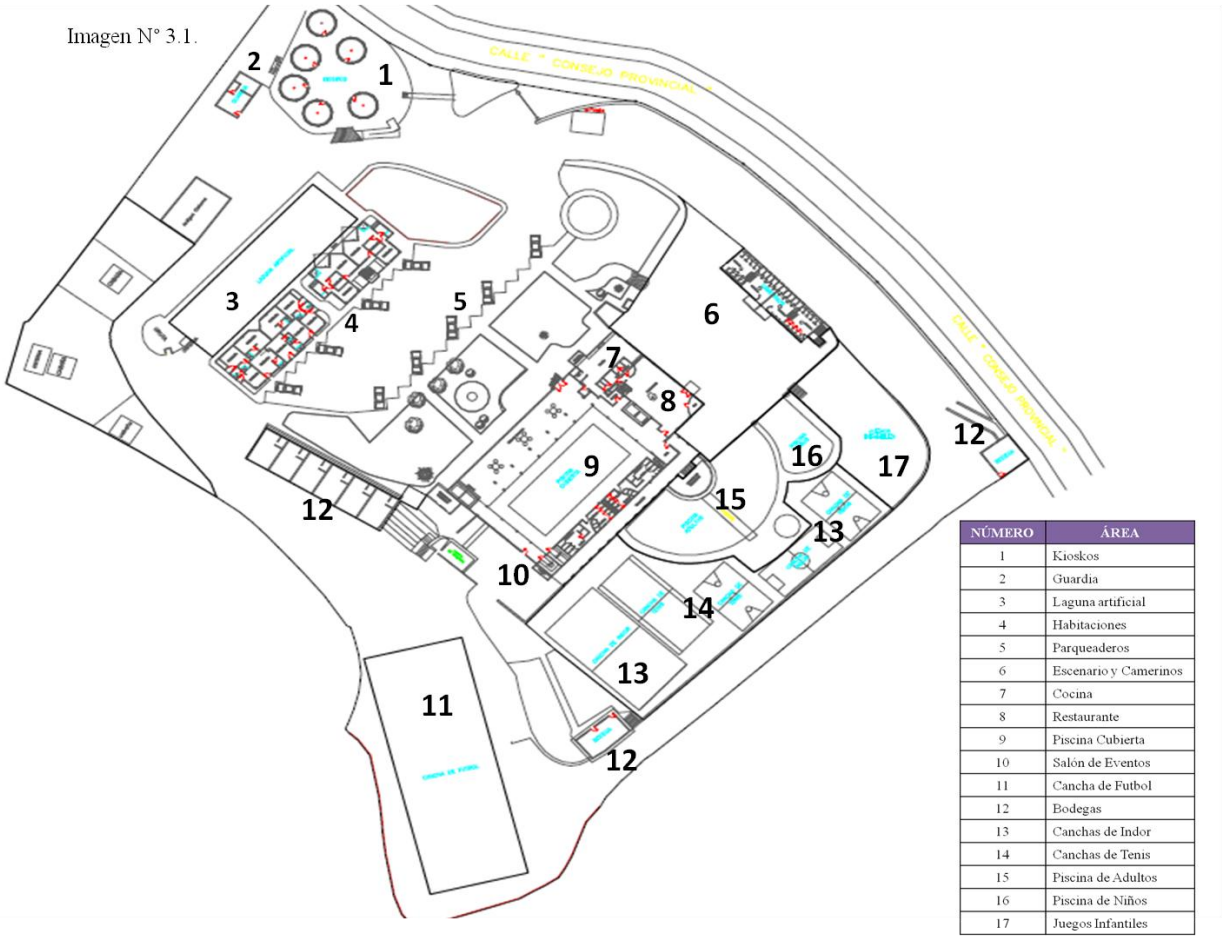
- Alojamiento (contando con 19 habitaciones)
- Restaurante (capacidad aproximada de 160 personas)

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

- Salón para eventos
- Gimnasio
- Bar
- Escenario para orquesta
- Canchas de básquet y tenis
- Piscinas (abierta y cerrada)
- Sauna y turco
- Oficina para negocios
- Área Infantil

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Gráfico 1. Distribución de Espacios



Fuente: Kawsí Mundo

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

3.1.2 Matriz de Escenarios Externos e Internos

Las matrices que se desarrollaran a continuación ayudan con el análisis actual del complejo turístico y su situación frente a factores externos, se identificarán las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Tabla N° 7

Matriz Escenarios Externos e Internos

Escenarios Positivos

EXTERNO (NACIONAL)	INTERNO (LOCAL)
Entrada de Turistas nacionales e internacionales a la capital.	Experiencia en la industria de la Hotelería y el Turismo.
Aumento de publicidad turística.	Se encuentra en un punto estratégico.
Incremento de seguridad.	Cumple con los requerimientos establecidos por la ley.
Reconocimiento internacional.	Instalaciones aptas para su uso.

Escenarios Negativos

EXTERNO (NACIONAL)	INTERNO (LOCAL)
Existe empirismo en la industria del turismo.	Nuevo complejo turístico sin esquema organizacional.
Falta de control por parte del Ministerio de Turismo en cuanto a licencias, categorización.	Numerosas responsabilidades por manejar.
Falsa publicidad, no dan el servicio que promocionan.	Retraso en la apertura del complejo.
Competencia de otros complejos turísticos	Demora en los acabados de construcción.

Elaborado por: Daniela Sevilla

3.1.3 Instrumentos para registro de datos

Como se ha mencionado anteriormente se utilizarán fuentes primarias, como son encuestas y entrevistas.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

3.2. Presentación y Análisis de Resultados

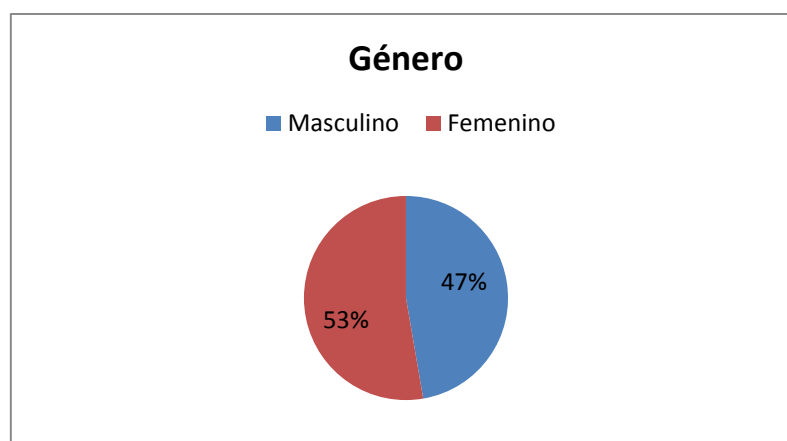
Encuestas:

Se realizaron 148 encuestas en el mes de abril del año 2014 a los moradores del sector de Pomasqui y San Antonio de Pichincha.

El objetivo principal de las encuestas fue conocer las opiniones de los clientes en cuanto al servicio de los complejos turísticos que visitaron, para así poder diseñar los correctos procesos del departamento de compras y bodegas en el nuevo Complejo Turístico Kawsí Mundo. Los resultados fueron:

Información Básica

Gráfico 2 Género



Elaborado por: Daniela Sevilla

De las 148 encuestas realizadas el 47% son hombres y el 53% mujeres con un promedio de 18 - 55 años de edad.

Preguntas Generales:

a) **¿Conoce o ha visitado complejos turísticos?**

Gráfico 3 Visita Complejos Turísticos

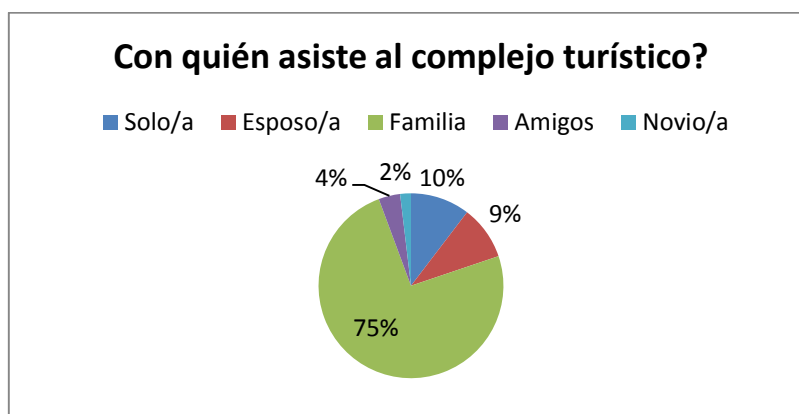


Elaborado por: Daniela Sevilla

El 72% de los encuestados conocen o han visitado complejos turísticos, entre los más nombrados están: Granilandia, Papallacta, Complejo de Liga, Decameron, Arasha, Oásis y Castillos de Amaguaña, dichos establecimientos no cumplen con las mismas funciones que un complejo turístico, su actividad es distinta; lo que crearía un aspecto competitivo positivo para Kawsí Mundo por cumplir con las funciones establecidas y contar con varios servicios para la comodidad y satisfacción del cliente.

b) ¿Con quién asiste al complejo turístico?

Gráfico 4 Asistencia a Complejos Turísticos



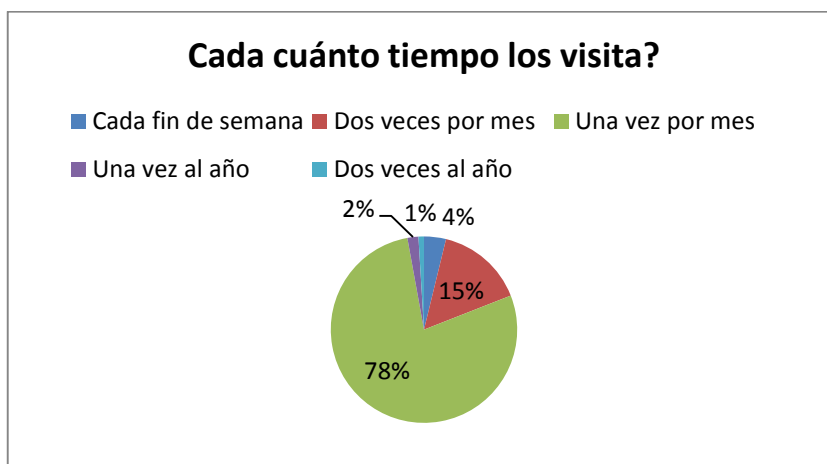
Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

El 75% de la población encuestada visita los complejos turísticos con su familia, un gran mercado para Kawsí Mundo ya que el tamaño promedio del hogar ecuatoriano es de 3.9 - 4 personas.

c) ¿Cada cuánto tiempo los visita?

Gráfico 5 Tiempo de Visita

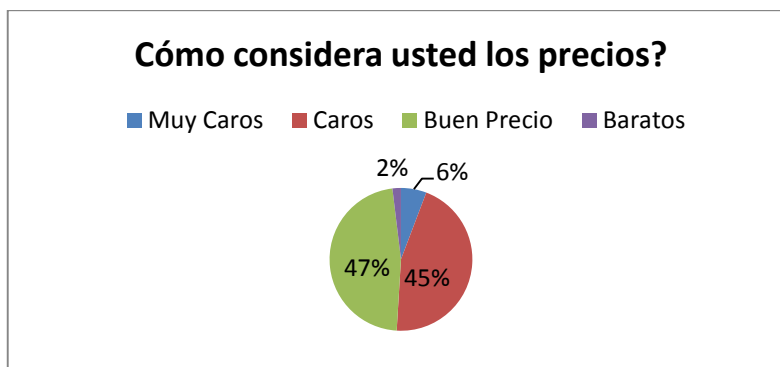


Elaborado por: Daniela Sevilla

De los encuestados el 78% visita los complejos turísticos una vez por mes, seguido por el 15% que visita dos veces por mes.

d) ¿De manera general, cómo considera usted los precios en el complejo turístico que ha visitado?

Gráfico 6 Precios



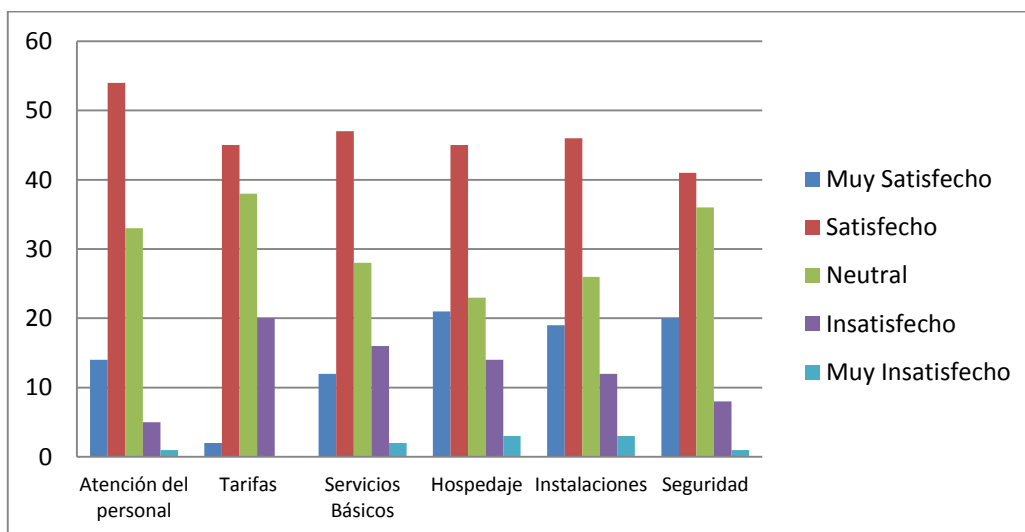
Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

El 47% de la población considera que los precios de los complejos turísticos son aceptables, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) el ingreso total promedio mensual de familia ecuatoriana es de 892.9 dólares dentro de sus gastos están alimentos y bebidas no alcohólicas, salud y ocio, considerando los precios de la competencia y el número de personas en cada familia, Kawsí Mundo tendría que optar por un precio promedio(no tan bajo ni tan alto) influyendo así en el servicio y aceptación del cliente incluyendo una oportunidad de negocio.

e) Grado de satisfacción en aspectos generales:

Gráfico 7 Satisfacción de Aspectos Generales

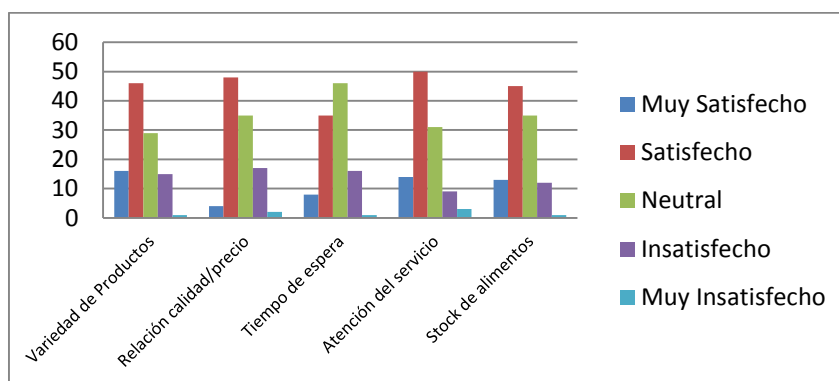


Elaborado por: Daniela Sevilla

El grado de satisfacción de los clientes en cuanto a los aspectos generales tales como atención por parte del personal, las tarifas, servicios básicos, instalaciones y seguridad es aceptable, pero no hay que olvidar que las tarifas influyen en la decisión de los clientes al momento de recibir su servicio.

f) Grado de satisfacción en aspectos en cuanto a Alimentos y Bebidas:

Gráfico 8 Satisfacción de Aspectos Generales - Alimentos y Bebidas



Elaborado por: Daniela Sevilla

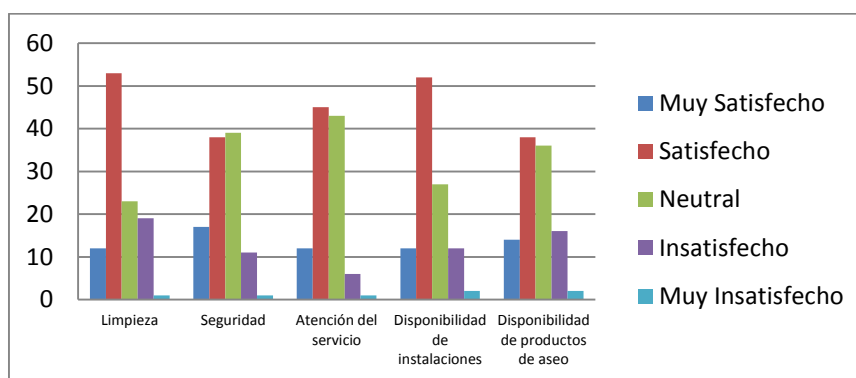
Para los clientes es muy importante la calidad del producto en este caso Alimentos y Bebidas, en un complejo turístico donde su infraestructura es amplia hay que tener muy en cuenta la llegada de clientes con diferentes gustos, la variedad y stock de alimentos tiene que llevar un control adecuado para no afectar el tiempo de espera del cliente.

g) Grado de satisfacción en aspectos en cuanto a Servicios Extraordinarios

- Área Húmeda:

Gráfico 9 Satisfacción de Aspectos Generales - Servicios

Extraordinarios(Área Húmeda)



Elaborado por: Daniela Sevilla

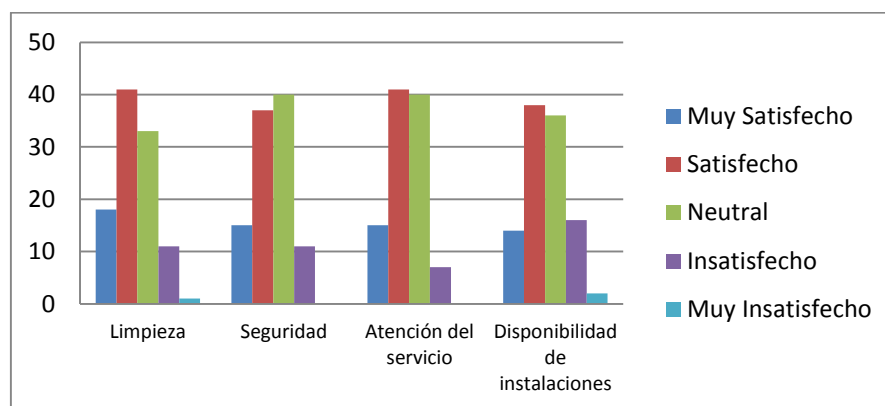
Uno de los puntos más importantes en un complejo turístico es la limpieza en especial en las áreas húmedas, es primordial prevenir daños y garantizar la seguridad de los clientes. Por otro lado la disponibilidad de las instalaciones ayudan a obtener un flujo de servicio positivo.

h) Grado de satisfacción en aspectos en cuanto a Servicios Extraordinarios

- Banquetes:

Gráfico 10 Satisfacción de Aspectos Generales - Servicios

Extraordinarios(Banquetes)



Elaborado por: Daniela Sevilla

La población encuestada se siente satisfecha por la limpieza y la atención que recibe en cuanto a los servicios de Banquetes, hoy en día el porcentaje de eventos aumenta dependiendo la temporada, y para lograr un excelente servicio se necesita llevar un control de los procesos.

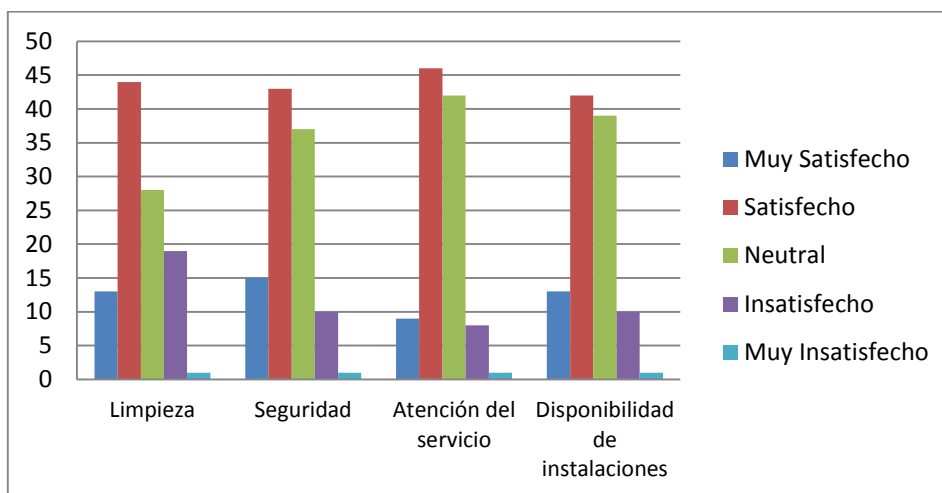
i) Grado de satisfacción en aspectos en cuanto a Servicios Extraordinarios

- Canchas:

Gráfico 11 Satisfacción de Aspectos Generales - Servicios

Extraordinarios(Canchas)

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

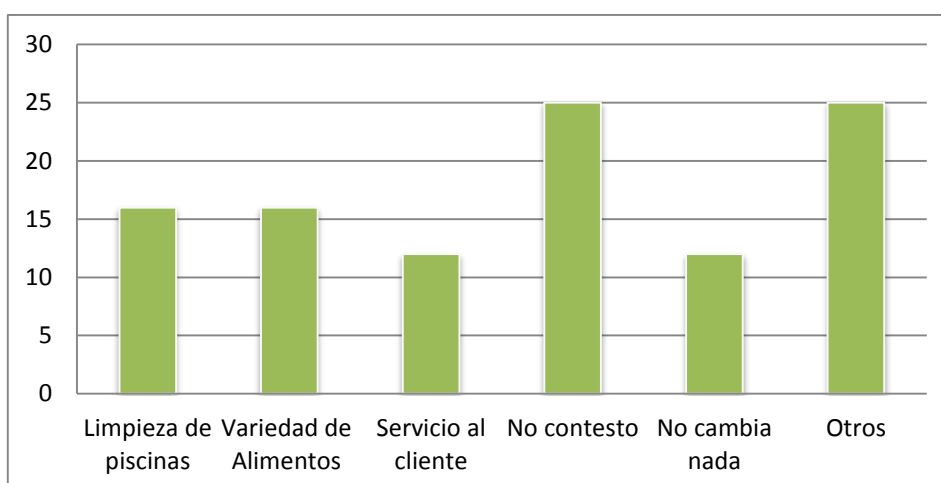


Elaborado por: Daniela Sevilla

El grado de satisfacción de los servicios extraordinarios en este caso de Canchas es aceptable, para un complejo turístico donde el objetivo principal es el esparcimiento familiar la limpieza, seguridad, atención y disponibilidad van de la mano.

j) ¿Qué servicios cambiaría o añadiría usted en el complejo turístico?

Gráfico 12 Cambio o adición de servicios



Elaborado por: Daniela Sevilla

De acuerdo con las encuestas los cambios principales que los clientes esperan en los complejos turísticos son:

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

- Variedad de Alimentos en Bar/Restaurante
- Limpieza en piscinas
- Servicio al cliente
- Otros: mejora de precios, seguridad, distracción para niños, parqueadero y canchas.

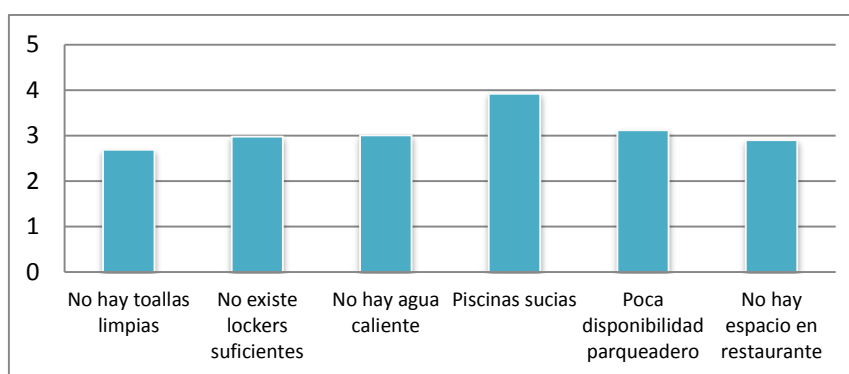
k) Identifique que es lo que más le molesta al visitar un complejo turístico; siendo 5 lo que más le molesta y 1 lo que menos le molesta:

Tabla N° 8

ACTIVIDADES	SUMA	PROMEDIO
No hay toallas limpias	285	2.69
No existe lockers suficientes	316	2.98
No hay agua caliente	320	3.01
Piscinas sucias	416	3.92
Poca disponibilidad del parqueadero	331	3.12
No hay espacio disponible en restaurante	308	2.90

Elaborado por: Daniela Sevilla

Gráfico 13 Características Negativas



Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. ”

Realizando un promedio de todas las encuestas que contestaron "Si" a la pregunta número uno, se da como resultado que a los clientes lo que más les molesta son las piscinas sucias, no tener un ambiente libre de contaminación.

3.2.1 Complejos Turísticos en San Antonio de Pichincha

San Antonio de Pichincha cuenta con 8 atractivos turísticos que están dentro de las categorías de hostales residencias, hosterías, moteles y pensiones. Como se mencionó anteriormente existen un complejos turísticos y un complejo recreacional ubicados en la Parroquia de Pomasqui que serían considerados competencia para Kawsí Mundo.

Tabla N° 9 Características Complejos Turísticos

NOMBRE	CARACTERÍSTICAS	PROCESOS
Complejo Turístico Granilandia	<ul style="list-style-type: none"> • Piscinas • Alojamiento • Recepción • Diversión 	No cuentan con un departamento y procesos.
Complejo Recreacional Kaersam	<ul style="list-style-type: none"> • Gimnasios • Natación • Fiestas Infantiles • Áreas Húmedas • Cursos Vacacionales 	No cuentan con un departamento y procesos.

Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Entrevistas

Se realizaron 2 entrevistas en el mes de abril del año 2014 a los propietarios de los complejos ubicados en Pomasqui, hay que tomar en cuenta que uno de los complejos no está involucrado en el turismo por ende no es una competencia directa para Kauwsi Mundo.

El objetivo principal de las entrevistas es conocer sobre los procesos del departamentos de compras y bodegas.

Entrevista 1: Granilandia - Sargento Mauricio Álvarez y Danilo Rico

Se realizó la entrevista en el Complejo Turístico Granilandia ubicado en el Km 6 1/2 de la Av. Manuel Córdova Galarza vía a la Mitad del Mundo. Todo el personal era militar y hoy en día el complejo es privado por disposiciones de la Ministra de Defensa, un complejo netamente de los socios. Cuenta con 28.000 socios cada uno aportando \$5 mensuales y el uso del complejo es gratis, también se acepta personal civil cobrando la entrada a \$6.

1. ¿Cuántos años tiene usted de experiencia en la industria de la Hotelería y Turismo?

Nuestra experiencia en la Hotelería y Turismo es amplia, manejamos varios hoteles como la Marimba- Atacames, Ocean Blue - Crucita, Hotel Andangui - Loja, entre otros pero no tenemos un título de la rama hotelera o turística.

2. ¿Cómo funciona el departamento de compras y bodegas en su empresa?

No tenemos un departamento de compras y bodegas.

3. ¿Cuál es la importancia que usted le daría al departamento de compras y bodegas?

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Ok, todos los departamentos en una empresa son importantes, van vinculados, "Si se para un departamento, no camina bien la empresa". El buen o mal manejo de un departamento depende del éxito de la organización.

4. ¿De qué manera influye el buen o mal manejo del departamento de compras y bodegas en la industria hotelera y turística?

No sabría decirle.

5. ¿Cuáles cree usted que son los procesos más importantes en el departamento de compras y bodegas?

En cuanto a compras y bodegas no tenemos un conocimiento amplio, no contamos con procesos de compras y bodegas, nuestro manejo es como dicen por ahí "a la criolla", hacemos el pedido y cada mes el proveedor retira un cheque. Los procesos se han montado en el departamento de contabilidad que es la parte medular de esta empresa.

Danilo Rico(bodeguero): al momento de la adquisición de productos siempre buscamos las necesidades del cliente, se busca productos de limpieza y de acuerdo con nuestro menú y con la hoja de costos se hace el pedido de los alimentos, todos los productos ingresan a bodega con su respectiva factura.

6. ¿Cree usted que exista ventajas y desventajas en el departamento?

Explique

No sabría decirle.

Entrevista 2: Complejo Recreacional Kaersam - Johana Arias

Se realizó la entrevista vía telefónica por motivos de tiempo tanto de la entrevistadora como también de la persona entrevistada; el complejo recreacional Kaersam está ubicado en el Sector Rumiñahui en la calle Nazacota Puento, con

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

sucursales en el sector Iñaquito y Pomasqui. Kaersam cuenta con varios servicios como: gimnasios, piscinas, saunas, turcos y también fiestas infantiles.

1. ¿Cuántos años tiene usted de experiencia en la industria de la Hotelería y Turismo?

No tenemos experiencia en Hotelería y Turismo, no somos una empresa con ese fin, nuestra fidelidad con los clientes se basa por los 12 años de labor y "publicidad normal".

2. ¿Cómo funciona el departamento de compras y bodegas en su empresa?

Contamos con una persona en bodegas y las compras siempre las realizamos semanalmente en supermaxi, los productos que generalmente adquirimos son para cuidado de piscinas y snacks para el bar; no tenemos proveedores ni procesos

3. ¿Cuál es la importancia que usted le daría al departamento de compras y bodegas?

No sabría decirle.

4. ¿De qué manera influye el buen o mal manejo del departamento de compras y bodegas en la industria hotelera y turística?

No sabría decirle.

5. ¿Cuáles cree usted que son los procesos más importantes en el departamento de compras y bodegas?

No sabría decirle.

6. ¿Cree usted que exista ventajas y desventajas en el departamento?

Explique

No sabría decirle.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

3.3 Estudio Técnico

Como el complejo turístico está en proceso de apertura, el escogimiento de proveedores está pendiente. Al momento de elegirlos el complejo deberá optar por un proveedor para cada tipo de productos que se utiliza, en este caso un proveedor para:

- Alimentos y bebidas
- Insumos de limpieza/químicos
- Mantenimiento/ Herramientas
- Menaje para habitaciones
- Útiles de oficina

Para poder seleccionar a los proveedores el jefe del departamento deberá tomar en cuenta el precio de acuerdo a los estándares de calidad establecidos por el establecimiento, la calidad del producto, la forma de pago y el servicio/ despacho. (Mena Galárraga, 2004, p. 36)

Proveedores Tentativos:

Para el estudio se ha escogido a los mejores proveedores del mercado por cada producto antes mencionado. A continuación se presenta las matrices para evaluar a los posibles proveedores de Kawsí Mundo:

Valoración Asimétrica:

Los parámetros que se presentan a continuación se basan de acuerdo a la materia de Compras y Bodegas recibida por Ángeles Moreno docente de la Universidad Internacional SEK.

- Cumple satisfactoriamente = 9
- Cumple parcialmente = 3
- No cumple = 1

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Tabla N° 10 Matriz de Evaluación de Proveedores-Carnes

PRODUCTO: CARNES										
N°	PROVEEDORES	CARACTERÍSTICAS								TOTAL
		GARANTÍA	SATISFACCIÓN	GAMA DE PRODUCTOS	T.DE ENTREGA	PRECIO	F.DE PAGO	DISPONIBILIDAD	PROMOCIÓN	
1	Pronaca	9	9	9	9	3	9	9	9	66
2	EL GROMMET	9	9	9	9	3	3	9	3	54
3	Agropesa	9	9	3	9	3	9	9	9	60
	TOTAL	27	27	21	27	9	21	27	21	180

Elaborado por: Daniela Sevilla

Tabla N° 11 Matriz de Evaluación de Proveedores-Lácteos

PRODUCTO: LACTEOS										
N°	PROVEEDORES	CARACTERÍSTICAS								TOTAL
		GARANTÍA	SATISFACCIÓN	GAMA DE PRODUCTOS	T.DE ENTREGA	PRECIO	F.DE PAGO	DISPONIBILIDAD	PROMOCIÓN	
1	Nestle	9	9	9	3	3	9	9	9	60
2	Vita Leche	9	9	3	9	9	9	1	3	52
3	Lechería Andina	3	9	1	1	9	9	9	9	50
	TOTAL	21	27	13	13	21	27	19	21	162

Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Tabla N° 12 Matriz de Evaluación de Proveedores-Conservas

PRODUCTO: CONSERVAS										
N°	PROVEEDORES	CARACTERÍSTICAS								TOTAL
		GARANTÍA	SATISFACCIÓN	GAMA DE PRODUCTOS	T.DE ENTREGA	PRECIO	F.DE PAGO	DISPONIBILIDAD	PROMOCIÓN	
1	Pronaca	9	9	9	9	3	9	9	9	66
2	Nirsa S.A	9	9	3	9	3	9	9	9	60
3	Conservas Guayas	3	9	3	1	3	9	1	3	32
	TOTAL	21	27	15	19	9	27	19	21	158

Elaborado por: Daniela Sevilla

Tabla N° 13 Matriz de Evaluación de Proveedores-Embutidos

PRODUCTO: EMBUTIDOS										
N°	PROVEEDORES	CARACTERÍSTICAS								TOTAL
		GARANTÍA	SATISFACCIÓN	GAMA DE PRODUCTOS	T.DE ENTREGA	PRECIO	F.DE PAGO	DISPONIBILIDAD	PROMOCIÓN	
1	Pronaca	9	9	9	9	3	9	9	9	66
2	Juris	9	9	9	3	3	9	9	9	60
3	ECUADASA Plumrose	9	9	9	1	3	9	1	9	50
	TOTAL	27	27	27	13	9	27	19	27	176

Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Tabla N° 14 Matriz de Evaluación de Proveedores-Aceites

PRODUCTO: ACEITES										
N°	PROVEEDORES	CARACTERÍSTICAS								TOTAL
		GARANTÍA	SATISFACCIÓN	GAMA DE PRODUCTOS	T.DE ENTREGA	PRECIO	F.DE PAGO	DISPONIBILIDAD	PROMOCIÓN	
1	Danec	9	9	9	9	9	9	9	9	72
2	Dislarcon	9	9	3	9	9	9	9	9	66
3	La Fabril	9	9	9	9	9	9	9	9	72
	TOTAL	27	27	21	27	27	27	27	27	210

Elaborado por: Daniela Sevilla

Tabla N° 15 Matriz de Evaluación de Proveedores-Pescado y Mariscos

PRODUCTO: PESCADO Y MARISCOS										
N°	PROVEEDORES	CARACTERÍSTICAS								TOTAL
		GARANTÍA	SATISFACCIÓN	GAMA DE PRODUCTOS	T.DE ENTREGA	PRECIO	F.DE PAGO	DISPONIBILIDAD	PROMOCIÓN	
1	Pronaca	9	9	9	9	3	9	9	9	66
2	EL GROMMET	9	9	9	9	3	3	9	3	54
3	Altamar	9	9	9	9	3	9	3	9	60
	TOTAL	27	27	27	27	9	21	21	21	180

Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Tabla N° 16 Matriz de Evaluación de Proveedores-Bebidas y Licores

PRODUCTO: BEBIDAS Y LICORES										
N°	PROVEEDORES	CARACTERÍSTICAS								TOTAL
		GARANTÍA	SATISFACCIÓN	GAMA DE PRODUCTOS	T.DE ENTREGA	PRECIO	F.DE PAGO	DISPONIBILIDAD	PROMOCIÓN	
1	Arca Continental	9	9	9	9	3	9	9	9	66
2	La Taberna	9	9	9	9	3	9	9	3	60
3	Cervecería Nacional	9	9	3	9	3	9	9	9	60
TOTAL		27	27	21	27	9	27	27	21	186

Elaborado por: Daniela Sevilla

Tabla N° 17 Matriz de Evaluación de Proveedores-Frutas, Hortalizas y Verduras

PRODUCTO: FRUTAS, HORTALIZAS Y VERDURAS										
N°	PROVEEDORES	CARACTERÍSTICAS								TOTAL
		GARANTÍA	SATISFACCIÓN	GAMA DE PRODUCTOS	T.DE ENTREGA	PRECIO	F.DE PAGO	DISPONIBILIDAD	PROMOCIÓN	
1	Mercado Mayorista	9	9	9	9	9	3	9	3	60
2	Provefru	9	9	9	9	3	9	3	9	60
3										
TOTAL		18	18	18	18	12	12	12	12	120

Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Tabla N° 18 Matriz de Evaluación de Proveedores-Arroz, Azúcar, Fideos, Harinas

PRODUCTO: ARROZ, AZÚCAR, FIDEOS, HARINAS										
N°	PROVEEDORES	CARACTERÍSTICAS								TOTAL
		GARANTÍA	SATISFACCIÓN	GAMA DE PRODUCTOS	T.DE ENTREGA	PRECIO	F.DE PAGO	DISPONIBILIDAD	PROMOCIÓN	
1	Provefru	9	9	9	9	3	9	3	9	60
2	Pronaca	9	9	9	9	3	9	9	9	66
3	Produvic	9	9	9	9	3	9	9	9	66
TOTAL		27	27	27	27	9	27	21	27	192

Elaborado por: Daniela Sevilla

Tabla N° 19 Matriz de Evaluación de Proveedores-Mantenimiento/ Herramientas

PRODUCTO: MANTENIMIENTO / HERRAMIENTAS										
N°	PROVEEDORES	CARACTERÍSTICAS								TOTAL
		GARANTÍA	SATISFACCIÓN	GAMA DE PRODUCTOS	T.DE ENTREGA	PRECIO	F.DE PAGO	DISPONIBILIDAD	PROMOCIÓN	
1	Mega - Kiwi	9	9	3	9	9	3	9	9	60
2	Sihama	9	9	9	9	9	9	9	3	66
3	Grupo Repcon	9	9	9	9	9	9	9	3	66
TOTAL		27	27	21	27	27	21	27	15	192

Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Tabla N° 20 Matriz de Evaluación de Proveedores- Útiles de Oficina

PRODUCTO: ÚTILES DE OFICINA										
N°	PROVEEDORES	CARACTERÍSTICAS								TOTAL
		GARANTÍA	SATISFACCIÓN	GAMA DE PRODUCTOS	T.DE ENTREGA	PRECIO	F.DE PAGO	DISPONIBILIDAD	PROMOCIÓN	
1	Dilipa	9	9	9	9	9	9	9	3	66
2	Paco	9	9	9	9	9	9	9	3	66
3	Distribuidora Ramos Padilla	9	9	9	9	9	9	9	3	66
	TOTAL	27	27	21	27	27	21	27	9	186

Elaborado por: Daniela Sevilla

Tabla N° 21 Matriz de Evaluación de Proveedores-Menaje de Habitaciones

PRODUCTO: MENAJE DE HABITACIONES										
N°	PROVEEDORES	CARACTERÍSTICAS								TOTAL
		GARANTÍA	SATISFACCIÓN	GAMA DE PRODUCTOS	T.DE ENTREGA	PRECIO	F.DE PAGO	DISPONIBILIDAD	PROMOCIÓN	
1	Magda Espinoza	9	9	3	9	9	3	9	3	54
2	Sukasa	9	9	9	9	9	9	9	3	66
3	Savon Amenities	9	9	3	9	9	9	9	3	60
	TOTAL	27	27	15	27	27	21	27	9	180

Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Tabla N° 22 Matriz de Evaluación de Proveedores-Productos de limpieza/ Químicos

PRODUCTO: PRODUCTOS DE LIMPIEZA/ QUÍMICOS										
N°	PROVEEDORES	CARACTERÍSTICAS								TOTAL
		GARANTÍA	SATISFACCIÓN	GAMA DE PRODUCTOS	T.DE ENTREGA	PRECIO	F.DE PAGO	DISPONIBILIDAD	PROMOCIÓN	
1	Distribuidora Ramos Padilla	9	9	1	9	9	9	9	3	58
2	Elite(Unilimpio)	9	9	3	9	9	9	9	3	60
3	TextiQuim	9	9	9	9	9	9	9	3	66
4	AquaExpress	9	9	9	9	9	9	9	3	66
	TOTAL	36	36	24	36	36	36	36	12	252

Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Para definir los mejores proveedores se tomará en cuenta varias características como son: Gama de productos, Garantía, Ubicación, Calidad, Promoción, Tiempo de Entrega y Forma de Pago, satisfaciendo así las demandas que el establecimiento a propuesto. Se ha concluido que los mejores proveedores son:

ALIMENTOS Y BEBIDAS

Carnes:

Se ha seleccionado a Pronaca con una puntuación de 66/ 72 y a Agropesa con 60/72 por los servicios que ofrece entre los mas importantes su gama de productos, el tiempo de entrega y el precio.

Lácteos :

Los proveedores Nestle y Vita Leche con una puntuación de 60/72 fueron seleccionados por la garantía que ofrecen sus productos y la aceptación por parte de los clientes(fidelidad).

Conservas:

Pronaca con una puntuación de 66/72 y Nirsa S.A con 60/72 han sido seleccionados por su garantía, disponibilidad y tiempo de entrega.

Embutidos:

Los proveedores seleccionados fueron Pronaca con una puntuación de 66/72 y Juris con 60/72 por su garantía, satisfacción por parte de los cliente y su amplia gama de productos.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Aceites:

Danec y La Fabril con una puntuación de 72/72 fueron seleccionados por cumplir con todos los requisitos necesarios para la compra de un producto.

Pescado y mariscos:

En cuanto a Pescados y Mariscos se ha escogido dos proveedores que tienen experiencia y sus productos son de alta calidad, Pronaca con una puntuación de 66/72 y Altamar con 60/72.

Bebidas y licores:

Se han seleccionado a los 3 proveedores en cuanto a bebidas y licores ya que no se encontró un proveedor que nos facilite todas las bebidas y/o licores que el complejo espera ofrecer. Se ha elegido a Arca Continental, La Taberna y Cervecería Nacional por su calidad y alta fidelidad en el mercado ecuatoriano.

Frutas, hortalizas y verduras:

Los proveedores seleccionados fueron Mercado Mayorista y Provefru con una puntuación de 60/72 , elegidos por su garantía, satisfacción, precio y disponibilidad.

Arroz, azúcar, fideos, harinas:

Se han seleccionado a los 3 proveedores en cuanto arroz, azúcar, fideos, harinas ya que no se encontró un proveedor que nos facilite todos los productos necesarios. Sus puntuaciones son Pronaca 66/72, Provefru 60/72 y Produvic 66/72. Elegidos por su calidad, tiempo de entrega y precio.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

MANTENIMIENTO / HERRAMIENTAS

Se ha seleccionado a Mega - Kiwi con una puntuación de 60/72, Sihama 66/72 y a Grupo Repcon 66/72 por su garantía, precios y gama de productos.

ÚTILES DE OFICINA

Los proveedores Dilipa, Paco y Distribuidora Padilla con una puntuación de 66/72 fueron elegidos por sus precios, gama de productos y disponibilidad

MENAJE DE HABITACIONES

En cuanto a menaje de habitaciones los proveedores seleccionados fueron: Sukasa con una puntuación de 66/72 y Savon Amenities con 60/72 por su calidad, precio y disponibilidad.

PRODUCTOS DE LIMPIEZA / QUÍMICOS

Los proveedores seleccionados fueron Elite(Unilimpio) con una puntuación de 60/72 y TextiQuim / AquaExpress con 66/72, elegidos por su garantía y gama de productos.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

3.4. Aplicación Práctica

3.4.1 Introducción

El Complejo Turístico Kawsí Mundo está por iniciar sus operaciones, por ende la propuesta que se presentará a continuación será destinada para el manejo del departamento de compras y bodegas. La aplicación de los procesos presentados desde el inicio tendrá una proyección positiva en cuanto a la gestión y acciones de los sectores operativos y administrativos, donde se podrá observar principios de eficacia, eficiencia y así mismo generará un espacio de calidad y validez en el servicio ofrecido por el Complejo.

3.4.2 Propuesta aplicada al Complejo Turístico Kawsí Mundo

Imagen 14 Logo Kawsí Mundo

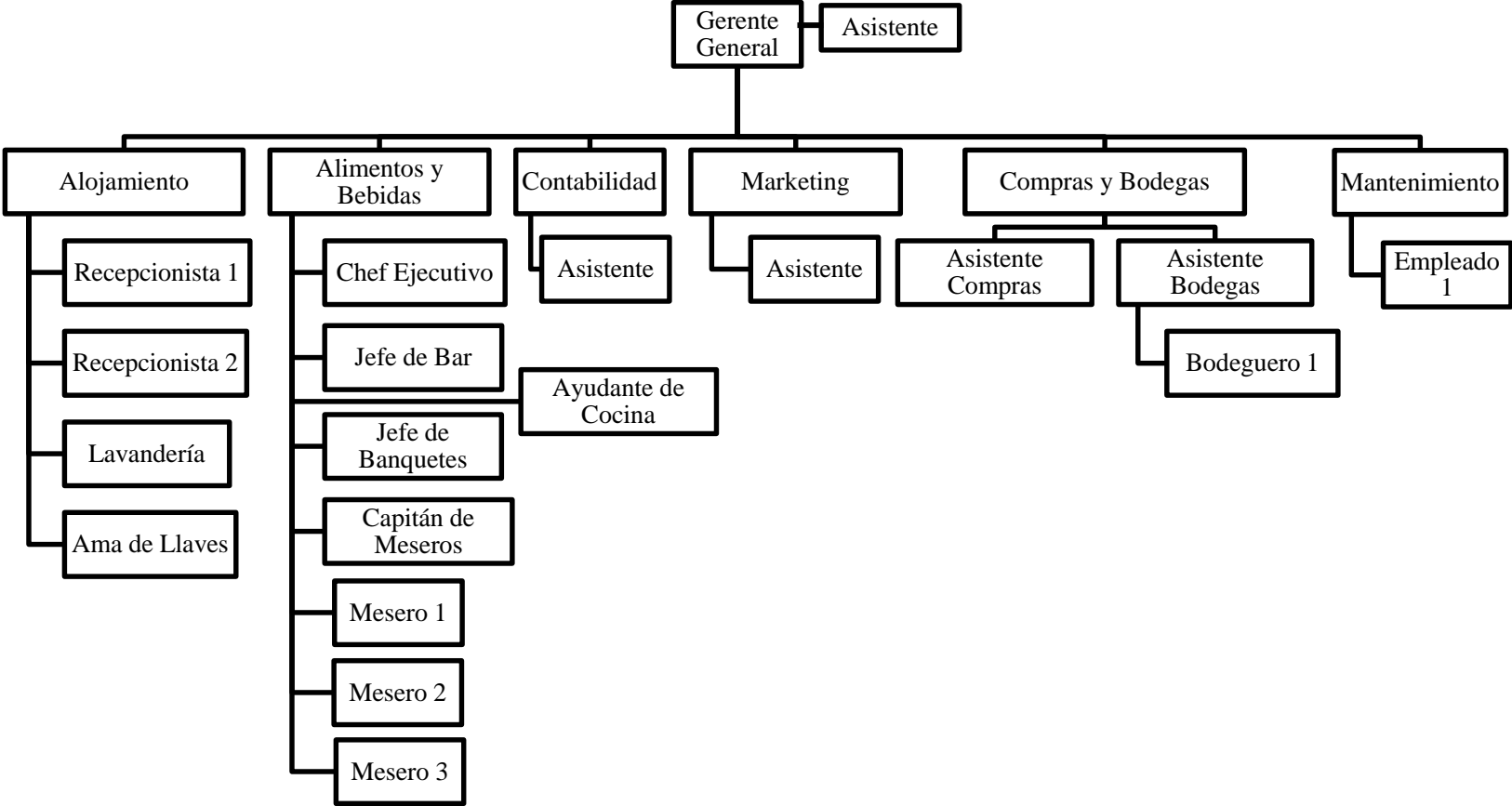


Misión: *Ofrecemos dinamismo en nuestros servicios y actividades, contamos con infraestructura deportiva y social adaptada a la modernidad continua de nuestros socios.*

Visión: *Somos el mejor y el único centro recreacional línea cero del mundo.*

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Gráfico 15 Organigrama Funcional Jerárquico Tentativo



Elaborado por: Daniela Sevilla

3.4.3 Manual de Procesos para el Departamento de Compras y Bodegas

COMPRAS

Objetivo principal:

Mantener un flujo apropiado de los insumos/materia prima cuando se requiera, solicitar las cantidades adecuadas de calidad deseada y a un precio apropiado, teniendo en cuenta siempre las políticas de compras y las posibilidades económicas del complejo.

Campo de Aplicación: Departamento de Compras y Bodegas.

Alcance: Todo el Complejo Kawsí Mundo.

Responsables: Todo el Complejo Kawsí Mundo.

Indicadores: Lograr un 100% de manejo.

Procedimientos:

Los procedimientos de compras son actividades diseñadas para obtener mejores productos a menor precio. (Mena Galárraga, 2004)

ALIMENTOS Y BEBIDAS:

Los pasos para la compra de alimentos y bebidas son:

1. Cocina o también llamado departamento de producción de acuerdo a su necesidad llena un documento llamado Lista de Mercado y la entrega a bodega.
2. Si bodega cuenta con el producto necesario tendrá que descontar de su inventario, caso contrario se realizará una Solicitud de Compra(Productos No Perecederos) donde se revisará el "Control por Artículo" que consiste en llevar un record de todas las compras, verificar cuando se hizo la última compra, al precio que se adquirió cada artículo y/o adjuntar la Hoja o Lista

de Mercado(Productos Perecederos) que le fue entregado por el chef. Si existe la necesidad de productos especiales tales como cristalería, cubertería, etc bodega revisará si hay en stock el producto solicitado, de no ser así el jefe del departamento tendrá que realizar una Solicitud de compra y entregarlo al Jefe de Compras.

3. Teniendo todas las solicitudes el departamento de compras se encargará de llamar a los proveedores, se les emitirá una Orden de Compras, y procederán a la entrega del producto solicitado en el área de recepción de mercaderías, donde se revisará las características y los más importante la calidad del artículo.

Tabla N° 23 Especificaciones Estándar

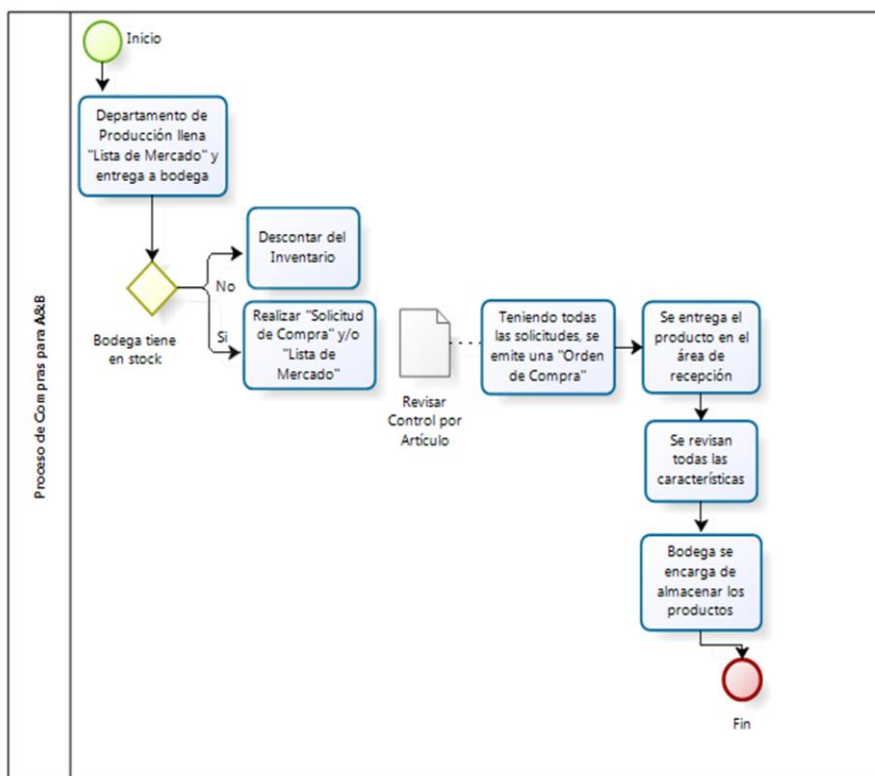
CARNES	FRUTAS Y VERDURAS	ENLATADOS Y ENVASADOS
Peso	Tamaño	Tamaño
Calidad	Color	Peso
Especificaciones de corte	Estado de madurez	Empaque
Tolerancia en hueso y gordo	Peso mínimo	Forma de entrega
Color	Entrega y empaque	Tiempo de entrega
Forma de entrega y empaque	Aspecto físico	Visualización
Tiempo de Entrega	Tiempo de entrega	

Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

4. Bodega se encarga de almacenar los productos recibidos, manteniendo las medidas de seguridad de cada tipo de artículo e ingresarlo en el inventario.

Gráfico 16 Proceso de Compras de A&B



Elaborado por: Daniela Sevilla
Programa: Bizagi Process Modeler

COMPRAS DE MATERIALES Y SERVICIOS:

Dentro de compras de bienes y servicios se encuentra: Herramientas/Mantenimiento, Útiles de Oficina, Menaje de Habitaciones, Productos de Limpieza y Químicos. Lo pasos para la compra de materiales y servicios tienen similitud con las compras de alimentos y bebidas, la única diferencia son los productos , el personal que se involucra y su almacenaje.

1. Bodega junto con Mantenimiento de acuerdo a su necesidad e inventario realizará una Solicitud de Compra(Materiales/Servicio) el cual tiene que ser

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

aprobado por el Jefe de Bodega así como también al Jefe de Compras y al Gerente del Departamento.

En el caso de Menaje de Habitaciones la Ama de Llaves llenará la solicitud de compra y el Gerente de Alojamiento la aprobará. Los útiles de oficina estarán bajo el control de contabilidad.

2. Si existiera un proveedor de preferencia, dentro de la solicitud se dará a conocer el nombre caso contrario se llenará la Orden de Compra respectiva al proveedor que previamente se seleccionó.
3. Llegada la mercadería bodega se encargará de almacenar adecuadamente sus materiales y en caso del servicio de supervisarlo.

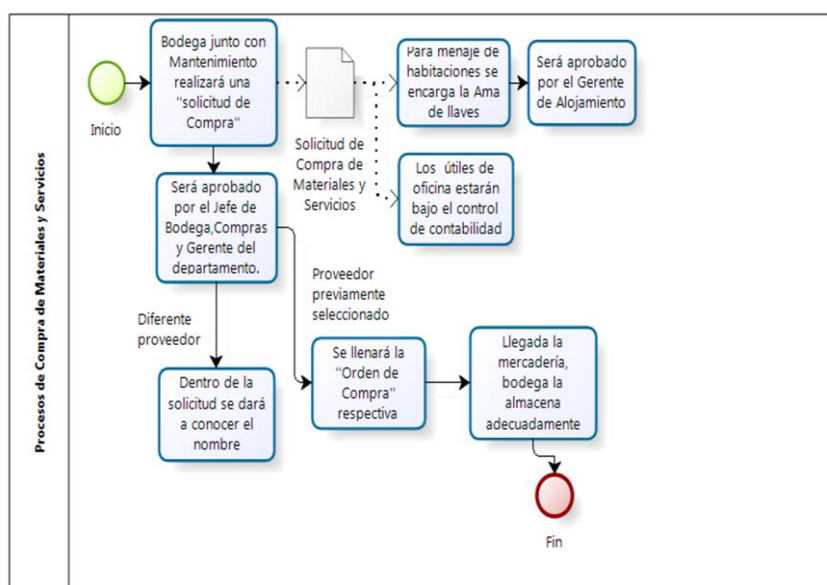
Hay que tomar en cuenta que los objetivos principales de las compras con obtener sólo las mercancías necesarias para la producción, seguir las políticas y respetar las posibilidades económicas del establecimiento. Para ello es fundamental establecer los puntos de política de compras como son:

- Se debe evitar las compras precipitadas.
- Evitar la acumulación de productos, sobre todo los de costos elevados y de utilización.
- Evaluar el margen de seguridad y tomar en cuenta los posibles retrasos en la entrega de mercadería.
- Estar propiamente informados de los precios de cada mercadería, para ello hay que tratar de obtener de parte del proveedor el máximo crédito posible.
- Estar al corriente de los diferentes precios de las materias primas, prevenir los aumentos bruscos de precios.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. ”

- Mantener una correcta administración para evitar gastos incontrolables.
- Controlar la entrega, calidad, cantidad, precios, almacenamiento y distribución de las materias primas. Y lo mas importante controlar las pérdidas que son causadas por compras incontroladas, desperdicios excesivos y por robos.

Gráfico 17 Proceso de Compras de Materiales y Servicios



Elaborado por: Daniela Sevilla
Programa: Bizagi Process Modeler

Documentos de Compra:

HOJA O LISTA DE MERCADO

Este documento es llenado por el chef junto con bodega, donde se anota las cantidades requeridas de acuerdo a la estructura del menú y/o eventos.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Gráfico 18 Lista de Mercado

		COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO		N°
		Lista de Mercado		
Departamento:				
Fecha:				
ARTÍCULO	UNIDAD	CANTIDAD PEDIDA	STOCK	
Firma Bodega		Firma Chef		Firma Compras


Elaborado por: Daniela Sevilla

SOLICITUD DE COMPRA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Es utilizado para la compra de productos no perecibles, donde se analiza la compra pasada, el pedido actual y la cotización por parte de los proveedores seleccionados.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Gráfico 19 Solicitud de Compras de Alimentos y Bebida

		COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO						N°		
		Solicitud de Compra de Alimentos y Bebidas								
Departamento:						Fecha:				
COMPRA PASADA				PEDIDO				COTIZACIÓN		
Proveedor	Cantidad	Precio	Fecha	Artículo	Unidad	Stock mínimo	Cant.pedida	Prov./Precio	Prov./Precio	Prov./Precio
Jefe de Bodega					Jefe de Compras					

Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

SOLICITUD DE COMPRA DE MATERIALES/SERVICIO

La solicitud de compra de materiales y/o servicio es el documento básico para la presentación de la orden de compra.

Es utilizada para iniciar compras para el stock en bodega, debe ser preparada por personal calificado y aprobada por el responsable del departamento. Dentro de la solicitud si la persona que requiere el materia o servicio tiene un proveedor en especial se dará a conocer en el documento y se presentará la cotización al gerente del departamento para su aprobación.

Gráfico 20 Solicitud de Compras(Materiales/Servicio)

		COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO			N°	
		Solicitud de Compra - Materiales/ Servicio				
Departamento:		Fecha:				
PEDIDO						
N°	Código	Cantidad	UDM	Descripción	Precio Unidad	Precio Total
Proveedor Sugerido:						
Observaciones:						
Jefe de Compras			Jefe de Bodegas		Gerente de Compras y Bodegas	

Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

ORDEN DE COMPRA

También llamada Nota de Pedido, es un documento que el comprador entrega a un vendedor para solicitar ciertas mercaderías. El documento original la tendrá el vendedor y la copia el comprador.

Esta autorización de compra deberá ser firmada por el gerente del departamento solicitante.

Gráfico 21 Orden de Compra

		COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO			N°
		Orden de Compra			
Proveedor:			Fecha:		
Dirección:			Contacto:		
Teléfono:					
ARTÍCULO	UNIDAD	CANTIDAD PEDIDA	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	
Observación:			Total		
Departamento de Compra		Gerente del Departamento Solicitante.			

Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

Objetivo principal:

El objetivo principal es recibir los productos de acuerdo a los estándares y precios que el departamento de compras asigna. (Moreno, 2011)

Campo de Aplicación: Departamento de Compras y Bodegas.

Alcance: Todo el Complejo Kawsí Mundo.

Responsables: Todo el Complejo Kawsí Mundo.

Indicadores: Lograr un 100% de manejo.

Procedimientos:

ALIMENTOS Y BEBIDAS:

1. Hecho el pedido a los proveedores, estos tendrán un horario específico para la entrega de alimentos y bebidas.
 2. Dentro del complejo habrá una persona encargada de recibir la mercadería y controlar que todo esté en orden.
 3. Al momento de la recepción de mercadería la persona encargada revisará los documentos obligatorios que tanto el proveedor como el complejo deben llenar. En este caso:
 - Complejo Turístico: Orden de Compra - Lista de Mercado - Comprobante de Recepción de Mercadería.
 - Proveedor: Factura /Nota de Venta o Liquidación de Compra.
- Si existiera algún problema con la factura se llenaría el documento "Corrección de Factura" para modificar algún error.
4. Se procede a revisar la materia prima:
 - Calidad: Temperatura, color, textura.

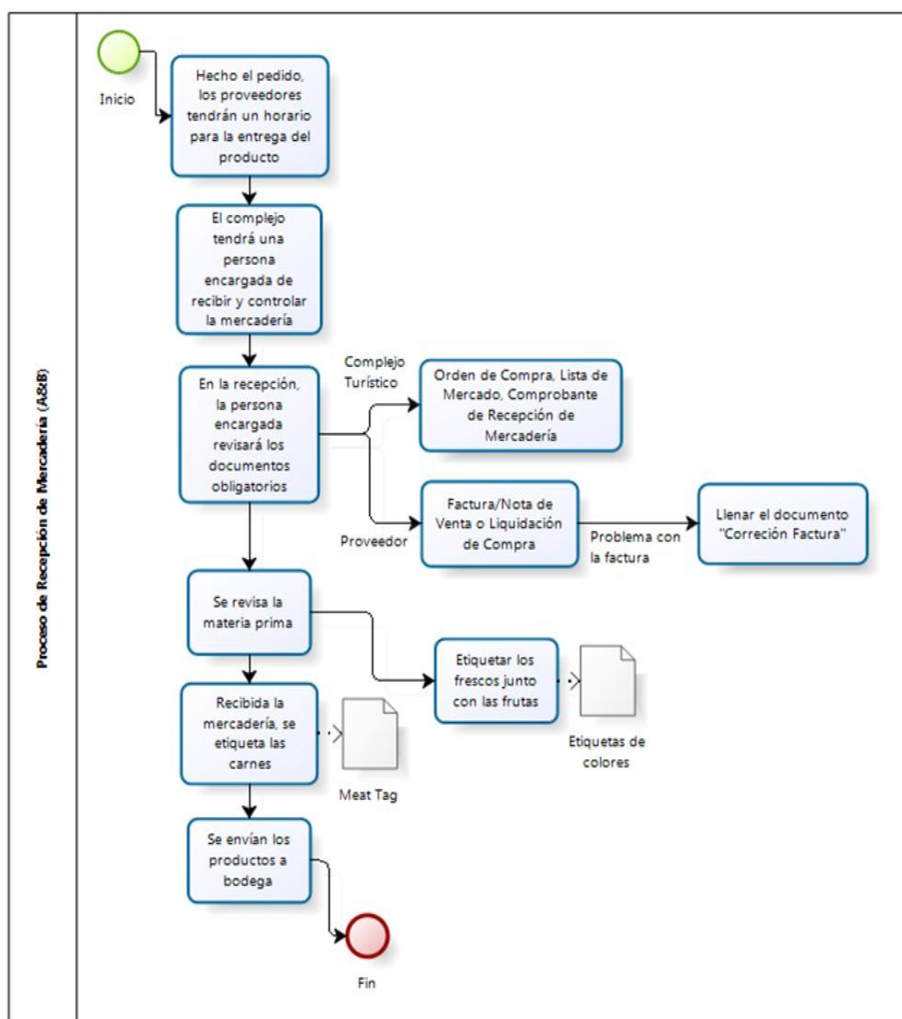
"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

- Cantidad: Pesos, conteo, medidas.
 - Conservas/lácteos/bebidas: Empaque, contenido, fecha de caducidad, régimen sanitario.
 - Carnes/frescos: Color, textura (se tendrá el apoyo de cocina).
5. Recibida la mercadería se continua etiquetando las carnes utilizando "Meat Tag" y los frescos junto con las frutas utilizando etiquetas de colores por cada semana o día.
6. Se envían los productos a bodega y se maneja los horarios de oficina para la entrega de los "Reportes Diarios de Recepción de Mercadería".
- 08h00 - 13h00: Recepción
 - Lunes & Miércoles: carnes, productos empacados.
 - Martes: huevos, productos lácteos.
 - Jueves & Sábado: pescados, mariscos
 - 13h00 - 14h00: Almuerzo
 - 14h00 - 17h30: Reporte Diario de Recepción de Mercadería

Al recibir los alimentos y/o las bebidas se debe chequear las etiquetas, temperatura y la apariencia, en cuanto a los alimentos se los debe tocar y oler. (Mena Galárraga, 2004)

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Gráfico 22 Proceso de Recepción de Mercadería (A&B)



Elaborado por: Daniela Sevilla
Programa: Bizagi Process Modeler

MATERIALES Y SERVICIOS:

1. De la misma manera hecho el pedido a los proveedores se recibirá la mercadería solicitada, hay que considerar que el pedido de materiales y servicios se lo hará cuando sea necesario. Para los servicios en especial mantenimiento se lo considerará preventivo y mantenimiento de piscinas se hará mensualmente.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

2. La persona encargada de recibir los materiales y/o servicios revisará los documentos y que todo esté en orden.
3. Se procede a revisar los cada uno de los productos que se solicitó.
4. Se envía los productos a su respectiva bodega como en este caso los productos no son entregados diariamente no se realiza el Reporte Diario.

Se debe rechazar una entrega si se encuentra:

- Cartones rotos, paquetes que gotean, latas oxidadas.
- Señales de plagas.
- Productos secos que se encuentren húmedos o mojados.
- Alimentos o bebidas con fecha de caducidad expirada.

Se debe prestar atención a los productos perecederos, analizar sus características físicas sobre todo en los productos cárnicos, aves, mariscos y pescados.

Tabla N° 24 Características en la recepción de alimentos

Alimento	Aceptar	Rechazar
Carne: recibir a 5°C o menos.	<p>Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Res: rojo cereza brillante -Cordero: rojo claro -Cerdo: carne magra, rosa y grasa blanca <p>Textura: firme al tocar, debe volver a su posición natural.</p>	<p>Color: café o verdoso, manchas cafés, verdosas o púrpuras.</p> <p>Textura: pegajosa, mohosa o seca.</p> <p>Olor: agrio</p> <p>Empaque: cartones rotos, envolturas sucias o desgarradas.</p>

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

<p>Aves: recibir a 5°C o menos.</p>	<p>Color: rosa, no debe hacer decoloración.</p> <p>Textura: firme al tocar debe volver a su posición natural.</p> <p>Olor: no debe existir.</p>	<p>Color: decoloraciones púrpuras o verdosas alrededor del cuello, las puntas de las alas oscuras.</p> <p>Textura: pegajosa bajo las alas o alrededor de las coyunturas.</p> <p>Olor: anormal, olor desagradable.</p>
<p>Pescado: recibir a 0°C o menos.</p>	<p>Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Agallas rojas y brillantes -Piel clara y reluciente <p>Olor: ligero olor a mar.</p> <p>Ojos: claros, brillantes y saltones.</p> <p>Textura: firme al tocar debe volver a su posición natural.</p>	<p>Color: agallas color gris opaco, piel seca y opaca.</p> <p>Textura: suave al tocar no vuelve a su posición natural, esqueleto despegado de la carne.</p> <p>Olor: fuerte olor a pescado o amoníaco.</p>
<p>Huevos: recibir a 7°C o menos.</p>	<p>Olor: ninguno</p> <p>Cascarón: limpios y no deben estar quebrados.</p> <p>Condición: yema firme y alta que no se rompa fácilmente y la clara bien pegada a la yema.</p>	<p>Olor: algún olor desagradable.</p> <p>Cascarón: sucios o quebrados.</p>

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

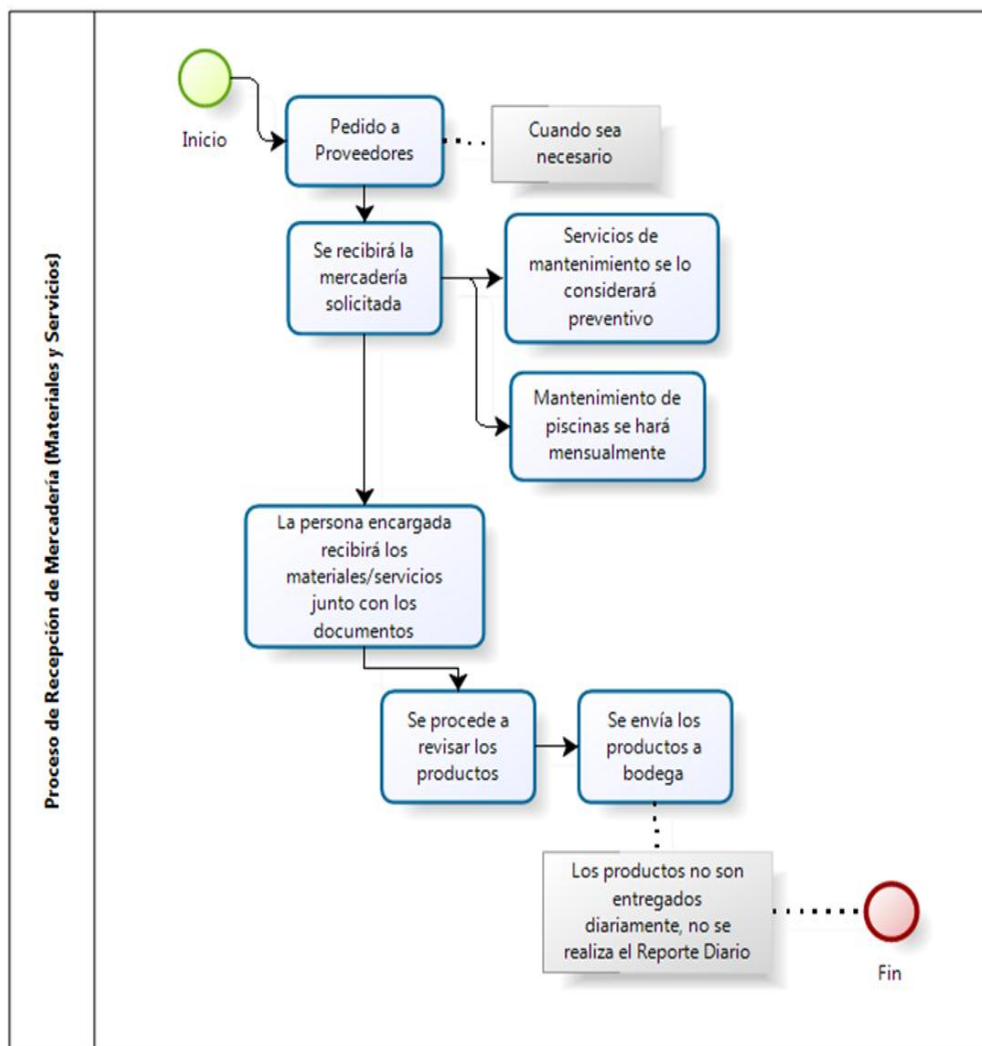
<p>Productos lácteos: recibir a 5°C o menos.</p>	<p>Fundas sin fisuras, paquetes cerrados, cartones sin roturas. Revisar fechas de elaboración y expiración.</p>	<p>Fundas rotas, paquetes abiertos o con fisuras. Fechas de expiración pasados o pronto a expirar.</p>
<p>Productos empacados al vacío: verduras frescas, tocino, platos congelados, etc.</p>	<p>Refrigerados: recibir a 5°C o menos. Congelados: recibir a 0°C o menos. Empaque: intacto y en buenas condiciones.</p>	<p>Paquetes que goteen. Productos expirados. Productos con color inaceptable. Productos con apariencia babosa o burbujas.</p>

Fuente: Propuesta de Mejoramiento Técnico y Operativo del Dep. de A&B, Francisco Mena(2004) / Guía ServSafe del Empleado

La recepción de mercadería debe estar lo más cerca de la entrada de proveedores, generalmente junto a los cuartos fríos y a la bodega seca; hay que tomar en cuenta la limpieza de estos y cada bodega contará con una balanza y un termómetro.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Gráfico 23 Proceso de Recepción de Mercadería (Materiales y Servicios)



Elaborado por: Daniela Sevilla
Programa: Bizagi Process Modeler

Documentos de Recepción:

COMPROBANTE DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Gráfico 24 Comprobante Recepción de Mercadería

 <p style="text-align: center;">COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO Comprobante Recepción Mercadería</p> <p>Fecha: _____ Factura N° _____ Proveedor: _____ Destino Mercadería: _____</p>							
Unidad	Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Total	Grupo	Tratamiento	
					Inventario	Directo	Inventario
Recopilación:				Total			
Grupo	Directo	Inventario	Total	Recepción:			
				Compras:			
				Contabilidad:			

Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

FACTURA/ LIQUIDACIÓN DE COMPRA

Sirven para respaldar la transferencia de un bien o servicio, al momento de emitirlas no se debe presentar tachones o borrones, si por algún motivo se anula la factura tiene que llevar el sello de ANULADO y emitirá la corrección de la factura.

La liquidación de compra se utiliza para respaldar una compra que se realiza por medio de caja chica, se entrega a bodega junto con su nota de venta para ser ingresada en el kardex y el reporte diario; una vez ingresada el Jefe de Compras repondrá Caja Chica.

Gráfico 25 Factura o Liquidación de Compra

RAZÓN SOCIAL PROVEEDOR NOMBRE COMERCIAL		RUC:	
		DENOMINACIÓN	
		AUTORIZACIÓN SRI	
Dirección Proveedor		Fecha de Autorizacion	
DATOS COMPRADOR			
Nombre		Fecha de Emisión	
RUC o C.I.		Dirección	
Teléfono		Guía de Remisión	
Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Precio Total
Valido hasta		Subtotal:	
Recibí conforme		IVA 12%	
		TOTAL	

Elaborado por: Daniela Sevilla
Fuente: Servicio de Renta Internas

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Gráfico 26 Corrección Factura

CORRECCIÓN FACTURA			
PROVEEDOR			
Fecha:			
Factura N°			
Unidad	Descripción	Precio Unitario	Precio Total
Razones:		Corrección	
		Impuesto	
		TOTAL	
Elaborado por:		Firma Recepción:	
		Elaborado por: Daniela Sevilla	

MEAT TAG

Tarjeta de Carne, nos ayuda a controlar el inventario o stock de los alimentos, no es necesario volver a pesar. Al momento de etiquetar las carnes, la cabeza del documento va al departamento de costo y el cuerpo del documento al departamento, cocina dentro de sus documentos tendrá su requisición de meat tag.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Gráfico 27 Meat Tag


CABEZA: DEP. COSTO
N°
Fecha:
Proveedor:
Producto:
Peso:
Precio Unitario:
Precio Venta:
CUERPO: DEP. BODEGA
N°
Fecha:
Proveedor:
Producto:
Peso:
Precio Unitario:
Precio Venta:

Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

REPORTE DIARIO DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

Gráfico 28 Reporte Diario de Recepción de Mercadería

 <p style="text-align: center;">COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO REPORTE DIARIO DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA</p> <p>Fecha: _____ N° _____ Día: _____</p>														
Razón Social	R.U.C	# Factura	Descripción General	Valor Neto	IVA	Valor Total	DISTRIBUCIÓN						Condición de Pago	
							Conserv	Lacteos	Frescos	Carnes	Licores	Vino		Gaseosas
			Total \$											
<p>N° Facturas: _____</p> <p style="text-align: center;">Recepción Mercadería Dep.Bodega Dep.Costos Dep.Contabilidad</p>														

Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

BODEGA/ ALMACENAMIENTO

Objetivo principal:

El objetivo principal es almacenar y conservar la materia prima tratando que haya perdidas mínimas. (Moreno, 2011)

Campo de Aplicación: Departamento de Compras y Bodegas.

Alcance: Todo el Complejo Kawsí Mundo.

Responsables: Todo el Complejo Kawsí Mundo.

Indicadores: Lograr un 100% de manejo.

Procedimientos:

ALIMENTOS Y BEBIDAS:

El almacenamiento de alimentos y bebidas tiene un ciclo que debe ser controlado de manera permanente para obtener un resultado positivo:

- Entrega de Mercadería.
- Control de Existencias (Kardex).
- Despacho a centros de producción y consumo.
- Solicitud de Mercadería.

De nada serviría que la llegada de los productos fuera correcta si se descuida el almacenamiento, los alimentos pierden su valor nutritivo, aspecto, color y olor si no se almacena en condiciones óptimas. Los principios generales del almacenamiento de alimentos y bebidas son:

- Tener conocimiento de la llegada de los productos.
- Tener conocimiento sobre conservación de alimentos.
- Aplicación estricta de normas de higiene.
- Controlar el stock.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

- Definir un horario estricto de entrega de mercadería.

Un almacenamiento adecuado evita y controla las pérdidas, daño o contaminación, por ende se toma las siguientes consideraciones:

1. ESPACIO ADECUADO:

Se debe contar con el espacio físico suficiente para el almacenamiento de los diferentes tipos de productos tanto en el área de Bodega General como también en Cocina. El tamaño y tipo de área de almacenaje están dados por la cantidad y variedad de productos que utilice el establecimiento. (Mena Galárraga, 2004)

La política de compras condiciona a la capacidad de almacenamiento. Está condicionado por:

- Tipo de mercadería (Perecederos o No Perecederos).
- Volumen de producción.
- Tipo de Menú.
- Rotación de Inventario.

2. LOCALIZACIÓN:

Facilita el manejo de los artículos evitando pérdidas y agitando los procedimientos de entrada y despacho. No hay que olvidar que las bodegas en especial las de alimentos no tienen que estar a una distancia larga , principalmente para los alimentos perecederos y poder llevar una correcta cadena de frio.

3. EQUIPOS Y CONDICIONES:

Son las instalaciones de equipos que faciliten la conservación y control de mercadería.

- Estantes - enlatados
- Contenedores - granos

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

- Cuartos fríos - frutas, verduras, lácteos
- Congeladores - carnes

El área de almacenamiento de alimentos y bebidas debe mantenerse siempre limpia y ordenada, se deberá trapear pisos, lavar paredes y estanterías periódicamente; se deberá inspeccionar, contar y pesar los alimentos, controlar las fechas de caducidad. Ninguna materia prima deberá topar las paredes o el suelo para así evitar contaminación.

El *almacenamiento en frío* afecta la calidad y seguridad de los alimentos perecederos y comidas preparadas, reducen el crecimiento de bacterias y hongos, se recomienda almacenar los productos en refrigeración (0 - 5°C) y congelación (0 - -18°C). Estos cuartos fríos tendrán su lugar también en el área de producción o cocina donde estarán los alimentos que se utilicen a diario, su temperatura será controlada dos veces al día.

En cuanto a los productos congelados para poder utilizarlos se deberá descongelar en las cámaras de refrigeración por 12 - 24 horas y deberán ser utilizados inmediatamente. Los empleados serán capacitados en cuanto al control de las cámaras serán capaces de detectar cualquier anomalía en los alimentos.

El *almacenamiento en seco* deberá estar siempre en control para evitar la llegada de insectos y/o roedores, tendrá que estar siempre limpio y ordenado, tener buena ventilación y no debe existir humedad ya que aumenta el crecimiento de bacterias y ocasiona mal olor. Las estanterías o rejillas donde se colocan los alimentos deberán estar a un mínimo de 30cm del suelo y 20cm de las paredes.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Los granos se almacenarán en recipientes herméticos y deberán ser controlados junto con las conservas para que no exista daños o goteras en las latas. Las bodegas así mismo estarán cerca del área de recepción y cocina.

Tabla 25 Condiciones del Almacenamiento

Locales	Temperatura (°C)	Tiempo de almacenamiento
Bodega Seca	18 a 20	Renovar una vez al año
Carnes	0 a 5 / 0 a -20	1 semana. Máximo 6 meses
Pescados y Mariscos	0 a 5 / 0 a -20	1 semana. Máximo 6 meses
Lácteos	0 a 5	Control diario, máximo 2 días
Huevos	0 a 5	Varias semanas
Verduras y Frutas	0 a 5	Máximo 1 semana
Vinos	12 a 15	

Elaborado por: Daniela Sevilla

Fuente: Propuesta de Mejoramiento Técnico y Operativo de A&B, Francisco Mena(2004)

Observaciones:

- Las bodegas tienen que estar siempre limpias y aireadas.
- Circulación de aire.
- Las carnes de caza serán almacenadas a la misma temperatura pero se las conservará entre 3 a 7 días.
- Los pescados y mariscos serán almacenados en lugares aislados para evitar la contaminación de olores.
- Las frutas serán separadas de las verduras para evitar contaminación de olores. Son almacenadas en el área de producción ya que se utilizan a diario.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

- En el almacenamiento de vinos o bebidas en general no deberá existir humedad. Para los vinos se deberá girar periódicamente las botellas para mantener el corcho húmedo.

4. DISTRIBUCIÓN O DESPACHO:

El departamento de alimentos y bebidas llena el documento de "Requisición" para que bodega pueda distribuirle la materia prima, ayuda a tener una correcta manera de despachar el producto y permite llevar un inventario físico al final de cada mes. En cuanto a conservas, lácteos y bebidas se llevará un documento especial llamado "Bin Card o Tarjeta de Almacén" en el cual se detallará todas las entradas y salidas de los productos.

5. SEGURIDAD:

Las bodegas a parte de contar con un excelente y cuidadoso higiene debe tener su respectiva seguridad. Cada bodega deberá contar con sus cerraduras adecuadas sea candados o chapas, el jefe de bodega tendrá el control de las llaves y se llevará un documento donde especifique los datos de la persona que solicite la llave de alguna bodega.

MATERIALES Y SERVICIOS:

De la misma manera se sigue un procedimiento en el almacenamiento de los materiales (útiles de oficina, limpieza - químicos, menaje de habitaciones y mantenimiento).

El almacenamiento es distinto al de alimentos y bebidas pero lo que tienen en común es el control en la recepción de la mercadería en especial los productos de limpieza/ químicos, debe estar en excelentes condiciones para que no se produzca ningún daño incluido la contaminación ambiental.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. ”

1. ESPACIO ADECUADO:

Como se menciona anteriormente el espacio físico se da por la cantidad y variedad de productos que se utilice. El área de bodega para los materiales de útiles de oficina, menaje de habitaciones y productos de limpieza/químicos será menor a la de alimentos y bebidas. Sin embargo la bodega de herramientas tendrá un área un poco mas grande por el tamaño de algunas herramientas y la maquinaria que se utilice generalmente para el mantenimiento del complejo.

2. LOCALIZACIÓN:

Las bodegas en especial las de productos de limpieza/químicos no tienen que estar a una distancia larga y tampoco cerca de la bodega de alimentos y bebidas, por seguridad.

3. EQUIPOS Y CONDICIONES:

Para almacenar los materiales se utilizarán:

- Estantes
- Mueble de Oficina

Como toda bodega debe mantenerse limpia, ordenada y tener una adecuada ventilación. La limpieza se hará diariamente dado el sector donde se encuentra el complejo turísticos produce polvo continuamente.

- Los útiles de oficina estarán almacenados en un cuarto fresco dentro de un mueble de oficina.
- De igual manera los menajes de habitaciones estarán almacenados en un cuarto fresco, los productos serán colocados en estantes a excepción de sábanas y toallas que estarán en muebles con seguridad.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

- Las herramientas y maquinarias serán almacenadas en una bodega fresca, los estantes se dividirán en herramientas en uso y repuestos con su respectivo código. En cuanto a las herramientas de mayor tamaño como palas, serruchos, etc serán colgados en la pared y tendrán una codificación especial, esta será la imagen de la herramienta.
- Por último los productos de limpieza/químicos estarán en una bodega fresca, por motivos de seguridad a la bodega no llegará el calor del sol. Los productos serán colocados en estantes y no deberán tocar el suelo y la pared.

Tabla 26 Condiciones del Almacenamiento

Locales	Temperatura (°C)	Tiempo de almacenamiento
Útiles de Oficina	18 a 20	Renovar cada 3 meses.
Menaje de Habitaciones	0 a 5 / 0 a -20	Renovar cada mes. Toallas y Sábanas cada 2 meses.
Herramientas	0 a 5 / 0 a -20	Cuando sea necesario.
Limpieza/Químicos	0 a 5	Renovar cada mes.

Elaborado por: Daniela Sevilla

4. DISTRIBUCIÓN O DESPACHO:

Al igual que en el despacho de alimentos y bebidas, se deberá realizar el documento de "Requisición" necesariamente para el menaje de habitaciones, productos de limpieza/químicos y los útiles de oficina; las herramientas serán utilizadas y devueltas al final del día, para ello se llevará un inventario diario con su respectivo documento.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

5. SEGURIDAD:

La seguridad para las bodegas de materiales será la misma. Deberá contar con cerraduras sea candados o chapas, el jefe de bodega tendrá el control de las llaves y se llevará un documento donde especifique los datos de la persona que solicite la llave de alguna bodega.

No hay que olvidar las causas que pueden producir pérdidas económicas al momento del almacenaje y distribución.

- Robo
- Falta de rotación (caducidad)
- Mala clasificación
- Higiene y sanitación
- Falta de documentos
- Falta de mantenimiento


Documentos de Recepción:

REQUISICIÓN

Es un documento o formato que sirve para pedir un producto de cualquier departamento a bodega.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Gráfico 29 Requisición

 <p>COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO REQUISICIÓN</p>						
Fecha:			N°			
Departamento:						
Código	Artículo	Unidad	Cantidad Pedida	Cantidad Entregada	Precio Unitario	Precio Total
					Total	
Observación:						
Pedido por	Autorizado por	Entregado	Recibido			

Elaborado por: Daniela Sevilla

*Autorizado por/ Entregado: Firma bodeguero.

* Recibido: Firma Chef o Jefe del departamento solicitante.

BIN CARD o TARJETA DE ALMACÉN

Se utiliza específicamente para conservas, lácteos y bebidas. Detalla las entradas y salidas de los productos con su respectivo saldo y existencias(mínima: 10 y máxima: 100), es una forma de llevar inventario(kardex) para este tipo de productos.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Gráfico 30 Bin Card o Tarjeta de Almacén

 <p style="text-align: center;">COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO Bin Card o Tarjeta de Almacén</p> <p>Nombre del producto: Código: Unidad: Último precio: Cant Max: Cant Min:</p>				
Fecha	Descripción	Entrada	Salida	Saldo


Elaborado por: Daniela Sevilla

- *Cuando el producto llega a su existencia mínima se realizará un Solicitud de Compra.
- *Las entradas se basan en las facturas/Liquidaciones de Compras o Notas de Ventas.
- *Las salidas se basan en la Requisición.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

CONTROL DE LLAVES


Gráfico 31 Control de Llaves

 <p style="text-align: center;">COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO CONTROL DE LLAVES</p> <p>Departamento:</p>				
Fecha	Nombre	Cargo	Bodega	Firma

Elaborado por: Daniela Sevilla

INVENTARIO DIARIO DE HERRAMIENTAS

Gráfico 32 Inventario Diario de Herramientas

 <p style="text-align: center;">COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO Inventario Diario de Herramientas</p> <p>Departamento:</p>				
Fecha	Código	Existencia Anterior	Existencia Actual	Firma

Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

INVENTARIO

Objetivo principal:

Obtener constancia o constatación física de un bien. (Moreno, 2011)

Campo de Aplicación: Departamento de Compras y Bodegas.

Alcance: Todo el Complejo Kawsí Mundo.

Responsables: Todo el Complejo Kawsí Mundo.

Indicadores: Lograr un 100% de manejo.

El inventario es una relación detallada de todos los artículos existentes en almacén y sirve para determinar los consumos correspondientes a un periodo dado que generalmente suele hacerse mensualmente. El inventario nos ayuda a:

- Determinar el nivel óptimo de existencias
- Evitar el exceso de existencia
- Tener siempre en existencia para dar un buen servicio
- El exceso es igual a la mala gestión de compras.

Para llevar un control y registro de los inventarios se adoptan sistemas adecuados para evaluar las existencias de toda la mercadería, el propósito es fijar un volumen de producción y ventas como también la toma de decisiones sobre el manejo financiero de la organización.

Explicado anteriormente los inventarios se pueden realizar en diferentes periodos (anualmente, semestralmente, mensualmente o diario) en este caso es recomendable tener varios inventarios de acuerdo al producto, el conteo de estos deben estar igual a lo obtenido en las "Tarjetas Kardex". Si las cantidades no están iguales se analizará las posibles causas por las cuales los productos no existen en bodega.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

a) **Perpetuo o Permanente:** Se trabaja a base de la tarjeta Kardex, se realizará cada fin de mes . Sirve para alimentos, bebidas y suministros (huéspedes, limpieza).

b) **Periódico:** Trabaja a base de Kardex, se hará cada 6 meses o cada 12 meses, sirve para papelería, mantenimiento, activos de operaciones y activos fijos.

✓ **Activo Operación:**

- Utensillos
- Cocina
- Vajilla
- Cubertería
- Cristalería
- Lencería

✓ **Activos Fijos:**

- Vehículos
- Terrenos
- Maquinaria

Gráfico 33 Tarjeta Kardex

TARJETA KARDEX										
Nombre Producto:					Código:					
Unidad:					Método:					
Cantidad Máxima:										
Cantidad Mínima:										
Fecha	Descripción	Existencia Anterior			Egresos			Existencias		
		Cant.	P.Unitario	P.Total	Cant.	P.Unitario	P.Total	Cant.	P.Unitario	P.Total

Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

c) **Por stock:** Se trabaja en bares y bebidas, se realizará mensualmente.

También llamado "Existencias Fijas"

Gráfico 34 Existencias Fijas

Artículo	Unidad	Por Stock	Inventario	Precio Unitario	Precio Total

Elaborado por: Daniela Sevilla

CONCILIACIÓN DE BODEGA

Es el resultado final, mensual de la bodega de alimentos y bebidas teniendo como elemento de análisis, inventarios, teóricos comparados con el físico compras y consumos (requisiciones). Se puede dar un resultado: igualdad, un sobrante (cuando el físico es mayor al teórico), faltante (cuando el físico es menor que el teórico).

Ejemplo:

Mes: Marzo 2014

Inventario Inicial:	500	
+ Compras	2.500	
= Disponible	3.000	
- Consumos	2.800	
=Inventario Teórico	200	
- Inventario Final (Físico)	200	→ Comparar Kardex, Bin Card
	∅	

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

El inventario nos ayuda también a conocer el índice de rotación, donde se utiliza la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Salidas Mensuales}}{\frac{\text{Inv. Inicial} + \text{Inv. Final}}{2}}$$

Ejemplo:

Inventario Inicial: 225.300

Inventario Final: 220.700

Índice de Rotación: ?

Salida Mensual: 305.000

$$\frac{305.000}{\frac{225.300 + 220.700}{2}} = 1.37$$

**La correcta rotación está entre 1.37 - 1.50*

GESTIÓN Y VALORACIÓN DE STOCK

En cada tarjeta Kardex deberá constar la existencia mínima y máxima del producto.

- a) **Stock mínimo:** Cantidad mínima que debe tener.
- b) **Stock máximo:** Representa el tope que ha de almacenar de una mercadería dada, para determinar su deterioro y provocar los mínimos costos.
- c) **Stock seguridad:** Se define como el porcentaje de aumento en reserva sobre el stock mínimo para evitar una ruptura de stock.

SISTEMA DE VALORACIÓN:

Se utiliza esta técnica para valorar los inventarios en términos monetarios; existen numerosas técnicas de valoración pero las más conocidas y/o utilizadas son:

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

- a) L.I.F.O(*Last In First Out*): Últimas en entrar primeras en salir (U.E.P.S), permite obtener costos de ventas más reales, se recomienda utilizar en caso de inflación de precios, la única desventaja es que la mercadería queda valorizada al precio más antiguo.
- b) F.I.F.O(*Fisrt In First Out*): Primeras en entrar primeras en salir(P.E.P.S), se debe evaluar las salidas de acuerdo a la entrada más antigua, de modo que siempre quedan en existencia las últimas compras.
- c) Promedio Ponderado: Valor promedio de las mercaderías que ingresaron, permite tener una valoración adecuada del inventario; se mantiene el mismo precio de la primera entrada, al momento de que exista una nueva compra cambia el precio unitario del producto y se calcula dividiendo la cantidad y el precio total de las existencias.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Gráfico 35 Tarjeta Kardex - Ejemplo Método L.I.F.O

TARJETA KARDEX										
Nombre Producto: Mayonesa					Código: A004					
Unidad: Frasco 300gr					Método: LIFO					
Cantidad Máxima: 100										
Cantidad Mínima: 20										
Fecha	Descripción	Existencia Anterior			Egresos			Existencias		
		Cant.	P.Unitario	P.Total	Cant.	P.Unitario	P.Total	Cant.	P.Unitario	P.Total
Marzo 02	Santa María F240							100	1,50	150
Marzo 05	Magda F241	60	1,70	102				100	1,50	150
								60	1,70	102
Marzo 10	Cocina Fría				20	1,70	34	100	1,50	150
								40	1,70	68

Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Gráfico 36 Tarjeta Kardex - Ejemplo Método F.I.F.O

TARJETA KARDEX										
Nombre Producto: Mayonesa					Código: A004					
Unidad: Frasco 300gr					Método: FIFO					
Cantidad Máxima: 100										
Cantidad Mínima: 20										
Fecha	Descripción	Existencia Anterior			Egresos			Existencias		
		Cant.	P.Unitario	P.Total	Cant.	P.Unitario	P.Total	Cant.	P.Unitario	P.Total
Marzo 02	Santa María F240							100	1,50	150
Marzo 05	Magda F241	60	1,70	102				100	1,50	150
								60	1,70	102
Marzo 10	Cocina Fría				20	1,70	34	80	1,50	120
								60	1,70	102

Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Gráfico 37 Tarjeta Kardex - Ejemplo Método Promedio Ponderado

TARJETA KARDEX										
Nombre Producto: Mayonesa					Código: A004					
Unidad: Frasco 300gr					Método: PROMEDIO PONDERADO					
Cantidad Máxima: 100										
Cantidad Mínima: 20										
Fecha	Descripción	Existencia Anterior			Egresos			Existencias		
		Cant.	P.Unitario	P.Total	Cant.	P.Unitario	P.Total	Cant.	P.Unitario	P.Total
Marzo 02	Santa María F240							100	1,50	150
Marzo 05	Cocina Fría				50	1,50	75	50	1,50	75
Marzo 08	Cocina Personal				30	1,50	45	20	1,50	30
Marzo 10	Magda F241	70	1,70	119				90	1,66	149

Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

IMPLEMENTACIÓN DE UNIFORMES

La imagen es importante en toda empresa, lo primero que se fija un cliente es la actitud, disposición e imagen personal de todos los trabajadores. Por ende toda el área de Compras y Bodegas llevarán un uniforme el cual consiste camiseta polo de color azul con el logo del complejo, jeans y zapatos cómodos, adicional a eso las personas encargadas de bodegas tendrán su respectiva gorra para protección del sol. Se ha escogido este tipo de uniforme por la ubicación del complejo turístico y la importancia que se da a la comodidad del trabajador.

CAPACITACIÓN Y CONTROL DEL TRABAJO

Para poder cumplir todos los procesos señalados anteriormente y de igual manera lograr alcanzar el 100% de los indicadores, todos los trabajadores deberán asistir a un capacitación donde se aprenderá todos los procesos y como ejercer su trabajo. La capacitación será anual y será de carácter obligatorio.

Dentro de esta capacitación se hará un control u observación del trabajo, el primer año será mensual y desde el segundo año será trimestral; esto bajo la supervisión de los jefes y se hará un informe general para el Gerente del departamento.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

3.5. Estudio Financiero

Todo proyecto necesita implementar un estudio financiero, que es un conjunto de elementos informativo cuantitativo que permiten tomar decisiones y observar la viabilidad de un proyecto, todo esto influye en las operaciones de la empresa y visualiza su crecimiento.

3.5.1. Inversión Inicial

Según el Economista Rodrigo Sáenz a una inversión se la considera como un acto mediante el cual se cambia una satisfacción inmediata y cierta a la que se renuncia, contra una esperanza que de adquiere y de la cual el bien en el que se invierte es el soporte; es un incremento neto de capital.

3.5.1.1 Activos Fijos

Los activos fijos son los bienes y servicios que representan el valor monetario de los activos operativos que sirven de soporte al proceso productivo y que no son objeto de venta. (Sáenz, 2011)

Los activos fijos pueden ser considerados activos fijos operativos, de administración y de ventas entre estos se encuentran:

- Construcciones: en este caso se detalla sobre las bodegas del complejo turístico.

Tabla N° 27 Inicio de Operaciones Compras y Bodegas

DESCRIPCIÓN	VALOR USD
Construcciones y obras civiles	90,000.00
Total de Inversión Fija	\$ 90,000.00

Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

3.5.1.1.1 Construcciones y Obras Civiles

Gastos que se realizan para el levantamiento de las bodegas.

Tabla N° 28 Construcciones y Obras Civiles

DETALLE CONSTRUCCIONES	ÁREA m²	COSTO m² USD	COSTO USD
Bodega de Lavandería/Menaje	45	450.00	20,250.00
Bodega de Vajilla/Bebidas	43	450.00	19,350.00
Bodega de Carnes(Alimentos perecederos)	45	450.00	20,250.00
Bodega de Herramientas	34	450.00	15,300.00
Bodega Varios	33	450.00	14,850.00
Total			\$ 90,000.00

Elaborado por: Daniela Sevilla
Fuente: Arq.Jorge Jarrín

3.5.2 Costos y Gastos

Se puede definir al gasto como desembolso realizado al adquirir bienes y servicios que al ser utilizados proporciona beneficios y genera directamente una renta.

Costo es el valor de adquisición o de producción de bienes y servicios, como por ejemplo: materia prima, mano de obra directa e indirecta, materiales indirectos, suministros y servicios, depreciaciones.

Para el funcionamiento de bodegas se necesitan los siguientes costos y gastos:

3.5.2.1 Equipos y Herramientas

Todo equipo y herramientas que se necesita para que funcione el departamento de compras y bodegas. El costo de los equipos nombrados a continuación se basa en la

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

cotización de proveedores tales como Espinosa Páez S.A, Cora Refrigeración y entrevista al Sr. Juan Ávila administrador de campamento de la empresa Sertecpet.

Tabla N° 29 Equipos y Herramientas

EQUIPOS	VALOR USD
Basculas (Espinosa Páez S.A.) (\$200x2)	400.00
Congelador (\$652.22x2)	1,304.44
Total	\$ 1,704.44

Elaborado por: Daniela Sevilla

3.5.2.2 Mobiliario

Valor agregado a las bodegas. Su costo se basa en la cotización de los proveedores Cora Refrigeración y Pika.

Tabla N° 30 Mobiliario

DESCRIPCIÓN	VALOR USD
Estanterías (Cora Refrigeración) (\$246x10)	2,460.00
Canastas para almacenamiento de alimentos (\$10 x 10)	100.00
Total	\$ 2,560.00

Elaborado por: Daniela Sevilla

3.5.2.3 Equipos de Oficina

Todo lo relacionado a los equipos que se utilizará en la oficina del departamento de compras y bodegas.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Tabla N° 31 Equipos y Muebles de Oficina

DESCRIPCIÓN	VALOR USD
Equipo de Computación	1,156.00
Total	\$ 1,156.00

Elaborado por: Daniela Sevilla
Fuente: Computon S.A.

3.5.2.4 Activos Diferidos

Pedro Zapata Sánchez define a los activos diferidos como *"aquellos gastos o costos que se han capitalizado y que beneficiarán a periodos relativamente largos"* .

Se les considera como activo intangible, bienes económicos inmateriales de propiedad de una organización (Flores, s.a), tales como:

- Gastos de instalación y puesta en marcha
- Capacitación del personal

Tabla N° 32 Activos Diferidos

DESCRIPCIÓN	VALOR USD
Gastos de instalación y puesta en marcha.	750.00
Capacitación del personal	3,250.00
Total	\$ 4,000.00

Elaborado por: Daniela Sevilla

3.5.2.4.1 Gastos de instalación y puesta en marcha

Costos para el funcionamiento de bodegas.

Tabla N° 33 Gastos de instalación y puesta en marcha

DESCRIPCIÓN	VALOR USD
Instalación de congeladores	500.00

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Instalación de estantería (10 x \$25)	250.00
Total	\$ 750.00

Elaborado por: Daniela Sevilla
Fuente: Ing. Fernando Fray

3.5.2.4.2 Capacitación del personal

Es importante dar a conocer al personal sobre el manejo de toda maquinaria para uso en bodegas y también el manual de procesos de todo el departamento.

Tabla N° 34 Capacitación del personal

DESCRIPCIÓN	VALOR USD
Manejo de maquinaria(\$250 x 3empleados)	750.00
Manual de procesos(\$250 x 10 empleados)	2,500.00
Total	\$ 3,250.00

Elaborado por: Daniela Sevilla
Fuente: Capacitur

3.5.2.5 Materia Prima

Las herramientas que serán necesarias para el mantenimiento del complejo turístico fueron cotizadas con el proveedor Mega Kiwi.

Para el menaje de las habitaciones se ha escogido cotizaciones de diferentes proveedores tales como: Sukasa; se ha incluido dos proveedores (Decortelas Cía Ltda., Sunflower) por su disposición de productos mencionados a continuación.

Tabla N° 35 Materia Prima

DETALLE	VALOR
Herramientas	6,122.87

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. ”

Menaje de Habitaciones	6720.00
Total USD	12,842.87

Elaborado por: Daniela Sevilla

3.5.2.6 Materiales Indirectos

Como se mencionó anteriormente el personal de compras y bodegas deberá llevar su respectivo uniforme que sea cómodo y no se tenga ningún problema al momento de trabajar.

El proveedor más conveniente fue El Uniforme; todo el personal utilizará camiseta polo de color azul oscuro, el cálculo es de 10 camisetas a un costo de \$8,26 cada una tomando en cuenta que se les entregará dos camisetas a cada empleado el total sería de \$165.20 y tanto el jefe de bodegas, bodegueros y chofer utilizarán gorras de color azul oscuro donde el costo de 5 gorras es de \$4,42 cada una que da como resultado \$22.10. La suma total de los uniformes es de \$209.78 incluido IVA 12%.

En cuanto a los productos de limpieza la cotización se la realizó con el proveedor Unilimpio, esta cotización fue hecha con todos los productos que se va a necesitar para la limpieza del Complejo Turístico. La utilización de estos productos está prevista para el año.

Tabla N° 36 Materiales Indirectos

DETALLE	VALOR
Materiales de aseo	873.63
Uniformes	209.78
Total USD	1,083.41

Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. ”

3.5.2.7 Suministros y Servicios

Uno de los servicios básicos de mayor importancia dentro de bodegas para su funcionamiento es la energía eléctrica, el cálculo aproximado de consumo de luz es de \$300 mensuales.

Para la papelería del Complejo Turístico se hizo la cotización con el proveedor Dilipa, se tomó en cuenta todo lo necesario para el uso diario en las actividades del complejo. Dentro de la papelería se tomará en cuenta los bloques de facturas u otros documentos a utilizar en el proceso de compras y bodegas, el proveedor a cotizar fue Pikok Diseño y Publicidad.

Tabla N° 37 Suministros y Servicios

DETALLE	VALOR
Energía eléctrica	3,600.00
Papelería	611.62
Total USD	4,211.62

Elaborado por: Daniela Sevilla

3.5.2.8 Mano de Obra

- Mano de Obra Directa: Tiene relación directa con la producción o prestación del servicio.
- Mano de Obra Indirecta: No participa directamente en la producción o prestación del servicio.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Tabla N° 38 Mano de Obra Directa

DEPARTAMENTO	SUELDO MENSUAL USD	N° PERSONAS	COSTO TOTAL USD
Asistente Compras	348.00	1	4,176.00
Asistente Bodegas	348.00	1	4,176.00
Bodeguero	348.00	1	4,176.00
Total	1,044.00	3	12,528.00

Elaborado por: Daniela Sevilla
Fuente: Salarios Mínimos Sectoriales

3.5.3 Depreciaciones

La depreciación es la reducción sistemática o pérdida del valor del activo por su uso o caída en desuso por otros avances tecnológicos y el uso intensivo o moderado. (Zapata, 2008)

A continuación en la tabla 3.5.14 se muestra los bienes que serían sujetos de depreciación en cuanto al departamento de compras y bodegas.

Tabla N° 39 Depreciación

BIENES	VIDA ÚTIL	% DEPRECIACIÓN	VALOR USD	DEPRECIACIÓN ANUAL
Construcciones y Obras Civiles	10	10%	90,000.00	8,100.00
Equipos y Herramientas	10	10%	1,704.44	153.40
Mobiliario	5	20%	2,560.00	409.60
Equipos	3	33%	1,156.00	258.17

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Oficina(Computación)				
Total Depreciación Anual				\$ 8,921.17

Elaborado por: Daniela Sevilla
Fuente: Servicio de Rentas Internas

3.5.4 Seguros y Mantenimiento

3.5.4.1 Seguro

"El seguro es un acto o contrato mercantil, donde una persona jurídica a cambio de recibir una cantidad en dinero, conocido como prima, asume la responsabilidad sobre la existencia de personas o la permanencia de ciertas cosas."
(Zapata, 2008)

Tabla N° 40 Seguros

BIENES	PORCENTAJE	VALOR USD	COSTO SEGURO USD
Construcciones y Obras Civiles	0.25%	90,000.00	225.00
Equipos y Herramientas	3%	1,704.44	51.13
Mobiliario	3%	2,560.00	76.80
Equipos Oficina(Computación)	3%	1,156.00	34.68
Total Seguro Anual			\$ 387.61

Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

3.5.4.2 Mantenimiento

Es importante hacer un mantenimiento periódico a los activos fijos para que estos se conserven en buen estado.

Tabla N° 41 Mantenimiento

BIENES	PORCENTAJE	VALOR USD	COSTO SEGURO USD
Construcciones y Obras Civiles	2%	90,000.00	1,800.00
Equipos y Herramientas	2%	1,704.44	34.08
Mobiliario	1%	2,560.00	25.60
Equipos Oficina(Computación)	2%	1,156.00	23.12
Total Mantenimiento Anual			\$ 1,882.80

Elaborado por: Daniela Sevilla
Fuente: Pedro Zapata

3.5.5 Gastos Administrativos

Son los egresos en el área administrativa del departamento de compras y bodegas.

Tabla N° 42 Gastos Administrativos

DEPARTAMENTO	SUELDO MENSUAL USD	N° PERSONAS	COSTO TOTAL USD
Jefe Compras y Bodegas	1,000.00	1	12,000.00

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Total	1,000.00	1	12,000.00
--------------	-----------------	----------	------------------

Elaborado por: Daniela Sevilla
Fuente: Pedro Zapata

3.5.6 Flujo de Caja

El flujo de caja permite medir la rentabilidad de una inversión. Este proyecto se considera "no apalancado" esto quiere decir que se financia con recursos propios.

Los datos utilizados para el flujo de caja se detallan a continuación:

Tabla N° 43 Inversión Total del Complejo

DETALLE	CANTIDAD
Metros cuadrados	21,960
Precio por metro cuadrado	\$ 450.00
TOTAL	\$ 9,882,000.00

Elaborado por: Daniela Sevilla

Tabla N° 44 Total Costos y Gastos del Departamento Compras y Bodega

DETALLE	CANTIDAD
Equipos y Herramientas	1,704.44
Mobiliario	2,560.00
Equipos de Oficina	1,156.00
Activos Diferidos	4,000.00
Materia Prima	12,842.87
Materiales Indirectos	1,083.41
Suministros y Servicios	4,211.62
Mano de Obra	12,528.00

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Seguros	387.61
Mantenimiento	1,882.80
Gastos Administrativos	12,000.00
TOTAL COSTOS Y GASTOS	\$ 54,356.75

Elaborado por: Daniela Sevilla

Tabla N° 45 Flujo de Caja

RUBROS / AÑOS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ventas		762,824.00	1,044,842.33	1,088,621.22	1,134,234.45	1,181,758.87
(-) Costos de ventas		266,988.40	365,694.81	381,017.43	396,982.06	413,615.61
(-) Costos de bodegas		54,356.75	56,634.30	59,007.27	61,479.68	64,055.68
Utilidad Bruta en Ventas		441,478.85	622,513.21	648,596.52	675,772.71	704,087.59
(-) Gastos Administrativos		154,992.00	161,486.16	168,252.44	175,302.21	182,647.37
(-) Gastos Ventas		38,141.20	52,242.12	54,431.06	56,711.72	59,087.94
(=) Utilidad en Operación		193,988.90	352,150.63	366,905.75	382,279.10	398,296.59
(+) Depreciaciones		8,921.17	8,921.17	8,921.17	8,921.17	8,921.17
(-) 15% participación laboral		29,098.34	52,822.60	55,035.86	57,341.86	59,744.49
Utilidad antes de impuestos		155,969.40	290,406.87	302,948.71	316,016.06	329,630.93
(-) 22% Impuesto a la Renta		34,313.27	63,889.51	66,648.72	69,523.53	72,518.81
(=) Flujo de Caja Neto	(\$ 9,882,000.00)	\$ 139,498.47	\$ 244,359.70	\$ 254,142.34	\$ 264,334.87	\$ 274,954.47

Elaborado por: Daniela Sevilla

3.5.7 Costo - Beneficio

La inversión para este proyecto es alta pero el beneficio que tendrá es positivo, ya que existirá un control perpetuo en todo lo relacionado a alimentos y bebidas, inventarios, manejo de alimentos y materiales en bodegas; y el servicio prestado será de calidad.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Tabla N° 46 Costo - Beneficio

COSTO / BENEFICIO		1	2	3	4	5
Inversión inicial	\$ 9,882,000.00					
Implementación mejoras	\$ 54,356.75					
Utilidad		\$ 139,498.47	\$ 244,359.70	\$ 254,142.34	\$ 264,334.87	\$ 274,954.47
Ganancia por cada dólar invertido		\$ 0.014	\$ 0.025	\$ 0.026	\$ 0.027	\$ 0.028

Elaborado por: Daniela Sevilla

La relación costo - beneficio es de 0.02 centavos de retorno por cada dólar invertido en un periodo de 5 años, para obtener este valor se calculó:

Utilidad Anual / Inversión Inicial + Implementación de Mejoras

Para obtener el valor global se suman los siguientes valores:

Σ Ganancia por cada dólar invertido / Número de años

3.5.8 Ventajas y Desventajas del Departamento de Compras y Bodegas

Desventajas:

- Como tal es un amplio proceso en donde se incluye a todos los departamentos de una organización, un mal cumplimiento de procesos puede afectar los resultados finales del servicio prestado.
- Requiere de una alta inversión de capital.
- Si los procesos no son claros puede causar un ambiente de indisciplina en todas las áreas del complejo.

Ventajas:

- Se puede incorporar mejoras, se puede rediseñar los procesos y administrar correctamente su información.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

- La relación con las diferentes áreas de la empresa debe es permanente ya que así se conoce la demanda de los productos y la necesidad del cliente, actúa con una clara orientación al servicio.
- Los procesos también pueden ser registrados y actualizados en una base de datos, la tecnología sigue avanzando y esto facilita el trabajo del departamento.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

4.1 Conclusiones

- El análisis situacional en cuanto a la identificación de complejos turísticos en la parroquia de San Antonio de Pichincha manifestó la existencia de dos complejos que incumplen con las características impuestas por la ley y no cuentan con un correcto proceso o un departamentos de compras y bodegas.
- El manual diseñado para el Complejo Turístico Kawsí Mundo propone las tareas que se deben cumplir en cuanto a las compras, recepción y almacenamiento de alimentos, bebidas, materiales y/o servicios.
- Analizando los resultados se indicó la importancia de controlar dichos procesos para un correcto funcionamiento y abastecimiento en todos los departamentos del complejo turístico.
- Se espera tener un flujo positivo los primeros años de producción, recuperando a largo plazo la inversión realizada. El costo - beneficio del departamento es aceptable.
- El manejo de un gran departamento puede causar en un principio desventajas que a futuro se pueden convertir en puntos positivos para el complejo, para ello la experiencia, la comunicación y el control deben ser primordiales en todo proceso.

4.2 Recomendaciones

- La propuesta se debe aplicar desde el primer día de funcionamiento del Complejo Turístico, para llevar un correcto control y obtener resultados positivos a corto plazo.
- Se recomienda tener una reunión del personal cada mes para conocer como se están realizando los procesos e implementar soluciones en el caso de que existan problemas.
- Para obtener resultados positivos, se sugiere realizar observaciones mensuales de trabajo por parte de los jefes y motivar a los trabajadores.
- Dentro de las capacitaciones se recomienda incluir el tema de seguridad y ergonomía para el cuidado de sus trabajadores, en especial de bodega.
- Se recomienda llevar un cuidadoso control en cuanto a costos, minimizarlos, tener más opciones de proveedores y estar pendientes de los cambios en los precios de los productos ya que estos influyen en el costo total del servicio.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. ”

MATERIALES DE REFERENCIA

Flynn, J; (s.a). *Administración de Compras y Abastecimiento*. (pp. 2-3). México D.F: McGraw Hill.

Heredia, N.; (2007). *Gerencia de Compras: La nueva estrategia competitiva*. (pp. 3). Bogotá: Editorial ECOE.

Weiddinger, S.; (2000). *Introducción a las Actividades Hoteleras*. Madrid: Editorial Thomson Learning.

Ismail, A; (1999). *Operaciones y Procesos Hoteleros*. Madrid: Editorial Thomson Learning.

S.A; (2010). *Hotelería y Turismo: Manual de Administración Hotelera*. (pp. 86). Madrid: Editorial Paly.

Acero Triviño, A.L. 2012. *Método Descriptivo*. Recuperado de <http://www.scribd.com/>

Andino Sosa, P. (2012). *Desarrollo del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera, Guía Teórica- Metodológica*. Quito, Ecuador.

Anónimo. s.a. *Zona Económica*. Recuperado de <http://www.zonaeconomica.com/recursos/financieros>

Anónimo. s.a. *Investigación de Campo*. Recuperado de <http://www.rena.edu.ve/>

Avilés Blanco, G. M. 2011. *ebookbrowse*. Recuperado de <http://ebookbrowse.com/>

Ayala, J. L. (2005 - 2006). *Investigación y Distribución Estadística (Materia)*. Quito, Ecuador.

Bachs, J; Bancells, J; & Vives, R. (2006). *Economato y Bodega*. In: *Manual de Gestión de Producción de Alojamiento y Restauración*. (pp. 33-145). Madrid: Editorial Síntesis.

Cerra, J., Dorado, J., Estepa, D., & García, P. (1994). *Los Servicios de un Hotel: Economato y Bodega: Gestión de Producción de Alojamiento y Restauración* (pp. 145-168). Madrid: Editorial Síntesis.

Distrito Metropolitano de Quito. 2013. *Aquicito, Parroquias del Distrito Metropolitano de Quito*. Recuperado de San Antonio de Pichincha: <http://www.quito.com.ec/>

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Ecuador Channel. 2011. *Ecuador - Rich in History, Culture and Natural Beauty*. Recuperado de <http://www.ecuador.com/>

Gobierno de la Provincia de Pichincha. 2013. Recuperado de <http://www.pichincha.gob.ec/>

Lattin W., G. (1994). *Departamento de Abastecimiento.: Administración moderna de Hoteles y Moteles* (pp. 125-169). México: Editorial Trillas.

Mena Galárraga, F. J. 2004. *Repositorio Universidad Tecnológica Equinoccial*. Recuperado de <http://repositorio.ute.edu.ec>

Ministerio de Turismo. 2013. *Ecuador Ama la Vida*. Recuperado de <http://www.ecuador.travel>

Moreno, A. (2011). *Materia de Compras y Bodegas UISEK*. Quito.

Murray R., S. (1970). *Población y Muestra. Estadística Descriptiva e Inductiva: Estadística, Teoría y 875 problemas resueltos* (p. 1). México: McGraw-Hill.

Scheel Mayenberger, A. (s.a). *Control de Alimentos y Bebidas*.

Gobierno Parroquial de San Antonio de Pichincha. s.a. Recuperado de <http://www.sanantoniodepichincha.gob.ec>

Bautista, Gabriela y Colina, Vanessa. (2004). *Propuesta de creación de una Hostería con tratamientos medicinales en la Parroquia San Antonio de Pichincha*. Recuperada de <http://repositorio.ute.edu.ec>.

Directorio Electrónico Ecuatoriano. s.a. Recuperado de <http://www.turis.direcuador.com>

Orellana Gonzales, Leticia. (2010). *Manual de Procedimientos Operativos para el Restaurante de comida rápida "Las Parrillas del Gato"*. Recuperada de <http://repositorio.uct.edu.ec/>

Mena Galárraga, Francisco Javier. (2004). *Propuesta de Mejoramiento Técnico y Operativo del Departamento de Alimentos y Bebidas del Hotel Quito, y su relación con el Departamento de Compras y Bodegas*. Recuperada de <http://repositorio.ute.edu.ec>

Rivadeneira, Alfredo. (2013, Mayo 17). *Manual de Procedimientos*. (Entrevistado por Daniela Sevilla)

Planta Turística en el Ecuador; Plandetur 2020; Pág. 13

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Reglamento General de Actividades Turísticas (Decreto 3400); Ley de Turismo del Ecuador.

Alojamientos; Reglamento General de Actividades Turísticas; Ley de Turismo; Art.1

Complejos Vacacionales; Reglamento General de Actividades Turísticas; Ley de Turismo; Art.31

Jaya, Eugenia y Morales, Janeth. (2009). *Plan de negocios para la creación de un complejo turístico en La vía Cuenca- Guarumales- Macas, sector la Sopladora*. Recuperada de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/67>

Zaratiegui, J.R. 1999. *La Gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa*. Documento PDF. Recuperado de <http://www.mityc.es>

e-conomic España. s.a. *Definición de Proveedor*. Recuperado de <http://www.economic.es>

Gutiérrez, A. (1986). *Determinación de la Muestra: Cómo hacer Monografía y Tesis*. (pp. 104). Quito.

Censo de Población y Vivienda. 2010. Recuperado de <http://redatam.inec.gob.ec/>

Gobierno Autónomo y Descentralizado Parroquial de San Antonio de Pichincha. (2010). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*. (pp. 35).

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. 2010. *Población y Demografía*. Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>

Lombeida, Marcia Margoth. (2012). *Proyecto de creación de una empresa de televisión por cable para explotar en las parroquias de San Antonio de Pichincha y Pomasqui*. Recuperada de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/798>

Álvarez, Mauricio Sargento; Rico, Danilo. (2014) *Complejo Turístico Granilandia*. Entrevistado por Daniela Sevilla)

Complejo Turístico Kawsí Mundo. 2014. *Kawsí Mundo*. Recuperado de <http://www.kawsimundo.com>

Servicios de Rentas Internas del Ecuador. s.a. *Guía Básica Tributaria*. Recuperado de <http://www.sri.gob.ec>

Sáenz, R. (2011). *Manual de Gestión Financiera*. Quito.

Jarrín, Jorge Arquitecto. (2014). *Costo del metro cuadrado en la Mitad del Mundo*. (Entrevistado por Daniela Sevilla)

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Fray, Fernando. (2014). *Costo instalación de equipos de refrigeración*. (Entrevistado por Daniela Sevilla)

Ávila, Juan. (2014). *Costo congeladoras*. (Entrevistado por Daniela Sevilla)

Flores, María Gabriela. s.a. *Propuesta para la implementación de un Agroecolodge certificado en la Finca "Tierra Linda" Puerto Quito- Pichincha*. Universidad Central del Ecuador. Quito.

Zapata, P. (2008). *Contabilidad General*. Ecuador: Editorial McGraw Hill.

Montoya Palacio, A. (2002). *Conceptos modernos de Administración de Compras*. (pp.120). Bogotá: Editorial Norma.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

ANEXOS

FOTOS COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO

Imagen- Entrada del Complejo Turístico Kawsí Mundo



Imagen- Habitaciones Complejo Turístico Kawsí Mundo



"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Imagen- Bodega 1



Imagen- Vista General Bodegas

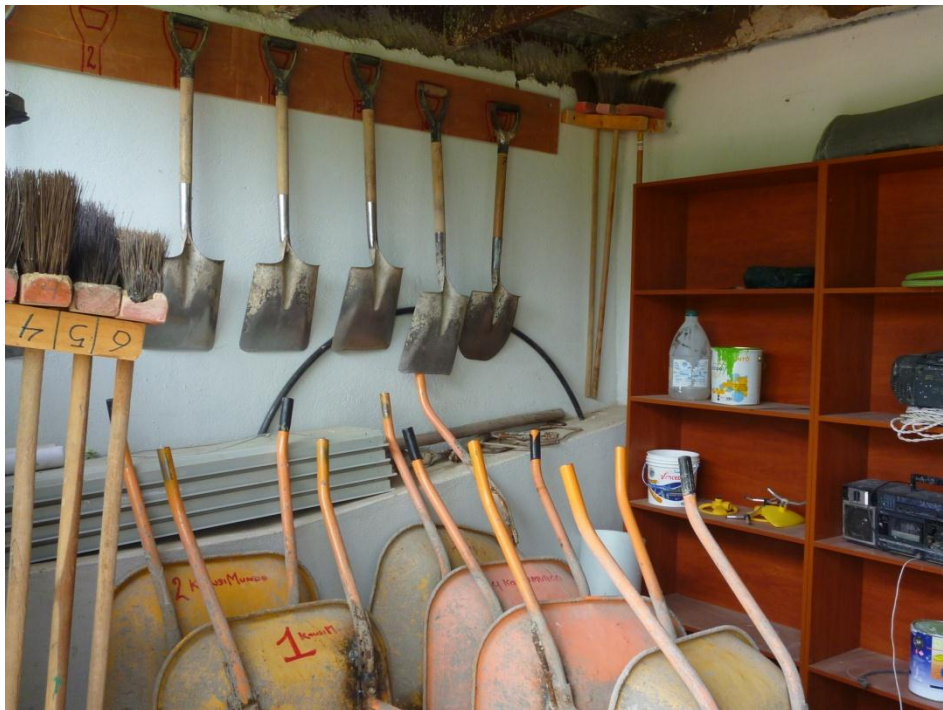


"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Imagen- Vista General Bodegas



Imagen- Bodega Herramientas



"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

COTIZACIONES

Cotización El Uniforme

CANTIDAD	DETALLE	V.UNITARIO	V.TOTAL
20	Camiseta Polo (Talla M/L)	8.26	\$165.20
5	Jokys y Vicerias	4.42	\$22.10
Subtotal		\$187.30	
IVA 12%		\$22.48	
Total		\$209.78	

Elaborado por: Daniela Sevilla
Fuente: Cotización El Uniforme

Cotización Unilimpio

CANT	UNIDAD	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	P. UNIT	P.TOTAL
1	PAQUETE	LIMPIÓN REUTILIZABLE BISOLUTIONS 34.5x35cms paqx10,Blanco,Rojo,Azul	2.41	2.41
1	ROLLO	LIMPION REUTILIZABLE AZUL,ROJO ROLLOX160HOJAS 19cmsx25cms 40mts	12.33	12.33
1	CAJA	SERVILLETA ELITE EMPRESAS 24x24cms paqx100unidades cajax32paquetes	0.36	11.52
1	CAJA	FACIAL ELITE CAJA CUBO 3H 21X21,6cms 60unidades cajax36cajitas	1.80	64.80
1	CAJA	TOALLA Z BIOSOLUTION Blanca PAQX150D/H 23x23cms cajax16paquetes	2.06	32.96
1	CAJA	TOALLA V ELITE 200HOJAS 2H extra blanca cajax18paquetes	1.47	26.46
1	PACA	PAPEL HIGIÉNICO ELITE 2H 48mts extra suave pacax48rollos	0.60	28.80
1	UNIDAD	POLVO LIMPIADOR TIPSX450gs	1.24	1.24
1	PAQUETE	JABÓN ANTIBACTERIAL PROACTIVE 125gs paquetex3unidades	2.38	2.38
1	UNIDAD	CEPILLO DE BAÑO PLASTICO CON BASE	1.38	1.38
1	UNIDAD	VIRUTA DE PISO NRO 8	5.89	5.89
1	UNIDAD	TUBO PLASTIFICADO ESCOBA 120CMS verde/azul/rojo/amarillo/verde/negro	0.57	0.57
1	UNIDAD	REPUESTO ESCOBA INDUSTRIAL ROJA/NEGRO	1.43	1.43
1	PAQUETE	FIBRA ABSORBENTE CON APRESTO 38x40cms paquetex2unidades	0.76	0.76
1	PAQUETE	ESTROPAJO REFORZADO 10 UNIDADES	2.12	2.12

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

1	UNIDAD	AMBIENTAL TIPS AEROSOL 400ml Bebé,Floral,Frutal,Herbal	2.99	2.99
1	UNIDAD	TIPS TANQUE BRISA MARINA 48grs	2.19	2.19
18	UNIDAD	ESPONJA MIXTA	0.26	4.68
18	UNIDAD	PASTILLA BAÑO TIPS 95grs (cereza-frutilla-manzana)	0.95	17.10
3	UNIDAD	TRAPEADOR MOPA PABILO	1.76	5.28
5	UNIDAD	GEL ANTIBACTERIAL SACHET DE 800ml	5.87	29.35
1	UNIDAD	DISPENSADOR GEL 800ML DECORT	12.75	12.75
1	UNIDAD	DISPENSADOR JABÓN ESPUMA 800ML UNILIMPIO	9.35	9.35
1	UNIDAD	JABON ESPUMA ANTIBACTERIAL 800ML UNILIMPIO	5.69	5.69
1	UNIDAD	DISPENSADOR PAPEL HIGIÉNICO JUMBO DECORT	16.15	16.15
1	PAQUETE	PAPEL HIGIENICO JUMBO ELITE BLANCO 2H 250MTS Paquetex6rollos	2.13	12.78
1	UNIDAD	DISPENSADOR TOALLA ROLLO AUTOCORTE ELITE	80.75	80.75
1	PAQUETE	TOALLA ELITE ATMOS 1HOJA 310MTS paquetex2rollos	8.61	17.22
1	CAJA	GUANTE DE EXAMEN LATEX BIOX100unidades Small/Medium/Large	5.53	5.53
1	PAR	GUANTE BIOSOLUTIONS CALIBRE 20 PAR	0.89	0.89
1	UNIDAD	PALA BASURA MANGO LARGO	1.38	1.38
1	UNIDAD	ORGANIZADOR ESCOBAS 8 PUESTOS	4.76	4.76
1	UNIDAD	SEÑAL PISO MOJADO	11.90	11.90
1	UNIDAD	COCHE EXPRIMIDOR 30LITROS ACTION PRO PROFESIONAL	140.25	140.25
1	UNIDAD	COCHE CONSERJE 55X124X98cms con bolsa 120litros	246.50	246.50
1	UNIDAD	ESCURRIDOR VIDRIO CON APLICADOR QUIMICO	19.55	19.55
1	UNIDAD	BASTON ALUMINIO 140cms PARA BASES Y SUJETADORES	7.31	7.31
1	UNIDAD	RASPADOR DE PISOS 120cms	24.23	24.23
1	UNIDAD	INSECTICIDA COCINA 600cc con atomizador	2.64	2.64
1	GALON	LAVAVAJILLA INDUSTRIAL NEUTRO OZZ GALON	5.10	5.10
1	UNIDAD	LAVADO FINAL AQUAMATIC LITRO	2.98	2.98
TOTAL				\$873.63

Elaborado por: Daniela Sevilla
Fuente: Cotización Unilimpio

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Cotización Dilipa

Cálculo 1				
Cantidad	Unidad	Producto	C.Unitario	C.Total
5	Unidad	Archivador Negro	2.4141	12.0705
3	Unidad	Archivador Telegrafo Azul	2.2586	6.7758
1	Caja	Bolígrafo punta fina negro	8.016	8.016
2	Paquetes	Cinta de embalaje transparente	3.7128	7.4256
1	Caja	Destacador Amarillo	5.008	5.008
3	Unidad	Grapadoras	2.4473	7.3419
1	Caja	Lápiz HB	7.5108	7.5108
1	Caja	Liquid Paper	20.9676	20.9676
1	Caja	Marcador Negro	5.996	5.996
10	Unidad	Masking	0.9	9
4	Resmas	Papel Bond	4.1105	16.442
3	Unidad	Perforadoras	2.7376	8.2128
5	Unidad	Post it	4.2827	21.4135
1	Caja	Scotch	2.36	2.36
1	Paquetes	Sobre Manila	7.66	7.66
Subtotal				146.20
IVA 0%				16.44
Tarifa 12%				129.76
IVA 12%				15.57102
Total				\$161.77

Cálculo 2				
Cantidad	Unidad	Producto	C.Unitario	C.Total
1	Unidad	Apoyamano Acrílico Negro	2.3432	2.3432
1	Unidad	Calculadora	9.8089	9.8089
1	Unidad	Dispensador	1.5649	1.5649
1	Unidad	Guillotina	70.3382	70.3382
1	Caja	Papel Carbón	3.6	3.6
Subtotal				87.66
IVA 0%				
Tarifa 12%				87.66
IVA 12%				10.52
Total				\$98.17
Total a pagar: \$259.94				

Elaborado por: Daniela Sevilla
Fuente: Cotización Dilipa

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Cotización Pikok

CANTIDAD	DESCRIPCION	V. UNITARIO	V. TOTAL
8	blocks papel bond, 2 copias papel químico, tamaño A5, 2 colores	25.00	200.00
3	blocks papel bond, 2 copias papel químico, tamaño A4, 2 colores	38.00	114.00
TOTAL + IVA 12%			\$ 351.68

Elaborado por: Daniela Sevilla

Fuente: Cotización Pikok

Cotización Mega Kiwi

CANT	UNIDAD	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	P. UNIT	P.TOTAL
1	unidad	Cortadora de cesped a motor	481.00	481.00
2	unidad	Mangueras jardinería 25m2 x 1/2p	45.58	91.16
3	unidad	Rastrillo metálico grande	18.86	56.58
2	unidad	Rastrillo plástico	5.89	11.78
2	unidad	Rastrillo metálico flex	14.00	28.00
4	unidad	Aspersor bronce	8.96	35.84
4	unidad	Tijera 2 manos para podar	8.29	33.16
4	unidad	Tijera 2 manos para podar pequena	4.99	19.96
4	unidad	Pala para jardinería	13.60	54.40
4	unidad	Pala para mezcla	12.21	48.84
3	unidad	Pico mango plástico	22.56	67.68
4	unidad	Machetes	6.24	24.96
2	unidad	Arco para podar	7.73	15.46
2	unidad	Excavadora	29.75	59.50
2	unidad	Barras	25.85	51.70
4	unidad	Transplantadores de jardín	2.11	8.44
2	unidad	Motoguadaña motor	1174.60	2349.20
3	juegos	Olympia Tools(148 piezas)	79.05	237.15
1	juego	Juego de llaves y rachas (82 piezas)	64.56	64.56
1	unidad	Compresor portatil	87.82	87.82
1		Manguera y pistola	80.00	80.00
1	unidad	Taladro	56.44	56.44
2	unidad	Llaves de tubo 10"	6.06	12.12
1	unidad	Llaves de tubo 14"	10.55	10.55
1	unidad	Llaves de tubo 18"	13.17	13.17
1	unidad	Llaves de tubo 24"	42.11	42.11
2	unidad	Llave inglesa 8"	6.60	13.20
2	unidad	Llave inglesa 12"	10.72	21.44

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

3	unidad	Flexometro 8m	9.95	29.85
2	unidad	Flexometro 10m	15.24	30.48
2	unidad	Arco sierra 12"	6.18	12.36
2	unidad	Serruchos 18"	12.35	24.70
1	unidad	Martillo de bola	13.15	13.15
2	unidad	Combo 4lb	9.14	18.28
1	unidad	Remachadora	27.27	27.27
1	unidad	Entenalla	113.18	113.18
1	juego	Cinceles (7 piezas)	30.00	30.00
1	juego	Brocas para metal	11.33	11.33
1	juego	Brocas para concreto	5.70	5.70
1	juego	Brocas para madera	3.51	3.51
1	unidad	Esmeril 1/3 hp	93.91	93.91
5	unidad	Extención 5m	8.28	41.40
2	unidad	Extención 10m	15.15	30.30
2	unidad	Extención 25m	32.72	65.44
10	unidad	Corta picos	5.15	51.50
1	unidad	Voltmetro	33.24	33.24
5	unidad	Destapadores	10.05	50.25
1	unidad	Escalera 16 pies	125.87	125.87
2	unidad	Escalera de tijera aluminio	57.14	114.28
3	unidad	Banco tipo escalera	48.05	144.15
1	unidad	Escalera 9m con extensión	499.90	499.90
100	unidad	Guante de hilo	1.69	169.00
20	unidad	Cascos	6.98	139.60
50	unidad	Gafas de protección	1.18	59.00
100	unidad	Tapones oreja	1.09	109.00
TOTAL				\$ 6,122.87

Elaborado por: Daniela Sevilla
Fuente: Cotización Mega Kiwi

Cotización Sukasa, /Decortelas/Sunflower

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	V.UNITARIO	V.TOTAL
50	Cobertores (Decortelas Cia Ltda)	21.50	1075.00
50	Sábanas estampadas 1 1/2 (Sunflower)	10.26	513.00
50	Sábanas Llanas 1 1/2 (Sunflower)	11.6	580.00
50	Almohadas Estándar	7.51	375.50
50	Juegos de Toallas	83.53	4176.50
TOTAL			\$ 6720.00

Elaborado por: Daniela Sevilla
Fuente: Cotización varios proveedores

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Cálculo Salarial

EMPLEADO	SUELDO MENSUAL	SUELDO ANUAL	DÉCIMO TERCERO	DÉCIMO CUARTO	FONDOS DE RESERVA	APORTE PATRONAL 11.15%	APORTE PERSONAL 9.45%	SUELDO MENSUAL - 9.45%
Jefe de Compras	1,000.00	12,000.00	1,000.00	348.00	1,000.00	1,338.00	94.50	905.50
Asistente de compras	348.00	4,176.00	348.00	348.00	348.00	465.62	32.89	315.11
Asistente de bodegas	348.00	4,176.00	348.00	348.00	348.00	465.62	32.89	315.11
Bodeguero	348.00	4,176.00	348.00	348.00	348.00	465.62	32.89	315.11

Elaborado por: Daniela Sevilla

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

FORMATO ENCUESTA:

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

ENCUESTA

Por favor, dedique unos momentos a completar la siguiente encuesta, cuyo objetivo principal es diseñar los procesos en el departamento de compras y bodegas en el nuevo Complejo Turístico Kawsí Mundo en la Parroquia San Antonio de Pichincha, su uso será para fines académicos.

Información Básica:

Género: Masculino ___
Femenino ___

Edad: ___

Preguntas Generales:

1. ¿Conoce o ha visitado complejos turísticos?

Si Especifique _____
No

** Si su respuesta fue No, fin de la encuesta.*

2. ¿Con quién asiste al complejo turístico?

Solo (a)
Esposa (o)
Familia

3. ¿Cada cuánto tiempo los visita?

Cada fin de semana
Dos veces por mes
Una vez por mes

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

4. ¿De manera general, cómo considera usted los precios en el complejo turístico que ha visitado?

- Muy Caros
- Caros
- Buen precio
- Barato

5. Por favor, indique con una X su grado de satisfacción con los siguientes aspectos:

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Atención del personal					
Tarifas					
Servicios Básicos (Agua,luz,teléfono)					
Hospedaje					
Instalaciones					
Seguridad					

6. Por favor, indique con una X su grado de satisfacción con los siguientes aspectos en cuanto a Alimentos y Bebidas:

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Variedad de Productos					
Relación calidad/precio					
Tiempo de espera					
Atención del servicio					

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

Stock de alimentos					
--------------------	--	--	--	--	--

7. Por favor, indique con una X su grado de satisfacción con los siguientes aspectos en cuanto a Servicios Extraordinarios - Área Húmeda:

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Limpieza					
Seguridad					
Atención del servicio					
Disponibilidad de instalaciones					
Disponibilidad de productos de aseo personal(toallas)					

8. Por favor, indique con una X su grado de satisfacción con los siguientes aspectos en cuanto a Servicios Extraordinarios - Banquetes:

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Limpieza					
Seguridad					
Atención del servicio					
Disponibilidad de instalaciones					

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

9. Por favor, indique con una X su grado de satisfacción con los siguientes aspectos en cuanto a Servicios Extraordinarios - Canchas:

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Limpieza					
Seguridad					
Atención del servicio					
Disponibilidad de instalaciones					

10. ¿Qué servicios cambiaría o añadiría usted en el complejo turístico?

11. Identifique que es lo que más le molesta al visitar un complejo turístico; siendo 5 lo que más le molesta y 1 lo que menos le molesta:

- No hay toallas limpias
- No existe lockers suficientes
- No hay agua caliente
- Piscinas sucias
- Poca disponibilidad de parqueadero
- No hay espacio disponible en restaurante

Muchas gracias por su tiempo para realizar la encuesta.

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO, SAN ANTONIO DE PICHINCHA, AÑO 2014. "

FORMATO ENTREVISTA:

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

ENTREVISTA

Entrevista a:

Realizado por: Daniela Sevilla M.

La siguiente entrevista tiene como objetivo principal conocer sobre los procesos en el departamento de compras y bodegas, su uso será para fines académicos.

- 1. ¿Cuántos años tiene usted de experiencia en la industria de la Hotelería y Turismo?**
- 2. ¿Cómo funciona el departamento de compras y bodegas en su empresa?**
- 3. ¿Cuál es la importancia que usted le daría al departamento de compras y bodegas?**
- 4. ¿De qué manera influye el buen o mal manejo del departamento de compras y bodegas en la industria hotelera y turística?**
- 5. ¿Cuáles cree usted que son los procesos más importantes en el departamento de compras y bodegas?**
- 6. ¿Cree usted que exista ventajas y desventajas en el departamento? Explique.**

Muchas gracias por su tiempo.