



**Carrera de Tecnología Superior en Administración de Empresas**

**Título: Manual de Procesos para el Departamento de Compras de  
A&B y Suministros Hotel Quito**

**Trabajo de titulación, bajo la modalidad de Proyecto Integrador,  
previo a la obtención del título de Tecnólogo Superior en Administración**

**Autor: Romero Changoluisa, Héctor Manuel**

**Tutor: Ing. Patricia Suárez Quijano, Msc**

**Quito, marzo 2023**

## **DERECHO DE AUTOR**

Yo, Héctor Manuel Romero Changoluisa con cédula de identidad 171757061-6, en calidad de autor del trabajo de grado descrito, cedo los derechos al Instituto Superior Tecnológico Honorable Consejo Provincial de Pichincha, para su publicación en el repositorio digital institucional, como apoyo a la educación, de acuerdo a la Ley de Educación Superior artículo 144.

En la ciudad de Quito, 31 de marzo de 2023.

Atentamente,

Nombre: Romero Changoluisa Héctor Manuel

Cédula: 171757061-6

Teléfono: 0994718913

Correo: [hectordime\\_18@hotmail.com](mailto:hectordime_18@hotmail.com)

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto Integrador, aprobado por el Honorable Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico “Honorable Consejo Provincial de Pichincha”

Certifico:

Que el Proyecto Integrador: **Manual de Procesos para el Departamento de Compras de A&B y Suministros Hotel Quito**, presentado por la estudiante ROMERO CHANGOLUISA, HÉCTOR MANUEL de la promoción 31AE, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Titulación que el señor Rector designe.

En la ciudad de Quito, 31 de marzo de 2023.

Atentamente,

Ing. Patricia Suárez Quijano, Msc

Cédula: 1716779614

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

Los componentes teóricos-prácticos desarrollados, la reflexión crítica, las conclusiones y recomendaciones del presente Proyecto Integrador, son de exclusiva responsabilidad del autor. Autorizo al Instituto Tecnológico Superior del “Honorable Consejo Provincial de Pichincha” el uso del presente documento con fines educativos – formativos.

En la ciudad de Quito, 31 de marzo de 2023.

Atentamente,

Nombre: Romero Changoluisa Héctor Manuel

Cédula: 171757061-6

## **DEDICATORIA**

Dedico a mi madre, por su apoyo incondicional y motivación y ahora lo que soy le debo a ella y por inculcarme valores y principios.

A mis hijas que me dan las fuerzas para seguir luchando a mi compañera de vida que con su amor y apoyo incondicional en cada momento y por ellos es mi inspiración para finalizar este proyecto.

Romero Changoluisa Héctor Manuel

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco al Instituto Tecnológico Superior Honorable Consejo Provincial de Pichincha por haber aceptado que sea parte de ella y abrirme las puertas para poder adquirir conocimiento estudiando la carrera de administración de empresas.

Agradezco a mi tutora la ingeniera Patricia Suarez Quijano por su apoyo y conocimientos impartidos.

Agradezco a Dios por darme la sabiduría para terminar este proyecto, a mi familia por el apoyo incondicional durante toda la etapa de estudio, a todos mis profesores que me brindaron su conocimiento y por permitirme realizar mi proyecto de tesis en esta honorable institución.

Romero Changoluisa Héctor Manuel

## Índice

Resumen.....	1
Abstract.....	2
TEMA .....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
IDEA A DEFENDER .....	3
OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos específicos.....	4
Líneas y sub líneas de investigación de la carrera Administración.....	4
Líneas .....	4
Eje de formación.....	5
JUSTIFICACIÓN .....	7
CAPÍTULO I.....	8
1.1. MANUAL DE PROCESOS .....	8
1.1.1. Concepto.....	8
1.1.2. Objetivo.....	9
1.1.3. Importancia.....	9
1.1.4. Ventajas.....	10

1.1.5. Desventajas.....	10
1.1.6. Estructura.....	10
1.2. Adquisiciones .....	13
1.2.1. Dirección del proceso de compras en la Gestión Hotelera .....	15
1.2.2. Estudio previo o planificación de compras .....	16
1.2.3. Negociación y selección de proveedores.....	16
1.2.4. Tendencias en el proceso de compras.....	18
1.3. Normativa legal.....	20
1.3.1. ISO 9001 .....	20
1.3.2. Norma UNE 66904.....	21
1.4. Marco Conceptual .....	21
CAPÍTULO II .....	23
2.1. Reseña Histórica .....	23
2.1.1. Misión .....	24
2.1.2. Visión.....	24
2.1.3. Objetivos .....	24
2.1.4. Productos.....	25
2.1.5. Estructura .....	26
2.2. FODA .....	28
2.2.1. Matriz FODA .....	28

2.2.2. Análisis FODA.....	30
2.3. Marco Metodológico .....	32
2.3.1. Estudio de métodos.....	32
2.3.2. Métodos de investigación .....	33
2.3.3. Técnicas de investigación .....	33
2.4. Entrevista.....	34
2.4.2. Análisis de resultados .....	41
CAPÍTULO III.....	43
3. Propuesta .....	43
3.1 Tema.....	43
3.2. Redacción de la propuesta .....	43
CAPITULO IV.....	80
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	80
4.1. CONCLUSIONES.....	80
4.2. RECOMENDACIONES.....	80
Bibliografía Citada .....	82

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Líneas y sub líneas .....	4
<b>Tabla 2</b> Eje de formación .....	5
<b>Tabla 3</b> Análisis FODA- Hotel Quito .....	30
<b>Tabla 4</b> Área o Departamentos Entrevistados .....	34
<b>Tabla 5</b> Definiciones .....	47
<b>Tabla 6</b> Escala de Calificación de proveedores.....	51
<b>Tabla 7</b> Parámetros para precios de proveedores .....	52
<b>Tabla 8</b> Parámetros de plazo de entrega .....	52
<b>Tabla 9</b> Parámetro plazo de pago .....	53
<b>Tabla 10</b> Parámetros de calidad.....	54
<b>Tabla 11</b> Categorización de proveedores .....	55
<b>Tabla 12</b> Concurso de proveedores .....	57
<b>Tabla 13</b> Proceso- Respuesta a convocatoria a concurso de proveedores .....	58
<b>Tabla 14</b> Proceso- Registro de proveedores.....	59
<b>Tabla 15</b> Proceso- Selección de proveedores.....	60
<b>Tabla 16</b> Proceso- Solicitud de proforma .....	61
<b>Tabla 17</b> Proceso - Entrega de proforma del proveedor .....	62
<b>Tabla 18</b> Análisis de la proforma .....	63
<b>Tabla 19</b> Aprobación de la proforma.....	64
<b>Tabla 20</b> Emisión de factura del proveedor .....	65
<b>Tabla 21</b> Recepción de factura del proveedor.....	66
<b>Tabla 22</b> Proceso- Pago a proveedores .....	67
<b>Tabla 23</b> Proceso- Recepción de Pedido.....	68
<b>Tabla 24</b> Proceso- Requisición de materiales, suministros e insumos .....	69

<b>Tabla 25</b> Proceso- Informe de stocks de bodega.....	70
---	----

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Simbología del Diagrama de Flujo .....	12
<b>Figura 2</b> Diagrama Estructural .....	27
<b>Figura 3</b> Diagrama Gerencial .....	27
<b>Figura 4</b> Organigrama Coordinación Operativa .....	28
<b>Figura 5.</b> Flujograma general del proceso de compras .....	71
<b>Figura 6</b> Formato 1 - Convocatoria a concurso de proveedores .....	72
<b>Figura 7</b> Formato 2 - Formulario de registro de proveedores .....	73
<b>Figura 8</b> Formato 3 - Base de datos de proveedores .....	74
<b>Figura 9</b> .....	75
<b>Figura 10.</b> Formato 5 - Solicitud de proforma .....	76
<b>Figura 11.</b> Formato 6 - Análisis de cotización .....	77
<b>Figura 12</b> Formato 7 - Solicitud de Requisición de materiales, suministros e insumos .....	78
<b>Figura 13</b> Formato 8 - Informe de stocks de bodega.....	79

## **Resumen**

Un manual de procesos es un medio de apoyo al trabajo institucional y se considera un documento básico para la coordinación, dirección, evaluación y control de gestión, el desarrollo cotidiano de las actividades dentro de una empresa y la optimización de los procesos.

En el capítulo I a través del estudio teórico de los manuales de procesos, objetivos, ventajas, desventajas y estructura, se logra definir el marco teórico del proyecto, lo cual nos permite tener un enfoque claro del objetivo a alcanzar con la elaboración de un manual de procesos, la normativa que se puede aplicar y la importancia de la implementación de este.

En el capítulo II se analiza la situación actual del Hotel Quito, se puede conocer la realidad de la empresa, su estructura, sus necesidades, funciones, objetivos; para lo cual no se efectúa un análisis FODA y entrevistas con los diferentes actores, con el fin de recabar información e identificar las falencias y requerimientos en el proceso.

En el capítulo III se elabora un manual de proceso de compras en el cual se definen los actores, objetivos, alcance, responsabilidades, procesos y formatos a seguir; con el fin de mejorar el proceso de compras del Departamento de Adquisiciones del Hotel Quito.

### ***Palabras claves:***

Manual de procesos, adquisiciones, compras, proceso de adquisiciones, proveedores.

## **Abstract**

A process manual is a means of supporting institutional work and is considered a basic document for coordination, direction, evaluation and management control, the daily development of activities within a company and the optimization of processes.

In chapter I, through the theoretical study of the process manuals, objectives, advantages, disadvantages, and structure, it is possible to define the theoretical framework of the project, which allows us to have a clear focus on the objective to be achieved with the preparation of a manual. of processes, the regulations that can be applied and the importance of its implementation.

In chapter II the current situation of the Hotel Quito is analyzed, it is possible to know the reality of the company, its structure, its needs, functions, objectives; for which a SWOT analysis and interviews with the different actors are carried out, to gather information and identify the shortcomings and requirements in the process.

In chapter III, a purchasing process manual is prepared in which the actors, objectives, scope, responsibilities, processes, and formats to be followed are defined; to improve the purchasing process of the Procurement Department of the Hotel Quito.

**Keywords:**

Manual of processes, acquisitions, purchases, acquisition process, suppliers.

**TEMA**

Manual de Procesos para el Departamento de Compras de A&B y Suministros Hotel Quito

**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Hotel Quito dentro de sus áreas no tiene implementado un manual procesos de compras, en el cual esté definido las actividades específicas de los involucrados, responsables, alcance, procedimientos; esta falencia desemboca en la demora en la adquisición de materiales, recursos e insumos para la ejecución de las actividades; provoca que varios procesos se queden sin efectuarse como: compras no previstas o realizadas, retrasos en los pedidos, bloqueos por parte de los proveedores y a la vez esto produce retrasos en los procesos contiguos e incluso paralización de ciertas actividades, causando retrasos e incluso insatisfacción de los clientes.

La elaboración de un manual de proceso tiene como finalidad ser una herramienta para definir los procesos del departamento de compras y los actores, con el fin de asignar responsabilidades y organizar y guiar a los actores del proceso de una manera óptima.

**FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

El presente proyecto parte de la realidad del Hotel Quito y se proyecta al establecimiento y definición de procesos para la mejora del mismo en el Departamento de Compras de A&B y suministros Hotel Quito a través del análisis de la realidad de este departamento.

**IDEA A DEFENDER**

La elaboración de un Manual de Procesos para el Departamento de Compras de A&B y suministros Hotel Quito permitirá el manejo óptimo del proceso de adquisición de suministros con el fin de optimizar tiempo y recursos humanos y económicos.

## OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

### *Objetivo General*

Elaborar el Manual de Procesos para el Departamento de Compras de A&B y Suministros Hotel Quito.

### *Objetivos específicos*

- Desarrollar el marco teórico y la normativa legislativa vigente con el fin de aplicar la teoría en la elaboración del manual de procesos.
- Conocer la situación actual del Hotel Quito efectuando un análisis FODA y por la aplicación de una entrevista los involucrados en el proceso con el fin tener un análisis preliminar de la situación del hotel.
- Elaborar un manual de procesos para el departamento de Compras de A&B y Suministros Hotel Quito para enfocarlo en la mejora y agilización del proceso.

### **Líneas y sub líneas de investigación de la carrera Administración**

#### **Líneas**

#### **Tabla 1**

#### *Líneas y sub líneas*

Tema de Investigación	Manual de Procesos para el Departamento de Compras de A&B y Suministros Hotel Quito.
Línea de Investigación	Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario.
Sub línea de Investigación	Administración y diseño de procesos de generación de empleos

**Eje de formación****Tabla 2***Eje de formación*

	<b>Materias integradoras</b>	<b>Resultados de aprendizajes</b>
Eje de formación.	Metodología de la investigación y desarrollo de emprendimiento.	<p>Analiza la utilidad del manejo de fuentes de información.</p> <p>Desarrolla la capacidad de análisis y síntesis para el tratamiento del conocimiento científico y aplica al a solución de un problema de investigación en el campo de la Administración.</p>
Eje de formación.	Metodologías sistemáticas de manufactura para la economía de masas y solidaria y artesanales.	<p>Está en la capacidad de aplicar los conocimientos para la creación y gestión de la producción en empresas pequeñas y de economía popular y solidaria.</p> <p>Puede desarrollar sistemas de producción de bienes o generación de servicios.</p>
	Administración de Presupuestos.	<p>Entiende la importancia de los presupuestos como reflejo cuantitativo de los objetivos y herramienta de evaluación del actuar empresarial, así como técnica de planeación financiera.</p>

---

Planea las actividades de la empresa de acuerdo a los objetivos propuestos, a través de la recolección de información financiera dependiendo del tipo de empresa.

Marketing para emprendedores.      Elabora y aplica los elementos del marketing que se diseñan en los emprendimientos con el fin de proyectar una gestión de excelencia en la pyme.

Aplica de manera práctica las estrategias genéricas y alternativas a fin de generar alternativas de competitividad en el mercado a cualquier tipo de organismo económico –social.

Gestión de la Calidad.      Examina, identifica y comprende problemas administrativos de la producción y los servicios locales para realizar investigaciones a nivel exploratorio, con enfoque prospectivo para el uso correcto de métodos que preserven el ecosistema, con el fin de desarrollar las micro y pequeñas empresas y el movimiento popular y solidario. para promover la economía.

Finanzas Corporativas.      Aplica técnicas de análisis financiero y planeación para comprender la situación financiera actual de la organización y

---

---

proyectarla a futuro de acuerdo a la  
capacidad y estructura.

Calcula la viabilidad y rentabilidad  
de inversiones, mediante la valoración de  
diferentes indicadores que administran el  
riesgo y el rendimiento

---

## **JUSTIFICACIÓN**

Los manuales de procesos son una herramienta ideal para describir el proceso de actividades específicas dentro de una organización, delineando las políticas, aspectos legales, procedimientos y controles para llevar a cabo actividades de manera eficiente y eficaz. Con la creación de un manual de procesos para el área de compras del Hotel Quito nos ayudaremos para mejorar el control del proceso de compras, logrando identificar los actores y las responsabilidades de estos dentro del proceso. Al no disponer de un adecuado manual de procesos se dificulta los aspectos operativos del hotel, causando demoras, paralización de las operaciones, quejas, insatisfacción de clientes y demás. La implementación de un manual de procesos contribuirá al manejo óptimo de los tiempos e inventarios, logrando articular las áreas operativas del hotel y mejorando la calidad del servicio ofertado.

## CAPÍTULO I

### 1.1. MANUAL DE PROCESOS

#### 1.1.1. *Concepto*

Gómez (2001), define al manual de procedimientos como una: “herramienta de apoyo que establece de manera sistemática los pasos a seguir para el desarrollo de las actividades propias de un puesto y/o funciones de una unidad administrativa” (p.25). De acuerdo con esta definición, si un procedimiento escrito es responsable por el detalle y destaca cada paso de una actividad en particular, podemos concluir que el documento es altamente relevante para las personas que pertenecen a la organización.

En este sentido, el manual de procedimientos es un documento del sistema de control interno creado para brindar información detallada, ordenada, sistemática y completa que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información relacionada con las políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las diversas operaciones o actividades que se realizan en una organización (Palma, 2005). Hay que recalcar además que es un instrumento que contiene, de manera ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre la historia, organización, políticas y procedimientos de una empresa que se consideran necesarios para el desempeño menor del trabajo (DuhatKizatus, 2007).

De acuerdo con lo anterior, se puede decir que un manual de procedimientos es un documento de apoyo para el personal de una entidad que contiene las políticas, controles y detalles completos de todas las actividades a realizar en una determinada tarea. Un procedimiento especifica y detalla un proceso que constituye un conjunto ordenado de operaciones o actividades que se determinan secuencialmente en relación con los responsables de realizar el documento, indicando la duración y el flujo del documento (Vergara, 2017).

### **1.1.2. Objetivo**

El manual administrativo es una herramienta importante para las organizaciones ya que les permite estandarizar los procesos y operaciones, reducir la incertidumbre y mejorar la eficiencia en la toma de decisiones. A continuación, se presentan algunas de los principales objetivos por las cuales es importante contar con un manual administrativo: Proporciona una guía clara y concisa; Evita la redundancia; Fomenta la consistencia; Ayuda en la formación de los empleados; y, Contribuye a la eficiencia. En resumen, un manual administrativo es una herramienta importante para cualquier organización. Proporciona una guía clara y concisa para los empleados y ayuda a garantizar la consistencia en la toma de decisiones y en la implementación de políticas en toda la organización (León, 2019).

### **1.1.3. Importancia**

Un manual es un documento elaborado sistemáticamente que especifica las actividades que deben realizar los miembros de un organismo y la forma en que lo harán, ya sea en conjunto o por separado (León, 2019). Esto puede verificarse si consideramos que, a pesar de ser un simple punto de llegada, el manual se convierte en la ruta recorrida por todo el conjunto organizacional; es decir, son manifestaciones manifiestas de una mentalidad gerencial que se orienta hacia la relación sistemática de diversas funciones y actividades. S.Z. Diamond es un reconocido autor y experto en el área de la administración y la gestión empresarial. En su libro "Administración General", Diamond destaca la importancia de los manuales administrativos en las organizaciones.

Según Diamond, los manuales de administración son una herramienta clave para la organización y eficiencia en una empresa. El autor destaca que los manuales permiten una conducción uniforme y consistente de las operaciones del día a día, eliminando errores y confusiones. Diamond también enfatiza que los manuales administrativos son esenciales para el éxito a largo plazo de una organización. Diamond señala la importancia de los manuales

administrativos como herramientas clave en la organización, la eficiencia y el éxito a largo plazo de una organización (León, 2019).

#### **1.1.4. Ventajas**

El manual de procedimientos es un documento que describe los pasos que deben seguirse para realizar una tarea o actividad específica en una organización. A continuación, se presentan algunas de las ventajas más importantes de contar con un manual de procedimientos en una organización: Estandarización de procesos, claridad y precisión, reducción de costos, mayor eficacia, mejora la calidad del trabajo. En resumen, un manual de procedimientos es una herramienta esencial para cualquier organización, ya que ayuda a estandarizar los procesos, aumentar la claridad y precisión en la realización de tareas, reducir costos, mejorar la eficiencia y mejorar la calidad del trabajo (Vergara, 2017).

#### **1.1.5. Desventajas**

El implementar en una empresa manuales de procedimiento puede generar desventajas tales como: Si se hace de forma deficiente, puede ocasionar problemas graves con la implementación de producción. Si no lo actualiza regularmente, pierde su eficacia. Demasiada síntesis le roba su utilidad. Pero cuando son ricos en detalles, pueden volverse complicados (León, 2019).

#### **1.1.6. Estructura**

El manual de procesos mantiene una estructura básica, que permitirá al usuario tener una fácil comprensión de este detalla la siguiente estructura: (Fincowsky, 2009)

- Título. – Se debe ajustar a los procesos que se van a redactar
- Objetivo. – Trata del propósito por el cual cumplir con el procedimiento, debe detallar el enfoque del propósito del manual.
- Áreas de aplicación. - Describe que niveles de acción cubre el procedimiento.
- Responsables y revisiones. - Define al área o qué puesto, será el encargado de

llevar a cabo dicho proceso, también debe ser un documento en constante actualización además debe constar el lugar y fechas.

- Políticas o normas de operación. - Son los lineamientos que deben seguirse, para mantener el orden adecuado que facilitará un correcto desarrollo en las diferentes áreas y actividades que se realizan dentro de cada proceso.
- Concepto. – Lleva la definición de los términos de carácter técnico que se usan y son necesarios en cada proceso.
- Procedimiento. – Es la descripción de las operaciones.
- Presentación de manera escrita. – Es presentar en forma narrativa y secuencial, cada una de las operaciones que se realizan dentro de un proceso, con el nombre de las áreas responsables.
- Revisión de responsables. – Es un documento que debe actualizarse de forma periódica, lo que permite redactar cuando fue escrito, personal responsable, etc.
- Diagrama de flujo. – Debe ilustrarse el procedimiento general con las personas que intervienen en cada operación
- Glosario de términos. – Listado de palabras con el que les permita ampliar el conocimiento, puede ser definiciones, abreviaturas, acrónimos, etc.

#### **1.1.6.1. Diagrama de flujo**

El diagrama de flujo o de procesos, es la representación gráfica de un proceso, cada uno contiene un símbolo diferente con una breve descripción, estos símbolos deben estar unidos por flechas donde se interprete que dirección mantiene dentro de la secuencia del flujo.

El diagrama debe evidenciar cada proceso a seguir debe ser de fácil interpretación, se usa en sistemas, procesos donde detalle las diferentes actividades siempre debe tener un

inicio y un final. (Consultores, 2017)

### 1.1.6.2. Gráfica de la simbología

**Figura 1**

*Simbología del Diagrama de Flujo*

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	<b>Terminal:</b> Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso.		<b>Actividad:</b> Representa la actividad llevada a cabo en el proceso.
	<b>Decisión:</b> Señala un punto en el flujo donde se produce una bifurcación del tipo "Sí" – "No".		<b>Documento:</b> Documento utilizado en el proceso.
	<b>Multidocumento:</b> Refiere un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente.		<b>Inspección / Firma:</b> Aplicado en aquellas acciones que requieren de supervisión.
	<b>Conector de un Proceso:</b> Conexión o enlace con otro proceso, en el que continúa el diagrama de flujo. Por ejemplo, un subproceso.		<b>Archivo:</b> Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento o expediente.
	<b>Base de Datos:</b> Empleado para representar la grabación de datos.		<b>Línea de Flujo:</b> Indica el sentido del flujo del proceso.

*Nota:* (Consultores, 2017)

- Símbolo de inicial /final. \_ Marca el punto de partida o el punto de fin del proceso. (Consultores, 2017)
- Símbolo de acción o proceso. \_ El rectángulo representa el proceso o la actividad que se debe llevar a cabo, puede ser un solo procesos o un proceso completo, por ejemplo, puede ser, (registrar datos del cliente para emisión de factura, o puede ser realizar la factura).
- Símbolo de decisión o ramificación. – Básicamente se una para tomar un punto de decisión que puede ser un SI o un NO.
- Símbolo de documento impreso. – Es un documento que se lo va a usar en el

proceso.

- Símbolo de multi documento. – Se refiere a un conjunto de documentos que se va a usar en el proceso.
- Símbolo de conectar. –Indica que el flujo continúa donde se halla otro símbolo igual, y requiere la validación del supervisor.
- Símbolo de conector de un proceso. – Este símbolo hace conexión con otro proceso, es un subproceso.
- Símbolo de fusión. – Se usa para la acción de un archivo o un documento.
- Símbolo de Base de datos. – Es para usar una lista de información con una estructura que permite buscar y ordenar lo que se necesita.
- Símbolo de línea de flujo. – Indica el sentido del flujo del proceso.

(Consultores, 2017)

## 1.2. Adquisiciones

Según Alijan (1980), argumenta que “básicamente, el proceso de compra consiste en obtener equipos, materiales y servicios de calidad adecuada, en cantidad adecuada, a un precio justo y de la fuente adecuada” (Calle Iñiguez y otros, 2017). Asimismo, Marion (2005) indica que las adquisiciones se entienden como un proceso de compras, la cual, es método de gestión independiente que tiene como objetivo mantener abastecido el proceso de fabricación comprando a los precios más económicos.

El Departamento de Compras del Hotel es una parte muy importante de la estructura organizativa del hotel, donde se gestiona todo el proceso de adquisición y almacenaje con el fin de controlar todos los materiales, suministros y servicios necesarios para la prestación de los servicios. Es decir, el departamento está conectado directamente con los servicios que ofrecen los demás departamentos del hotel, como el departamento de alimentos y bebidas, pisos, etc., ya que necesitan productos para poder brindar servicios.

Pérez (2016), define las siguientes funciones: Mantener las relaciones con los proveedores; mostrar existencias y pedidos; comparar precios y productos bajo demanda; organizar compras; comprobar la calidad del producto; verificar que los bienes y las cantidades enviadas sean las solicitadas; comprobar los registros de entrega; almacenamiento y control de existencias; distribución de pedidos a departamentos de hoteles; realizar un inventario físico; Enviar documentación previa "informe de inventario físico" al departamento de administración.

En otras palabras, el departamento de compras de un hotel es responsable de la planificación, cotización, pedidos e informes de compras de la empresa, los cuales deben ser gestionados de acuerdo con los procedimientos establecidos y en cumplimiento de las normas y estándares de calidad y seguridad, así como normas sanitarias. Por tanto, este departamento de compras elaborará las órdenes de compra con sus detalles y procedimientos de forma correcta, organizada y planificada, así como se compromete a abastecer las distintas áreas del hotel, así como a adquirir todo tipo de artículos que usted necesite (Calle Iñiguez y otros, 2017).

Esta unidad es la encargada de definir el proceso de compras necesario para la operación, entrega y buen funcionamiento del hotel. Por ello, conviene decir que una de las funciones que más cuidado requiere se realiza precisamente en el departamento de compras, pues el éxito de la gestión de compras depende en gran medida de la calidad de los productos recibidos. Hablando del proceso de compras, según (Guaschi, 2002), se trata de la gestión de la adquisición de todos los materiales y accesorios necesarios para el funcionamiento de la empresa hotelera.

El proceso de compras es un aspecto fundamental en la gestión de una empresa hotelera. Este proceso se refiere a la adquisición de todos los materiales e insumos que son necesarios para el funcionamiento del hotel, desde suministros de oficina hasta productos

alimenticios y de limpieza. La gestión eficiente de las compras puede tener un impacto significativo en la rentabilidad y el éxito del hotel. Por lo tanto, es importante contar con un proceso de compras bien definido y establecer políticas y procedimientos claros para la adquisición de los materiales e insumos necesarios. En la gestión de compras, se deben considerar aspectos como la calidad de los productos, el precio, los plazos de entrega, la disponibilidad de los proveedores, entre otros factores. Es importante establecer relaciones sólidas con los proveedores y negociar precios y condiciones de pago favorables para la empresa.

Además, para la correcta gestión del departamento, es importante que la comunicación con los demás departamentos de la organización sea clara y efectiva, considerando que este departamento es el encargado de proveer todos los materiales, productos, accesorios, insumos, equipos, entre otras cosas necesarias para la prestación de los servicios hoteleros. Así, se puede argumentar que el control de calidad y evaluación de los productos, materiales, insumos y accesorios adquiridos es responsabilidad del departamento de compras y de él depende en gran medida el éxito del hotel (Calle Iñiguez y otros, 2017).

### ***1.2.1. Dirección del proceso de compras en la Gestión Hotelera***

El proceso de compras es un concepto muy usado a nivel de las empresas a nivel turística y administrativa y abarca una responsabilidad para una empresa ya que permite conocer o elegir la forma correcta de negociar cualquier producto o servicio que se desea adquirir ya que este permite seleccionar al proveedor.

Se puede definir como una operación o secuencia que parte desde la obtención de bienes de los proveedores hasta su entrega a los departamentos del hotel, recepción y almacenamiento de dichos bienes. Pero vamos más allá, incluyendo la prenegociación con proveedores y la posterior mediación con ellos. Podemos distinguir los siguientes momentos o etapas en el proceso de compra: estudio previo, establecimiento de negociaciones con el fin

deseleccionar a los proveedores y Facturación vs proceso administrativo/administrativo y de pago. En este sentido, las dos primeras etapas, se relacionan con el proceso de compras del consumidor, en donde se establece la necesidad, la recolección de información, las valoraciones de las estrategias, establecimiento de las compras y por último se valora el producto.

### ***1.2.2. Estudio previo o planificación de compras***

Antes de iniciar operaciones, la empresa debe definir:

- Tipo de institución.
- Planificación de almacenes y salas.
- Ubicación, áreas (planificación, dimensiones, recepción, entrega).
- Costos, puertas, energía, mobiliario, equipo.
- Ventilación, temperatura, humedad, iluminación.
- Servicios ofertados.
- Clientela potencial.
- Segmentos de mercado deseados.
- Compras centralizadas o no.
- Oferta gastronómica.
- Descripción de productos/MP.
- Distribución del departamento. (puestos, organigrama, jornadas y turnos de trabajo).

### ***1.2.3. Negociación y selección de proveedores.***

Es importante considerar para la selección de proveedores se debe considerar mínimo tres para cada familia de productos.

- Primer contacto.
- Localización.
- Llamamiento.

- Entrevista.
- Exposición de mercados (calidades, características, formato, pesos, unidades, embalaje, muestras o pruebas).
- Precios, ofertas, rappels, gastos (envase, transporte) y condiciones de pago.
- Periodicidad en el reparto.
- Obligaciones legales.
- Intereses subjetivos
- Visitar de vez en cuando a las empresas candidatas
- En resumen: condiciones económicas, técnicas y posventa.
- Revisión objetiva de las propuestas. (evaluación de ofertas).
- Segunda entrevista y selección de proveedores (ideal, 2 proveedores por familia de producto).
- Homologación (Reconocimiento Oficial): Abre el expediente a proveedores homologados.

Nota: La disyuntiva de proveedores en la vida está cerrada. Siempre ha de sobrevenir una búsqueda de mejores precios, mercaderías y condiciones.

Por otro lado, dadas las características específicas del departamento y las funciones que en él se desarrollan, es necesario establecer un sistema o proceso de trabajo que controle el orden y la ruta de gestión de los pedidos desde el momento en que son solicitados por el departamento. Entrega y Baja Automática del Inventario Permanente (POSTGRADO, CENTRO EUROPEO DE, 2020).

Este sistema de trabajo debe cumplir ciertas condiciones y requisitos:

- Debe ser ágil, eficiente y confiable.
- Debe adaptarse a su tipo de empresa.
- Debe poder gestionar sus mercancías desde la recepción hasta la entrega.

- Debe ser elaborado con la participación del jefe de departamento.
- Debe especificarse: Hora de recepción y entrega al departamento. / Persona decepcionante / Repartidor. Restringir ciertas áreas para recibir mercancías.
- Cree una lista de proveedores y artículos o productos aprobados.

#### ***1.2.4. Tendencias en el proceso de compras***

Actualmente, es habitual encontrar empresas que han aplicado alguno de los siguientes criterios o aspectos en relación con el proceso normal de compra de propiedades hoteleras y han manifestado su preocupación e interés por mejorar la gestión de sus departamentos de comisiones y guardamuebles:

- Definición de sistemas o procedimientos para la gestión de órdenes internas y externas.
- Responsabilidades definidas y delimitadas (cargos, funciones).
- Definición de criterios de aceptación del producto (condiciones de transporte, embalaje, etiquetado, etiquetado, apariencia, condiciones organolépticas, fecha de caducidad o consumo preferente).
- Definición de instructivos o procedimientos internos para la solicitud de productos.
- Definición de procedimiento de compra acelerado.
- Definición de instructivos para asegurar el cumplimiento de la cadena de frío. Un área de recepción de productos definida (ubicación, dimensiones, limpieza, tiempo de recepción de productos, evitación de contaminación cruzada y consideración del flujo de alimentos).
- Definición de métodos de valoración de stock mínimo, stock máximo, stock de seguridad e inventario. (pantalla gráfica) y notificaciones de control de inventario. Aplicación informática para la gestión de almacenes y evaluación de proveedores, productos y almacenaje.

- Desarrollo de soporte documental eficiente, progreso en la informatización cada día:
- Lista de proveedores aprobados (personas de contacto, números de registro sanitario).  
Calificación de proveedores. Tarifas vigentes periódicamente (anualmente). Fichas de proveedores (datos, productos, histórico de precios, incidencias). Fichas técnicas de producto (peso, formato, envase, paquete). Vales de pedido y propuestas de pedido.  
Notas de entrega y facturas. Inventario persistente y periódico.

Recomendaciones para la organización del departamento. Almacén, economato y almacén en el edificio del hotel:

- Coloque los productos de mayor demanda más cerca de la puerta de recepción y entrega para reducir el tiempo de viaje y el tiempo de mano de obra.
- Reducir los viajes de mercancías y personal. Esta es una forma de reducir los costos de mano de obra. Reducir movimientos y movimientos (cada vez que se mueven cosas, hay otra forma de dañarlo).
- Evite que extraños entren al almacén. Solo podrán ingresar las personas autorizadas. Mantener los inventarios al día. Utilice el espacio y diseñe un estante con divisiones para el almacenamiento.
- El área utilizada por los pasillos debe ser un porcentaje tan pequeño del área total del almacén como lo permitan las condiciones de trabajo. Mejor ubicación de los soportes de datos: estantes, plataformas, etc.
- Una nueva estructura de estantería flexible que aprovecha mejor el espacio disponible. Distribución y colocación de mercancías que ahorra espacio gracias al versátil sistema de almacenaje.
- Uso de espacio cúbico en entepiso o niveles de estanterías superpuestas. Reducción de pasillos con estanterías móviles o de bloque.

- Realice inspecciones periódicas para detectar y eliminar paquetes vencidos, inutilizables, dañados o dañados.
- Reducción de inventarios mediante sistemas y fórmulas en estudios de control de inventarios.
- El traslado de mercancías desde la zona de recepción de mercancías a los diferentes almacenes deberá realizarse de la forma mecánica más adecuada (carretilla elevadora, plataforma grúa, carretilla elevadora, manual). En cuanto a la entrega:
- Las mercancías sacadas del almacén y entregadas en la zona de entrega son obligatorias. Desplazarse por los medios mecánicos más adecuados. Se debe incluir un documento de envío, certificado de envío o factura. Compruebe la calidad y la cantidad con el documento de salida de mercancías. (PRODUCCIÓN DINÚA, CENTRO EUROPA, 2020)

### **1.3. Normativa legal**

Para la elaboración de manuales de procedimiento podemos considerar normativa relacionada con el control de calidad de los procesos, ya que el enfoque de estas se enfoca en la mejora continua de los procesos.

#### ***1.31. ISO 9001***

La norma forma parte de la familia de normas del sistema de calidad ISO 9000 (junto con la ISO 9004) y ayuda a las organizaciones a satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes, entre otras cosas. El Sistema de Gestión ISO 9001 (SGC) le ayuda a gestionar y controlar la calidad de todos los procesos de forma continua. Como estándar de gestión de calidad líder en el mundo y estándar de oro, describe cómo lograr un rendimiento y un servicio consistentes y eficientes. Utilizada por más de un millón de organizaciones y revisada en 2015, ISO 9001 les ayuda a trabajar de manera más eficiente y rentable. Es una herramienta poderosa que lo ayuda a administrar su negocio de manera eficiente, aumentar la

sostenibilidad operativa y planificar a largo plazo. ISO 9001 es adecuado para empresas de todos los tamaños y en todos los campos de actividad. podemos ayudarte a superar problemas específicos a los que también se enfrentan las pequeñas empresas o pymes, lo cual es crucial para ellas. (NCTECH, 2019).

### **1.3.2. Norma UNE 66904**

Para desarrollar nuevos productos, se deben completar las etapas de planificación del proyecto de diseño y definición de objetivos: se deben realizar pruebas, mediciones, calificaciones y validaciones para iniciar la producción y su posterior comercialización. Es importante saber que se deben considerar tres aspectos para asegurar la calidad del diseño del producto:

- Organización: Para implementar esto, debe haber una persona a cargo del proyecto de diseño, que se encargue del diseño y evaluación para asegurar la calidad del producto.
- Recursos: Deben ser suficientes para el desarrollo del producto, ya sea en personal o en documentación existente y desarrollada.
- Procedimientos: Deben estar definidos y documentados (NCTECH, 2019)

### **1.4. Marco Conceptual**

- **Compras:** es una operación en la que se produce un intercambio. Esta se muestra en contraposición de otra operación denominada venta. En esta, el comprador adquiere un bien o servicio deseado, a cambio de una contraprestación. Dicha contraprestación puede ser monetaria, mediante dinero. (Morale, 2022)
- **Cotización:** La cotización es el hecho de cotizar y significa establecer un precio, estimarlo o pagar una cuota. Determina el valor real de un bien, de un servicio o de un activo financiero. (Oca, 2020)
- **Manual de compras:** Es uno de los elementos que toda empresa debe tener

como conjunto formal de la estructura orgánica de la empresa, se puede asegurar que es una guía oficial de la organización y funcionamiento del área de compras. (Etecé, 2021).

- **Manual de procedimiento:** Es un documento que contiene información sobre las diversas actividades de una organización, empresa o esa entidad en particular. Es producido por la misma institución u organización donde se utiliza y presenta la información de forma detallada, organizada, sistemática y comprensible (Etecé, 2021).
- **Procedimiento:** Es un término que se refiere a una acción que consiste en una acción que significa actuar de cierta manera. Un concepto, por otro lado, se refiere a un método o forma de lograr algo. (Pérez Porto, 2021)
- **Procesos:**

Hace referencia a las actividades planificadas que implican a un conjunto de personas y recursos materiales coordinados para lograr una meta predefinida. Para apoyar la política y estrategia del Servicio y satisfacer plenamente a los clientes y otras partes interesadas, se estudia la forma en que el Servicio planifica, gestiona y mejora sus procesos (actividades).

**Proveedor:** Es una persona física o jurídica que suministra o entrega profesionalmente un determinado bien o servicio a otras personas o empresas en forma de actividad económica a título oneroso (Galán, 2021).

## CAPÍTULO II

### 2.1. Reseña Histórica

El Hotel Quito es un gran hotel con un estilo tradicional, infraestructura moderna, servicio personalizado, restaurante y bar con una asombrosa vista de la ciudad.

El Hotel ha venido ofreciendo sus servicios desde 1961 dentro de un oasis de elegancia y servicio personalizado.

El Hotel Quito brinda sus servicios al público en un ambiente de cordialidad, manejando estándares de cadenas Hoteleras de 4 estrellas, entre los servicios que brinda detallamos los siguientes:

Habitaciones cuidadosamente decoradas y equipadas para ofrecer la mayor comodidad que se imagine, para que disfrute de una tranquila y relajada estadía. Descubra desde aquí majestuosidad de las montañas que rodean a Quito, o la tranquilidad del valle aledaño, todas tienen balcones desde donde puede regocijarse con una magnífica vista. Podrá conectarse por medio de nuestro Internet inalámbrico sin salir de la habitación. No deje pasar los artículos de tocador de cortesía que tenemos en el elegante baño.

Salones con la tecnología de punta que ofrecemos. Reciba a sus invitados en nuestros acogedores y funcionales salones que son ideales para eventos de hasta 500 personas. Transforme las tediosas reuniones de trabajo en agradables y placenteras. Almuerce al aire libre en una atmósfera tranquila y relajada en el grill de la piscina o en los magníficos y amplios jardines del Hotel. Los refrigerios los serviremos en un entorno natural mirando el valle de Tumbaco y el imponente nevado Cayambe. Deje que nuestro personal especializado en organización y realización de eventos y banquetes se encargue de todos los detalles como la preparación del escenario, tarimas, sonido, iluminación, arreglos florales, o lo que usted

requiera para el éxito de su evento. Si necesita equipos de apoyo audiovisual para sus presentaciones, o conexión a Internet, solamente háganos saber que se los proporcionaremos con mucho gusto.

El Techo del Mundo por su fina y exquisita cocina es el lugar perfecto para compartir un grato momento entre amigos o de negocios. Es informal pero muy sofisticado y le ofrece una sorprendente variedad de experiencias que despertarán sus sentidos. Para empezar bien el día disfrute la diversidad de nuestra panadería internacional en el buffet del desayuno y déjese seducir por el maravilloso aroma del café ecuatoriano. Los platos de los reconocidos festivales gastronómicos del Techo del Mundo le deleitarán en esa cena especial e íntima con su pareja. Para su importante cena de negocios puede escoger de nuestra carta principal o pedirle a nuestro Chef que le prepare un menú a su gusto. Y siempre guárdese espacio para el postre porque son incomparables. El bar del restaurante, con su magnífica vista a Quito le ofrecerá su bebida favorita y música en vivo para completar el placer de comer bien. Consíéntase, coma en el Techo del Mundo, una referencia gastronómica de los restaurantes de Quito. (HOTEL QUITO, 2023)

### ***2.1.1. Misión***

Brindar a nuestros clientes el valor percibido más elevado, a través de experiencias únicas en nuestro hotel, manteniendo una filosofía de excelencia y calidez en el servicio, generado por un equipo humano altamente motivado y capacitado. (HOTEL QUITO, 2023)

### ***2.1.2. Visión***

Ser el hotel representante del patrimonio cultural de la ciudad, creando auténticas experiencias para nuestros clientes, promoviendo su retorno y preferencia. (HOTEL QUITO, 2023)

### ***2.1.3. Objetivos***

- ✓ Los objetivos a cumplir del Hotel Quito son:

- ✓ Ser el hotel representante del patrimonio cultural de la ciudad, creando auténticas experiencias para nuestros clientes, promoviendo su retorno y preferencia.
- ✓ Servir, comprender y satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos, conociendo y resolviendo sus problemas y anticipándose a ellos.
- ✓ Obrar con rectitud y probidad inalterables. Actuar en cada momento en coherencia con lo que se dice o considera importante. Actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles.
- ✓ Tener la capacidad para modificar las cosas aun partiendo de formas no pensadas anteriormente, e idear soluciones nuevas y diferentes.
- ✓ Actuar en cada momento con sensatez, moderación y sentido común, sabiendo discernir entre lo bueno y lo malo para el hotel, el personal y sí mismo.
- ✓ Ayudar a las personas a que crezcan intelectual y moralmente. Es un esfuerzo propio continuo por formar y el desarrollar a los demás.
- ✓ Encaminar todos los actos al logro de lo esperado. Administrar los procesos para que no interfieran en la consecución de resultados. Fijación constante de metas desafiantes con altos niveles de rendimiento.
- ✓ Incluir la participación del personal con alto grado de compromiso para el cumplimiento de los objetivos institucionales. (HOTEL QUITO, 2023)

#### **2.1.4. Productos**

En el Hotel Quito by Sercotel puede disfrutar con los servicios de máxima calidad muy cerca del casco antiguo de la ciudad. Queremos ofrecerle una experiencia de descanso única. Por esta razón, ponemos a su disposición servicios y comodidades exclusivas que le proporcionarán una estada de ensueño en sus vacaciones y su viaje de negocios. (HOTEL QUITO, 2023)

Las confortables y espaciosas habitaciones le ofrecen el descanso que necesita en su estadía en Ecuador. Relájese en nuestras confortables y modernas instalaciones y descubra la maravillosa vista a la ciudad y al Valle Boscoso de la que disfrutará desde su propia habitación. Acérquese a la cultura ecuatoriana en el exclusivo restaurante del hotel y endulce sus mañanas con el delicioso desayuno que le ofrecemos.

Descubra los tratamientos corporales de los que podrá disfrutar en nuestras exclusivas instalaciones de wellness que incluyen una piscina climatizada exterior, una sauna y un Jacuzzi. Además, si se hospeda con nosotros podrá experimentar la auténtica relajación con los increíbles masajes y servicios del Wellness & Spa como también del completo gimnasio. Y si desea celebrar su evento en Quito, eche un vistazo a los exclusivos espacios del Hotel Quito by Sercotel. Cierre importantes reuniones y celebre una boda inolvidable con nosotros. Nuestros elegantes salones para eventos se adaptan a cada tipo de conmemoración. Además, le ofrecemos la mejor ayuda especializada en la organización y gestión de su celebración. (HOTEL QUITO, 2023)

El Hotel Quito by Sercotel dispone, además, de servicio de bar, discoteca, barbería, parqueadero, tabaquería, transfer, y mucho más. (HOTEL QUITO, 2023)

### ***2.1.5. Estructura***

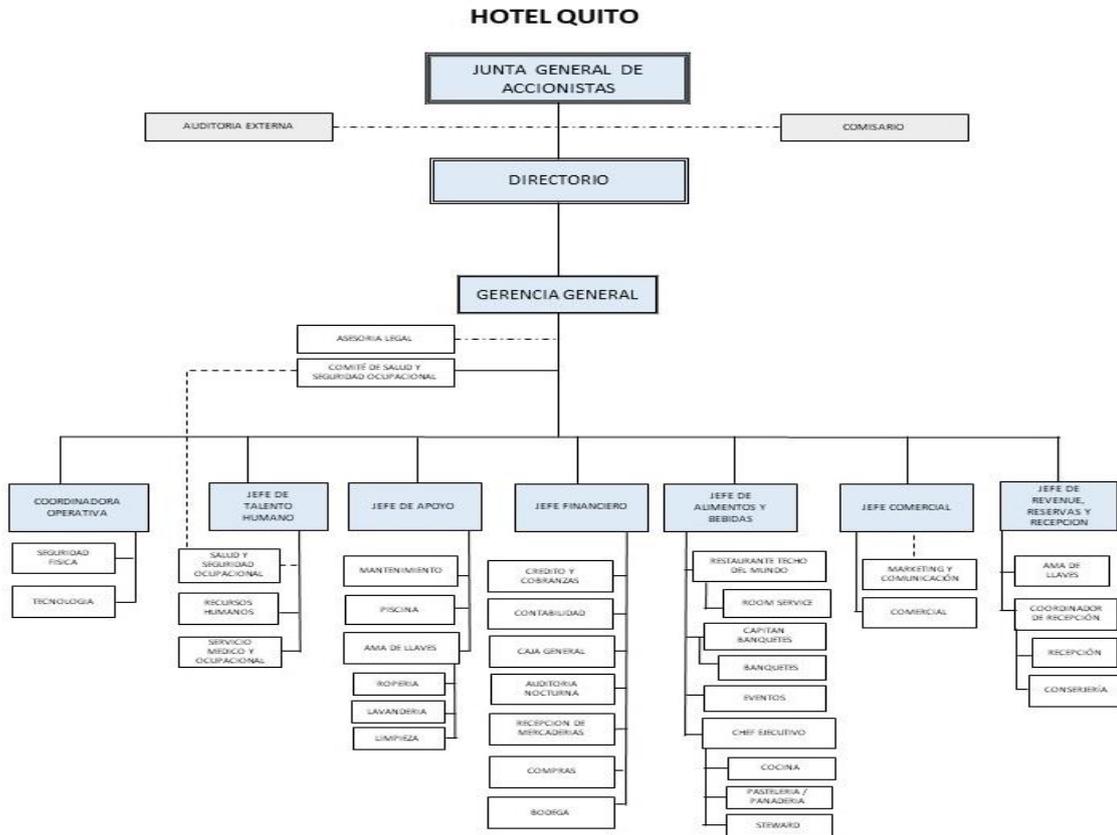
La estructura organizacional del Hotel Quito se conforma de la siguiente manera.

#### **2.1.5.1. Organigrama estructural**

El organigrama estructural del Hotel Quito está conformado de la siguiente manera:

**Figura 2**

*Diagrama Estructural*

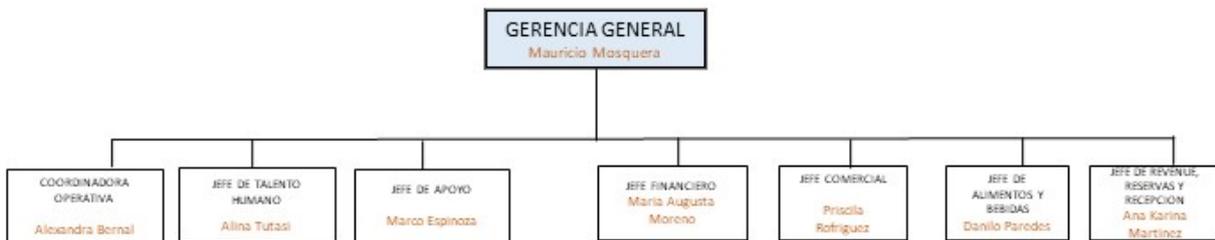


Nota: (HOTEL QUITO, 2023)

**2.1.5.1. Organigrama Gerencial**

**Figura 3**

*Diagrama Gerencial*

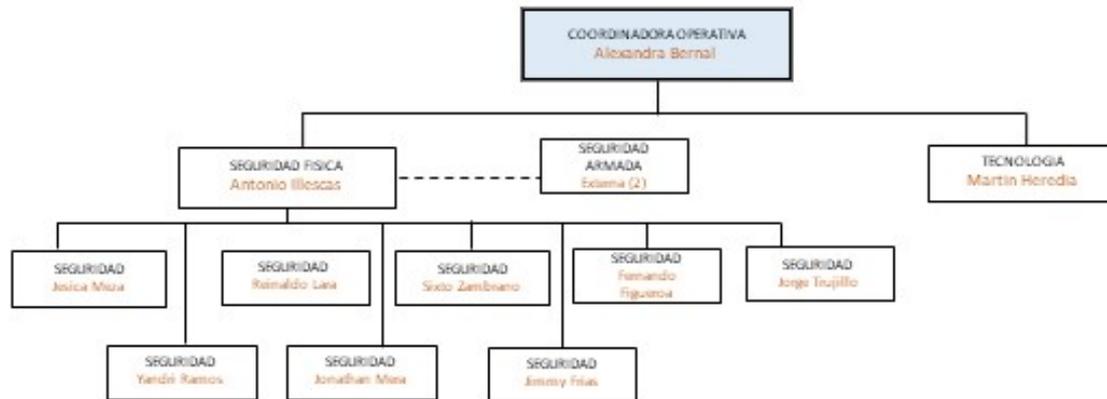


Nota: (HOTEL QUITO, 2023)

### 2.1.5.3. Organigrama Coordinación Operativa

**Figura 4**

*Organigrama Coordinación Operativa*



*Nota:* (HOTEL QUITO, 2023)

## 2.2. FODA

### 2.2.1. Matriz FODA

Se parte de la situación actual del Hotel Quito, logrando establecer la matriz FODA.

#### 2.2.1.1. Fortalezas

Los atributos y recursos internos que respaldan un resultado exitoso del hotel quito siendo las fortalezas del mismo son:

#### **FORTALEZAS**

F1 Reconocimiento social del hotel

F2 Calificación como un hotel 5 estrellas

F3 Capacidad para la ejecución de eventos grandes

F4 Infraestructura amplia y variada

F5 Servicios que el hotel ofrece (piscina, restaurante, habitaciones y eventos).

#### 2.2.1.2. Oportunidades

Como factores externos que el Hotel Quito puede capitalizar o utilizar en su beneficio se consideran:

## **OPORTUNIDADES**

- O1 Crecimiento de la demanda
- O2 Reactivación económica post pandemia
- O3 Ubicación del hotel en la Zona Financiera de la ciudad.
- O4. Políticas de estado en beneficio del sector turístico
- O5. Reducción de aranceles para el sector turístico

### **2.2.1.3. Debilidades**

Los atributos y recursos internos que actúan en contra de un resultado exitoso considerados como debilidades del Hotel Quito son:

## **DEBILIDADES**

- D1 Falta de un manual de procesos
- D2 Problemas de pago a proveedores
- D3 Falta de una base de datos adecuada de proveedores
- D4 Deficiente capacitación del personal
- D5 Dificultades en la coordinación de las áreas

### **2.2.1.4. Amenazas**

Las amenazas son problemas externos, obstáculos o límites que pueden impedir o limitar el desarrollo de un país o industria, se enfocan en Hotel Quito, más específicamente a continuación:

## **AMENAZAS**

- A1 Situación económica del país
- A2 Competencia del mercado
- A3 Inestabilidad Política
- A4 Recesión económica
- A5. Desastres naturales

### 2.2.2. Análisis FODA

A partir de la situación actual de la empresa se procede a realizar el Análisis FODA considerando a nivel externo las Oportunidades y Amenazas y de manera interna las Fortalezas y debilidades del Hotel Quito. El análisis FODA nos permite hacer una introspección de la empresa y plantear estrategias de mejora y corrección de las debilidades y prever situaciones adversas que representen una amenaza, así como estrategias para aprovechar las oportunidades y fortalezas de la empresa.

Se detalla el análisis FODA del Hotel Quito:

**Tabla 3**

*Análisis FODA- Hotel Quito*

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Factores Internos	F1 Reconocimiento social del hotel	D1 Dificultades en la coordinación de las áreas
	F2 Calificación como un hotel 5 estrellas	D2 Problemas de pago a proveedores
Factores Externos	F3 Capacidad para la ejecución de eventos grandes	D3 Falta de una base de datos adecuada de proveedores
	F4 Infraestructura amplia y variada	D4 Deficiente capacitación del personal
	F5 Servicios que el hotel ofrece (piscina, restaurante, habitaciones y eventos).	D5 Falta de un manual de procesos

---

<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>O1 Crecimiento de la demanda</p> <p>O2 Reactivación económica post pandemia</p> <p>O3 Ubicación del hotel en la Zona Financiera de la ciudad.</p> <p>O4. Políticas de estado en beneficio del sector turístico</p> <p>O5. Reducción de aranceles para el sector turístico</p>	<p>Aprovechar el reconocimiento social del hotel y su calificación de 5 estrellas, con el fin de acrecentar y aprovechar la demanda de clientes.</p> <p>Aprovechar la reactivación económica nacional y promocionar los servicios que ofrece el hotel.</p> <p>Aprovechar la infraestructura del hotel para ofertar servicios óptimos.</p>	<p>Aprovechar el crecimiento de la demanda con el fin de superar las dificultades económicas del hotel.</p> <p>Aprovechar la ubicación del hotel y la reestructuración de costos de servicio a través de la promoción eficiente de los servicios prestados.</p> <p>Elaborar un manual de procesos para definir de mejor manera los procesos.</p>
<p><b>AMENAZAS</b></p> <p>A1 Situación económica del país</p> <p>A2 Competencia del mercado</p> <p>A3 Inestabilidad Política</p> <p>A4 Recesión económica</p>	<p>Aprovechar el reconocimiento social del hotel y su infraestructura con el fin de promocionar los servicios y buscar nuevos mercados y clientes.</p> <p>Establecer paquetes de servicios accesibles y de calidad con el fin de ganar clientes y ser competitivos en el mercado.</p> <p>Aprovechar la infraestructura del hotel y los servicios que ofrece con el fin de promocionar y dar a conocer el hotel.</p>	<p>Negociar financiación oportuna con el fin de mantener un equilibrio económico en caso de una recesión.</p> <p>Invertir en promoción y publicidad de los servicios que oferta el hotel con el fin de ser competitivo y ganar clientes.</p>

---

---

## A5. Desastres

naturales

---

### **2.3. Marco Metodológico**

#### **2.3.1. Estudio de métodos**

Mediante los métodos de investigación se procederá a la recolección de datos que ayuden a identificar las pautas necesarias para la elaboración de un Manual de Procesos para el departamento de Compras de A&B y Suministros Hotel Quito.

##### **2.3.1.1. Enfoque de investigación (Cualitativo – Cuantitativo)**

El enfoque de nuestra investigación es Cuanti-cualitativo ya que se pretende diseñar y aplicar una encuesta dirigida a los involucrados en el proceso con el fin de recabar información, la misma que va a ser tabulada y nos permitirá conocer la realidad de la empresa desde la perspectiva de los actores.

De igual manera se considera un enfoque cualitativo ya que partimos de la realidad de la empresa a través del análisis FODA, el cual nos permitirá conocer las Fortalezas del hotel, las oportunidades a aprovechar, las debilidades a corregir, y las amenazas a las que está expuesta la empresa.

##### **2.3.1.2. Tipo de investigación**

El presente estudio se encuentra enmarcado según la dimensión espacial de la investigación es de campo, lo que suele significar una combinación del método de observación participante, entrevistas y el análisis de los procesos actuales del Hotel Quito. Con la ayuda de la investigación de campo, podemos utilizar a las personas más familiarizadas y experimentadas en el proceso y, a través de sus experiencias, recopilar información que nos permita conocer la realidad de la empresa y las necesidades de cambio.

Es importante considerar en nuestra investigación el diálogo con el personal

encargado de adquisiciones, los departamentos y áreas que dependen de este proceso, los proveedores, la gerencia y demás involucrados, con el fin de recabar la información más real y necesidades de los actores para mejorar el proceso.

### **2.3.1.3 Niveles de investigación exploratorio o diagnóstico**

Es importante realizar una investigación exploratoria preliminar de la empresa y del proceso de adquisiciones en el Hotel Quito, porque al hacerlo vamos a conocer más a fondo el proceso de ejecución y las necesidades, falencias, ventajas de desventajas del mismo, con esta información vamos a hacer una recopilación de datos de las principales fuentes primarias tales como trabajadores del hotel, responsables de departamentos y áreas vinculadas al departamento de adquisiciones, clientes, proveedores, alta gerencia y demás involucrados.

Se utilizarán herramientas como encuestas y observaciones con el fin de cumplir el fin de conocer el proceso y recabar información.

### **2.3.2. Métodos de investigación**

En el presente proyecto se aplicará el método Inductivo partiendo de la observación de los procesos adquisitivos del Hotel Quito, lo cual nos permitirá la formulación de una hipótesis o propuestas de mejora para los métodos de compra, logrando de esta manera la verificación de la efectividad y optimización de los mismos hasta alcanzar niveles óptimos y efectivos de ejecución.

De igual manera el método deductivo nos permitirá partir de los aspectos teóricos, demostrando la contribución que proporciona el establecer nuevos mecanismos de ejecución de los procesos y aplicación de estos con el fin de optimizar los recursos a través de la creación del Manual de Procesos para el Departamento de Compras de A&B y Suministros Hotel Quito.

### **2.3.3. Técnicas de investigación**

Con la finalidad de analizar la situación actual del Hotel Quito y su Departamento de

Compras de A&B y Suministros se parte del análisis FODA, en el cual establecemos las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la empresa; con el fin de plantear estrategias que nos permitan aprovechar, mejorar y corregir aspectos logísticos, administrativos, y de proceso a través de la elaboración de un manual de operaciones.

De igual manera se efectuará una encuesta a los involucrados dentro del proceso de adquisiciones, con el fin de recolectar la opinión colectiva de los trabajadores, responsables, y proveedores, con el fin de mejorar los procesos y optimizarlos a partir de la realidad del hotel.

#### 2.4. Entrevista

Con el fin de recabar información de los involucrados en el proceso de adquisiciones se procede a plantear una entrevista con los responsables de cada proceso, enfocados en obtener datos informativos de opinión colectiva y dirigir las deficiencias encontradas a través de procesos óptimos. Se realiza la entrevista en las instalaciones del Hotel Quito, se detalla a continuación las áreas, departamentos y responsables a entrevistar:

**Tabla 4**

*Área o Departamentos Entrevistados*

Área o Departamento del Hotel	Responsable
Departamento de Ama de llave	Marco Espinoza
Departamento de Alimentos y bebidas	Danilo Paredes
Departamento financiero	María Augusta Moreno
Contabilidad	Vanesa Apunte
Proveedores	Héctor Romero
Recepción	Carlos Palacios
Mantenimiento	David Hoyos
Limpieza	Marco Espinoza
Cocina	Juan Pablo Cazar
Pastelería	Leandro Guevara
Ventas	Priscila Rodríguez

**ENTREVISTA PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS  
PARA EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&B Y SUMINISTROS  
HOTEL QUITO**

**OBJETIVO:** Identificar a través de la aplicación de la presente encuesta las deficiencias en el proceso de adquisiciones con el fin de elaborar un Manual de Procesos para el Departamento de Compras de A&B y Suministros Hotel Quito que permita con su implementación la mejora del proceso.

**Datos informativos del entrevistado**

**Apellidos y Nombres:** Danilo Paredes

Cargo: jefe de Alimentos y bebidas

**Área a la que pertenece:** Alimentos y Bebidas

**Correo:** Danilo.paredes@hotelquito.com

**Teléfono:** 0983853711

**1. ¿El Departamento de Compras del Hotel Quito tiene definido un manual para el proceso de adquisición de bienes?**

**R:** No, que yo sepa no tiene un proceso definido.

**2. Existen formatos preestablecidos por el Departamento de Compras de A&B y Suministros Hotel Quito para que usted emita sus requerimientos de insumos, materiales y demás?**

**R:** No, no existe un formato establecido, solo se comunica el requerimiento.

**3. ¿Conoce quiénes son los actores del proceso de Compras, sus responsables y funciones de los mismos?**

**R:** Conocemos a la persona encargada, pero no cuáles son sus funciones.

**4. ¿Se cumple a tiempo con los requerimientos en materiales, suministros, útiles de oficina u otros que utiliza para su área?**

**R:** No, debido a la falta de coordinación con los proveedores en el tiempo de llegada de los productos.

**5. ¿Se encuentra satisfecho con el proceso de adquisición de materiales, suministros, útiles de oficina u otros, del Departamento de Compras de A&B y Suministros Hotel Quito?**

**R:** No, debido a que hay irregularidades en la llegada de los pedidos. No suele llegar a tiempo ni con las cantidades solicitadas.

**6. ¿La calidad de los productos, suministros y demás implementos adquiridos por el Departamento de Compras de A&B y Suministros Hotel Quito, está conforme a las necesidades y solicitudes?**

**R:** Sí, porque todos los productos se controlan para que cumplan la calidad requerida.

**7. ¿Considera que el proceso de adquisición del Departamento de Compras de A&B y Suministros Hotel Quito debe cambiar y mejorar?**

**R:** Sí, porque los procesos no están definidos y existe descoordinación entre las áreas.

**8. ¿Qué sugiere para mejorar el proceso de adquisición del Departamento de Compras de A&B y Suministros Hotel Quito?**

**R:** Si, se puede cambiar definiendo los procesos y los responsables de los mismos.

Tener proveedores directos y no intermediarios. Exigir permisos de calidad, sanidad y funcionamiento para artículos que lo ameriten.

¡Gracias por su colaboración!

**ENTREVISTA PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS  
PARA EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&B Y SUMINISTROS  
HOTEL QUITO**

**OBJETIVO:** Identificar a través de la aplicación de la presente encuesta las deficiencias en el proceso de adquisiciones con el fin de elaborar un Manual de Procesos para el Departamento de Compras de A&B y Suministros Hotel Quito que permita con su implementación la mejora del proceso.

**Datos informativos del entrevistado**

**Apellidos y Nombres:** Juan Pablo Cazar

**Cargo:** Chef ejecutivo

**Área a la que pertenece:** Restaurante

**Correo:** juan.pablo@hotelquito.com

**Teléfono:** 0999444730

- 1. ¿Conoce si El Departamento de Compras del Hotel Quito tiene un manual para el proceso de compras?**

**R:** No, no existe un manual de procesos en ninguna de las áreas

- 2. ¿A través de qué formato/os usted emite sus requerimientos de insumos, materiales y demás?**

**R:** No tenemos un formato, generalmente envío los requerimientos por correo electrónico o WhatsApp.

- 3. ¿Conoce quién es el o los responsables de la adquisición de los materiales e insumos?**

**R:** Si, conozco al responsable del Departamento, pero no sé si hay más colaboradores.

- 4. ¿Se cumple a tiempo con los requerimientos en materiales, suministros, útiles de oficina u otros que utiliza para su área?**

**R:** No, muchas veces hay demoras por la falta de pagos a los proveedores.

**5. ¿Están conforme a las necesidades y a la solicitud emitida por su departamento los productos, suministros y demás implementos adquiridos?**

**R:** Sí, porque se pide lo necesario para mi área y se da un seguimiento estricto a la calidad del producto.

**6. ¿Considera que el proceso de adquisición del Departamento de Compras del Hotel Quito debe cambiar y mejorar?**

**R:** Sí, porque deben tener claro qué procesos seguir y realizar la compra optimizando recursos.

¡Gracias por su colaboración!

**ENTREVISTA PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS  
PARA EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&B Y SUMINISTROS  
HOTEL QUITO**

**OBJETIVO:** Identificar a través de la aplicación de la presente encuesta las deficiencias en el proceso de adquisiciones con el fin de elaborar un Manual de Procesos para el Departamento de Compras de A&B y Suministros Hotel Quito que permita con su implementación la mejora del proceso.

**Datos informativos del entrevistado**

**Apellidos y Nombres:** Marco Espinoza

**Cargo:** Jefe de operaciones

**Área a la que pertenece:** Ama de llaves

**Correo:** marco espinoza@hotelquito.com

**Teléfono:** 0998026029

- 1. ¿El Departamento de Compras sigue algún proceso para la compra de las necesidades?**

**R:** No, no tiene un proceso. La modalidad de adquisiciones es muy cambiante.

- 2. ¿Ha tenido dificultades con la entrega de insumos en su área?**

**R:** Si, si he tenido demoras en la entrega de insumos y repuestos.

- 3. ¿Cómo ha afectado a su área la falta de previsión de los recursos?**

**R:** Muchas veces hemos tenido que paralizar la actividad hasta que llegue el pedido, y nos ha causado problemas con los clientes, ya que nuestra área está muy lindada al cliente final.

- 4. ¿Se cumple a tiempo con los requerimientos en materiales, suministros, útiles de oficina u otros que utiliza para su área?**

**R:** Si, aunque a veces hay demora en la llegada de los productos.

**5. ¿Se encuentra satisfecho con el proceso de adquisición de materiales, suministros, útiles de oficina u otros, del Departamento de Compras de Hotel Quito?**

**R:** No, pues hay retrasos en las compras y se paraliza el proceso.

**6. ¿Considera que el proceso de adquisición del Departamento de Compras debe mejorar?**

**R:** Sí, porque debe tener mayor control de las necesidades del hotel.

**7. ¿Qué sugiere para mejorar el proceso de compras del Hotel Quito?**

**R:** Debe mejorar el control de los productos al llegar, se debe prever las necesidades de las áreas y se debe capacitar al personal.

¡Gracias por su colaboración!

#### **2.4.2. Análisis de resultados**

Como resultado de la entrevista a los responsables de cada proceso, logramos obtener criterios en común sobre ciertas falencias que se presentan en el Departamento de Compras de A&B y Suministros del Hotel Quito y se resume las siguientes:

- Se sugiere mejorar el proceso de compras, contar con un listado variado de proveedores y solicitar cotizaciones de los productos con el fin de seleccionar la mejor oferta en precio y calidad de producto.
- Es necesario mantener un inventario actualizado de productos que conste de stocks mínimos y máximos por cada producto, con el fin de evitar retrasos en la reposición de los mismos.
- Efectuar una requisición de materiales, insumos, productos y demás organizada, de ser posible establecer periodicidad de reposición conforme a las necesidades de cada departamento.
- Solicitar los permisos sanitarios y de manejo de alimentos a los proveedores, exigir que los mismos cumplan con la normativa legal vigente y revisar periódicamente la vigencia de los permisos por ley solicitados.
- Solicitar a los proveedores mejoras en el empaquetamiento y transporte de los productos con el fin de evitar daños en los mismos, establecer un control de calidad en la entrega de productos.
- Controlar que los productos cuenten con el respectivo registro sanitario, fecha de fabricación, fecha de vencimiento y lote.
- Llevar un control de productos caducados o próximos a caducarse.
- Exigir a los proveedores el cumplimiento de los tiempos de entrega conforme al pedido efectuado.
- Efectuar convenios de pago con los proveedores con tiempos mínimo de 30

días y máximo de 60 días.

- Coordinar con el departamento de contabilidad y financiero la gestión de pago de proveedores con el fin de evitar la cartera vencida y el bloqueo de compras por parte de los proveedores.
- Coordinar con la bodega el correcto almacenamiento de los productos y la actualización constante de inventarios.

## CAPÍTULO III

### 3. Propuesta

Después de identificar la necesidad de la elaboración de un manual de procesos, que se ha evidenciado en el capítulo II, y contemplándose el contenido del marco teórico de este proyecto, se plantea el desarrollo e implementar un Manual de Procesos para el Departamento de Compras de A&B y Suministros Hotel Quito.

El fin de los manuales es definir el alcance, los responsables y los procesos a ejecutarse para el proceso de adquisiciones.

El Hotel Quito en lo posterior deberá encargarse de la implantación, seguimiento y mejora de este conforme a las necesidades de la empresa.

#### 3.1 Tema

- Manual de Procesos para el Departamento de Compras de A&B y Suministros Hotel Quito

#### 3.2. Redacción de la propuesta

El Manual de Procesos del Departamento de Compras de A&B y Suministros Hotel Quito tiene como objetivo definir los actores, alcances, responsabilidades y procedimientos a seguir para lograr los objetivos departamentales y hoteleros y satisfacer las necesidades departamentales y hoteleras.



# **HOTEL QUITO**

## **MANUAL DE PROCESOS DE COMPRAS**

### **DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&B Y SUMINISTROS**

**MARZO 2023**

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE          COMPRAS DE A&amp;B Y          SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03- 2023
		<b>PÁGINAS:</b> 01

### 1. Título

Manual de procesos para el Departamento de compras de A&B y suministros Hotel Quito

### 2. Propósito

El siguiente manual de procesos tiene la finalidad de definir las actividades, responsabilidades, procedimientos, alcance y demás aspectos en lo referente al departamento de Compras.

### 3. Alcance del manual

Este manual de procesos va dirigido para responsables, jefes de área, operarios, delegados, o encargados, además puede servir de guía para todo el personal del Hotel Quito que desempeñe actividades en el Departamento de Compras de A&B y Suministros

### 4. Responsables

Existen varios responsables de cada departamento de la empresa los cuales garantizan el cumplimiento del proceso:

- **Gerencia.** - Es la máxima autoridad quien aprueba y firma los contratos con los proveedores.
- **Jefe de financiero.** – Es el área que valida las órdenes de pagos, facturas y emite los pagos.

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE          COMPRAS DE A&amp;B Y          SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03- 2023
		<b>PÁGINAS:</b> 02

- **Jefe de adquisiciones.** – Es el responsable de generar el proceso de licitaciones de proveedores, realizar la solicitud de compras y ser el primer filtro para encontrar al mejor proveedor, además es el responsable de gestionar la entrega de los pedidos.
  - **Jefe de bodega y despacho.** – Es el responsable de guardar los productos, colocarlos en inventario, embodegarlos de acuerdo a sus necesidades y despachar el producto después de verificar la orden de compra y despacho.

## 5. Definiciones

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&amp;B Y SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03-2023
		<b>PÁGINAS:</b> 03

**Tabla 5***Definiciones*

Apertura de Ofertas	Acto en el que el jefe de compras solicita recolectar ofertas de proveedores, donde participen personas naturales o jurídicas, para adquisición de productos.
Banco de proveedores	Base de datos de proveedores ya conocidos o sugeridos, con información general sobre experiencia, calificación, que insumos maneja.
Calificación	Es la evaluación de cada proveedor, la capacidad de cada ofertante, del alcance de la propuesta a nivel económico y a nivel de calidad del producto.
Suministro	Abastecimiento del producto previo pacto de fechas, lugar que le favorezca a las dos partes.
Factura	Comprobante o recibo de la adquisición de materiales, que permite constar la adquisición de un bien o servicio y la obligación y el derecho sobre ello.
Proveedor	Persona natural o jurídica quien suministra el material requerido.

Nota: (MORENO, 2012)

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&amp;B Y SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03-2023
		<b>PÁGINAS:</b> 04

Contratación Directa	Es una forma de contratación en la que puede intervenir una persona natural o jurídica, la cual cumple las especificaciones que se necesita.
Cotización	Es la oferta que realiza la persona natural o jurídica, para proveer del producto según el proceso de adquisición.
Compras	La adquisición de un bien o servicio
Stock	Término utilizado para las cantidades de productos en bodega.
Declaración desierta	Es cuando no se ha presentado ningún proveedor o cuando ninguno cumple con los requisitos solicitados.
Evaluación de ofertas	Proceso de revisión de las ofertas de los proveedores en base a los parámetros establecidos
Ofertas	Es la propuesta realizada por la persona natural o jurídica conforme a lo solicitado, en la licitación.

Nota: (MORENO, 2012)

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE          COMPRAS DE A&amp;B Y          SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03- 2023
		<b>PÁGINAS:</b> 05

## 6. Políticas Generales

Son políticas generales que forman parte del manual de procesos, creadas por la gerencia y la administrativa con el fin de tener parámetros específicos a cumplir.

### Tipos de proveedores

Proveedor recurrente. – Se considera un proveedor recurrente a quien tiene mínimo 3 compras dentro de un mismo año, cuyas compras individuales superen los \$500 dólares

Proveedor eventual. – el proveedor eventual debe tener menos de 3 compras dentro de un mismo año, cuyas compras individuales sean menores a \$500 dólares.

### Creación de proveedores

Es indispensable que cada proveedor sea registrado en la base de datos de la empresa, los proveedores que mantengan hasta segundo grado de afinidad o tercero de consanguinidad con trabajadores de la empresa, pueden ser registrados como proveedores, siempre que exista la aprobación de Gerencia.

#### ➤ Requisitos

Para registro de un proveedor debe presentar la siguiente documentación, el original y copia:

- **Proveedor recurrente:**
- Ruc actualizado

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE          COMPRAS DE A&amp;B Y          SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03- 2023
		<b>PÁGINAS:</b> 06

- Cédula del representante legal o persona natural
- 2 certificados de referencias comerciales actualizados
- Certificado Bancario
- Completar formulario de proveedor (Formulario 2)
- Catálogo actualizado con lista de precios
- Permisos de funcionamiento y control sanitario
- Certificado de producto (de ser necesario)
- Convenio de Pago
- **Proveedor eventual**
- Ruc actualizado
- Cédula del representante legal o persona natural
- 2 certificados de referencias comerciales actualizados
- Certificado Bancario
- Completar formulario de proveedor (Formulario 2)
- Catálogo actualizado con lista de precios
- Permisos de funcionamiento
- Permisos de control sanitario

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE          COMPRAS DE A&amp;B Y          SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03- 2023
		<b>PÁGINAS:</b> 07

- **Calificación de proveedores.**

La calificación de proveedores ayuda a medir el desempeño de cada uno y la calidad del servicio que proporciona, así se podrá evidenciar y tener un detalle para que la empresa pueda tomar cualquier tipo de decisión, se debe contemplar que la evaluación se realice en escala del 1 al 3 de la más baja a la calificación más alta.

**Tabla 6**

*Escala de Calificación de proveedores*

<b>Calificación</b>	<b>Valoración</b>
1	Baja
2	Media
3	Alta

*Nota:* (HOTEL QUITO, 2023)

Para la evaluación de los proveedores se considerando cuatro aspectos, los mismo tendrán una ponderación máxima de 25%.

- **Precio.** Este debe estar acorde a la oferta y demanda del mercado y a la calidad del producto.

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&amp;B Y SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03-2023
		<b>PÁGINAS:</b> 08

**Tabla 7***Parámetros para precios de proveedores*

Parámetro	Calificación	Ponderación
Precio menor al mercado (son económicos)	3	25%
Precio igual al mercado (son indiferentes)	2	15%
Precio mayor al mercado (son caros)	1	5%

- Plazos de entrega. Se dará según los plazos que se hayan acordado en el contrato, estos deberán ser mínimo de 30 días y máximo de 60 días.

**Tabla 8***Parámetros de plazo de entrega*

Parámetro	Calificación	Ponderación
Entrega inmediata (en 24 horas)	3	25%
Tiempo de espera en la entrega menor a 1 semana	2	15%
Tiempo de espera en la entrega mayor a 1 semana	1	5%

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&amp;B Y SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03-2023
		<b>PÁGINAS:</b> 09

- Plazos de pago. Se mide según el tiempo de crédito acordado con el proveedor

**Tabla 9**

*Parámetro plazo de pago*

<b>Parámetro</b>	<b>Calificación</b>	<b>Ponderación</b>
Plazo de pago de 31 a 60 días	3	25%
Plazo de pago de 15 a 30 días	2	15%
Plazo de pago menor a 15 días	1	5%

- Calidad y especificaciones del producto. – en este ítem se evalúa desde la calidad del producto, adicional la atención del proveedor y como se resuelven el tema de reclamos.

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&amp;B Y SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03-2023
		<b>PÁGINAS:</b> 10

**Tabla 10**

*Parámetros de calidad*

<b>Parámetro</b>	<b>Calificación</b>	<b>Ponderación</b>
El producto cumple con las especificaciones solicitadas, incluyen beneficios adicionales como promociones o descuentos por volumen y dan respuesta y reposición inmediata a reclamos.	3	25%
El producto cumple con las especificaciones solicitadas en su mayoría, dan respuesta de reclamos, demora cierto tiempo en la reposición.	2	15%
El producto solicitado, no cumple con lo solicitado, y no se atiende reclamos	1	5%

- Categorización de los proveedores.** Los proveedores serán calificados cada 6 meses, y este cálculo se establecerá conforme a la ponderación obtenida conforme a los cuatro parámetros establecidos.

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&amp;B Y SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03-2023
		<b>PÁGINAS:</b> 11

**Tabla 11***Categorización de proveedores*

<b>Categoría</b>	<b>Descripción</b>
A	Son los proveedores que en la ponderación han tenido un promedio igual o mayor al 75%, son los que se debe mantener relaciones comerciales con la empresa.
B	Son los proveedores que en la ponderación han tenido un promedio igual o mayor al 50%, son los que mantienen nivel aceptable de servicio, los cuales se los podría considerar para que entreguen productos.
C	Son los proveedores que en la ponderación han tenido un promedio menor al 50%, son los que mantienen problemas de cumplimiento y que representan para la empresa un riesgo, por lo que no se puede trabajar con ellos.

**7. Descripción del proceso**

Dentro del proceso de adquisiciones el Departamento de Compras del Hotel Quito tiene como objetivo mantener un stock variado de productos, con el fin de cubrir las necesidades de cada área del hotel; entre los productos que se deberán adquirir se deberá tener, insumos percibles para cocina como frutas, verduras, carnes, lácteos, bebidas;

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&amp;B Y SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03-2023
		<b>PÁGINAS:</b> 12

insumos de limpieza y aseo como jabón, shampoo, desinfectante, cloro, etc.; materiales de oficina como hojas, tinta, reciberas, entre otros; repuestos y consumibles de equipos e instalaciones eléctricas como focos: tomacorrientes, repuestos de plomería, entre otros.

Para la adquisición de los requerimientos se debe ejecutar el proceso de compra de manera ordena, oportuna y rápida, cumpliendo con los requerimientos, tiempos y stocks establecidos.

Para este proceso, se necesita ayuda de varios colaboradores.

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&amp;B Y SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03-2023
		<b>PÁGINAS:</b> 13

**Tabla 12***Concurso de proveedores*

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Departamento</b>	<b>Documento</b>
Concurso de proveedores	El responsable de proveedores genera una convocatoria para que los proveedores ingresen al concurso de proveedores para adquirir productos de todo tipo, tales como: alimentos, bebidas, insumos de limpieza entre otros. como: Dicha convocatoria se socializará a través de los canales oficiales del hotel como página web y redes sociales.	Responsable de Adquisiciones del Hotel Quito	Adquisiciones	Formato 1. Convocatoria a concurso de proveedores. Formato 2. Formulario de registro de proveedores.

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&amp;B Y SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03-2023
		<b>PÁGINAS:</b> 14

**Tabla 13**

*Proceso- Respuesta a convocatoria a concurso de proveedores*

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Departamento</b>	<b>Documento</b>
Respuesta a convocatoria a concurso de proveedores.	El proveedor que desea concursar debe enviar su propuesta a través del Formato 2. Formulario de registro de proveedores y deberá adjuntar el catálogo con precios de los productos que maneja al correo de la empresa del departamento de compras:  <a href="mailto:compras.hotelquito@gmail.com">compras.hotelquito@gmail.com</a>	Proveedor	Externo	Formato 2. Formulario de registro de proveedores.

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&amp;B Y SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03-2023
		<b>PÁGINAS:</b> 15

**Tabla 14***Proceso- Registro de proveedores*

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Departamento</b>	<b>Documento</b>
Registro de proveedores	El responsable del Departamento de compras deberá elaborar un archivo consolidado con la información de los proveedores, donde se pueda con facilidad identificar información como catálogo, precios, plazos de entrega y pago. Se deberá manejar una codificación para cada proveedor la misma que se asigna según se vaya actualizando la base de datos.	Responsable de Adquisiciones del Hotel Quito	Adquisiciones	Formato 3. Base de datos de proveedores.

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&amp;B Y SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03-2023
		<b>PÁGINAS:</b> 16

**Tabla 15***Proceso- Selección de proveedores*

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Departamento</b>	<b>Documento</b>
Selección de proveedores	El responsable de Adquisiciones es el encargado de validar la calificación a los proveedores en base a los mejores precios y calidad de producto y llenar el formato 4. Los proveedores que cumplan con los mayores puntajes en la categorización procederán a ser parte de las bases de datos. El responsable de Adquisiciones deberá enviar al responsable financiero las fichas de evaluación de proveedores y la base de datos consolidada de los proveedores categorizados para la aprobación. Los proveedores aprobados deberán presentar los requisitos solicitados en la creación de los proveedores.	Departamento Financiero del Hotel Quito Departamento Adquisiciones del Hotel Quito	Adquisiciones Financiero	Formato 4. Formato de selección de proveedores

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&amp;B Y SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03-2023
		<b>PÁGINAS:</b> 17

**Tabla 16***Proceso- Solicitud de proforma*

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Departamento</b>	<b>Documento</b>
Solicitud de proforma	El responsable de Adquisiciones es el que solicita una proforma al proveedor aprobado con el formato 5, en el cual se detalla la lista de productos que se necesita con sus especificaciones tales como: detalle del producto, marca, características, cantidad y metraje.	Responsable de Adquisiciones del Hotel Quito	Adquisiciones	Formato 5 – Solicitud de proforma

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&amp;B Y SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03-2023
		<b>PÁGINAS:</b> 18

**Tabla 17***Proceso - Entrega de proforma del proveedor*

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Departamento</b>	<b>Documento</b>
Entrega de proforma del proveedor	El proveedor entrega la proforma con la lista de productos solicitados. La proforma será conforme al formato del proveedor, dirigida a Hotel Quito, y deberá contener la información de: Detalle del producto, marca, características, cantidad, metraje, valor unitario, valor total, porcentaje de descuento, tiempo de pago y firmada por el responsable de la empresa encargado de la negociación. Se enviará al correo empresarial del departamento de compras: <a href="mailto:compras.hotelquito@gmail.com">compras.hotelquito@gmail.com</a>	Proveedor	Externo	Formato del proveedor

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&amp;B Y SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03-2023
		<b>PÁGINAS:</b> 19

**Tabla 18***Análisis de la proforma*

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Departamento</b>	<b>Documento</b>
Análisis de la proforma	El responsable de Adquisiciones revisa la proforma enviada por el proveedor, valida que la misma concuerde con el pedido original y procede llenar el cuadro comparativo del formato 6, con el fin de analizar costos unitarios, descuentos, tiempos de entrega y demás aspectos entre los proveedores. Deben mínimo recibirse dos cotizaciones de proveedores diferentes.	Responsable de Adquisiciones del Hotel Quito	Adquisiciones	Formato 6. Análisis de cotización

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&amp;B Y SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03-2023
		<b>PÁGINAS:</b> 20

**Tabla 19***Aprobación de la proforma*

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Departamento</b>	<b>Documento</b>
Aprobación de la proforma	El responsable de Adquisiciones entrega el formato 6 lleno con las cotizaciones analizadas y la Coordinador/a administrativa revisa y aprueba el informe basado en el cumplimiento de los requerimientos, calidad, marca y menor costo.	Coordinador/a administrativa Hotel Quito	Financiero	Formato 6. Análisis de cotización

	MANUAL DE PROCESOS	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&B Y SUMINISTROS	<b>EDICIÓN:</b> 03- 2023
		<b>PÁGINAS:</b> 21

**Tabla 20***Emisión de factura del proveedor*

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Departamento</b>	<b>Documento</b>
Emisión de factura del proveedor	El proveedor emite la factura o nota de venta a nombre de la empresa conforme a los acuerdos establecidos en la proforma.	Proveedor	Externo	Formato del proveedor

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&amp;B Y SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03-2023
		<b>PÁGINAS:</b> 22

**Tabla 21***Recepción de factura del proveedor*

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Departamento</b>	<b>Documento</b>
Recepción de factura del proveedor	El departamento de contabilidad recibe la factura o nota de venta, a través de los canales oficiales de la empresa y valida que los valores estén acorde a la proforma aprobada. Se registra el documento en el sistema contable.	Contadora	Departamento de contabilidad	Sistema contable de la empresa

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&amp;B Y SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03-2023
		<b>PÁGINAS:</b> 23

**Tabla 22***Proceso- Pago a proveedores*

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Departamento</b>	<b>Documento</b>
Pago a proveedores	La factura registrada en el sistema se cancelará conforme a la modalidad de pago acordada con el proveedor y en el tiempo de plazo establecido. Se coordinará con el departamento de Adquisiciones para evitar el vencimiento de la cartera y evitar retrasos o bloqueos con los proveedores.	Gerente Financiero	Departamento Financiero	Documento del departamento Financiero

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&amp;B Y SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03-2023
		<b>PÁGINAS:</b> 24

**Tabla 23***Proceso- Recepción de Pedido*

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Departamento</b>	<b>Documento</b>
Recepción de Pedido	Llegado el tiempo acordado el proveedor entregará en las instalaciones de la empresa los productos solicitados, el bodeguero el responsable de adquisiciones se encargará de receptor el pedido y verificar cantidades, calidad y empaquetado; en lo posterior se procederá al almacenamiento de los productos en el lugar correspondiente.  Se archiva la cotización con la guía	Responsable de Adquisiciones y Bodeguero	Adquisiciones	Factura y guía de remisión del proveedor

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&amp;B Y SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03-2023
		<b>PÁGINAS:</b> 25

**Tabla 24**

*Proceso- Requisición de materiales, suministros e insumos*

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Departamento</b>	<b>Documento</b>
Requisición de materiales, suministros e insumos	<p>Cada responsable de área o departamento deberá llenar el documento de requisición de materiales, suministros e insumos, con el fin de asignar los stocks disponibles en bodega y efectuar el pedido de los faltantes.</p> <p>Este proceso se efectuará semanalmente con el fin de coordinar la reposición de los insumos y la compra de los mismos antes de que se agoten en bodega.</p>	Responsable de Adquisiciones	Responsables de área del Hotel Quito	Formato 7. Solicitud de Requisición de materiales, suministros e insumos

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&amp;B Y SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03-2023
		<b>PÁGINAS:</b> 26

**Tabla 25**

*Proceso- Informe de stocks de bodega.*

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Departamento</b>	<b>Documento</b>
Informe de stocks de bodega.	El responsable de bodega emitirá semanalmente un informe de stock en bodega con el fin de identificar a tiempo la reposición de ciertos insumos y evitar la acumulación de pedidos a la vez.	Bodeguero	Bodega	Formato 8. Informe de stocks de bodega.

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&amp;B Y SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03-2023
		<b>PÁGINAS:</b> 27

**8. Diagrama de flujo del proceso de Adquisiciones**

**Figura 5.**

*Flujograma general del proceso de compras*



**FLUJOGRAMA GENERAL DEL PROCESO DE COMPRAS**

**ALCANCE:** Desde la solicitud de compra hasta el almacenamiento.

FUNCION	AREAS	COMPRAS	DIRECCION	RECEPCION MERCADERIA	BODEGA	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	CONTROLES
Solicitud de Compra	Solicitud Compra						Se registra en el sistema	
Cotización		Cotización						Fomulario de comparación de precios
Análisis y aprobación de la Compra			SI conforme NO					Registro de firmas de responsabilidad en fomulario
Orden de Compra		Orden de Compra					Se registra en el sistema	
Entrega de Productos						Entregas	-Entrega Productos -Entrega Facturas	
Recepción de la Mercadería				NO Conformidad SI			Se registra en el sistema	-Producto cumple con características y estándares requeridos. -Producto ingrese en las cantidades solicitadas. -Factura cumple requisitos de SRI. -Precios de los productos conforme orden de compra. -Registro del ingreso en el sistema a Bodega.
Entrega al usuario	Entrega al usuario							
Almacenamiento en Bodega					Almacenamiento			-Registro del ingreso en Kardex -Cuadre inventario físico vs sistema



 <p>Deluxe Collection Hotel by Sercotel Hotels</p>	MANUAL DE PROCESOS	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&B Y SUMINISTROS	<b>EDICIÓN:</b> 03- 2023
		<b>PÁGINAS:</b> 29

Figura 7

Formato 2 - Formulario de registro de proveedores

 <p>Deluxe Collection Hotel by Sercotel Hotels</p>		<b>FORMULARIO DE REGISTRO DE PROVEEDORES</b>	
<b>Fecha:</b>			
<b>Tipo de Entidad</b>	Persona Natural:	<input type="checkbox"/>	
	Persona Jurídica:	<input type="checkbox"/>	
<b>Sector/actividad</b>	Distribuidor:	<input type="checkbox"/>	
	Productor:	<input type="checkbox"/>	
	Vendedor:	<input type="checkbox"/>	
<b>Información General</b>			
<b>Razón Social/Nombre Completo:</b>			
<b>Nombre Comercial:</b>			
<b>Cédula o RUC:</b>			
<b>Provincia:</b>			
<b>Ciudad:</b>			
<b>Correo electrónico:</b>			
<b>Teléfono convencional:</b>			
<b>Celular:</b>			
<b>Información del representante Legal</b>			
<b>Nombres completos:</b>			
<b>Cédula:</b>			
<b>Cargo:</b>			
<b>Información para recepción de órdenes de compra</b>			
<b>Nombres completos:</b>			
<b>Cédula o RUC:</b>			
<b>Teléfono:</b>			
<b>Celular:</b>			
<b>Porcentaje de descuento:</b>			
<b>Plazo de pago</b>			
<b>Información Bancaria</b>			
<b>Nombre de Banco Beneficiario:</b>			
<b>Número de cuenta:</b>			
<b>Tipo de cuenta:</b>	Ahorros:	<input type="checkbox"/>	
	Corriente:	<input type="checkbox"/>	



 <p>Deluxe Collection Hotel by Sercotel Hotels</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&amp;B Y SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03- 2023
		<b>PÁGINAS:</b> 31

**Figura 9**

*Formato 4 - Formato de selección de proveedores*

 <b>FORMATO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>			
<b>PRECIO</b>			
Parámetro	Calificación	Ponderación	Puntuación
Precio menor al mercado (son económicos)	3	25%	
Precio igual al mercado (son indiferentes)	2	15%	
Precio mayor al mercado (son caros)	1	5%	
<b>Resultado Precio</b>			
<b>PLAZO DE ENTREGA</b>			
Parámetro	Calificación	Ponderación	Puntuación
Entrega inmediata (en 24 horas)	3	25%	
Tiempo de espera en la entrega menor a 1 semana	2	15%	
Tiempo de espera en la entrega mayor a 1 semana	1	5%	
<b>Resultado Plazo de entrega</b>			
<b>PLAZO DE PAGO</b>			
Parámetro	Calificación	Ponderación	Puntuación
Plazo de pago de 31 a 60 días	3	25%	
Plazo de pago de 15 a 30 días	2	15%	
Plazo de pago menor a 15 días	1	5%	
<b>Resultado Plazo de entrega</b>			
<b>PARÁMETROS DE CALIDAD</b>			
Parámetro	Calificación	Ponderación	Puntuación
El producto cumple con las especificaciones solicitadas, incluyen beneficios adicionales como promociones o descuentos por volumen y dan respuesta y reposición inmediata a reclamos.	3	25%	
El producto cumple con las especificaciones solicitadas en su mayoría, dan respuesta de reclamos, demora cierto tiempo en la reposición.	2	15%	
El producto solicitado, no cumple con lo solicitado, y no se atiende reclamos.	1	5%	
<b>Resultado Plazo de entrega</b>			
Categoría	Descripción		Puntuación
<b>A</b>	Son los proveedores que en la ponderación han tenido un promedio igual o mayor al 75%, son los que se debe mantener relaciones comerciales con la empresa.		
<b>B</b>	Son los proveedores que en la ponderación han tenido un promedio igual o mayor al 50%, son los que mantienen nivel aceptable de servicio, los cuales se los podría considerar para que entreguen productos.		
<b>C</b>	Son los proveedores que en la ponderación han tenido un promedio menor al 50%, son los que mantienen problemas de cumplimiento y que representan para la empresa un riesgo, por lo que no se puede trabajar con ellos.		
<b>PROVEEDOR CATEGORÍA :</b>			
<b>Elaborado por:</b>			
Nombre:			
Firma			
<b>Aprobado por:</b>			
Nombre:			
Firma			
Fecha:			

 <p>Hotel Quito Deluxe Collection Hotel by Sercotel Hotels</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&amp;B Y SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03-2023
		<b>PÁGINAS:</b> 32

**Figura 10.**

*Formato 5 - Solicitud de proforma*

		<b>FORMATO 5- SOLICITUD DE PROFORMA</b>				
<b>Fecha:</b>			<b>Área que emite:</b>			
<b>Empresa:</b>						
<b>Persona a la que se dirige:</b>						
<b>Cargo:</b>			<b>Departamento:</b>			
A través de la presente Hotel Quito solicita a su distinguida empresa la cotización de los artículos detallados a continuación:						
<b>REQUISICIÓN DE MATERIALES, SUMINISTROS E INSUMOS</b>						
It.	Producto	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Marca	Tiempo de entrega
Solicitamos detallar en su cotización el porcentaje de descuento efectuado, plazo y forma de pago. Agradecemos su pronta respuesta.						
<b>Solicitado por:</b>						
Nombre:						
Firma						

 <p>Hotel Quito Deluxe Collection Hotel by Sercotel Hotels</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> HQ-DC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE A&amp;B Y SUMINISTROS</b>	<b>EDICIÓN:</b> 03-2023
		<b>PÁGINAS:</b> 33

**Figura 11.**

*Formato 6 - Análisis de cotización*

						<b>ANÁLISIS DE COTIZACIÓN</b>								
<b>Fecha:</b>						<b>Área:</b>								
<b>Elaborado por:</b>						<b>Entregado a:</b>								
INFORMACIÓN DEL REQUERIMIENTO						PROVEEDOR 1			PROVEEDOR 2			PROVEEDOR 3		
It.	Producto	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Marca	Costo unitario (\$)	Descuento (%)	Tiempo de entrega	Costo unitario (\$)	Descuento (%)	Tiempo de entrega	Costo unitario (\$)	Descuento (%)	Tiempo de entrega
<b>RESULTADO</b>						<b>Elaborado por:</b>								
Proveedor Ganador:						Nombre:								
Código:						Firma								
Monto de compra:						<b>Aprobado por:</b>								
Plazo de pago:						Nombre:								
						Firma								
						Fecha:								





## CAPITULO IV

### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1. CONCLUSIONES

- Se logró desarrollar el marco teórico e indicar la normativa legislativa vigente aplicando la teoría para la elaboración del manual de procesos de compras para el departamento de Compras de A&B y Suministros Hotel Quito enfocando el mismo en la definición de los procesos a seguir y la optimización de los mismos.
- Se logró conocer la situación actual del Hotel Quito a través del análisis FODA y la aplicación de las entrevistas a los involucrados en el proceso obteniendo como resultado un panorama real de las necesidades de la empresa y del proceso, con la cuales nos guiamos para establecer procesos que contribuyan a solventar dichos requerimientos y a organizar de mejor manera el proceso.
- Se elaboró un manual de procesos de compras para el departamento de Compras de A&B y Suministros Hotel Quito enfocado en la organización del proceso y el mismo indica los actores, alcances, objetivos, responsabilidades, procedimientos a seguir y los formatos definidos para que el proceso sea óptimo y cumpla con las expectativas y requerimientos de las áreas y departamentos adyacentes a este.

#### 4.2. RECOMENDACIONES

- La implementación del manual de proceso de compras para el departamento de Compras de A&B y Suministros Hotel Quito será de gran ayuda para la mejora del proceso, la reducción de tiempos, el control oportuno y respuesta inmediata a las necesidades de las diferentes áreas y departamentos del Hotel.

- Se recomienda mantener un enfoque evaluativo al proceso, para mejorar los aspectos planteados en el manual de procedimientos, recordando que el proceso es dinámico y siempre está sometido a cambios, los cuales debemos cubrir las necesidades del mismo.
- Se recomienda capacitar al personal en manual de proceso de compras, con el fin de hacerles conocedores del proceso, definir el rol de cada uno de los involucrados y que el personal contribuya a la implementación de manuales en otras áreas.

### Bibliografía Citada

- Calle Iñiguez, M., Lazo Serrano, A., & Granados Maguiño, M. (2017).  
GESTIÓN EL SECTOR ALOJAMIENTO - HOTEL. *REDES 2017*, 38.  
Obtenido de  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14364/1/Cap.5-Gesti%C3%B3n%20en%20el%20departamento%20compras%20del%20hotel%20.pdf>
- Consultores, A. (2017). Qué es un diagrama de flujo de Proceso o Flujograma. *Aiteco Consultores*.
- Duhatkizatus. (2007).
- Etecé, E. (2021). *concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/manual-de-procedimientos/>
- Fincowsky, F. (2009). *Organización de empresas*. McGrawHill.
- Galán, J. S. (01 de septiembre de 2021). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proveedor.html>
- Giovanny, G. (2020). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- Guaschi. (2002).  
HOTEL QUITO, Q. (2023). *HOTEL QUITO*. Obtenido de <https://www.hotelquito.com.ec/servicios/>
- <https://www.ujaen.es/>. (2020). Obtenido de [https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio\\_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf](https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf)
- León, Y. L. (enero de 2019). *ContadorMX*. Obtenido de <https://contadormx.com/2019/01/10/ventajas-y-desventajas-de-los-manuales->

administrativos/

Morale, F. C. (2022). <https://economipedia.com/>. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/compra.html>

MORENO, E. C. (2012). <https://red.uao.edu.co/>. Obtenido de

[https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/4929/TCT01316.pdf?sequence=](https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/4929/TCT01316.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[1&isAllowed=y](https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/4929/TCT01316.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

NCTECH. (2019). Obtenido de [https://nctech.com.mx/blog/ingenieria-](https://nctech.com.mx/blog/ingenieria-digital/normas-de-calidad/#:~:text=Norma%20UNE%2066904,producci%C3%B3n%20y%20su%20posterior%20comercializaci%C3%B3n.)

[digital/normas-de-](https://nctech.com.mx/blog/ingenieria-digital/normas-de-calidad/#:~:text=Norma%20UNE%2066904,producci%C3%B3n%20y%20su%20posterior%20comercializaci%C3%B3n.)

[calidad/#:~:text=Norma%20UNE%2066904,producci%C3%B3n%20y%20su](https://nctech.com.mx/blog/ingenieria-digital/normas-de-calidad/#:~:text=Norma%20UNE%2066904,producci%C3%B3n%20y%20su%20posterior%20comercializaci%C3%B3n.)

[%20posterior%20comercializaci%C3%B3n.](https://nctech.com.mx/blog/ingenieria-digital/normas-de-calidad/#:~:text=Norma%20UNE%2066904,producci%C3%B3n%20y%20su%20posterior%20comercializaci%C3%B3n.)

Oca, J. M. (01 de marzo de 2020). *economipedia.com*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/cotizacion.html>

Pérez Porto, J. G. (28 de noviembre de 2021). Definición de procedimiento -

Qué es, Significado y Concepto. Definicion.de. .

<https://definicion.de/procedimiento/>. Obtenido de

<https://definicion.de/procedimiento/>

POSTGRADO, CENTRO EUROPEO DE. (2020). Dirección y Gestión

Hotelera: El proceso de compras. *CEUPE BLOG*, 1.

Vergara, M. E. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO

HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN.

*Revista Universidad y Sociedad*(3), 1.



# PROYECTO\_HECTOR\_ROMERO\_plagio 2

3%  
Similitudes



< 1% Texto entre comillas  
< 1% similitudes entre comillas  
< 1% idioma no reconocido

<b>Nombre del documento:</b> PROYECTO_HECTOR_ROMERO_plagio 2.docx <b>ID del documento:</b> dfc7c7422acb172a6ba4ba6daef143e351db7535 <b>Tamaño del documento original:</b> 734 kB	<b>Depositante:</b> Gladys Barragan <b>Fecha de depósito:</b> 13/4/2023 <b>Tipo de carga:</b> interface <b>fecha de fin de análisis:</b> 13/4/2023	<b>Número de palabras:</b> 14.080 <b>Número de caracteres:</b> 93.859
--	---	--

Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes

### Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>scielo.sld.cu</b>   LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CON... <a href="http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S2218-3620201700030003&amp;lng=es">http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S2218-3620201700030003&amp;lng=es</a> 17 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (121 palabras)
2	<b>www.studocu.com</b>   RESPUESTAS AL FORO DE DECISION 3 FORO ¿Cuál es la impo... <a href="https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-del-valle-de-mexico/procesos-organizacionales">https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-del-valle-de-mexico/procesos-organizacionales</a> 17 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (86 palabras)
3	<b>www.monografias.com</b>   Propuesta para la elaboración de un manual de procedimi... <a href="https://www.monografias.com/trabajos-pdf5/propuesta-elaboracion-manual-procedimientos-contable">https://www.monografias.com/trabajos-pdf5/propuesta-elaboracion-manual-procedimientos-contable</a> 14 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (50 palabras)
4	<b>www.bstgroup.com</b>   ISO 9001 ¿Qué es la norma ISO 9001 Gestión de Calidad?   BSI <a href="https://www.bstgroup.com/es/ES/Gestion-de-Calidad-ISO-9001/">https://www.bstgroup.com/es/ES/Gestion-de-Calidad-ISO-9001/</a>	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (50 palabras)
5	<b>economipedia.com</b>   Compra - Qué es, definición y concepto   2023   Economipedia <a href="https://economipedia.com/definiciones/compra.html">https://economipedia.com/definiciones/compra.html</a> 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (42 palabras)

### Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>Documento de otro usuario</b> #715847 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (39 palabras)
2	<b>dokumen.tips</b>   (PDF) Carrera de Administración de Empresas Trabajo de - DOKUME... <a href="https://dokumen.tips/documents/carrera-de-administracion-de-empresas-trabajo-de-.html">https://dokumen.tips/documents/carrera-de-administracion-de-empresas-trabajo-de-.html</a>	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (31 palabras)
3	<b>localhost</b>   Análisis de los procedimientos en el área de ventas de la empresa Suprin... <a href="http://localhost:8080/xmlui/bitstream/handle/42627/3/CAICEDO_CHANCAY_GERARDO_FABRICO_MAE_IT...">http://localhost:8080/xmlui/bitstream/handle/42627/3/CAICEDO_CHANCAY_GERARDO_FABRICO_MAE_IT...</a>	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (15 palabras)
4	<b>www.unianandes.edu.ec</b> <a href="https://www.unianandes.edu.ec/wp-content/uploads/2021/01/05_2017_2018_MANUAL_GESTION_DOCU...">https://www.unianandes.edu.ec/wp-content/uploads/2021/01/05_2017_2018_MANUAL_GESTION_DOCU...</a>	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (14 palabras)
5	<b>es.linkedin.com</b>   Fases de un proceso de Compra <a href="https://es.linkedin.com/pulse/fases-de-un-proceso-compra-georgios-meroussis-artiz">https://es.linkedin.com/pulse/fases-de-un-proceso-compra-georgios-meroussis-artiz</a>	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (20 palabras)