



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA.**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**TEMA**

**MEJORAS PARA EL CONTROL Y SISTEMAS DE PEDIDOS  
DE INVENTARIO DE PRODUCTOS PERECEDEROS DE LA  
BODEGA 3 DEL HOTEL HOTVER EN LA CIUDAD DE  
GUAYAQUIL EN EL AÑO 2019.**

Autor

**Torres Murillo Jorge Javier**

Tutor

**Ec. Carlos Luis Rivera F. PhD**

Guayaquil-Ecuador

**2019**



## DEDICATORIA

La presente tesis la dedico a toda mi familia, principalmente a mi hermana Fátima que ha sido un pilar fundamental en mi formación como profesional, por brindarme la confianza, consejos, oportunidad y recursos para lograrlo, y por último a esos verdaderos amigos y compañeros con los que compartimos todos estos años juntos para el logro de mis objetivos.

**Jorge Javier Torres Murillo**



## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento, en primer lugar, a Dios por brindarme salud, fortaleza y capacidad en este nuevo logro de mi vida; también hago extenso este reconocimiento a todos los maestros de mi educación superior, quienes me han dado las pautas para mi formación profesional; y por último a todos quienes conforman el Instituto Tecnológico Bolivariano por abrirme sus puertas y brindarme todo su apoyo.

**Jorge Javier Torres Murillo**



### **Certificación de aceptación del tutor**

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

#### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Mejoras para el control y sistemas de pedidos de inventario de productos perecederos de la bodega 3 del Hotel Hotver en la ciudad de Guayaquil en el año 2019”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar el control y sistemas de pedidos de los inventarios de productos perecederos de la bodega 3 del hotel Hotver para garantizar la disminución de los costos de los pedidos en el año 2019?**, presentado por **Jorge Javier Torres Murillo** como requisito previo para optar por el título de:

#### **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Tutor:

Jorge Javier Torres Murillo

Ec. Carlos Luis Rivera F. PhD

**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**



Yo, Torres Murillo Jorge Javier en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: **Mejoras para el control y sistemas de pedidos de inventario de productos perecederos de la bodega 3 del Hotel Hotver en la ciudad de Guayaquil en el año 2019** de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Jorge Javier Torres Murillo

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cédula: 0912277043

Dr. Jaime E. Pozmiño Palacios M.  
NOTARIO SÉPTIMO DEL  
CANTÓN GUAYAQUIL

REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CENSILACION

CEDULA DE CIUDADANIA  
N. 091227704-3

APellidos y Nombres  
TORRES MURILLO JORGE JAVIER

Lugar de Nacimiento  
GUAYAS  
GUAYAQUIL  
PEDRO CARBO / CONCEPCION

Fecha de Nacimiento  
1968-04-21

Nacionalidad  
ECUATORIANA

Sexo  
HOMBRE

Estatus Civil  
CASADO

Alfabeto  
ALBA VERONICA MARQUEZ LARROSA

INSTRUCCION SUPERIOR PROFESION / OCUPACION ESTUDIANTE

Y446314442

APellidos y Nombres del Padre  
TORRES JORGE

APellidos y Nombres de la Madre  
MURILLO ANA LUCIA

Lugar y Fecha de Expedición  
GUAYAQUIL  
2017-10-13

Fecha de Expiración  
2027-10-13



CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
24 - MARZO - 2019

0007 M 0007 - 143 0912277043

TORRES MURILLO JORGE JAVIER

APellidos y Nombres

Provincia: GUAYAS

Cantón: GUAYAQUIL

Circunscripción: 1

Parrquia: XIMENA

Zona: 8

ELECCIONES  
NACIONALES Y EPOCS  
2019

CIUDADANA/O:  
ESTE DOCUMENTO  
ACREDITA QUE  
USTED SUFRAGO  
EN EL PROCESO  
ELECTORAL 2019

F. PRESIDENCIAL DE LA JRV

DOY FE: QUE ES FIEL  
COPIA DEL ORIGINAL  
Dr. Jaime Pozmiño Palacios, 1718  
NOTARIO SÉPTIMO DEL  
CANTÓN GUAYAQUIL



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0912277043

Nombres del ciudadano: TORRES MURILLO JORGE JAVIER

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO  
(CONCEPCION)

Fecha de nacimiento: 21 DE ABRIL DE 1968

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: MARQUEZ LARROSA ALBA VERONICA

Fecha de Matrimonio: 15 DE JULIO DE 1991

Nombres del padre: TORRES JORGE

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: MURILLO ANA LUCIA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 13 DE OCTUBRE DE 2017

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 20 DE AGOSTO DE 2019

Emisor: PAULINA VICTORIA PAZMIÑO JORDAN - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 7 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 198-252-83287



198-252-83287

Ldo. Vicente Talano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



La institución o persona ante quien se presente este certificado deberá validarlo en: <https://virtual.registrocivil.gob.ec>, conforme a la LOGIDAC Art. 4, numeral 1 y a la LCE. Vigencia del documento 1 validación o 1 mes desde el día de su emisión. En caso de presentar inconvenientes con este documento escriba a [enlinea@registrocivil.gob.ec](mailto:enlinea@registrocivil.gob.ec)



Factura: 001-003-000012959



20190901007D00480




DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901007D00480

Ante mí, NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS de la NOTARÍA SÉPTIMA, comparece(n) JORGE JAVIER TORRES MURILLO portador(a) de CÉDULA 0912277043 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN DEL SEÑOR JORGE JAVIER TORRES MURILLO, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 20 DE AGOSTO DEL 2019, (16:23).

  
JORGE JAVIER TORRES MURILLO  
CÉDULA: 0912277043







NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS  
NOTARÍA SÉPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL  
Dr. Jaime T. Pazmiño Palacios, Msc.  
NOTARIO SÉPTIMO  
DEL CANTÓN GUAYAQUIL



## **Certificación de aceptación del CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGES-CIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA:**

MEJORAS PARA EL CONTROL Y SISTEMAS DE PEDIDOS DE INVENTARIO DE PRODUCTOS PERECEDEROS DE LA BODEGA 3 DEL HOTEL HOTVER EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2019.

**Autor:** Torres Murillo Jorge Javier  
**Tutor:** Ec. Carlos Luis Rivera PhD

## **Resumen**

El presente proyecto identifico las mejoras adecuada para el control de sistemas de pedidos de inventarios, para productos perecederos del hotel HOTVER. El objetivo fundamental determino las ventajas, que se podrían dar, pero sobre todo se garantizó la disminución de costos, de esta manera beneficiaría a todas las áreas involucradas en los procesos y a su vez que les permitan controlar y normalizar los procesos en las bodegas. EL plan de mejora podrá satisfacer la emisión de órdenes de reposición en bodega, evitar pérdidas cuantiosas, que deja la mala administración y control del inventario en bodega, utilizando el sistema informático y comunicando de forma oportuna a las áreas involucradas. Teniendo este proceso bien definido e implementado se organizarán las actividades a realizar en bodega y se fijará un esquema claro para el control del inventario existente, que ayudará también como un marco referencial teórico ante problemáticas similares, en futuras sucursales hoteleras.

**Palabras clave:** marco referencial, productos perecederos, reposición, inventarios.

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS  
Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA:**

MEJORAS PARA EL CONTROL Y SISTEMAS DE PEDIDOS DE INVENTARIO DE PRODUCTOS PERECEDEROS DE LA BODEGA 3 DEL HOTEL HOTVER EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2019.

**Autor:** Torres Murillo Jorge Javier  
**Tutor:** Ec. Carlos Luis Rivera PhD

**Abstract**

This project identified the appropriate improvements for the control of inventory order systems for perishable products of the HOTVER hotel. The fundamental objective determined the advantages, which could be given, but above all the cost reduction was guaranteed, in this way it would benefit all the areas involved in the processes and in turn allow them to control and normalize the processes in the warehouses. The improvement plan may satisfy the issuance of replenishment orders in the warehouse, avoid substantial losses, which leaves the poor administration and control of the inventory in the warehouse, using the computer system and communicating in a timely manner to the areas involved. Having this process well defined and implemented, the activities to be carried out in the winery will be organized and a clear scheme will be established for the control of the existing inventory, which will also help as a theoretical reference framework for similar problems, in future hotel branches.

**Keywords:** frame of reference, perishable products, replacement, inventories.

## ÌNDICE

PORTADA .....	I
DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
Certificación de aceptación del tutor .....	IV
Certificación de aceptación del CEGESCIT .....	IX
Resumen.....	X
Abstract .....	XI
<b>ÌNDICE</b> .....	XII
<b>ÌNDICE DE FIGURA</b> .....	XIV
<b>ÌNDICE DE CUADROS</b> .....	XIV
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA .....	2
1.1. Planteamiento de Problema.....	2
1.2. Ubicación del Problema en su Contexto.....	3
1.3. Situación Conflicto .....	4
1.4. Diagrama de Ishikawa .....	5
1.5. Variables de Investigación .....	7
1.5.1. <b>Variable independiente</b> .....	7
1.5.2. <b>Variable dependiente</b> .....	7
1.6. Delimitación del problema .....	7
1.7. Objetivos de la Investigación .....	8
1.7.1. <b>Objetivo General</b> .....	8
1.7.2. <b>Objetivos Específicos</b> .....	8
1.9. Justificación e Importancia .....	9
1.10. Viabilidad de la Propuesta.....	11
CAPÍTULO II.....	12
MARCO TEORICO.....	12

2.1.	Antecedentes Históricos.....	12
2.2.	Fundamentación Teórica.....	13
<b>2.2.1</b>	<b>La administración de empresas</b> .....	13
<b>2.2.2</b>	<b>Sistema de control</b> .....	14
<b>2.2.3</b>	<b>Sistema de inventarios</b> .....	16
<b>2.2.4</b>	<b>Qué es control de inventario</b> .....	17
<b>2.2.5</b>	<b>Qué son los costos de pedidos</b> .....	18
<b>2.2.6</b>	<b>Antecedentes Referenciales</b> .....	19
2.3.	Fundamentación Legal .....	24
<b>2.3.1</b>	<b>Código de Comercio</b> .....	24
<b>2.3.2</b>	<b>NIIF Sobre existencias</b> .....	24
<b>2.3.3</b>	<b>NIC 2- Norma Internacional de Contabilidad (Inventarios)</b> .....	25
<b>2.3.4</b>	<b>Sobre la Constitución de la república del Ecuador</b> .....	25
<b>2.3.5</b>	<b>Sobre el Código de Trabajo</b> .....	26
<b>2.3.6</b>	<b>Sobre el Reglamento Interno de Trabajo de HOTVER</b> .....	27
<b>2.3.7</b>	<b>Conceptualización de las variables</b> .....	28
<b>2.3.8</b>	<b>Marco conceptual</b> .....	28
CAPÍTULO III.....		30
METODOLOGÍA.....		30
3.1	Empresa HOTVER.....	30
3.2	Definición sobre Diseño de Investigación .....	33
3.3	Metodología aplicada.....	33
3.4	Tipo de investigación .....	34
3.5	Población y Muestra .....	40
<b>3.5.1</b>	<b>Población</b> .....	40
<b>3.5.2</b>	<b>Tipos de Población</b> .....	40
<b>3.5.3</b>	<b>Población Finita</b> .....	40
<b>3.5.4</b>	<b>Población Real</b> .....	41
<b>3.5.5</b>	<b>Población Hipotética</b> .....	41
<b>3.5.6</b>	<b>Población Estable</b> .....	41
<b>3.5.7</b>	<b>Población Inestable</b> .....	42
<b>3.5.8</b>	<b>Población Dependiente</b> .....	42

<b>3.5.9 Población Polinomial</b> .....	43
3.6 Muestra .....	44
3.7 Técnicas e Instrumentos de la Investigación.....	48
<b>Tipos de Encuestas</b> .....	52
3.6 Herramienta utilizada.....	54
CAPÍTULO IV .....	58
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	58
Plan de Mejoras.....	66
Conclusiones .....	68
Recomendaciones.....	70
Bibliografía.....	71

## ÌNDICE DE FIGURA

Figura 1 Diagrama de Ishikawa de causa y efecto. ....	5
Figura 2 Ubicaciones del Hotel Oro Verde.....	31
Figura 3 Organigrama del Hotel Oro Verde .....	32
Figura 4 Logotipo de HOTVER. ....	33
Figura 5 Dimensión de la ficha técnica de Observación.....	55

## ÌNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Conflictos en la recepción de los productos.....	6
Cuadro 2 Caracterización de la Población.....	43
Cuadro 3 Cuadro Muestral .....	48
Cuadro 4 Cuestionario de encuesta .....	56
Cuadro 5 Cuestionario de Entrevista realizada a Jefe de Bodega .....	58
Cuadro 6 Cuestionario de Entrevista realizada al Ayudante de Cocina.....	60
Cuadro 7 Cuestionario de Entrevista realizada a Asistente de Compras .....	61
Cuadro 8 Cuestionario de Entrevista al Auxiliar de Costos.....	62

## INTRODUCCIÓN

La investigación que se presenta busca realizar las mejoras en el control de los sistemas de pedidos de productos perecederos de la bodega 3 del hotel HOTVER, es una empresa la cual se dedica a brindar un servicio de hospedaje y a su vez se dedica a comprar productos perecederos. Cuando se examina la información del departamento de compras se empieza a gestionar con las distintas áreas la adquisición de los productos con el proveedor y el problema de no tener la información sistematizada conlleva e implica varias inconsistencias y retrasos de información en toda la compañía generando grandes pérdidas.

Este problema que se produce a diario en la empresa HOTVER en el departamento de bodega, nos conduce a buscar el planteamiento de un modelo que mejore y considere la relación existente entre todas las áreas involucradas en los procesos y que esta tarea ineficiente no entorpezca la gestión que se realiza a diario en la empresa.

La gestión de los inventarios es uno de los temas más complejos en Logística e importante en la administración de un hotel. Uno de sus principales problemas es su administración, puesto que siempre hay demasiado de lo que no se vende o consume, y muchos productos agotados de lo que sí se vende, lo cual se debe a la falta de información precisa y oportuna sobre la demanda en el punto de consumo.

La mejor propuesta para el control de inventarios según mi punto de vista es mejorar el control y los sistemas de pedidos de inventario de las bodegas de productos perecederos, ya que esto evitaría pérdidas económicas y mejorara la rentabilidad de la compañía.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento de Problema**

El control y administración de productos de consumo para inventarios en el área de bodega es una tarea importante donde la logística debe ser bien definida y realizada. Actualmente la empresa HOTVER maneja una bodega conflictiva, que debe ser administrada y controlada con excelente rigor al tratar con productos perecibles a corto tiempo.

La gestión de bodega es una tarea con impacto para alcanzar las metas de éxitos para la compañía; Sin embargo, en los últimos meses se han presentado problemas en la bodega número cuatro de la empresa HOTVER, la cual se encarga del almacenamiento de productos perecibles para los distintos restaurantes que posee el hotel. Las actividades se encuentran sin organización, se nota la falta de un recurso humano para el ingreso de datos al sistema, y no se posee la cantidad exacta en stock haciendo evidente el inadecuado control de la mercadería.

Según las investigaciones realizadas, en Escocia existió algo similar como el que está sucediendo en la empresa HOTVER, en relación a la logística y el aprovisionamiento de los productos perecibles en las bodegas, planteando y analizando cada uno de los problemas inherentes a los procesos de las empresas.

En los estudios realizados por el escocés John Byron, en donde cada problema ha sido analizado de forma aislada donde se ha logrado optimizar los procesos desde cada punto de vista y cuya idea central es



resolver este problema con una óptica científica y aplicando los conceptos fundamentales de la logística integrada.

## **1.2. Ubicación del Problema en su Contexto**

La demanda de alimentos en los restaurantes del hotel Oro Verde de la empresa HOTVER es alta, por lo cual el pedido de productos perecibles a la bodega número tres se la realiza más de una vez en el día. Estos pedidos que se realizan conlleva a una problemática no controlada en la bodega, la cual por varias razones no generan en el sistema informático una orden de compra para hacer el reabastecimiento del producto necesitado; y por la importancia de realizar el reabastecimiento se lo solicita por medio de comunicación tradicional a la respectiva área de compras.

Con la información en el área de compras se empieza a gestionar con las distintas áreas la adquisición de los productos con el proveedor y el problema de no tener la información sistematizada conlleva e implica varias inconsistencias y retrasos de información en toda la compañía.

Este problema que se produce a diario en la empresa HOTVER, nos conduce a buscar el planteamiento de un modelo que considere la relación existente entre todas las áreas involucradas en los procesos y que esta tarea ineficiente no entorpezca la gestión que se realiza a diario en la empresa.

La mejor propuesta a este problema según mi punto de vista es mejorar el control y los sistemas de pedidos de inventario de las bodegas de productos perecederos, ya que esto nos facilitaría a optimizaría los procesos, además nos evitaría pérdidas económicas que no es bueno hoy en día para ninguna empresa, y lo que ahora todo negocio desea es mejorar su rentabilidad.

### **1.3. Situación Conflicto**

El actual inconveniente que presenta la bodega de productos perecederos es su inadecuado manejo de inventario, resultando cuantiosas pérdidas para la compañía y produciendo inconvenientes en las otras áreas al no encontrarse todas las tareas sistematizadas.

Los parámetros definidos en el software que posee la empresa son correctos, su seguridad, confidencialidad e integridad son adecuados pero la gestión del recurso humano es inadecuada; es decir que se generan procesos que resultan perjudiciales para la toma de decisiones de las distintas áreas y el inventario de la bodega de productos perecederos.

A continuación, se describe un diagrama de Ishikawa que representa de forma gráfica las causas más a detalle de la problemática existente en el inadecuado manejo de procesos de inventario en los productos perecederos.

En este diagrama representare de una manera más específica el problema suscitado en las bodegas de esta empresa, con el fin de un mejor entendimiento y podemos sacar las conclusiones acertadas para que mejore este problema que se presenta con mucha frecuencia, lo que permite el atraso en los procesos facturación y contabilización.

## 1.4. Diagrama de Ishikawa

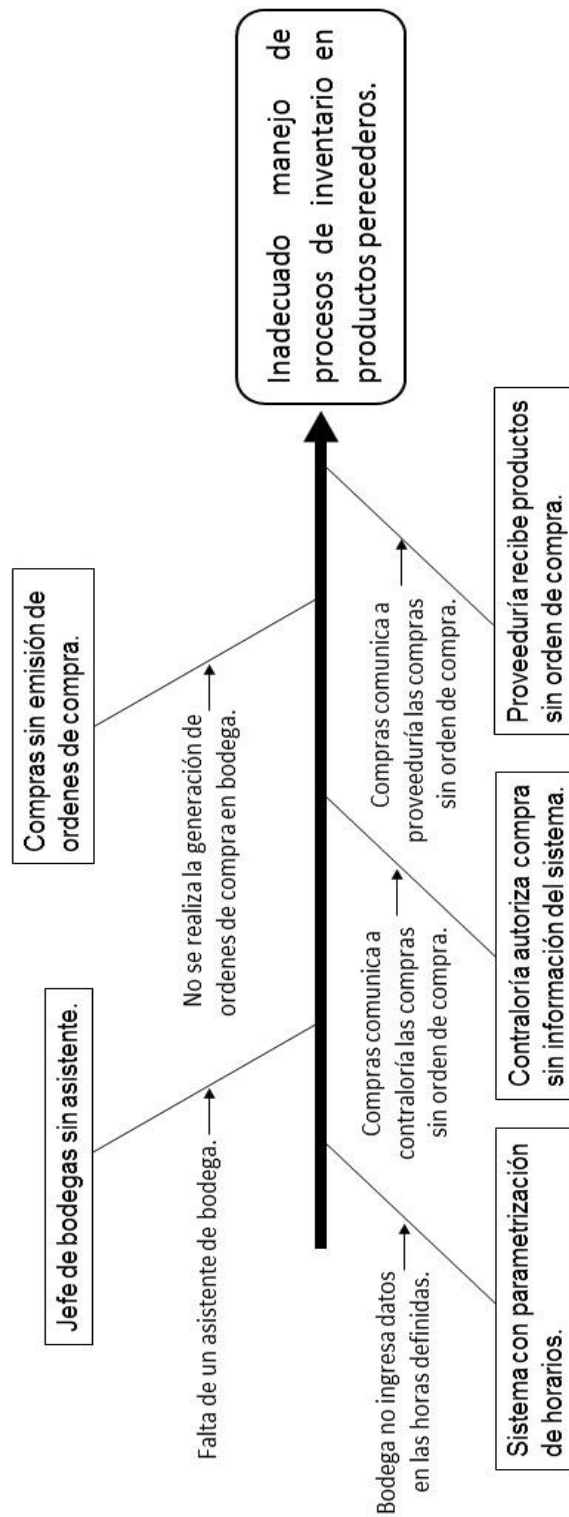


Figura 1 Diagrama de Ishikawa de causa y efecto.

*Cuadro 1* Conflictos en la recepción de los productos.

<b>Causas</b>	<b>Efectos</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Escaso profesionalismo del jefe de bodega.</li><li>• Ausencia de órdenes de compra.</li><li>• Escasa comunicación entre las áreas involucradas.</li><li>• No existe la estandarización en las bodegas.</li><li>• Sin mantenimiento a los equipos de traslados.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No existe justificativos lógicos de los errores.</li><li>• Procesos de facturación y contables se estancan.</li><li>• Retrasos en las entregas de productos a las diferentes áreas.</li><li>• Desorganización de productos en perchas.</li><li>• Retrasos en ingresos y egresos de productos.</li></ul>

Autor: Torres Javier

En la tabla 1 de conflictos en la recepción de los productos como causa y efecto se describe el escaso profesionalismo que posee el jefe de bodega, implicando con una falta justificativa en relación a los errores que se producen. También existe ausencia de órdenes de compra por parte de bodega y ocasionan un estancamiento al querer facturar y contabilizar el stock del inventario con el que se cuenta y no se refleja en el sistema.

Otra causa que producen estos conflictos son la escasa comunicación que existen entre las distintas áreas, ocasionando retrasos en las entregas de los productos en los restaurantes que necesitan de los productos de cocina. Por otro lado, también se puede evidenciar la falta de estándares a ejecutarse como procesos en el área de bodega, ya que poseen una total desorganización en las perchas.

Y como ultima causa de los conflictos identificados en la recepción de productos, los equipos de traslados no cuentan con un mantenimiento periódico, ocasionando retrasos en ingresos y egresos de mercadería.

**Tema:** Mejoras para el control y sistemas de pedidos de inventario de productos perecederos de la bodega 3 del hotel Hotver en la ciudad de Guayaquil en el año 2019.

### **1.5. Variables de Investigación**

**Variable independiente:** Control de los inventarios; Sistema de pedidos de inventarios.

**Variable dependiente :** Costos de los pedidos.

### **1.6. Delimitación del problema**

País : Ecuador

Provincia : Guayas

Cantón : Guayaquil

Lugar : Av 9 de Octubre 414 y García Moreno

Contexto : Hotel Oro Verde Hotver S. A.

Campo : Administración de Empresas.

Área : Control y Sistemas.

Aspectos : Control y Sistema de inventarios; Costos de los pedidos.

Tiempo : 2019

## **Formulación del Problema**

¿Cómo mejorar el control y sistemas de pedidos de los inventarios de productos perecederos de la bodega 3 del hotel Hotver para garantizar la disminución de los costos de los productos en el año 2019?

### **1.7. Objetivos de la Investigación**

#### **1.7.1. Objetivo General**

Mejorar los métodos de control y sistemas de pedidos de los inventarios, para garantizar la disminución de los costos de los pedidos en las bodegas de productos perecibles.

#### **1.7.2. Objetivos Específicos**

- Investigar normas y procedimientos de control y sistemas de pedidos de productos con el fin de mejorar los procesos de producción.
- Identificar las debilidades en el sistema de pedido de productos de la bodega a través de la observación de procedimientos y entrevistas a los responsables de las bodegas.
- Organizar las técnicas y normas del problema que presentan las bodegas con el fin de evitar retrasos en los procesos.
- Elaborar un plan de control de los pedidos de inventarios y así se evitará pérdidas económicas y desperdicios en las existencias.

### **1.8. Evaluación del problema**

**Delimitado.** - El problema es delimitado por la falta de controles en el proceso de pedidos en el área de bodega con el inventario relacionado a productos perecederos; Esta bodega es la bodega número 3 del hotel,

debe implementar las mejoras en el menor tiempo posible y su población está determinada por los involucrados del área.

**Claro.** - La inadecuada administración y controles estandarizados del inventario en el área de bodega han elevado los costos y gastos del hotel, y el área financiera notifico el malestar por el cual deben ser implementadas medidas correctivas.

**Evidente.** - Al no generarse ordenes de compras a tiempo y crear inconsistencias en las áreas de compra, contabilidad y cocina. Sin una generación correcta de estas órdenes de compra denota también la falta de comunicación y profesionalismo de los empleados en bodega.

**Relevante.** - Ante la inversión que debe hacerse para investigar a fondo y resolver el problema de forma estandarizada, y los procesos en el área de bodega que deben trabajar de forma armónica con las otras áreas; Los procesos deberán ser estudiados a detalle sin omitir algún proceso que podría ser crítico para el hotel.

**Contextualmente.** - El sistema informático que utiliza el hotel debe ser obligatorio para la realización de procesos, sin omitir ningún paso en los parámetros ya definidos y estandarizados; con el fin de cubrir con el cumplimiento de calidad con el que cuenta el hotel.

**Factible.** - Es posible la implementación de mejoras gracias a las medidas ya establecida en las certificaciones de normas de calidad por las cuales el hotel ya ha estado estandarizado por firmas internacionales de renombre.

## **1.9. Justificación e Importancia**

El presente trabajo tiene como finalidad mejorar los controles y los sistemas de pedidos de los inventarios de las bodegas del hotel Hotver, ya que es importante determinar las ventajas que se podrían dar, pero sobre todo aprovechar la oportunidad de generar la mejor propuesta con

el fin de garantizar la disminución de los costos. De esta manera beneficiaría a todas las áreas involucradas en los procesos y a su vez mejoraría el ambiente en sus puestos de trabajo guiándolos a los mismos a que conozcan las actividades a seguir, que les permitan controlar y normalizar los procesos en las bodegas.

Esta investigación es conveniente para la mejora en el proceso de inventario en el área de bodega del hotel. La información documentada en esta investigación brindara una ayuda que cumple con los estándares ya establecidos por certificadoras de calidad. Con los procesos bien definidos y brindando una solución óptima en la bodega los costos se reducirán y las ganancias se harán evidentes en las finanzas del hotel.

Ante la solución que se brindará en este proyecto al evitar las pérdidas cuantiosas, que deja la mala administración y control del inventario en bodega, se reflejará como transcendencia social el avance del turismo en la ciudad de Guayaquil, esto gracias a los paquetes turísticos con los que cuenta el hotel y su gran poder de escala social al encontrarse en una categoría de 5 estrellas; esto permite el ingreso de divisas a nuestro país y genera más trabajo e aumento en el producto interno bruto de la nación.

Con problemas evidentes que posee la bodega, el implementar un plan de mejora podrá satisfacer la emisión de órdenes de reposición en bodega, utilizando el sistema informático y comunicando de forma oportuna a las áreas involucradas. Teniendo este proceso bien definido e implementado se organizarán las actividades a realizar en bodega y se fijará un esquema claro para el control del inventario existente.

La implementación de lo definido en este proyecto ayudará también como un marco referencial teórico ante problemáticas similares, e incluso para las distintas y futuras sucursales hoteleras con la que cuenta la empresa. Cada estándar a implementar definido aquí, es tomado como fuente de los estándares de calidad internacionales que lo certifican las grandes firmas multinacionales del país.



En el análisis de datos en esta propuesta se mezclarán distintos enfoques del personal que labora en el hotel y se encuentran ligadas a la problemática existente. Para poder levantar la información y generar los datos se empleará un método de recolección muy conocido para efectuar una investigación, llamado Focus Group. Este método conseguirá una amplia variedad de opiniones para poder así identificar todos los factores que influyen en la problemática.

#### **1.10. Viabilidad de la Propuesta**

**Viabilidad Técnica.** – Los recursos en el hotel ya se encuentran definidos y el sistema informático no posee problemas ni errores al procesar; esto hace posible la viabilidad técnica del proyecto al momento de implementar las mejoras en los procesos de bodega, tal y como se tendrá planteado en este proyecto. Por otra parte, también los estándares a seguir en cada proceso que se necesitan para realizar la mejoras son libres y de fácil acceso por medio de internet, esto simplifica el trabajo investigativo de las fuentes de información confiable para la gestión del proyecto.

**Viabilidad Económica.** – El proyecto propuesto en sí no genera una inversión costosa para su implementación, es muy probable que genere ingresos altos a corto plazo en el hotel al solucionarse el problema, y los recursos económicos en el desarrollo de este plan de mejora son bajos, tal y como lo podemos visualizar en el siguiente cuadro.

**Viabilidad Institucional y de gestión.** – Como autor de este proyecto, un plan de mejora para los procesos del área de bodega, y como empleado en el hotel Oro Verde, se puede definir que se puede realizar la viabilidad institucional y de gestión de esta solución al poseer acceso a toda la información interna de la empresa. También se procedió a solicitar el respectivo permiso de los jefes del hotel para efectuar este proyecto que busca el beneficio de la compañía.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. Antecedentes Históricos**

Los procesos en las bodegas del hotel Oro Verde se encontraban hace un año estables, sin embargo, por decisiones de gerencia general se estableció el ascender al jefe de las bodegas a un nuevo puesto, esto a causa de su mérito propio, el cual se hacía notar con la elevada productividad con la que contaba su área.

Al subir de puesto el jefe de bodegas en una distinta área de la administración del hotel, se tuvo que cubrir ese puesto con el personal de más experiencia del área de bodegas; cuyo personal fue el asistente del jefe de bodega anterior, quien posee más tiempo en su cargo y se espera que su nueva posición se maneje de forma efectiva para la empresa.

Ya con algunos meses en el cargo del nuevo jefe de bodegas se evidencio el déficit de productividad en el área de bodega de productos perecederos, una de las bodegas más conflictivas; Las pérdidas se han ido evidenciando en cada control de inventario que se efectúan mensualmente. Valores de más de \$10.000 entre faltantes y productos expirados, incongruencias en el sistema, y personal con exceso de actividades en su jornada laboral.

Las áreas de compras, contraloría, proveeduría, y entre otras, reflejan su malestar con la bodega ya que esta problemática retrasa y entorpece el trabajo de ellos sin poder hacer nada al respecto.

## **2.2. Fundamentación Teórica**

### **2.2.1 La administración de empresas**

La administración de empresas es el proceso de coordinación de recursos y esfuerzos, para obtener la máxima eficiencia, eficacia, productividad y calidad en el logro de los objetivos de una. Sin una correcta administración de cada uno de los recursos en una empresa se desvincularía el orden, se generarían conflictos y se desvirtúa la marca o identidad corporativa en el mercado. Es por eso que las organizaciones de negocios consideran y aseguran que una buena administración es el primer paso para lograr un reconocimiento ante la sociedad y un crecimiento exponencial en el desarrollo de la empresa.

Desde otro enfoque, la Identidad de la empresa (o marca) se centraría en la presentación de la misma a sus diversos grupos de interés de aquello que la hace única, considerando las dimensiones de comunicación, identidad visual, cultura, estructura, identidad de la industria y estrategia de la empresa. Estas dimensiones se relacionan entre sí de forma que la cultura corporativa determina la conducta y la estrategia corporativas (García M. M., 2018).

Desde cuando un organismo jurídico inicia sus funciones se ve la importancia de administrar cada una de sus gestiones, como la de ventas, compras, etc. Todas estas gestiones administrativas se reflejan con cada actividad y fija una forma de poder trabajar sincronizada mente ante los distintos cambios externos que se generen.

Por otro lado, la administración en una empresa posee distintivos ante su división, ya que existe la administración enfocada a la calidad, la administración del recurso humano, administración financiera, entre otras. El tener estas divisiones administrativas hacen que compactadas trabajen en sinergia y no sufran daños ninguna de las distintas áreas o departamentos por los que se encuentren su organigrama de estructura empresarial.

Los mandos altos en las áreas de las empresas lideran una responsabilidad para poder identificar posibles problemáticas o buscar mejoras que deban ser proyectadas e implementadas, con esto es poder definir siempre estrategias que sumen en la gestión crearan administraciones optimas donde no afecten a la organización ni los cambios de leyes de un gobierno, o alguna eventualidad de catástrofe en eventos de fenómeno natural. (Staab, 2018).

Las empresas estadounidenses líderes de la digitalización han expandido gradualmente su supremacía global en los últimos 20 años. Sin embargo, con el ascenso de algunas importantes firmas chinas de internet, en la actualidad surgen serios desafíos. Estas empresas ocupan lugares claves en un capitalismo digital con impronta china. En el país asiático, se combina una producción industrial altamente flexible con procesos de distribución y consumo digitalmente controlados y con una amplia supervisión estatal.

Un gran ejemplo de administración en empresas son las que se encuentran en China, donde su buena gestión transforma toda la economía de un país. China en su economía es la segunda del mundo, medida por volumen de PIB (Producto Interno Bruto). En cambio, la de nuestro país se encuentra en el número 64, dando como resultado ser uno de los países con un nivel de vida bajo en comparación con el gigante asiático.

### **2.2.2 Sistema de control**

La definición formal de control interno, publicada originalmente en 1949 y repetida en subsiguientes ediciones, es sucinta y sirve como punto de partida para explicar la función de este mecanismo y su uso en la teoría y práctica de la auditoría: "...El control interno incluye el plan de organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia

operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas..., un "sistema" de control interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas. (Plasencia Asorey, 2015).

Un adecuado Sistema de Control Interno es parte importante de una entidad bien organizada, pues garantiza la salvaguarda de los bienes y hace confiables los registros y resultados de la contabilidad, que resultan indispensables para la buena marcha de cualquier organización, grande o pequeña. En Cuba, donde casi la totalidad de las entidades y sus recursos son propiedad social, administradas por las instituciones estatales, la aplicación consecuente del sistema de control interno en todos sus aspectos es vital. Por otra parte, quien pretenda obtener resultados de eficiencia, eficacia y economía en la gestión de su organización, no puede ignorar la planeación y aplicación de un Sistema de Control Interno con los requerimientos necesarios para lograr dichos objetivos.

El control interno ha sido tema de investigación para muchos autores, debido a su importancia basado en la aplicación que tiene este tema tanto en Cuba como en el resto del mundo, de ahí que los autores hacen énfasis en sus diferentes componentes, analizando rigurosamente cada uno según el objeto de estudio. En el caso de la supervisión y monitoreo es un tema poco abordado a pesar de su gran importancia (Vega-de la Cruz, 2016).

En los últimos años se han elaborado y difundido en varios países una serie de informes que presentan un enfoque integrador sobre el control interno, es decir, se lo interpreta como un sistema que abarca y atraviesa la organización en todas sus áreas, operaciones y funciones

El control es considerado en la filosofía empresarial moderna como el análisis permanente de las desviaciones entre objetivos y realizaciones, y

la adopción de las medidas correctoras que permitan cumplir con los objetivos o bien su adaptación necesaria (Chumpitaz, 2015).

En los últimos años, a consecuencia de los problemas de corrupción y fraudes detectados en las entidades, que han involucrado incluso corporaciones internacionales, se ha fortalecido e implementado el control interno en diferentes países. Se ha notado que no es un tema reservado solamente a los contadores, sino también una responsabilidad de los miembros de los consejos de administración de las diferentes actividades económicas de cualquier nación u organización. La presente investigación surge a partir de los modelos de control aplicados a la auditoría informática, pues constituyen informes que permiten seguir las pautas para la elaboración de los sistemas de control interno.

### **2.2.3 Sistema de inventarios**

La gestión de los inventarios es uno de los temas más complejos en Logística. Uno de sus principales problemas es su administración, puesto que siempre hay demasiado de lo que no se vende o consume, y muchos productos agotados de lo que sí se vende, lo cual se debe a la falta de información precisa y oportuna sobre la demanda en el punto de consumo.

La aplicación de un Sistema de Gestión de Inventarios es una de las alternativas más influyentes en el esfuerzo por reducir los costos y mejorar la eficiencia económica, ya que incrementa los niveles de servicio al cliente, aumenta la liquidez y permite a las organizaciones estar prevenidas frente a las fluctuaciones de la demanda; manteniendo un óptimo nivel de seguridad y logrando mantener los inventarios necesarios del producto (Pérez-Vergara, 2015).

La gestión de inventarios se asocia a un problema de toma de decisiones cuyas variables más significativas son: ¿cuánto producir o adquirir? y

¿cuándo pedir?, ya que reduciendo el inventario se minimiza la inversión, pero se corre el riesgo de no poder satisfacer la demanda y de obstaculizar las operaciones de la empresa. La gestión de inventarios permite determinar la cantidad de inventario del producto que debe mantenerse.

Cuando los sistemas de inventario poseen datos erróneos por información mal digitada o información no digitada, causa severos problemas por la falta de autenticidad que refleja la bodega en cuestión. Aunque el sistema siempre sea el más avanzado y de última generación, siempre debe poseer los datos correctos que proporcionan el personal de bodega.

#### **2.2.4 Qué es control de inventario**

Consiste en el ejercicio del control de las existencias; tanto reales como en proceso de producción y su comparación con las necesidades presentes y futuras, para poder establecer, teniendo en cuenta el ritmo de consumo, los niveles de existencias y las adquisiciones precisas para atender la demanda (Laveriano, 2015).

El Control de Inventarios es el corazón de cualquier empresa que se dedique a la compra y venta de bienes o servicios; de aquí la importancia del manejo correcto de inventario por parte de la misma para obtener los mejores resultados financieros.

Cuando el empresario tiene altos niveles de inventario para asegurar las ventas, incurre en excesos de materiales para la venta y como consecuencias de esto se producen altos costos de almacenamiento, aumento de la merma y la disminución de la calidad en perecederos, lo que lleva a una menor calidad de los productos que se ofrecen. Cuando el inventario es insuficiente no sólo corremos el riesgo de perder la venta, sino que también podemos perder al cliente. No tener productos y el stock

suficiente afecta la concepción que el cliente tiene de la empresa, provocando que el consumidor recurra a otra empresa.

La determinación de niveles de inventarios que debe mantener una empresa, se asocia a la manera en que se realiza la gestión de flujos físicos, el tipo de contrato con proveedores y distribuidores y los costos aceptados para cumplir niveles de servicio a la producción y a los clientes. Es importante señalar que una ruptura del inventario, es decir que no esté disponible un producto, cuales quiera que sea el sistema de inventario empleado tiene un costo que es deseable evitar. Por lo tanto, es necesario un adecuado balance entre la necesidad de inventarios y el costo de mantenerlos.

### **2.2.5 Qué son los costos de pedidos**

El coste del producto se obtiene sumando los gastos que se generan en las distintas fases de la actividad empresarial; para analizar dicho coste nos centraremos en las empresas industriales, cuya actividad principal es la fabricación, y las que realizan operaciones de almacenaje y venta al por mayor (mayoristas).

Los costos de inventario aquellos que están relacionados con el almacenamiento, aprovisionamiento y mantenimiento del inventario en determinado período de tiempo.

Para un minorista habitualmente, representa el promedio de bienes comprados a sus proveedores durante un año. Es importante estar reconocer que dichos costes varían elocuentemente según el sector comercial.

El inventario es el mayor activo, de igual modo es donde se generan mayores gastos por lo que tiene derivación en las finanzas de la empresa, lo que hace fundamental realizar la evaluación de dichos costes, así estipular el beneficio máximo que se puede alcanzar del inventario,



además detectar y realizar cambios, que pudieran reducir los costos, bien sea en proveedores o productos.

El coste de emisión de pedidos será mayor cuanto mayor sea el número de pedidos que realicemos, y a la inversa: si se realizan menos pedidos, este coste disminuirá, ya que en principio se emplearán menos costes administrativos y menos gastos en transporte, seguros, etc.

Es el costo total originado cada vez que se formaliza algún pedido de un producto. Se pueden distinguir los siguientes:

Costo de emisión: Costo de elementos empleados al realizar un pedido, por ejemplo: Trabajo administrativo, costo de correspondencia, llamadas telefónicas, preparación de facturas, transporte, etc.

Costo de recepción del producto: Costos de inspección y organización y depósito en cada zona del almacén.

## **2.2.6 Antecedentes Referenciales**

En el presente antecedente referencial se expondrán y citaran cinco trabajos de investigaciones que analizan las problemáticas en diferentes escenarios en su inventario y que han representado pérdidas económicas en sus empresas. Cada una de estas investigaciones se detallarán en casos que son a nivel internacional y nacional.

### **Caso 1:**

Posteriormente en la segunda investigación titulada “Reingeniería de Procesos en el área de ama de llaves para hoteles”, publicada en el año 2015 del autor Ponce Solórzano (2017), Vanesa María perteneciente de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil dentro de la localidad de Guayaquil del país Ecuador, manifiesta lo siguiente:

El Hotel City Plaza de primera categoría de la ciudad de Guayaquil fundada en el año 2009 en la ciudad de Guayaquil, ha mantenido una notable posición en el mercado, en los dos últimos años ha surgido problemas en los inventarios, esto se debe al deficiente control, por no llevar un registro diario que ayude a controlar las entradas y salidas de los mismos, dando como resultado un desorden en el control de los inventario, lo que ocasiona dificultades en conocer con exactitud las cantidades que se encuentran en stock, ante lo cual la empresa no ha dado solución eficiente; por ello el autor de la correspondiente tesis considera que se requiera el diseño de un sistema de control de inventario en el Hotel City Plaza que ayude a mejorar el manejo de los mismos, que incremente las utilidades de la empresa (Arriaga, 2017) .Este caso plantea una implementación de un sistema de control de inventario para el hotel ya que se evidencia desorganización y la falta de control de cada uno de los activos. Por este motivo se demuestra que su problemática delimitaba el crecimiento de las utilidades y entorpecían el manejo de cada área por no disponer de un inventario.

## **Caso 2:**

Dentro de la primera investigación titulada “Buenas prácticas de manufactura en el almacenamiento de producto terminado en empresa de alimentos”, publicada en el año 2018 del autor Jasmany Francisco Montero Cabrera (2018), estudiante de la Universidad de Guayaquil dentro de la localidad de Guayaquil del país Ecuador, dice lo siguiente:

En la bodega de productos terminados de una empresa Banana Light BanaLight C.A de alimentos que se dedica a exportar puré de banano y de mango, en la cual han ocurrido inconvenientes e incidentes en el almacenamiento y despachado de producto terminado como lo son, problemas con empaques (dañados, abollados, rayados) y producto final mandado a reprocesar, tiempo perdido por personal de bodega para solucionar problema de cambios de empaques, o derrame de producto

final dentro de la bodega, mala maniobra por poco espacio en la bodega, etc. (Montero, 2018).

Esta empresa por tratar una bodega conflictiva, retrasa procesos y produce perdidas que se ven reflejadas en su contabilidad. El personal encargado de esta bodega comete errores que se van arrastrando en cada tarea y no hay un jefe de bodega que brinde la solución más eficiente a los problemas existentes.

### **Caso 3:**

Dentro de la tercera investigación titulada “Estudio de los procesos en el departamento de compras y bodegas en los complejos turísticos y su aplicación en el complejo turístico Kawsí Mundo, San Antonio de Pichincha, año 2014”, publicada en el año 2014 del autor Daniela Paulina Sevilla Morejón (2015), estudiante de la Universidad de Internacional SEK dentro de la localidad de Quito del país Ecuador, manifiesta lo siguiente:

De continuar los complejos turísticos sin procesos establecidos para el departamento de compras y bodegas se corre el riesgo de duplicar las funciones de los empleados, pérdida de tiempo y dinero para la empresa, además de un desgaste de la imagen corporativa; en consecuencia, el servicio es de poca calidad y poco satisfactorio para los clientes lo que hace que no regresen (Sevilla Morejón, 2015). Este caso muestra como en el Ecuador los complejos turísticos también poseen problemáticas en las bodegas, y sin darse cuenta de esto hacen que los visitantes no regresen y generen malos comentarios sobre el mismo.

### **Caso 4:**

La cuarta investigación titulada “Relación entre la dispensación del servicio de farmacia provisionada con medicamentos de la 9na. Revisión del Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos, y la prescripción de los especialistas del Hospital Dermatológico Gonzalo González, a los pacientes atendidos en consulta externa durante el primer semestre del

año 2014.”, publicada en el año 2018 del autor Ketty Liliana Sacoto Aizaga (2018), estudiante de la Universidad San Francisco de Quito de la ciudad de Quito del país Ecuador, manifiesta lo siguiente:

Actualmente el proceso de ingreso y despacho de productos farmacéuticos lo realiza la empresa registrando los ingresos en una hoja de cálculo de manera manual y los egresos de igual forma se realizan mediante registros manuales, de modo que si existe desabastecimiento de productos se lo revisa de acuerdo a los inventarios generados en cada farmacia, facturas y notas de crédito recibidas por parte de los proveedores.

Adicionalmente no hay en óptimo control en el vencimiento y caducidad de los medicamentos que permitan solicitar con anticipación a los fabricantes y distribuidores su cambio o actualización (AIZAGA, 2018).

La dificultad presentada en este caso da a conocer uno de los más grandes problemas en las bodegas en relación a su inventario, con el manejo de los controles de expiración o vencimiento de los productos; el no considerarlo generan una inestabilidad total en el control de las existencias, sobretodo en el stock al utilizar un sistema informático que enlaza otras áreas, y las entradas y salidas de productos.

#### **Caso 5:**

La quinta investigación titulada “La logística empresarial y la Rentabilidad de la Distribuidora DIMAR”, publicada en el año 2015 del autor Morales Silva Eugenia Alexandra (2018 ), estudiante de la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato del país Ecuador, manifiesta lo siguiente:

El objetivo logístico de muchas empresas es minimizar los costos y gastos innecesarios y son la clave para optimizar mejor los recursos, esta debe centrarse en la reducción del costo total; estos pueden estar agrupados por categorías como: costo del nivel del servicio, costo de transporte, costo de almacenamiento, costo de procesamiento de órdenes de pedido y costo del mantenimiento del inventario. Con la reducción de todos estos

costos generara utilidades más representativas para la empresa (Loaiza Rodríguez, 2018 ).

El escenario en el primer caso se identifica con nuestra problemática al no poseer control sobre su inventario y causa inconvenientes en las distintas áreas de la empresa. En el segundo caso se nota la falta de capacidad y profesionalismo del personal, y se identifica con nuestra problemática en la carencia de un jefe al frente que dé solución a los problemas de bodega que retrasan tareas tras tareas sin notar el perjuicio de los procesos a otras áreas.

El tercer caso se vuelve una verdad similar a lo que podría ocurrir en el hotel, ya que un turista o visitante insatisfecho no regresaría a hospedarse; Pero la principal característica entre este caso y nuestra problemática es el duplicado de tareas en las funciones de cada personal de bodega, principalmente el del jefe de bodegas que realiza tareas que le corresponde a los estibadores y generan confusión entre cosas realizadas o no realizadas. Los servicios que se brindan siempre deben ser de calidad, sobre todo al tratarse de alimentos.

En el cuarto caso se asemeja con nuestra problemática en el control de las existencias que no son correctamente manejadas; al existir un nuevo pedido en bodega e identificar que un producto se encuentra en descomposición o expirado, se procede a pedirlo de forma rápida a comprar en forma verbal y no por ingreso en el sistema.

Y en el último caso se identifica con las pérdidas económicas que se reflejan en el área financiera de la empresa. Sabemos que todo negocio o empresa debe producir ganancias y cada área o departamento debe velar por la reducción de gastos y costos que no brinden ayuda al incremento de las utilidades; sin eso no sucede en esta área de bodega.

## **2.3. Fundamentación Legal**

### **2.3.1 Código de Comercio**

El código de comercio rige a favor de todo sujeto que desee comerciar viene mercantiles, y esto es celebrado mediante contratos de comercio, aunque estos no sean netamente comerciantes. Tienen una profesión habitual hacia el comercio donde se compra y vende y están inmersas todo tipo de compañías con diferentes actividades comerciales.

Dentro del apartado Parágrafo 2o. sobre el Registro Mercantil, específicamente del artículo 29 y artículo 30, mencionan sobre la existencia de un libro foliado en la que se inscriben las transacciones de comerciantes de todo tipo de industrias, ya sean comerciales, industriales y/o agrícolas. También se lleva a cabo, autorizaciones y revocaciones para comerciar. Y estos mantienen sus concordancias con el código civil, código de procedimiento civil, ley de compañías y el Código de Derecho Internacional. El registro de estos documentos es efectuado dentro de los 15 días mediante la ayuda de un funcionario público el cual revisará los documentos antes mencionados y se procede la comunicación de Juzgados de lo Civil y al Registrador Mercantil.

### **2.3.2 NIIF Sobre existencias**

Los inventarios corresponden a una parte importante de una empresa comercial e industrial, ya que se puede medir el costo o valor neto de realización. En la NIIF (sección 13) la cual se refiere a Inventarios, hace referencia a los principios tanto de reconocimiento y medición de inventarios o existencias. Los cuales para considerarse como activos deben reunir requisitos como:

- Deben ser destinados a la venta correspondiente a la actividad o giro del negocio.
- Deben pertenecer al proceso de producción para esa venta del giro del negocio.

- Deben ser consumidos en el proceso de la producción que se mantiene, o sino puedan ser destinado a la prestación de servicios.

Las excepciones que tiene la NIIF de inventarios, donde se especifica cuando no se debe aplicar la NIIF tratada son las siguientes:

- Los llamados instrumentos financieros que se aprecian en la sección 11.
- Los contratos de construcción.
- Sobre los activos biológicos que están directamente vinculados con actividades agrícolas, también como la cosecha y recolección de alimentos y se encuentran en la sección 34 de la norma.

Se requiere que la entidad que aplique las NIIF evalúe el final del periodo de DETERIORO de existencias, como lo manifiesta la sección 27

### **2.3.3 NIC 2- Norma Internacional de Contabilidad (Inventarios)**

Dentro de esta NIC 2 prescribe el tratamiento contable que se le debe dar a los inventarios. Se debe tratar sobre la cantidad del costo que debe reconocerse como un activo y luego continuar su proceso hasta que se convierta o sea diferido como ingreso reconocido.

### **2.3.4 Sobre la Constitución de la república del Ecuador**

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su capítulo II de los derechos civiles dice:

Mediante el artículo Art. 23 menciona que sin perjuicio de los derechos establecidos en esta Constitución y en los instrumentos internacionales vigentes, el Estado reconocerá y garantizará a las personas los siguientes:

Sección 16: La libertad de empresa, con sujeción a la ley.

El derecho de libertad de empresa consagrado en la Constitución ecuatoriana permite al particular desenvolverse en el ámbito económico y

decidir cuándo, cómo y por qué ejecutar determinada actividad. Concretamente, en cuanto a la dirección de la empresa, el derecho a desarrollar actividades económicas otorga al ciudadano un alto grado de autonomía para gestionar su compañía pues es éste quien asume los riesgos de incursionar en el mercado (pág. 16)

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su capítulo IV del egreso y baja de bienes dice:

Cabe destacar que en el Art. 22.sobre la base de los resultados de la constatación física efectuada, en cuyas conclusiones se determine la existencia de bienes inservibles, obsoletos o bienes que hubieren dejado de usarse, se informará al titular de la entidad u organismo o su delegado para que autorice el correspondiente proceso de egreso o baja (pág. 16)

Adicionalmente, el art. 23 menciona que cuando se trate de equipos informáticos, eléctricos, electrónicos, maquinaria y/o vehículos, se adjuntará el respectivo informe técnico, elaborado por la unidad correspondiente considerando la naturaleza del bien. Si en el informe técnico de inspección se determina que los bienes todavía son necesarios en la entidad u organismo, concluirá el trámite y se archivará el expediente. Caso contrario, se procederá de conformidad con las normas señaladas para los procesos de remate, venta, reciclaje, destrucción, etc (pág. 17)

### **2.3.5 Sobre el Código de Trabajo**

De acuerdo al Código de Trabajo del Ecuador (2012), manifiesta que en el artículo 45.- Obligaciones del trabajador. - Son obligaciones del trabajador lo siguiente:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;



- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código.  
(Codigo de Trabajo, 2012).

### **2.3.6 Sobre el Reglamento Interno de Trabajo de HOTVER**

Con respecto al Reglamento Interno de Trabajo de HOTVER S.A. (2017), detalla las directrices o parámetros de funcionamiento de la compañía de

acuerdo a indicadores de buena gestión de procesos. Este reglamento interno de trabajo se divide en catorce capítulos. Donde los únicos capítulos que mencionan temas relacionados a la bodega y recepción de mercadería son los capítulos 9 y capítulo 11.

El capítulo 9, el cual se relaciona sobre la gestión de procesos y funciones de los choferes, mencionado en el artículo 58, dice que los autorizados para conducir los vehículos tendrán que ser estrictamente parte del personal del Hotel y las personas que entren en calidad de proveedores y clientes, y ellos tendrán que tener un documento de autorización y deben presentarlo a los guardias de seguridad y ellos evitarán o permitirán el ingreso de vehículo ajeno a la compañía.

El capítulo 11 sobre las Herramientas y materiales, manifiestan que todos los empleados deben cuidar de sus materiales y herramientas que les sean suministrados y se firmará un recibo de los mismos y luego se realizará un inventario respectivo. Y sobre las pérdidas y averías deberán ser notificados en el acto del jefe.

### **2.3.7 Conceptualización de las variables**

La variable dependiente en esta investigación es “Costo de los pedidos”, ya que es un elemento variable que tiene relación hacia su otra parte que permanece constante “Control de los inventarios, Sistemas de pedidos de inventarios”. En otras palabras, los costos de los pedidos van a variar en función de cómo se controle los inventarios. Si existe un buen control de inventario, evitando la pérdida, erróneos registros y saltos de procesos, “los costos de los pedidos” serán impactados beneficiosamente porque se reducirán.

### **2.3.8 Marco conceptual**

**Control:** Según Rivera Chacón (2017), menciona que el “Control es el proceso de verificar para determinar si se están cumpliendo los planes o no, si existe un progreso hacia los objetivos y metas. El control es necesario para corregir cualquier desviación. (p.5)

**Sistema:** Según Chiavenato (2018) dice que un “Sistema es un conjunto de elementos dinámicamente relacionados, en interacción que desarrollan una actividad para lograr un objetivo o propósito operando como datos, energía, materia, unidos al ambiente que rodea el sistema para suministrar información”.

**Costo:** Según Pedro Maldonado (2014), “Costo es la erogación o desembolso de efectivo, otros bienes, capital social o la incurrencia en un pasivo, como consecuencia de la adquisición de bienes o servicios” (pág. 36).

**Invariable:** Según Rivera Chacón (2017) dice que Invariable es refiere a lo que no registra variaciones. La variación, en tanto, es el acto y el resultado de variar: modificar, cambiar.

**Sesgo:** Según Pedro Maldonado (2014) dice que sesgo proviene de sesgar, un verbo que hace referencia a torcer o atravesar algo hacia uno de sus lados. El término, por lo tanto, se utiliza para hablar de algo torcido, cortado o que se sitúa de forma oblicua.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

Los capítulos antes mencionados han sido desarrollados para la determinación del problema de la investigación y sobre los antecedentes teóricos sobre el tema tratado para este estudio. Posteriormente, en este capítulo se evidenció los enfoques de investigación para determinar el problema puntual, en el cual se escogerá la metodología aplicada, el tipo de investigación y en consecuencia, se estructurará el diseño del cuestionario, el muestreo.

#### **3.1 Empresa HOTVER**

El Hotel Oro verde de Guayaquil tiene sus inicios en la década de los sesentas, y tuvo inicio de sus actividades con el hotelero suizo Kaspar Manz junto con su gran amigo Jack Custer, seguido por la ambición del sector agrícola por las Plantaciones de Bananos de la Provincia El Oro, bajo la necesidad de hospedaje, se percataron que no existía suficiente capacidad en el único hotel que tenía la ciudad de Guayaquil. Por ello, tuvieron que elegir otra opción de hotel más económica ubicada cerca del Mercado Central, la cual obtuvieron una muy mala experiencia. Desde esa anécdota nació el Hotel Oro Verde y ahora es parte de The Leading Hotels of the World como garantía de su excelencia.

El Hotel Oro Verde es un hotel 5 estrellas reconocido en América Latina por su especial colaboración con el medio ambiente e impulsar el turismo sostenible mediante el certificado que obtuvo de la Organización Rainforest Alliance y su certificado es de Smart Voyager. Adicionalmente, obtuvo certificados de ISO 9000:2000 en el Sistema de Gestión de la

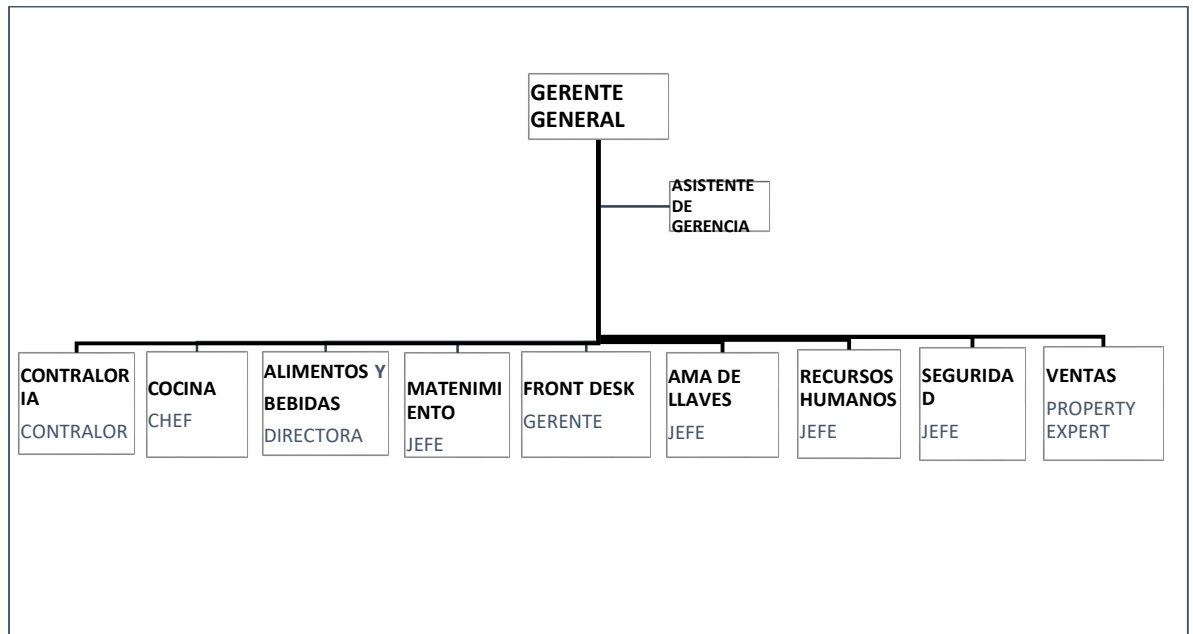
Calidad, ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Ambiental y OHSAS 18001:1999 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

También HOTVER S.A es una cadena hotelera que ofrece servicio de hospedaje de lujo. Está ubicado en las ciudades de Guayaquil, Manta, Cuenca, Machala y en Galápagos. Ofrecen también paquetes de salas para eventos como bodas, bares y bat mitzvahs. También, paquetes de gastronomía nacional e internacional.



*Figura 2 Ubicaciones del Hotel Oro Verde*

### 3.1.1 Organigrama



*Figura 3 Organigrama del Hotel Oro Verde*

#### **Misión**

Nuestro grupo hotelero pionero contribuye al desarrollo económico y social en Ecuador a través de una sólida cultura corporativa, cuyo objetivo es superar las expectativas de cada huésped, empleado y accionista.

#### **Visión**

Nos esforzamos por ser la compañía hotelera más consolidada de Ecuador, ya que ofrecemos experiencias inolvidables para nuestros huéspedes locales e internacionales, con énfasis en destacar la cultura ecuatoriana.

#### **Objetivo General**

Nuestro objetivo es que nuestro grupo hotelero crezca y compita en los mercados hoteleros locales e internacionales. Buscamos aumentar la percepción de los huéspedes sobre el valor y la calidad de nuestra cadena, así como de cada una de nuestras propiedades individuales en los hoteles Oro Verde, con el fin de captar una mayor participación del mercado turístico en el Ecuador.

## Logo del Hotel Oro Verde



*Figura 4 Logotipo de HOTVER.*

### **3.2 Definición sobre Diseño de Investigación**

La investigación está relacionada a la actividad cognoscitiva para el desempeño social, laboral, educativo, profesional y cultural. En base a la indagación científica se pueden obtener resultados de problemáticas dentro del contexto actual y global. Sin embargo, para obtener dichos resultados esperados se debe diseñar una investigación, por medios de instrumentos de acuerdo a la recolección de datos que se deba obtener (Rojas V. M., 2011).

Según Jiménez (2018), el trabajo de investigación debe primero seleccionarse el tipo de estudio que se va a realizar y de acuerdo a eso se procede a diseñar el instrumento y su aplicabilidad. Adicionalmente, Todo diseño de investigación debe hacerse una verificación y validez científica por medio de pruebas paramétricas estadísticas (Castellanos, 2003).

El diseño de una investigación debe realizarse en forma que se deba definir las fases, por ejemplo, seleccionar el tipo de investigación que se desea seguir, y de acuerdo a eso, se puede diseñar el instrumento (encuesta o fichas técnicas) para la recolección de datos. Y finalmente, se deben validar los instrumentos de forma estadística.

### **3.3 Metodología aplicada**

El objeto de evaluación ha sido el personal de bodega de la empresa HOTVER de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Se tomó de referencia

poblacional el total de trabajadores de la bodega, el cual están integrados un total de 3 trabajadores incluidos, el jefe ejerciente de un cargo reciente, y dos subdelegados para la parte operativa. El método a emplearse dentro de este apartado será el de Observación donde se reunirá a los colaboradores de la bodega y se efectuó diversas preguntas con respecto a la Buenas Prácticas de Manufactura para alimentos de Ecuador de acuerdo al Decreto Ejecutivo 3253 de Registro Oficial número 696 del año 2002.

Otro tipo de método que se usó fue la observación, donde está acompañada de una ficha técnica que contiene un número determinado de enunciados en el cual se verifica si se cumple los procesos previamente definidos en el reglamento de trabajo interno y su flujo de procesos correspondiente.

### **3.4 Tipo de investigación**

#### **3.4.1 Investigación Científica**

Dentro de esta investigación se aplica el método científico de investigación, y se procura información que sea altamente confiable y fidedigna (Cutspec, 2018). Esta investigación posee como excelencia técnica de observación, parámetros de razonamiento y pronósticos de hechos (Bunge, 2014). Con respecto a Zita (2019) menciona que la investigación científica es un proceso ordenado y sistemático de indagación en el cual, mediante la aplicación rigurosa de un conjunto de métodos y criterios, se persigue el estudio, análisis o indagación en torno a un asunto o tema, con el objetivo subsecuente de aumentar, ampliar o desarrollar el conocimiento que se tiene de este.

La investigación científica es un tipo de estudio confiable el cual se realiza técnicas de observación para una investigación exhaustiva en cual se desee datos y resultados más profundos.



### **3.4.2. Investigación Cualitativa**

“La investigación cualitativa conlleva a la fusión de observadores competentes y cualificados, entonces estos pueden informar con características bien definidas como objetividad, claridad y precisión de acuerdo a sus propias percepciones u observaciones dentro del mundo social, así como de las experiencias de los demás investigadores” (Alvarez, 2011, pág. 32). En consecuencia, el empleo de características percibidas bajo criterio de un investigador es englobadas dentro de un marco de investigación cualitativo y no cuantitativo, ya que este relaciona criterios netamente numéricos (Chambless, 2017).

Este tipo de investigación es la que será usada en el presente estudio de los procesos de la Bodega de la compañía HOTVER S.A.

### **3.4.3 Investigación Cuantitativa**

La investigación cuantitativa se lleva a cabo mediante la utilización de pruebas paramétricas, a diferencia de lo que se piensa que es solo sumar y presentar datos, o cuadros de estados de balances en contabilidad. Se trabaja con variables numéricas (que se puedan cuantificar) (Cutspec, 2018). La investigación cuantitativa el investigador es el encargado de ordenar y sistematizar todas las interrogantes o inquietudes de acuerdo a variables de índole cuantitativas, y estas ayudaran para la realización de pruebas paramétricas donde se sometan los datos extraídos (Alvarez, 2012). Con respecto a Zita (2019) dice que la investigación cuantitativa es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes. La investigación cuantitativa implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados.

La investigación cualitativa se trata de criterios que los entrevistados o encuestados que brindan y se toma una referencia para plasmarlos en los resultados.

### **3.4.3. Investigación descriptiva**

De acuerdo a Macwoy (2012), la investigación descriptiva implica la descripción y / o cuantificación de partes de un sistema natural. Ejemplo - observando células bajo un microscopio y diagramando lo que se ve. Dicha investigación descriptiva y orientada al proceso puede requerir el uso de métodos cualitativos (Brantlinger, 2004). Con respecto a Zita (2019) dice que tomando en cuenta que las siguientes categorías no son rígidas, muchos estudios pueden encuadrarse sólo en alguna de estas áreas, y otros corresponden a más de una de ellas.

La investigación descriptiva, como su mismo nombre lo indica describe el objeto de investigación y muestra en relación a los indicadores o tema a tratar. Se puede observar cualquier cosa y luego brindar detalles o sea describirlos de forma que sean entendibles.

### **3.4.4. Investigación Explicativa**

Los distintos científicos e investigadores han señalado que la Investigación Explicativa constituye un tipo de investigación cuantitativa, (Brantlinger, 2004). Esta investigación busca establecer las distintas causas de un fenómeno, comportamiento o proceso, en los siguientes tipos de estudio, como por ejemplo los siguientes:

Estudios de Casos: enfocados en precisar el por qué y el cómo de un fenómeno específico.

Estudios Causales: realizados a partir de las correlaciones empíricas, de las variables.

Estudios longitudinales: investigaciones realizadas para estudiar un fenómeno a través del tiempo.

Métodos Comparativos causales

Se conoce como investigación explicativa, aquella conforme a la cual, se pretende establecer la relación de causa y efecto que existe sobre un determinado fenómeno o bien hecho de la realidad.

### **3.4.5. Investigación de Campo**

La investigación de campo generalmente implica una combinación del método de observación de participante, entrevistas y análisis. Las grandes corporaciones pueden tener su propio departamento de marketing o investigación para recopilar datos de fuentes primarias. Sin embargo, la mayor parte de la investigación de campo se contrata a terceros que realizan encuestas, grupos focales y entrevistas a nombre de la compañía.

La investigación de campo es la recopilación de datos nuevos de fuentes primarias para un propósito específico. Es un método cualitativo de recolección de datos encaminado a comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural (Castellanos, 2003).

La investigación de campo o trabajo de campo es la recopilación de información fuera de un laboratorio o lugar de trabajo. Es decir, los datos que se necesitan para hacer la investigación se toman en ambientes reales no controlados.

### **3.4.6. Investigación Bibliográfica**

Según, Macwoy (2012) dice que la investigación bibliográfica o documental consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar. Se trata de uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información.

Se le considera un paso esencial porque incluye un conjunto de fases que abarcan la observación, la indagación, la interpretación, la reflexión y el análisis para obtener bases necesarias para el desarrollo de cualquier estudio (Castellanos, 2003).

La investigación bibliográfica constituye una excelente introducción a todos los otros tipos de investigación, además de que constituye una necesaria primera etapa de todas ellas, puesto que ésta proporciona el conocimiento de las investigaciones ya existentes –teorías, hipótesis,

experimentos, resultados, instrumentos y técnicas usadas- acerca del tema o problema que el investigador se propone investigar o resolver.

### **3.4.7. Investigación Correlacional**

Macwoy (2012) dentro de su investigación dice que un estudio correlacional determina si dos variables están correlacionadas o no. Esto significa analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable.

Existen tres tipos de correlaciones:

**Correlación positiva:** la correlación positiva entre dos variables tiene lugar cuando un aumento en una variable conduce a un aumento en la otra y una disminución en una conduce a una disminución en la otra. Por ejemplo, la cantidad de dinero que tiene una persona podría correlacionarse positivamente con el número de vehículos que posee (Castellanos, 2003).

**Correlación negativa:** la correlación negativa sucede cuando un aumento en una variable conduce a una disminución en la otra y viceversa. Por ejemplo, el nivel de educación puede correlacionar negativamente con la delincuencia. Esto significa que el aumento del nivel de la educación en un país puede conducir a la disminución de la delincuencia. Hay que recordar que esto no significa que la falta de educación provoca delincuencia. Podría ser, por ejemplo, que tanto la falta de educación como la delincuencia tienen una razón común: la pobreza (Castellanos, 2003).

**Sin correlación:** dos variables no están correlacionadas cuando un cambio en una no conduce a un cambio en la otra y viceversa. Por ejemplo, entre los millonarios, la felicidad no está correlacionada con el dinero. Esto significa que un aumento de dinero no conduce a la felicidad (Castellanos, 2003).

Básicamente mide dos o más variables, estableciendo su grado de correlación, pero sin pretender dar una explicación completa (de causa y

efecto) al fenómeno investigado, sólo investiga grados de correlación, dimensiona las variables. Los estudios correlacionales miden las dos a más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación.

Igualmente, este tipo de investigaciones pretenden lograr la comprensión o entendimiento de un fenómeno determinado, casi siempre ligado al ámbito de las Leyes de la Física, así como de los fenómenos sociales (Castellanos, 2003). De acuerdo Macwoy (2012), menciona que en el mismo sentido, los investigadores también han detallado que una Investigación Explicativa busca primordialmente la confirmación o no de tesis, catalogadas de tercer grado, las cuales han sido descritos como estudios basados en el hecho de identificar y analizar las distintas variables independientes, así como sus resultados y también las variables dependientes.

Pudiendo de esta forma adentrarse un poco más allá, de las fronteras de la simple descripción, permitiendo un avance importante en el área del conocimiento, al establecer relaciones preponderantes entre la realidad y el saber incipiente.

#### **3.4.5 Investigación comparativa**

El estudio comparativo es un tipo de investigación que comparan diversos estudios con algún otro para verificar o corroborar como por ejemplo procesos, hechos formulas químicas, y luego, poder ser analizados y clasificados (Collaboration, 2003). Este tipo de investigación consiste en la configuración de una hipótesis como punto de partida, con el cual se indagará sobre estudios previos y actuales y se podrá definir características de cada uno y así es posible comparar con las variables preestablecidas al inicio de la investigación (Garza, 2014). Con respecto a Zita (2019) dice que en un estudio causal comparativo el investigador analiza la situación vital en la cual los sujetos han experimentado el fenómeno que se quiere investigar.

La investigación comparativa es llevada a cabo con la utilización de estudios previos con los actuales o con alguno que se requiera verificar, comparar, analizar y demostrar hipótesis previamente planteadas.

#### **3.4.4 Investigación Experimental**

La investigación experimental está enfocada en un estudio donde se fluctúan variables, mejor dicho, se juegan con las circunstancias y se observa la conducta que estos tienen al momento de manejarlas (Murillo, 2016). De acuerdo Baray (2015), dice que la variable independiente observa el efecto que tiene la variable dependiente, cuando esta cambie. Este tipo de investigación está controlada a las condiciones que se requieran observar o analizar (Carnine, 2016). Con respecto a Zita (2019) dice que la investigación experimental se utiliza generalmente en ciencias tales como la sociología y la psicología, la física, la química, la biología y la medicina.

La investigación experimental tiene como objetivo someter a la variable de la investigación a cambios de acuerdo a la necesidad del estudio.

### **3.5 Población y Muestra**

#### **3.5.1 Población**

Como definición de Población se entiende como la agrupación de elementos que se pueden recopilar y resumir en una cantidad pequeña para luego ser objeto de estudio (Tarira, 2014). Otra definición la otorga Dangelo (2015), que dice que es la totalidad de unidades de análisis del conjunto a estudiar. Con respecto a Zita (2019) menciona que población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.

#### **3.5.2 Tipos de Población**

Los tipos de población son los siguientes:

#### **3.5.3 Población Finita**

De acuerdo a Chambles (2017), Población finita, se refiere a grupos de individuos en una cantidad claramente definida, como los habitantes de

una ciudad, los globos en una piscina, las cajas en un almacén, entre otros. Se pueden contar y agrupar (Carnine, 2016).

Es aquella población que está compuesta por un número pequeño de elementos, artículos o sujetos.

Por ejemplo: Número de motocicletas vendidas durante el mes de septiembre o número de alumnos en determinada escuela.

#### **3.5.4 Población Real**

De acuerdo a Chambles (2017) Población real es el grupo de elementos concretos, como por ejemplo: el número de personas en edad productiva en América Latina (Carnine, 2016).

Este tipo de población, denominada real, se compone por un grupo de cosas existentes y meramente comprobables.

Por ejemplo: La cantidad de usuarios que visitan un sitio web durante el mes pasado o la cantidad de temporadas de una serie.

#### **3.5.5 Población Hipotética**

De acuerdo a Chambles (2017) Población hipotética, es un concepto que aplica cuando se está trabajando con situaciones posibles hipotéticas. Por ejemplo cuántas personas podrían sobrevivir a una catástrofe (Carnine, 2016).

Es la población conformada por un grupo posible e hipotético de determinadas cosas, difícilmente de comprobar.

Por ejemplo: Cuántas personas sobrevivirían a un terremoto, o cómo reaccionarían las personas frente a una crisis económica.

#### **3.5.6 Población Estable**

De acuerdo a Chambles (2017), Población estable, se le llama así a los grupos de elementos que mantienen sus cualidades casi intactas por un largo período (Carnine, 2016). Con respecto a Zita (2019) menciona que la población estable es aquella en que sus calores o cualidades no presentan variaciones, o éstas, por pequeñas que sean, son

despreciables, como la rotación de la tierra o la velocidad de la luz. Muy contrario a la definición de la población inestable que es la que contienen los valores en constante cambio. Prácticamente la totalidad de las poblaciones corresponden a este tipo.

Una población cuya tasa de crecimiento y composición por edades no cambia debido a que las tasas de natalidad y mortalidad por edad permanecen constantes a través de un período de tiempo suficientemente larga.

### **3.5.7 Población Inestable**

De acuerdo a Chambles (2017) , Población inestable, las cualidades de este tipo de población varían constantemente (Carnine, 2016). Con respecto a Zita (2019) menciona que la población inestable es aquella que contienen los valores en constante cambio. Prácticamente la totalidad de las poblaciones corresponden a este tipo. El cambio de los valores se presenta en el tiempo o en el espacio. También, es la que contienen los valores en constante cambio. En teoría todas las poblaciones son inestables, porque todas están en constante movimiento. No obstante, son consideradas inestables aquellas que presentan bruscos movimientos debido a diversos factores.

Se denomina a aquella población que está compuesta por un número grande de elementos. Por ejemplo: La cantidad de litros de agua en el mar, o cantidad de granos de arena de una playa.

### **3.5.8 Población Dependiente**

De acuerdo a Chambles (2017), Población dependiente es el tipo de población que cambia sus valores por un motivo definido, una causa identificada. La dependencia puede ser total o parcial (Carnine, 2016).

Población dependiente: cambia sus valores debido a una causa determinada y medida.



### 3.5.9 Población Polinomial

De acuerdo a Chambles (2017) Población polinomial se habla de población polinomial cuando en la investigación hay interés por varias de sus características (Carnine, 2016). Con respecto a Zita (2019) menciona es la que tiene varias características que deben ser definidas, medidas o estimadas.

La población polinomial es la que tiene varias características que deben ser definidas, medidas o estimadas.

El conjunto de determinados elementos que comparten características en común se denomina "Población", este elemento estadístico sirve como referencial para la determinación de las respuestas que sean necesarias dentro de la investigación. Según la base de datos de la empresa, se registra 13 trabajadores integrados en los departamentos de cocina, bodega, compras, contable y costos, con las características ya mencionadas los cuales serán tomados como población universal de la investigación por ser trabajadores de la bodega de HOTVER.

#### Caracterización de la Población

Cuadro 2 Caracterización de la Población

<b>Población</b>	<b>Muestra No Probabilística</b>
Departamento de Cocina	3
Departamento de Bodega	3
Departamento de Compras	2
Departamento Contable	2
Departamento de Costos	3
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

Autor: Torres Javier

### **3.6 Muestra**

Una vez seleccionada la población, se puede extraer la muestra que representará a todos los elementos que se desea investigar, hay dos formas de obtener una muestra, por el método probabilístico y el no probabilístico (Tarira, 2014). Otra definición de muestra según Zita (2019) es que la muestra estadística es el subconjunto de los individuos de una población estadística. Estas muestras permiten inferir las propiedades del total del conjunto. Aunque no sea necesario, de acuerdo a opiniones externas de este trabajo es necesario la añadidura de cada tipo de muestras.

#### **3.6.1. Muestreo Probabilístico**

Es requisito que todos y c/u de los elementos de la población tengan la misma probabilidad de ser seleccionados (azar). Otra definición de muestra según Zita (2019) define que el muestreo probabilístico es una técnica de muestreo en virtud de la cual las muestras son recogidas en un proceso que brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados.

#### **3.6.2. Muestreo Aleatorio Simple**

De acuerdo a Chambles (2017) , Aleatorio Simple (Muestreo Simple al Azar) Cada sujeto tiene una probabilidad igual de ser seleccionado para el estudio. Esta técnica es una de las más populares y sirve de referencia a todas las demás, aunque como ya comentamos, en la práctica difícilmente puede utilizarse. Zita (2019) menciona que es la técnica de muestreo en la que todos los elementos que forman el universo y que por lo tanto están descritos en el marco muestral, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra.

Este método es muy simple y se caracteriza por la extracción de los individuos de una lista de forma azarosa. Cuando el universo es muy numeroso y complejo, no suele resultar eficaz.

### **3.6.3. Muestreo Aleatorio Sistemático**

De acuerdo a Chambles (2017) , Muestreo Aleatorio Sistemático. Se toman todos los individuos de la lista y se selecciona  $c/3$ ,  $c/7$ , o cualquier otro número.

En este caso, el primer individuo se extrae al azar y a partir de este se elige, a intervalos constantes, el resto. Este método resulta más sencillo que el muestreo aleatorio simple y además no precisa de un listado elaborado para seleccionar a los individuos.

### **3.6.4. Muestreo Estratificado**

De acuerdo a Chambles (2017) , Muestreo Estratificado. Cuando la muestra incluye subgrupos representativos (estratos). Luego en otro concepto se manifiesta que los elementos de estudio con características específicas: urbano, rural, nivel de instrucción, año académico, carrera, sexo, grupo étnico, edad, paridad etc. (Alvarez, 2012).

Para realizar este muestreo se debe dividir a la población en grupos de acuerdo a un carácter específico y luego, cada uno de estos grupos es muestreado aleatoriamente, obteniendo así una parte que sea proporcional a la muestra.

### **3.6.5. Muestreo por Racimos**

De acuerdo a Chambles (2017), Muestreo por Racimos (Cluster o Conglomerado) Conglomerados: son unidades geográficas (distritos, pueblos, organizaciones, clínicas). Estas unidades pueden ser divididas por sectores como en ciudades y regiones (Alvarez, 2012). Zita (2019) menciona que el muestreo por racimos, se realiza generalmente cuando se estudia a una población a gran escala de la misma se encuentra dividida de manera natural, en grupos que se supone contienen toda la variabilidad de la población, es decir, la representan fielmente respecto a la característica a elegir.

La población es dividida en grupos que posean características similares entre ellos. Luego de realizar esto, algunos grupos son analizados completamente dejando de lado al resto.

### **3.6.6. Muestreo No Probabilísticos**

De acuerdo a Chambles (2017) , Muestreo No Probabilístico es el que no se conoce la probabilidad que tienen los diferentes elementos de la población de estudio de ser seleccionados. Por todas estas razones, así como por razones de coste, los investigadores recurren con frecuencia a otras técnicas de muestreo, agrupadas dentro de lo que se conoce como muestreo no probabilístico (Alvarez, 2012).

Es habitual seleccionar elementos para la muestra basándose en hipótesis relativas a la población de interés, lo que se conoce como criterios de selección. Por ejemplo, seleccionar una muestra buscando individuos por la calle, tratando de que la mitad sean hombres y la mitad mujeres (coincidiendo con la distribución que se supone en la población) sería un criterio de muestreo no probabilístico.

### **3.6.7. Muestreo por Conveniencia**

De acuerdo a Chambles (2017) , Muestreo por conveniencia Es la muestra que está disponible en el tiempo o periodo de investigación. Se toma por juicio del investigador (Alvarez, 2012). Zita (2019) define que el muestreo por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular.

Técnica de muestreo no probabilístico donde los sujetos son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador.

### **3.6.8. Muestreo por Cuotas**

De acuerdo a Chables (2017) , Muestreo por Cuotas. Todos los elementos conocidos de la población tienen que aparecer en la muestra. Todos tienen una visibilidad (Alvarez, 2012).

El muestreo por cuotas es una técnica de muestreo no probabilístico en donde la muestra reunida tiene la misma proporción de individuos que toda la población con respecto al fenómeno enfocado, las características o los rasgos conocidos.

### **3.6.9. Muestreo Accidental o Bola de Nieve**

De acuerdo a Chables (2017), Accidental o Bola de Nieve: Se aprovecha o utiliza personas disponibles en un momento dado que se corresponda con el propósito del estudio. Se toma en la investigación experimental (Alvarez, 2012).

El muestreo de bola de nieve es una técnica de muestreo no probabilístico utilizada por los investigadores para identificar a los sujetos potenciales en estudios en donde los sujetos son difíciles de encontrar.

#### **3.6.1. Muestreo del estudio**

Dentro del marco de este estudio se realizará por la forma no probabilística por el método de juicio, donde se escoge intencionalmente el número de participante en el muestreo.

Este elemento es una sub clasificación de la muestra, y representa solo una pequeña parte o cantidad pequeña de una población que es llevada que se considera representativa del total de la población que es objeto de estudio. Dentro del método Observación solo se analizará el total de los colaboradores de la compañía HOTVER, que son solo 4 personas, los cuales comparten característica como del sexo masculino, de edad comprendida entre 25 a 50 años correspondientes a la categoría de adulto, su nivel de profesión es de segundo nivel (bachillerato) y con poca experiencia en el cargo)

## Cuadro Muestral

Cuadro 3 Cuadro Muestral

<b>Elementos</b>	<b>Cantidades</b>
Jefe de Bodega	1
Ayudante de cocina	1
Asistente de Compras	1
Auxiliar de Costos	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

Autor: Torres Javier

### 3.7 Técnicas e Instrumentos de la Investigación

#### 3.7.1. Observación

De acuerdo a Bunge (2014) , Observación directa: la observación directa cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiene a generalizarse, debido a obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completo, especialmente en estudios del comportamiento de la persona en su sitio de trabajo (Carnine, 2016).

Con frecuencia se usa está técnica para profundizar en el conocimiento del comportamiento de exploración. Por ejemplo, si en una investigación exploratoria se ha encontrado que los clientes de una empresa no están conforme con el tiempo que deben esperar para ser atendidos, se puede planear la recolección de datos sobre los tiempos de espera y de servicio de una muestra representativa de clientes.

### **3.7.2. Observación Científica**

De acuerdo a Chambles (2017), menciona que la Observación Científica consiste en examinar directamente algún hecho o fenómeno según se presenta espontáneamente y naturalmente, teniendo un propósito expreso conforme a un plan determinado y recopilando los datos en una forma sistemática. Consiste en apreciar, ver, analizar un objeto, un sujeto o una situación determinada, con la orientación de un guía o cuestionario, para orientar la observación. Todas las investigaciones han de clasificar y resumir (Alvarez, 2012). Las categorías nos sirven fundamentalmente para resumir, fijarnos en unos aspectos y no en otros. Si es no estructurada, las categorías son más abiertas que en la estructurada donde son más cerradas (Alvarez, 2012).

La primera y más importante consideración en cualquier observación consiste en determinar con exactitud lo que se va a observar, delimitar con precisión y sin ambigüedades lo que se va a observar. Definir el constructo a valorar en términos de conductas observables. Por ejemplo, si queremos medir la "curiosidad" hemos de determinar en qué consiste esa conducta.

### **3.7.3. Guía de Observación**

De acuerdo a Bunge (2014) menciona que se conoce como guía a aquello que dirige o encamina. El término, de acuerdo al contexto, puede utilizarse de diversas maneras: una guía es un tratado que indica preceptos para dirigir cosas; una lista impresa de datos sobre una materia específica; o una persona que enseña a otra un determinado camino, entre otras posibilidades (Alvarez, 2012).

Instrumento que se basa en una lista de indicadores que pueden redactarse ya sea como afirmaciones o bien como preguntas, que orientan el trabajo de observación dentro del aula, señalando los aspectos que son relevantes al observar.

### **3.7.4. La entrevista**

De acuerdo a Bunge (2014), Entrevista: es una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideres fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito de tener información más espontánea y abierta, durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio (Carnine, 2016). Zita (2019) define una entrevista de investigación es aquella conversación cara a cara que se da entre el investigador (entrevistador) y el sujeto de estudio (entrevistado). El fin de este tipo de entrevista es obtener información relevante sobre un tema de estudio, a través de respuestas verbales dadas por el sujeto de estudio.

La entrevista es una situación de interrelación o diálogo entre personas, el entrevistador y el entrevistado.

### **3.7.5. Entrevista No estructurada**

De acuerdo a Bunge (2014) dice que también las entrevistas no estructuradas son llamadas de profundidad, las entrevistas no estructuradas suelen describirse como conversaciones mantenidas con un propósito en mente: recopilar datos sobre el estudio de investigación. Estas entrevistas tienen un menor número de preguntas ya que se inclinan más hacia una conversación normal, pero con un tema implícito.

A diferencia de una entrevista estructurada, el objetivo principal al hacerla es construir un vínculo con los encuestados debido a que hay altas probabilidades de que otorguen respuestas 100% veraces (Carnine, 2016). Zita (2019) define que Una entrevista no estructurada o no formalizada es aquella en que existe un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y las respuestas. No se guían por un cuestionario o modelo rígido.

Se trata de una entrevista libre, sin programa ni lista de preguntas. Tiende a buscar una conversación más que un vaivén de preguntas y respuestas.



Dependiendo de la habilidad del entrevistador, este formato de entrevista puede ser beneficioso o no, pues puede suceder que descuide preguntas o puntos importantes por la dinámica del diálogo.

### **3.7.6. Semiestructurada**

De acuerdo a Bunge (2014) , dice que las entrevistas semiestructuradas ofrecen al investigador un margen de maniobra considerable para sondear a los encuestados, además de mantener la estructura básica de la entrevista. Incluso si se trata de una conversación guiada entre investigadores y entrevistados, existe flexibilidad (Carnine, 2016).

Teniendo en cuenta la estructura, el investigador puede seguir cualquier idea o aprovechar creativamente toda la entrevista.

La mejor manera de aplicar una entrevista semiestructurada es cuando el investigador no tiene tiempo para realizar una investigación y requiere información detallada sobre el tema.

Mixta o semiestructurada es aquella en la que, como su propio nombre indica, el entrevistador despliega una estrategia mixta, alternando preguntas estructuradas y con preguntas espontáneas.

### **3.7.7. Estructurada**

De acuerdo a Bunge (2014), dice que la entrevista estructurada o preparada es la más estática y rígida de todas, ya que se basa en una serie de preguntas predeterminadas e invariables que deben responder todos los aspirantes a un determinado puesto. Las entrevistas estructuradas se definen como una herramienta de investigación que son extremadamente rígidas en sus operaciones y permiten muy poco o ningún margen para incitar a los participantes a obtener y analizar resultados. Por lo tanto, también se le conoce como una entrevista estandarizada y tiene un enfoque cuantitativa (Carnine, 2016).

La entrevista estructurada se define por ser una que utiliza una lista de preguntas predefinida con respecto al campo del puesto que se quiere cubrir. De esta manera, el entrevistador realiza el mismo cuestionario a

todos los candidatos para poder manejar la situación con más orden y también para comparar de manera equitativa el desempeño de cada uno en la entrevista.

### **3.7.8. La encuesta**

De acuerdo a Bunge (2014), Encuesta: es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas (Carnine, 2016). También, Zita (2019) define que la encuesta es una serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado, y que puede contener escalas de Likert y que sirve como este método de recopilación de datos te puede ayudar a obtener la información sobre diversos temas. Con esta técnica de recolección de datos da lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos.

### **Tipos de Encuestas**

#### **3.7.9. Encuestas basadas en entrevistas cara a cara o de profundidad**

De acuerdo a Bunge (2014), dice que consisten en entrevistas directas o personales con cada encuestado. Tienen la ventaja de ser controladas y guiadas por el encuestador, además, se suele obtener más información que con otros medios (el teléfono y el correo). Sus principales desventajas son el tiempo que se tarda para la recolección de datos, su costo que es más elevado que las encuestas telefónicas, por correo o internet (porque incluye viáticos, transporte, bonos y otros que se pagan a los encuestadores) y la posible limitación del sesgo del entrevistador (por ejemplo, su apariencia, estilo de hacer preguntas y el lenguaje corporal que utiliza, todo lo cual, puede influir en las respuestas del encuestado) (Carnine, 2016).

Esta puede definirse como una entrevista cara a cara, donde el entrevistador pregunta al entrevistado y recibe de éste las respuestas pertinentes a las hipótesis de la investigación. Las preguntas y su secuenciación marcarán el grado de estructuración del cuestionario, objeto de la entrevista.

#### **3.7.10. Encuestas telefónicas**

De acuerdo a Bunge (2014), dice que este tipo de encuesta consiste en una entrevista vía telefónica con cada encuestado. Sus principales ventajas son: 1) se puede abarcar un gran número de personas en menos tiempo que la entrevista personal, 2) sus costos suelen ser bajos y 3) es de fácil administración (hoy en día, existen softwares especializados para la gestión de encuestas telefónicas). Sin embargo, su principal desventaja es que el encuestador tiene un mínimo control sobre la entrevista, la cual, debe ser corta (para no molestar al encuestado) (Carnine, 2016).

Las encuestas telefónicas es un método para recopilar información de la población en general, o de un grupo específico. Para ello se utilizan los números telefónicos para contactar a los participantes y hacerles las preguntas correspondientes.

#### **3.7.11. Encuestas por internet**

De acuerdo a Bunge (2014), dice que este tipo de encuesta consiste en "colocar" un cuestionario en una página web o en enviarlo a los correos electrónicos de un panel predefinido. Sus principales ventajas son: 1) la amplia cobertura a la que se puede llegar (incluso a miles de encuestados en varios países y al mismo tiempo), 2) el ahorro de tiempo (se puede obtener miles de encuestas respondidas en cuestión de horas), los bajos costos (que son menores a las encuestas cara a cara, por teléfono y postales) y la utilización de medios audiovisuales durante la encuesta. Sus desventajas son: No siempre se puede verificar la identidad del encuestado y la interrogante que deja la muestra en cuanto a su representatividad del universo (Carnine, 2016).

Las encuestas por internet son un método de investigación que se realiza de manera online.

#### **3.7.12. Encuesta en el punto de venta**

De acuerdo a Bunge (2014), dice que es aquella que es realizada en los pasillos de un establecimiento comercial y que consiste en interceptar a los compradores de ese momento para solicitarles que rellenen el cuestionario (Carnine, 2016).

En el punto de venta no solo se lleva a cabo una transacción comercial, sino que el cliente vive una experiencia, la cual debe ser diseñada cuidadosamente y se puede evaluarla.

#### **3.7.13. Cuestionario de Encuesta**

De acuerdo a Bunge (2014) dice que un cuestionario es un conjunto de preguntas escritas utilizadas para obtener información indistintamente para evaluar a una sola persona. Aun cuando el cuestionario puede ser respondido por más de una persona, las respuestas no forman parte de un análisis estadístico (Carnine, 2016). Zita (2019) menciona que el cuestionario de encuesta es un instrumento de recogida de datos rigurosamente estandarizado que operacionaliza las variables objeto de investigación.

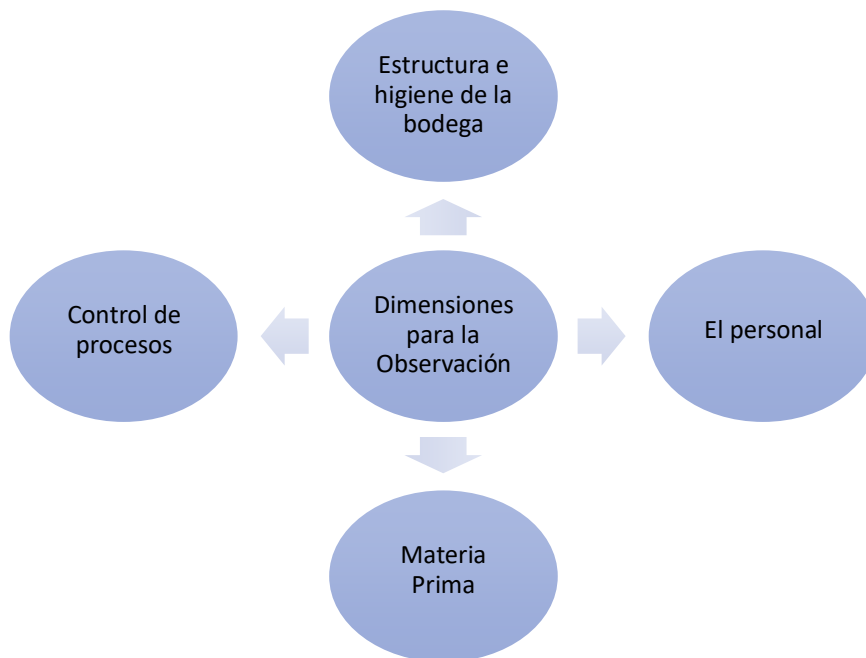
El cuestionario de encuesta es un instrumento de recogida de datos rigurosamente estandarizado que operacionaliza las variables objeto de observación e investigación, por ello las preguntas de un cuestionario constituyen los indicadores de la encuesta.

### **3.6 Herramienta utilizada**

La herramienta utilizada en el método de la entrevista con preguntas como indicadores por procesos dentro del método de observación que está estructurada por 4 preguntas dimensiones, donde los colaboradores

serán observados dentro del área de trabajo y se verificarán sus procesos.

De acuerdo al reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura de Alimentos Procesados del Código de Soberanía Alimentaria del Ecuador, abarca cuatro dimensiones que son objeto de criterios generales en cuestiones de prácticas de higiene y procedimientos para la elaboración, y mantenimiento de productos perecederos. Estas dimensiones son Estructura e higiene de la bodega, el personal, materia prima y el control de procesos del manejo de productos perecederos. Y están integradas con doce enunciados que son sometidas a verificación de cumplimiento.



*Figura 5 Dimensión de la ficha técnica de Observación*

## Cuadro de Cuestionario de encuesta

*Cuadro 4 Cuestionario de encuesta*

Dimensión	Preguntas	Cumplimiento	
		SI	NO
De la Estructura e higiene de la bodega	1.- Hay riesgo de contaminación dentro de la bodega que ocasionen perdidas?		X
	2.- La distribución del área de bodega permite un ambiente de mantenimiento y limpieza?	X	
El personal	3.- La empresa le suministra los materiales y las medidas de protección a bodega para la realización de su trabajo?	X	
Materia Prima	4.- Existe control sobre los alimentos perecederos como fecha de caducidad en una hoja de control?		X
	5.- Evitan la contaminación al momento de la descarga de los alimentos perecederos?	X	
	6.- Los alimentos perecederos están organizados de acuerdo a la facilitación de recepción y despacho de los mismo con su documentación respectiva?	X	
	7.- Descargan la materia prima con su debida orden de compra en recepción?		X

Control de Procesos	8.-Permiten el ingreso de la materia prima con previa autorización del encargado de recepción?	x	
	9.-Se verifica que la autorización y orden de compra sean verdaderas?	x	
	10.- Al momento de la descarga de la materia prima, existe un conteo y comparación de la misma?	x	
	11.- Se registra en el sistema de inventario de manera rápida la llegada del nuevo pedido?		x
	12.-Se comunica a Contraloría la solicitud del producto que no este pedido por el sistema?		x

Autor: Torres Javier

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La entrevista se diseña en concordancia a la información que se necesita, con preguntas claras y concretas para que las personas puedan dar respuestas que esclarezcan la problemática, es decir, encontrar el por qué los registros no se hacen oportunamente y en consecuencia no se reflejan saldos reales en la cuenta bancos de la empresa. (Ávila, 2017) (Pág. 58)

Los resultados a las entrevistas ejecutadas a la muestra seleccionada, se presentan a continuación:

Cuadro 5 Cuestionario de Entrevista realizada a Jefe de Bodega

¿Por qué razones y con autorización de quien se reciben mercadería sin la respectiva orden de compra?	Porque se necesita la mercadería para su producción diaria ya que se pidió a último momento vía correo electrónico y lo autoriza el jefe de compras
¿Bajo qué circunstancia se recibe mercadería con guía de remisión y no con la factura?	Se recibe la guía en este caso ya que el proveedor no pudo emitir la factura a tiempo por fallas en sistema de facturación.
¿Bajo qué circunstancia se da el incumplimiento por parte del proveedor en la entrega de la mercadería?	Se da este incumplimiento porque hay mercadería que sale de otras provincias y no le ha llegado a tiempo al proveedor para su entrega en horario determinado.



¿Cuáles son las razones por las cuales no se ingresan a tiempo en el sistema, el registro de la mercadería?	Una de ellas es por falta de órdenes de compra y otra es por qué no se ha aprobado a tiempo dicha solicitud por parte de contraloría.
¿El comprobante de ingreso tiene el orden necesario para contribuir a la eficiencia de las operaciones?	Esto es necesario ya que cada comprobante tiene que seguir los proceso necesario para su funcionamiento
¿Bajo qué circunstancia y con autorización de quien, se reciben mercadería en cantidades diferente a la acordada por parte del proveedor?	Solo en ocasiones necesarias se da esto, cuando hay eventos a última hora ya que se requiere más de lo normal y lo autoriza el jefe de compras.
¿Cuáles son las razones por las cuales los documentos de egreso no cuentan con la firma del jefe de área?	En estos casos ya no es necesario porque ya tienen la aprobación del contralor y es el único que aprueba estos egresos.
¿Por qué existen errores en los registro de los comprobantes de egresos de los productos que solicitan cada área?	Porque hay ocasiones que existen error en la digitación de los ítems en las solicitudes de productos y esto retrasan el proceso.
¿Por qué hay demoras en los despachos de mercadería a las diferentes secciones de la cocina?	Porque existe un control en los presupuesto de cocina y hay veces que se sobrepasan en ellos por lo que no se aprueban a tiempo por contraloría.
¿Por qué no se cumplen los horarios de retiro de mercadería de las bodegas?	Por falta de organización de las áreas que no realizan sus solicitudes a tiempo.
¿Qué procedimientos se siguen para dar de baja a la mercadería deteriorada o en mal estado?	Se toma el inventario de la mercadería y luego se verifica la calidad del mismo para su determinación.

*Cuadro 6 Cuestionario de Entrevista realizada al Ayudante de Cocina*

<p>¿Por qué razones reciben mercadería sin el respectivo comprobante de egreso?</p>	<p>En vista de que la mercadería no está ingresada al sistema y no se puede emitir dicho comprobante.</p>
<p>¿Bajo qué circunstancia se recibe mercadería con guía de remisión y no con la factura?</p>	<p>En ocasiones se da por la necesidad del producto que se requiere con urgencia.</p>
<p>¿Bajo qué circunstancia y con autorización de quien, se reciben los alimentos en cantidades diferente a la acordada por parte de la bodega?</p>	<p>Porque no se calculó con exactitud la cantidad requerida o porque surgió un evento a última hora que hace requerir más producto y lo autoriza jefe de compra y el chef ejecutivo vía correo.</p>
<p>¿Al momento de la descarga de la materia prima, existe un conteo y comparación de la misma?</p>	<p>Esto es necesario siempre y se da bajo supervisión de personal capacitado en este caso el cocinero encargado.</p>
<p>¿Los alimentos perecederos están organizados de acuerdo a la facilitación de recepción y despacho de los mismos con su documentación respectiva?</p>	<p>Esto es siempre aunque hay ciertos casos aislados que no existen órdenes para su eficaz desempeño.</p>
<p>¿Evitan la contaminación al momento de la descarga de los alimentos perecederos?</p>	<p>Si, ya que dicho producto se lo verifica y van enseguida a sus bodegas respectivas. Para conservar su calidad.</p>
<p>¿Existe control sobre los alimentos perecederos como fecha de caducidad en una hoja de control?</p>	<p>No existe dicho control, pero se lo está considerando para evitar pérdidas económicas.</p>

¿Por qué hay demoras en los despachos de mercadería a las diferentes secciones de la cocina?	Porque la solicitud de pedidos a bodega no se la hizo a tiempo o por falta de aprobaciones.
¿Por qué no se cumplen los horarios de retiro de mercadería de las bodegas?	Dicho incumplimiento es porque no están aprobadas dichas solicitudes de egresos de bodega por el control en los presupuestos de cocina.
¿Qué procedimientos se siguen para dar de baja a la mercadería deteriorada o en mal estado?	Sencillo, mercadería que no cumple la calidad requerida automáticamente se da de baja ya sea por caducidad o por mala consistencia de la misma.

Autor: Torres Javier

#### Cuadro 7 Cuestionario de Entrevista realizada a Asistente de Compras

¿Bajo qué circunstancia se realiza la compra de materia prima?	Por solicitud directa de bodega por el sistema de reposición de productos que realiza tres veces por semana.
¿Bajo qué circunstancia se da el incumplimiento por parte del proveedor en la entrega de la mercadería?	Esto ocurre en ocasiones que se requieren productos de otras provincias que demoran su entrega por múltiple factores entre ellos el clima, la transportación, etc.
¿El comprobante de ingreso tiene el orden necesario para contribuir a la eficiencia de las operaciones?	Si se da pero con algunos retrasos, este orden es un paso importante ya que nos da veracidad de que el producto está ingresado al sistema y que los procesos de facturación se realicen sin demora.
¿Bajo qué circunstancia y con autorización de quien, se compra la materia prima en cantidades diferente a la acordada por parte del proveedor?	Cuando lo requiere principalmente cocina y estos lo solicita el chef ejecutivo a compras vía correo y autoriza el jefe de compra la respectiva cantidad solicitada para su recepción del producto.

¿Por qué existen errores en los comprobantes de egreso de los productos que solicitan cada área?	Por errores innecesario que hacen al sistema en el momento de digitar la solicitud a bodega del ítem que requieren.
¿Por qué hay demoras en los despachos de mercadería a las diferentes secciones de la cocina?	Existe esta demora en vista de que se está controlando el presupuesto de gasto de cada área solicitante para que no se excedan en sus consumos, por lo que el área de cocina es la más afectada por sus retrasos por la gran cantidad de consumo que realiza.
¿Por qué no se cumplen los horarios de retiro de mercadería de las bodegas?	Por falta de aprobaciones a tiempo de los productos solicitados y cuyas aprobaciones la realiza únicamente contraloría, por lo que esto origina el retraso en el proceso de despacho de mercadería.

Autor: Torres Javier

#### Cuadro 8 Cuestionario de Entrevista al Auxiliar de Costos

¿Por qué razones se reciben compras de mercaderías sin la orden de compra respectiva?	Se recibe la mercadería siempre y cuando haya una comunicación previa a recepción de mercadería que se reciba el producto, ya que se han retrasado en el pedido o la solicitud del producto y no se la aprobado a tiempo.
¿Cuáles son las razones por las cuales no se ingresan a tiempo en el sistema, el registro de la materia prima?	La principal razón es por la falta de órdenes de compras de los productos, ya que el sistema no les permite ingresarlos sin esta, otra de las razones es por la falta de la factura ya que sin ella no se pueden ver los detalles del producto en la misma.
¿Por qué razones y con la autorización de quien se reciben la materia prima en cantidades diferente a la acordada por parte del proveedor?	Porque se realiza el pedido a última hora de parte de cocina generalmente, que dicho producto llegue más de lo solicitado por razones de urgencias y cuya autorización la realiza únicamente el jefe de compras y el chef ejecutivo vía correo electrónico.

¿Qué errores cree ud. que existan en la comunicación de los departamentos?	Es cuando no se ha solicitado correctamente el producto con su descripción correcta y la cantidad que requieren, lo que genera un retraso en los procesos.
¿Bajo qué circunstancia se recibe mercadería con guía de remisión y no con la factura?	Esto se admite previa comunicación del departamento de compras, que el proveedor tiene fallas en su sistema de facturación y no pudo emitir a tiempo la factura.

Autor: Torres Javier

### **Análisis consolidado de las respuestas otorgadas por los funcionarios en las entrevistas.**

#### **Análisis de Entrevista realizada a Jefe de Bodega**

Se realizó la entrevista al encargado de bodega de productos perecibles, con el objetivo de verificar como se desempeñaba, en sus labores diarias al cargo y si realizaba las funciones asignadas de las cuales lleva el control de la mercadería y verifica la calidad del producto, si recibe y confirma la mercadería entrantes, emite reportes y debe notificar la necesidad de realizar la solicitudes de materia prima a compras y estos a su vez pedirlos a los proveedores, mantiene la coordinación con superiores en este caso el contralor de la empresa que es su jefe inmediato.

Como resultado de la entrevista se puede evidenciar que el encargado no realiza todas las funciones que se le asignó a su nuevo cargo por lo tanto no lleva un control exacto del inventario de los productos, provocando retrasos para los demás departamentos y no exige el cumplimiento de los horarios de entrega de mercadería a las distintas áreas.

Por otra parte, se evidencia que el jefe de bodega no realizó sus funciones correctamente por falta de orientación a su nuevo cargo, no

contaba con los conocimientos y la preparación necesaria para su nuevo cargo, también se evidencia la falta de un colaborador más en sus filas.

### **Análisis de Entrevista realizada al Ayudante de Cocina**

También se analizó las ocupaciones del ayudante de cocina, analizando si cumplió con sus funciones requerida por la empresa, ayudando al manejo de los productos perecibles, manteniendo el orden e informando a su jefe de falencias sobre los productos. El ayudante de cocina lleva la función además de preparar los alimentos, de supervisar los alimentos al momento de recibir de bodega la materia prima, debe llevar un control de aquello, a la vez de verificar las bodegas de vez en cuando y que estas lleven un mejor y organizado manejo de los productos perecibles que tratándose de ello es bien delicado para la conservación de su calidad.

De lo analizado podemos observar que el ayudante de cocina, no cumplió a cabalidad su trabajo en vista que debió haber verificado las existencias en las bodegas para constatar que no habían productos percederos y para evitar cuantiosas pérdidas por lo que debió informar de las falencias de los productos perecibles que hacían falta, para la elaboración de comida, que es uno de los servicios primordiales que exige el cliente.

También como falencias no existe un control sobre los alimentos percederos como su fecha de caducidad, ya que con ese control se podría haber evitado una gran pérdida económica.

### **Análisis de Entrevista realizada al Asistente de Compras**

Se puedo deducir que el asistente de compras, está encargado de realizar todas provisiones de materia prima para la empresa mediante el contacto directo con los proveedores y notificar al jefe de compra de la materia prima que no se puede dar trámite, que son los productos perecibles específicamente y las cantidades necesarias que se requieren a la

semana, la misma que se debe solicitar al proveedor, para que este nos provea sin retraso alguno para evitar estancamiento en los procesos de producción que se dan a diario.

El asistente de compras tiene el conocimiento de las grandes cantidades que se piden 3 veces por semana, debido a las solicitudes que realiza bodega y si existe alguna demora en la entrega de materia prima por parte del proveedor, debió haber reportado a su jefe inmediato de los retrasos, para que este busque la solución más rápida posible a la compra de las cantidades necesaria de productos perecibles que solicita bodega, ya que sin estos productos se entorpece el proceso de preparación de alimentos de la cocina de la empresa y no solamente eso sino que esto pone en peligro el gran prestigio que tiene el hotel por su larga trayectoria en buen servicio y gastronomía.

### **Análisis de Entrevista realizada al Auxiliar de Costos**

Se puede evidenciar que el auxiliar de costo tiene todos los conocimientos con respecto a la compra de mercadería respectiva que se da 3 veces por semanas, vemos que la mercadería se recibe sin orden siempre y cuando haya una comunicación anticipada a recepción de mercadería que se reciba el producto, ya que en muchos casos se han retrasado en el pedido o la solicitud del producto y no se la aprobado a tiempo.

Al igual sucede con la mercadería con guía de remisión y no con la factura se admite una anticipada comunicación del departamento de compras, que el proveedor tiene fallas en su sistema de facturación y no pudo emitir a tiempo la factura.

Podemos notar que el auxiliar de costo al momento de ingresar las compras al sistema no las realizan por faltas de órdenes, también observamos que se hacen pedidos de última hora por lo cual no son realizados y esto ocasiona retrasos en los procesos ya que quien la autoriza es el jefe de compras y el chef ejecutivo, por lo que podemos

evidenciar la falta de comunicación que hay con las otras áreas involucradas que también forman parte de estas operaciones que son muy importante para el progreso de la empresa, por lo que la comunicación debe ser más efectiva de todos los que forman parte de este problema.

### **Plan de Mejoras**

(Propuesta de cómo se podría mejorar el problema)

Realización de un plan estratégico preciso que nos permita cumplir y mejorar los objetivos llevando una mejor administración dentro de la empresa, por lo que se recomienda realizar las correcciones, a las áreas necesarias para su buen manejo y funcionamiento.

Difundir a sus trabajadores de la empresa HOTVER el reglamento, la misión, visión y objetivos a seguir.

Impartir capacitaciones, con el fin de mejorar la eficiencia en las labores realizadas en cada área.

Establecer funciones dentro en la empresa, que permita tomar decisiones adecuadas en situaciones inestable de la empresa, para que la empresa en vez de disminuir sus ganancias las incrementara.

Analizar dentro de la empresa la cantidad de trabajadores en cada departamento para asignar responsabilidades en tareas específicas a cumplir brindando buen trato, motivación los trabajadores.

Analizar el reglamento interno del trabajo debido a cambios de cargos dentro de la empresa, el reglamento es la herramienta que nos ayudará resolver futuros conflictos y a la vez se podrá evitar pérdidas o sanciones a trabajadores de la empresa

Tener un mejor respaldo mensual de una base de datos que les permitan tener facilidad a la información en tiempo y recursos.

Elaborar mensualmente análisis de gastos administrativos.



Elaborar un manual de procedimientos de ingresos de cotizaciones mensuales de las compras de los productos perecibles con la finalidad de reducir perdidas en productos de consumo diario.

## Conclusiones

El mundo del servicio hotelero tiende a ser cada vez más complejo, en publicidad de servicios, a la comodidad de sus clientes en gastos y pérdidas en procesos de cotización, ya que demanda un mejor servicio al cliente, en mejores precios más comodidad a un menor precio.

En la empresa hotelera su actividad principal, es administrar todos sus recursos, ejecutando plan estratégicos e ideas para la mejora de sus servicios con la finalidad de establecer las debilidades y resolver deficiencias que le impide lograr metas.

Existe carencia de control, que a pesar que la empresa tiene un plan estratégico no se encuentra establecido en su totalidad, la empresa no cuenta con un control en sus áreas respectivas.

Es muy importante llevar el control de inventarios ya que es primordial en toda empresa para recibir ganancias con la venta de sus servicios sin las ventas no visualizaríamos el efectivo, se desconocería las pérdidas en los materiales dentro de la organización la cual no se podría laborar ni ofrecer servicios.

En todos los movimientos interno de la empresa, es vital un control adecuado de los inventarios, para evitar hurto, pérdidas afectando utilidades. En el presente proyecto desarrollado, se mejoró los métodos de control y del sistema de pedidos de inventarios en HOTVER garantizando, la disminución de costos en los pedidos que se realizaban en las bodegas, que almacenaba productos perecibles, la mejora se dio a través de una recopilación de datos ,con una entrevista directa dentro de la empresa a cada encargado de un departamento ,a la vez se investigó normas y procedimientos de control , para mejorar los procesos de producción, se identificó las debilidades en el sistema a través de la observación ,se evitó retrasos en los pedidos con la organización de técnicas y las normas de lo que era el problema, se elaboró un plan de control más riguroso en inventarios, evitando las pérdidas económicas

con los cual se cumplió con los objetivos específicos mejorando la estructura interna de la empresa ,en su funcionamiento de procedimientos, en los chequeo de cantidades de productos en las bodegas para el consumo de los clientes del hotel

Se cumplió con el planteamiento de la metodología ya que se analizó cada detalle de los inventarios y de la información proporcionada del chequeo de cantidades de pérdida de 10.000.00 y del ingreso y el stock de los productos para su consumo, con lo cual se determina mejoras en el proceso y control del inventario de pedidos de la empresa HOTVER.

## **Recomendaciones**

Se recomienda constante observación en los procesos de control a pedidos y del trabajador para el constante, desarrollo que se realiza a la atención del cliente en HOTVER. También se deberá verificar los productos que halla en bodega constantemente.

Mejorar la comunicación de las diferentes áreas, para un mejor trabajo en equipo basada en respeto integridad y el desarrollo de las actividades asignadas, elaborar mejores estrategias laboral donde se eviten falencias en los procesos fortaleciendo el trabajo en equipo.

Hoy en día la tecnología se encuentra en constante desarrollo, por lo que es esencial capacitar a la persona encargada de gestionar los pedidos en el sistema, dando mejora al área de administración y el manejo de inventarios de pedidos.

Mensualmente realizar reportes de los productos perecibles de manera digital y físicos, dando una supervisión constate del control de inventarios por parte de superiores como gerencia, para así lograr objetivos propuestos.

Implementar un registro de actividades laborales de cada área, con el fin de controlar niveles de eficiencia de los trabajadores de bodega.

Realizar auditorías internas con el objetivo de poder a corto plazo detectar falencias o crisis a tiempo evitando perdidas en ganancias, despidos de trabajadores al realizar auditorías, podemos tomar medidas correctivas a tiempo.

## Bibliografía

- AIZAGA, V. &. (2018). DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA EL CONTROL DE EXISTENCIAS DE BODEGA CENTRAL DE FARMACIAS.
- Alvarado, J. C. (2014). *Contabilidad para administradores* (Primera edición ed.). México: Grupo editorial Patria S.A. Recuperado el 5 de noviembre de 2017
- Alvarez, C. A. (18 de octubre de 2012). *Metodoogia de la Investigacion Cuantitativa y Cualitativa*. Obtenido de Universidad Surcolombiana:  
<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Amador, M. G. (27 de abril de 2009). <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>. (M. G. Amador, Productor) Recuperado el 12 de noviembre de 2017, de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>.
- Arias, F. (2012). Tipos y diseño de investigacion. *Revista de Estadística* .
- Arriaga, B. R. (2017). Diseñar un manual de procesos para el área de bodega de la empresa cadena hotelera Hotelca hotel ramada ubicada en la ciudad de Guayaquil.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). Obtenido de [https://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal\\_a/base\\_legal/A.\\_Constitucion\\_republica\\_ecuador\\_2008constitucion.pdf](https://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf)
- Ávila, J. (2017). *Mejorar los procedimientos de registro de la cuenta banco para reflejar saldos reales en la compañía Industria Colombo Ecuatoriana de Carrocerías Carcein S.A. "Icedca"*. Guayaquil: ITB.
- Baldiviezo, J. T. (enero de 2008).  
<https://www.promonegocios.net/contabilidad/concepto-contabilidad.html>.  
Recuperado el 5 de noviembre de 2017, de <https://www.promonegocios.net/contabilidad/concepto-contabilidad.html>.
- Baray, H. L. (2015). *Investigación Experimental*. Mexico: EUMED.NET.
- Barbour, R. (2013). *Los grupos de discusión en investigación cualitativa*. Madrid, España: Ediciones Morata. Recuperado el 21 de noviembre de 2017
- Brantlinger, E. J. (2004). Estudios cualitativos en educacion . *Niños Eruditos*, 1-6.
- Bunge, M. (12 de Septiembre de 2014). *Investigación científica*. Obtenido de [https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n\\_cient%C3%ADfica](https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica)
- Carnine, D. (2016). Perspective: Campaigns for moving research into practice. *Remedial and Special Education* , 2-6.
- Castell, P. C. (2 de febrero de 2015).  
<http://introduccionalacontabilidadjpcc.blogspot.com/2015/02/concepto-objetivos-y-clasificacion-de.htm>. Recuperado el 5 de noviembre de 2017, de

<http://introduccionalacontabilidadjpc.blogspot.com/2015/02/concepto-objetivos-y-clasificacion-de.htm>.

- Castellanos, R. A. (2 de Enero de 2003). *Metodología de la Investigación Científica*.  
Obtenido de  
[http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.disenio\\_teorico\\_y\\_formulacion\\_proyecto\\_investigacion.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/metodologia_de_la_investigacion.disenio_teorico_y_formulacion_proyecto_investigacion.pdf)
- Castillo, J. (24 de noviembre de 2011). <http://jorgeluisacas.blogspot.com/2011/11/plan-de-cuentas-de-una-empresa.html>. Recuperado el 5 de noviembre de 2017, de <http://jorgeluisacas.blogspot.com/2011/11/plan-de-cuentas-de-una-empresa.html>.
- Chalén, M. A. (2017). Propuesta de lineamientos para control de cuentas por cobrar de la empresa TRANSVEDEZOTO S.A. *Propuesta de lineamientos para control de cuentas por cobrar de la empresa TRANSVEDEZOTO S.A.* Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 12 de noviembre de 2017
- Chambless, D. L. (2017). Defining. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*.
- Chumpitaz, D. O. (2015). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013.
- Código de Trabajo. (16 de Diciembre de 2012). *Código de Trabajo del Ecuador Asamblea Nacional*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>
- Collaboration, C. (2003). Campbell systematic. *Retrieved November 6*.
- Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Committee Foundation, I. (2009). *normas internacionales de informacion financiera*. tesis de consulta. Obtenido de [file:///C:/Users/Home/Desktop/tesis%20de%20consulta/NIIF\\_PYMES.pdf](file:///C:/Users/Home/Desktop/tesis%20de%20consulta/NIIF_PYMES.pdf)
- Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Committee Foundation, I. (2009). *Normas Internacionales de Informacion Financiera*. tesis de consulta. Obtenido de [file:///C:/Users/Home/Desktop/tesis%20de%20consulta/NIIF\\_PYMES.pdf](file:///C:/Users/Home/Desktop/tesis%20de%20consulta/NIIF_PYMES.pdf)
- Compañías, S. d. (24 de septiembre de 2014). [appscvs.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/images/.../PLAN%20DE%20CUENTAS.pdf](http://appscvs.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/images/.../PLAN%20DE%20CUENTAS.pdf). Recuperado el 16 de noviembre de 2017, de [appscvs.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/images/.../PLAN%20DE%20CUENTAS.pdf](http://appscvs.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/images/.../PLAN%20DE%20CUENTAS.pdf).
- Constitución. (2008). [http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal\\_a/base\\_legal/A.\\_Constitucion\\_republica\\_ecuador\\_2008constitucion.pdf](http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf). Recuperado el 14 de noviembre de 2017, de [http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal\\_a/base\\_legal/A.\\_Constitucion\\_republica\\_ecuador\\_2008constitucion.pdf](http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf).

- Constitucion de la Republica del Ecuador. (2008). *Asamblea Nacional del Ecuador*.  
Obtenido de  
[http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución de la República*. Quito: Registro Oficial.  
Recuperado el 21 de noviembre de 2017
- Contabilidad813. (26 de marzo de 2012).  
<https://sites.google.com/site/contabilidad813/unidad-2/principales-cuentas-del-pasivo>. Recuperado el 9 de noviembre de 2017, de  
<https://sites.google.com/site/contabilidad813/unidad-2/principales-cuentas-del-pasivo>.
- CreceNegocios. (24 de septiembre de 2015). <https://www.crecenegocios.com/que-es-una-encuesta/>. Recuperado el 12 de noviembre de 2017, de  
<https://www.crecenegocios.com/que-es-una-encuesta/>.
- Cutspec, P. A. (2018). Evidence-based medicine: The first investigation. *Information retrieved*.
- de., C. (27 de marzo de 2014). <http://concepto.de/investigacion-cientifica/#ixzz4y681StmN>. Recuperado el 11 de noviembre de 2017, de  
<http://concepto.de/investigacion-cientifica/#ixzz4y681StmN>.
- Domínguez, G. E. (2014). *Plan general de Contabilidad* (Tutor Formación ed.). La Rioja.  
Recuperado el 9 de noviembre de 2017
- Dr. Lamberto Vera Vélez, U. P. (2008). *proyecto creativo/ universidad interamericana*.  
Obtenido de proyecto creativo/ universidad interamericana :  
<http://www.ponce.inter.edu/cai/Comite-investigacion/investigacion-cualitativa.html>
- Ecuador, C. d. (2008).  
[http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal\\_a/base\\_legal/A\\_Constitucion\\_republica\\_ecuador\\_2008constitucion.pdf](http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A_Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf). Obtenido de  
[http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal\\_a/base\\_legal/A\\_Constitucion\\_republica\\_ecuador\\_2008constitucion.pdf](http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A_Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf).
- Fachelli, P. L. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona, España: Depósito digital de documentos. Recuperado el 21 de noviembre de 2017, de  
[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- Fernández, J. A. (2014). *Contabilidad básica* (4ta. Edición ed.). Tihuaca, México: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 5 de noviembre de 2017
- Fernández, J. M. (2014). *Contabilidad de la estructura financiera de la empresa* (4a Edición ed.). (G. e. Patria, Ed.) México, México: Grupo Patria Cultural.  
Recuperado el 9 de noviembre de 2017
- Fernández, L. G. (2013). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial* (11a edición ed.). Madrid, España: ESIC Ediditorial. Recuperado el 12 de noviembre de 2017

- Galindo, E. M. (12 de agosto de 2013). <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/concepto-de-diseno-de-investigacion.html>. Recuperado el 11 de noviembre de 2017, de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/concepto-de-diseno-de-investigacion.html>.
- García, D. A. (2010). *Contabilidad Básica y Documentos Mercantiles* (1era. Edición ed.). Argentina: N-DAG. Recuperado el 5 de noviembre de 2017
- García, M. M. (2018). Modelo de administración de marcas: un enfoque teórico basado en la teoría general de sistemas.
- Gardey, J. P. (17 de enero de 2013). <https://definicion.de/plan-de-cuentas/>. Recuperado el 5 de noviembre de 2017, de <https://definicion.de/plan-de-cuentas/>.
- Garza, C. G. (2014). Capítulo 11. En *Estudio Comparado* (pág. 29). Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL). Obtenido de MÉTODO COMPARATIVO: <http://eprints.uanl.mx/9802/1/Estudio%20Comparado.pdf>
- Hotel Oro Verde S.A. (2017). *Reglamento Interno de Trabajo*. Guayaquil: Editorial de la empresa Hotver S.A.
- <https://es.slideshare.net/joselyneyadiraoyolaorrala/pasivo-no-corriente>. (27 de noviembre de 2014). Recuperado el 9 de noviembre de 2017, de <https://es.slideshare.net/joselyneyadiraoyolaorrala/pasivo-no-corriente>.
- InboundCycle, E. (24 de septiembre de 2016). <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/como-hacer-una-investigacion-de-mercado-cuantitativa-y-cualitativa-de-calidad>. Recuperado el 12 de noviembre de 2017, de <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/como-hacer-una-investigacion-de-mercado-cuantitativa-y-cualitativa-de-calidad>.
- Jervis, T. M. (10 de mayo de 2015). <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>. Recuperado el 12 de noviembre de 2017, de <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>.
- Jimenez, J. C. (12 de Octubre de 2018). *TIPOS DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA Y DISEÑOS*. Obtenido de [https://bib.us.es/educacion/sites/bib3.us.es.educacion/files/poat2016\\_2\\_4\\_1\\_tipos\\_y\\_disenos\\_de\\_investigacion\\_cuantitativa\\_y\\_cualitativa.pdf](https://bib.us.es/educacion/sites/bib3.us.es.educacion/files/poat2016_2_4_1_tipos_y_disenos_de_investigacion_cuantitativa_y_cualitativa.pdf)
- José Manuel González, P. M. (s.f.). *Economía Pública I: Fundamentos. Presupuestos y Gastos* (4a Edición ed.). Ariel Economía. Recuperado el 9 de noviembre de 2017
- Lara, E. (11 de diciembre de 2012). <http://conceptocontabilidadbasicadecostos.blogspot.com/2012/12/definicion-de-activo-pasivo-y-capital.html>. Recuperado el 9 de noviembre de 2017, de <http://conceptocontabilidadbasicadecostos.blogspot.com/2012/12/definicion-de-activo-pasivo-y-capital.html>.
- Laveriano, W. (2015). Importancia del control de inventarios en. Actualidad Empresarial.
- Loaiza Rodríguez, M. D. (2018 ). Plan de mejoramiento de los procesos de bodega y logística en la empresa grupo Santiago Express SAS de la ciudad de Santiago de Cali.



- LORTI, L. O. (2015). [www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/cbac1cfa-7546.../20151228+LRTI.pdf](http://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/cbac1cfa-7546.../20151228+LRTI.pdf). Recuperado el 14 de noviembre de 2017, de [www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/cbac1cfa-7546.../20151228+LRTI.pdf](http://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/cbac1cfa-7546.../20151228+LRTI.pdf).
- Macedo, J. J. (2007). *Introducción a la Contabilidad*. Jalisco, México: Umbral. Recuperado el 9 de noviembre de 2017
- Mayes, A. K. (2012). [https://books.google.com.ec/books?id=oTbQ\\_C0Fz94C&printsec=frontcover&dq=que+es+devengo&hl=](https://books.google.com.ec/books?id=oTbQ_C0Fz94C&printsec=frontcover&dq=que+es+devengo&hl=). Recuperado el 10 de noviembre de 2017, de [https://books.google.com.ec/books?id=oTbQ\\_C0Fz94C&printsec=frontcover&dq=que+es+devengo&hl=](https://books.google.com.ec/books?id=oTbQ_C0Fz94C&printsec=frontcover&dq=que+es+devengo&hl=).
- Ministerio de Finanzas. (2014). *NORMATIVA DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL. Revista Gubernamental de Contabilidad, 1-51.*
- Montero, C. &. (2018). Buenas prácticas de manufactura en el almacenamiento de producto terminado en empresa de alimentos.
- Moreno, L. P. (2012). *Libro de la entrevista de trabajo* (5ta Edición ed.). Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado el 12 de noviembre de 2017
- Murillo, J. (17 de Marzo de 2016). *MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN DE ENFOQUE EXPERIMENTAL*. Obtenido de <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/10.pdf>
- Olabuénaga, J. I. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa* (5ta edición ed.). Bilbao: Deusto. Recuperado el 12 de noviembre de 2017
- Olebuénaga, J. I. (2012). *Metodología de investigación cualitativa* (5ta edición ed., Vol. 15). Bilbao: Duesto. Recuperado el 21 de noviembre de 2017
- Ordoñez, C. G. (2017). Implementación de un sistema contable para el comedor "Jeshua" durante el período 2016. 80. Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 12 de noviembre de 2017
- Pérez-Vergara, I. C.-L.-G.-O. (2015). Un modelo de gestión de inventarios para una empresa de productos alimenticios.
- Plasencia Asorey, C. (2015). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos.
- Quinta, I. h. (2018). La complejidad de una organización . *Bolilla N1*, 1-8.
- Ramírez, F. (5 de marzo de 2015). <http://manualdelinvestigador.blogspot.com/2015/03/tecnicas-de-investigacion.html>. (F. Ramírez, Productor) Recuperado el 12 de noviembre de 2017, de <http://manualdelinvestigador.blogspot.com/2015/03/tecnicas-de-investigacion.html>.

- Riquelme, M. (5 de junio de 2017). <https://www.webyempresas.com> › *Gestión financiera*. Recuperado el 5 de noviembre de 2017, de <https://www.webyempresas.com> › Gestión financiera.
- Rivera, J. C. (12 de Diciembre de 2017). *Corporación Universitaria Remington*. Obtenido de Control de gestión: <http://files.juancarlosrivera.webnode.com.co/200000049-e6e9de7e3c/control%20de%20gestion-organizacion.pdf>
- Rodríguez, M. L. (19 de agosto de 2013). <https://guiadetesis.wordpress.com/2013/08/19/acerca-de-la-investigacion-bibliografica-y-documental/>. Recuperado el 12 de noviembre de 2017, de <https://guiadetesis.wordpress.com/2013/08/19/acerca-de-la-investigacion-bibliografica-y-documental/>.
- Rojas, V. M. (12 de Diciembre de 2011). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de Diseño y ejecución: <http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3243/1/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20DISENO%20Y%20EJECUCION.pdf>
- Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado el 12 de noviembre de 2017
- Román, C. L. (2012). *Fundamentos de la administración financiera* (Primera ed.). Tlalnepantla, México: Red Tercer Milenio. Recuperado el 23 de Septiembre de 2017, de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Fundamentos\\_de\\_administracion\\_financiera.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Fundamentos_de_administracion_financiera.pdf)
- Salkind, N. J. (1999). *Métodos de investigación*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?isbn=9701702344>
- Sánchez, E. R. (2012). *Contabilidad financiera*. Bloomington, Estados Unidos: Palibrio. Recuperado el 9 de noviembre de 2017
- Sánchez, E. R. (2012). *Contabilidad financiera*. Estados Unidos de América: Palibrio. Recuperado el 5 de noviembre de 2017
- Sevilla Morejón, D. P. (2015). ESTUDIO DE LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y BODEGAS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS Y SU APLICACIÓN EN EL COMPLEJO TURÍSTICO KAWSI MUNDO.
- Significados. (17 de noviembre de 2016). <https://www.significados.com/investigacion-cientifica/>. Recuperado el 12 de noviembre de 2017, de <https://www.significados.com/investigacion-cientifica/>.
- Staab, P. &. (2018). *Cómo desafía China a Silicon Valley*. Nueva Sociedad.
- Tarira, D. (2 de Mayo de 2014). *Población, muestra y variable estadística*. Obtenido de [http://mestrecasa.gva.es/c/document\\_library/get\\_file?folderId=500012827493&name=DLFE-719392.pdf](http://mestrecasa.gva.es/c/document_library/get_file?folderId=500012827493&name=DLFE-719392.pdf)
- Urugana, A. F. (17 de junio de 2014). [http://webquest.carm.es/majwq/public/files/files\\_user/ARFU/introduccion\\_a\\_la](http://webquest.carm.es/majwq/public/files/files_user/ARFU/introduccion_a_la)

*\_contabilidad\_\_material\_de\_referencia.pdf*. Recuperado el 5 de noviembre de 2017, de [http://webquest.carm.es/majwq/public/files/files\\_user/ARFU/introduccion\\_a\\_la\\_contabilidad\\_\\_material\\_de\\_referencia.pdf](http://webquest.carm.es/majwq/public/files/files_user/ARFU/introduccion_a_la_contabilidad__material_de_referencia.pdf).

Valdeande, Á. H. (2012). *Análisis y gestión de los instrumentos de cobro y pago*. España: Ediciones paraninfo S.A. Recuperado el 5 de noviembre de 2017

Vega-de la Cruz, L. O.-J. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno.

Zita, A. (19 de Abril de 2019). *Significado de Tipos de Investigaciones*. Obtenido de <https://www.significados.com/investigacion-cientifica/>

### **Certificación de aceptación del tutor**

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

#### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Mejoras para el control y sistemas de pedidos de inventario de productos perecederos de la bodega 3 del Hotel Hotver en la ciudad de Guayaquil en el año 2019”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar el control y sistemas de pedidos de los inventarios de productos perecederos de la bodega 3 del hotel Hotver para garantizar la disminución de los costos de los pedidos en el año 2019?**, presentado por **Jorge Javier Torres Murillo** como requisito previo para optar por el título de:

#### **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:



Jorge Javier Torres Murillo

Tutor:



Ec. Carlos Luis Rivera F. PhD

## Certificación de aceptación del CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGES-CIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Luis Alberto Akatep Luis Alberto Akatep.

Nombre y Apellidos del Colaborador

Firma

CEGESCYT

