UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS, DEL HOTEL SUNSOL ISLA CARIBE C.A MUNICIPIO ANTOLIN DEL CAMPO.

Informe de pasantía presentado como requisito parcial para optar al título de Técnico Superior en Administración de Empresas Turísticas

Br. Mary Rojas
C.I.: 20.538.600

Guatamare, Julio 2014

DECANATO
DIRECCION ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE TURISMO
COMISIÓN TRABAJO DE GRADO
T.S.U. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

En Conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento de Trabajo de Grado de Pregrado de la Universidad de Oriente, se hace constar que el Trabajo de Grado, modalidad Pasantías Titulado: ***""ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS DEL HOTEL SUNSOL ISLA CARIBE C.A., MUNICIPIO ANTOLIN DEL CAMPO"***, realizado por la Bachiller: **ROJAS GONZALEZ MARY CARMEN, C.I. V- 20.538.600**, para optar al título de **TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS.**

Los miembros del jurado han acordado el siguiente veredicto:

APROBADO

ECON. JOSELINO
Asesor Académico

LCDA. MARÍA GABRIELA FERNÁNDEZ
Jurado

LCDA. MILAGROS GIL DE FARIÑAS
Jurado

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS, DEL HOTEL SUNSOL ISLA CARIBE C.A, MUNICIPIO ANTOLIN DEL CAMPO.

Informe de pasantías presentado como requisito parcial para optar al título de Técnico Superior en Administración de Empresas Turísticas

Br. Mary Rojas
Autora

Econ. José Pino
Tutor Académico

T.S.U Francys Caraballo
Tutor Empresarial

DEDICATORIA

El presente trabajo de pasantías está dedicado a Dios, a la Virgen del Valle, a mis padres, a mi esposo, mi hijoquienes siempre están en todomomento a mi lado apoyándome y bridándome su amor incondicional.

Hijo te dedico este logro a ti mi vidita hermoso te amo demasiado hijo eres la luz y fuerza de mi vida.

A Emilia Carreño le dedico este logro porque siempre has estado a mi lado brindándome susconocimientos y amistad siempre para lograr mis metas.

A mis abuelitas Francisca y Jesucita y ami abuelo Cruz que así no estén en este mundo siempre me motivaron a ser una profesional y ser una mejor persona.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco principalmente a Dios y a la Virgen del Valle por iluminar mi camino y darme fuerza para seguiradelante y alcanzar mis metas.

A mis padres Máximo Rojas y Carmen González porbrindarme su apoyo y guiarme por siempre por el camino correcto.

A mi hijo Diego quien es mi motivo de ser y luchar siempre inspirándome y dándome fuerza para seguir adelante te amo demasiado.

A mi esposo Agustín, quien siempre ha estado a mi lado ayudándome y brindándome ánimo en todo momento sin ti no lo había logrado porque estuviste en momentos buenos y malos a mi lado.

A la Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta, por darme la oportunidad de pertenecer a esa casa de estudios y ayudarme en mi formación académica.

A mi tutora externa y amiga Emilia Carreño por su colaboración, conocimiento y apoyo incondicional.

A mi tutor Académico José pino por todos sus conocimientos impartidos.

Al Hotel Corporación Hotelera Sun Sol Hoteles Isla Caribe que me brindo la oportunidad de realizar mis pasantías finales y desarrollarmis conocimientos.

A mi tutora empresarial Francys Caraballo Coordinadora de Compras, que me apoyo y me enseño en mi entorno laboral bridándome su confianza.

A todos los involucrados por formar parte mi logro.

GRACIAS

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA iv
AGRADECIMIENTO v
ÍNDICE GENERAL.....vi
TABLA DE FIGURAS..... viii
TABLA DE ANEXOS.....ix
INTRODUCCIÓN 1
CAPITULO I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL HOTEL SUNSOL ISLA CARIBE C.A..... 4
1.1 Reseña Histórica de SunSol Hotel Isla Caribe. 5
1.2 Ubicación de SunSol Hotel Isla Caribe..... 7
1.3. Categorización y Capacidad..... 9
1.4. Misión. 10
1.5. Visión..... 11
1.6. Valores. 11
1.7. Objetivos del Hotel SunSol Isla Caribe C.A. 13
1.8. Servicios que Ofrece SunSol Hotel Isla Caribe. 14
1.9. Marco Legal que rige Hotel SunSol Isla Caribe C.A. 19
1.10. Entorno delHotel Sun Sol Isla Caribe C.A 25
1.10.1 Entorno Interno del Hotel Sun Sol Isla Caribe C.A 26
1.10.2 Entorno Externo del Hotel Sun Sol Isla Caribe C.A 28
1.11. Estructura Organizativa delHotel SunSol Isla Caribe, C.A. 31
CAPITULO II. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS DEL HOTEL SUN SOL ISLA CARIBE, C.A. 37
2.1. Departamento de compras 38
2.1.1. Departamento de Compras del Hotel SunSol Isla Caribe, C.A. ... 38
2.2. Importancia del Departamento de Compras 39
2.3. Objetivo del departamento de compras 41
2.4. Función del Departamento de Compras..... 43

2.4.1Función del Departamento de Compras del HotelSunSol Isla Caribe C.A. 43
2.5.1 Funciones del personal que labora en el departamento de compras del Hotel Sun Sol Isla Caribe, C.A. 45
2.6. Relación Interdepartamental 51
2.7. TEORIA Y PRAXIS 53
Capítulo III. Descripción de las Actividades Realizadas en el Departamento de Compras de Hotel SunSol Isla Caribe, C.A. 56
3.1 Actividades Realizadas Dentro del Departamento de Compras. 56
3.1.1. Ingreso de Proveedores 57
3.1.2. Proceso de Solicitudes de Compras 58
3.1.3. Solicitud de Cotización a Proveedores. 60
3.1.4. Selección de Proveedores. 61
3.1.5. Elaboración de Órdenes de Compra 61
3.1.6. Recepción de Mercancía (Facturas) 63
3.1.7. Entrega de Facturas al Departamento de Cuentas por Pagar 63
3.1.8. Requisición de compras 65
3.1.8. Compras de Caja Chica. 66
CONCLUSIONES 68
RECOMENDACIONES 70
Referencias Bibliográficas 71
Anexos 72

TABLA DE FIGURAS

Figura N°1. Ubicación Sun Sol Hotel Isla Caribe 8
Figura 2. Restaurante Las Casitas figura№2 15
Figura №3 Piscina cascada 17
Figura №4 Parque infantil 18
Figura N°5. Organigrama de la Estructura Organizativa Hotel SunSol Isla Caribe, C.A 33
Figura N°6. Organigrama del Departamento de Compras del hotel SunSol Isla Caribe C.A. 45
figura № 7.Formato de Ingreso de Proveedores 57
Figura №8.Formato de creación de una solicitud de compras 59

TABLA DE ANEXOS

Anexo Nº1 Formato digital solicitud de compra 73
Anexo Nº2 Formato Digital Orden de Compra 74

INTRODUCCIÓN

En el turismo la actividad hotelera representa un factor esencial e indispensable en lo que respecta a crecimiento social-económico, debido a que la hotelería es una actividad de servicio de alojamiento, considerado pieza fundamental dentro de la rama turística, ya que ofrece y brinda placer, estadía al turista, lo cual depende de las características que posee la hotelería y la diferencia de la demás actividades turísticas.

En relación a esto, una de esas características del servicio de alojamiento turístico es de gran diversidad y complejidad, condicionado a factores exógenos y demanda elástica, por ello debe llevarse a cabo un sistema de control administrativo y comercial que les permitan funcionar de forma efectiva llevando a cabo el cumplimiento de las actividades y desempeño comercial, así como: control y seguimiento de la compra (adquisición) de la mercancía y servicios necesarios para el optimó funcionamiento del hotel, lo que le da al departamento de compra una importancia esencial para la empresa.

El estado Nueva Esparta como destino turístico, posee diferentes tipos de hoteles con categorías, los cuales brindan a sus huéspedes una gama de servicios. Dentro de esa gran cantidad se encuentra la Corporación Hotelera Isla Caribe Sun Sol Hoteles, ubicada en el Sector Playa El Tirano en el Municipio Antolín del Campo, establecimiento turístico de categorización cuatro estrellas con un sistema todo incluido dedicado a satisfacer cada una de las expectativas de sus clientes.

El presente informe tiene como objetivo describir los procedimientos realizados en el desarrollo de las pasantías en la Corporación Hotelera Isla

Caribe Sun Sol Hoteles en el Departamento de Compras, el cual se llevó a cabo en un periodo de trescientas (360) horas de pasantías como requisito parcial para optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Turísticas de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta.

Para recolectar la información y los datos necesarios para la realización del presente informe se aplicó como metodología la observación directa y participante en el desarrollo de labores en el Departamento de Compras de la Corporación Hotelera Isla Caribe Sun Sol Hoteles durante el período de pasantías.

El informe se encuentra estructurado en tres capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I Descripción General del Hotel Sun Sol Isla Caribe C.A: reseña histórica, ubicación, clasificación y categorización, misión, visión, valores, objetivos, servicios que ofrece, marco legal que rige sus operaciones, el entorno interno y externo en que se desenvuelve y su estructura organizativa.

Capítulo II Descripción del Departamento de Compras del Hotel SunSol Isla Caribe C.A: definición, importancia, objetivos, funciones y estructura organizativa del departamento, funciones del personal, relación interdepartamental y comparación entre la teoría percibida de las diferentes materias durante la carrera y la práctica durante el periodo de las pasantías.

Capítulo III Descripción de las actividades realizadas en el Departamento de Compras.

Para finalizar las conclusiones, recomendaciones, glosario, la bibliografía y los anexos.

CAPITULO I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL HOTEL SUNSOL ISLA CARIBE C.A.

1.1 Reseña Histórica de SunSol Hotel Isla Caribe.

En sus inicios en los años 90 el Hotel Isla Caribe Beach C.A, fue administrado por La Operadora "La Cascada", que gerenciaba hoteles para un liderazgo turístico nacional e internacional.

Para el año 1993 se crea una sociedad entre los empresarios venezolanos Armando Pulgar, Andrés Milosevic, Milton Martínez y Roland Milosevic. Esta tiene como propósito la construcción de un hotel que llevaría por nombre Pueblo Caribe Resort, el cual contaba con ciento treinta y tres (133) habitaciones.

Dicho hotel funcionaba como multipropiedad o tiempo compartido, es decir, que cualquier persona podría ser afiliada al hotel mediante la cancelación de una pequeña cuota mensual, que le daría como beneficio un descuento sobre el precio a pagar en su estadía, este sistema no es empleado en la actualidad, pero aun así se conservan algunos afiliados.

A principios del año 1995 se decide afiliar Pueblo Caribe Resort a la Operadora Hotelera Confortel Internacional, por lo que al inicio del mes de septiembre se establece un contrato por un periodo de cinco (5) años y es el 12 de noviembre de 1995 cuando comienza a prestar sus servicios al público; luego en el año 2000 paso a ser dirigido por la operadora Barceló quien la administró por un periodo de dos (2) años.

A partir de febrero del año 2003 el Hotel "Pueblo Caribe" representado por sus propietarios decide que el mismo no perteneciera más una cadena hotelera y pasa a adoptar una imagen autónoma, siendo conformado y dirigido por sus propios dueños conformando la Operadora hotelera "La Cascada". Desarrollando un equipo de trabajo capacitado y dispuesto a dar

su mejor aporte a favor de los turistas y el crecimiento de la Isla de Margarita. Al pasar los años se toma la decisión de expandir el hotel creando el área denominada la cascada, una construcción de ochenta y seis (86) habitaciones, dando un total de 219 habitaciones en todo el complejo Pueblo Caribe.

En marzo del año 2005, se inicia el proceso de crecimiento y desarrollo de la compañía, que se materializa con la construcción del Hotel Isla Caribe Beach, este nuevo hotel ayudaría a cubrir la demanda y dar a sus huéspedes una mejor atención y servicio.

Con el fin de proporcionar la mejor de las experiencias a sus huéspedes, la Operadora "La Cascada" con una nueva dirección conformada por los señores Armando Pulgar y Milton Martínez, se decide para el 16 de enero del 2010, unificar legal y físicamente el Hotel Pueblo Caribe Resort e Isla Caribe Beach, dando origen al Hotel Isla Caribe Beach Resort, de categoría cuatro (4) estrellas, con cuatrocientos treinta y siete (437) habitaciones, dos (2) salones de convenciones y eventos, dos (2) restaurantes estilo buffet, un (1) restaurant para snacks, un (1) restaurant para comida al grill y un (1) restaurant a la carta con platos internacionales, además de siete (7) bares, tres (3) piscinas, dos (2) club de playa entre otros atractivos, funcionando bajo la modalidad del todo incluido, en el cual todos los huéspedes pueden disfrutar de todas las instalaciones y servicios.

A partir del año 2012, el Hotel Isla Caribe Beach Resort se unifico con los hoteles Caribbean Beach Resort (Playa el Agua) y Punta Blanca (Coche)pasando a conformar la cadena hotelera Sun Sol Hoteles a nivel nacional e internacional hasta la actualidad.

A finales de año 2013 (diciembre), fue inaugurado el Hotel Boutique Parque Costa Azul (Urbanización Costa Azul), formando parte de la cadena hotelera Sun Sol Hoteles.

1.2 Ubicación de SunSol Hotel Isla Caribe.

Hotel Sun Sol Isla Caribe C.A, se encuentra ubicado en la avenida costanera que converge desde Playa el Cardón a Playa Parguito, específicamente frente a la Playa del sector El Tirano, Municipio Antolín del Campo del Estado Nueva Esparta, a solo 40 minutos del Aeropuerto Internacional "Santiago Mariño", su ubicación es considerada estratégica por que se encuentra a tan solo veinte (20) minutos de los mejores Centros Comerciales (Sambil, Rattan Plaza, La Vela y Parque Costa Azul), a (5) minutos de Playa El Agua,y a pocos metros del parque de atracciones acuáticas Parque el Agua. (Ver fig. N°1)

Figura N°1. Ubicación Sun Sol Hotel Isla Caribe

Fuente: Departamento de Entrenamiento y Desarrollo de SunSol Hotel Isla Caribe (2013)

1.3. Categorización y Capacidad

Hotel Sun Sol Isla Caribe C.A ofrece sus servicios bajo la modalidad de de venta todo incluido ,pertenece a una cadena de hoteles y está categorizado como un hotel cuatro (4) estrellas.

HABITACIONES:

El Hotel cuenta con 443 habitaciones ubicadas en diferentes áreas.

Habitaciones Premium- Real:Son 224 habitaciones ubicadas en el Área Real del complejo y cuentan con una hermosa vista al mar, la piscina o al Cerro Guayamurí, se encuentran distribuidas en:

214 habitaciones con balcón o terraza.

8 habitaciones superiores con terraza y jacuzzi.

2 Suites Presidenciales.

Están dotadas de una cama King size o dos camas Queen size, TV por cable, baño con ducha, secador de cabello, aire acondicionado, mini nevera y caja de seguridad.

Habitaciones Standard - Tropical:Son 127 habitaciones ubicadas en el Área Tropical del complejo y cuentan con una hermosa vista almar, a la piscina o a los alrededores del Hotel. Se encuentran distribuidas en:

119 habitaciones con o sin balcón, y con terraza.

7 habitaciones Superior con terraza y jacuzzi.

1 Suite Presidencial.

Están decoradas con un estilo tropical, y dotadas de una cama King size, dos camas Queen o full size, TV por cable, baño con ducha, secador de cabello, aire acondicionado, mini nevera y caja de seguridad.

Habitaciones Standard -Cascada:Son 86 habitaciones ubicadas en el Área Cascada del complejo y cuentan con una hermosa vista a lapiscina y a los jardines. Están distribuidas en:

43 habitaciones ubicadas en primer piso

43 habitaciones con terraza.

Están decoradas al estilo caribeño y dotadas de una cama King size o dos camas Queen size, TV por cable, baño con ducha, secador de cabello, aire acondicionado, mini nevera y caja de seguridad.

1.4. Misión.

Chiavenato (2001) expone que: “La misión es la razón de ser y existir de la organización y de su papel en la sociedad” (p.20), según el autor citado la misión “es el basamento que sustenta a toda empresa u organización pública y privada”.

Según material suministrado por el responsable del departamento de Adiestramiento y Capacitación de la empresa durante el lapso de tiempo de pasantías,la Misión del Hotel SunSol Isla Caribe se expresa de la siguiente manera:

Sun Sol Hotel Isla Caribe tiene como misión “Ser la empresa de equipos de trabajo y servicios más admirada de la Isla de Margarita y Venezuela, entregando a los huéspedes el mayor bienestar y el mejor e inolvidable descanso”.

Esto se logra a través de un equipo de trabajo altamente capacitado para mantener la calidad de servicio y satisfacer las necesidades de sus clientes.

1.5. Visión

Según Chiavenato (2001) la visión es: “la imagen que la organización define respecto a su futuro, es decir a lo que pretende ser””. (p 21), según el autor anteriormente citado la visión “es unaperspectiva futura de una ideao meta determinada, lo que puede lograrse”

Según material suministrado por el responsable del departamento de Adiestramiento y Capacitaciónde la empresa durante el lapsode tiempo de pasantías, laVisión del Hotel Sun Sol Isla Caribe se expresa de la siguiente manera:

“Somos una familia de anfitriones de servicio que generamos felicidad con proyección mundial, confiados en la construcción permanente de hacer las cosas mejorándolas continua e incesantemente”.

Ser una alternativa tanto a nivel nacional como internacional con calor humano y vocación de servicio que contribuya a la tranquilidad y esparcimiento de los huéspedes, mejorando continuamente sobre las bases fundamentales de los objetivos propuestos.

1.6. Valores.

Según material suministrado por el responsable del departamento de Adiestramiento y Capacitación de la empresa durante el lapso de tiempo de pasantías, los valores del Hotel Sun Sol Isla Caribe C.A, se expresan de la siguiente manera:

Integración: El valor de integración representa para el Hotel Sun Sol Isla Caribe C.A, Alcanzar cada uno de nuestros objetivos particulares con la colaboración y el apoyo de todos los demás miembros de la organización, aprovechando efectivamente la sinergia obtenida del trabajo en equipo y del sano manejo de las diferencias existentes entre los integrantes, aligerando de esta forma todas nuestras cargas.

Lograr todas las metas de superación e integridad como empresa prestadora de servicios al público en general a través de una productividad continúa y reciproca consecuencia de un equipo de trabajo solido.

Autenticidad: Diferenciarnos de cualquier otra organización a través de una filosofía creada y mantenida en el tiempo por nosotros mismos. Con características propias y con la capacidad de mejorar continuamente para superar nuestras debilidades y afianzar nuestras fortalezas contando siempre con la humildad necesaria para aceptar errores y de esta manera forma lograr y corregirlos.

El hotel pretende diferenciarse siendo único y auténtico, basándose en sus creencias y razones como una organización turística capaz de crecer de forma continúa tomando siempre en cuenta segundas opiniones en función de un mejor desarrollo social y económico.

Dinamismo: No nos conformamos jamás con lo obtenido hasta el momento, contamos con la energía para vislumbrar y aprovechar las oportunidades que constantemente se presenten en nuestro camino; siempre dando mucho más de lo que esperan de nosotros, teniendo la determinación necesaria para responsabilizarnos por cada uno de nuestros actos y teniendo la valentía para correr riesgos cuando las circunstancias lo ameriten; siempre

dispuestos y abiertos a los posibles cambio; manteniendo la alegría como sinónimo del disfrute de los que hacemos y somos cada día.

El Hotel SunSol Isla Caribe C.A, es referencial al dinamismo porque siempre están en ascenso para el logro de objetivos planteados cada vez mayores sin importar los obstáculos y circunstancias que se presenten siempre por la vía de la verdad y lo legal dando siempre frente a los situaciones que se puedan presentar con una visión futura provechosa.

Honestidad: Se transparentes en actos y pensamientos, siendo congruentes entre lo que hacemos, sentimos y decimos en pro de la empresa y de nosotros mismos.

En el Hotel SunSol Isla Caribe C.A la honestidad es ser sinceros y precisos en sus decisiones como organización y fuente de desarrollo económico y social para si mismos y para el medio que los rodea (comunidades, proveedores, empleados, huéspedes y otros factores.

1.7. Objetivos del Hotel SunSol Isla Caribe C.A.

Los objetivos de una empresa, “son aquellas metas que se pretenden lograr con fines propuestos”.

Según material suministrado por el responsable del departamento de Adiestramiento y Capacitación de la empresa durante el lapso de tiempo de pasantías, los objetivos del Hotel SunSol Isla Caribe C.A, son los siguientes:

Brindar excelente calidad de servicio y alojamiento a los turistas y generar puestos de trabajo para la población.

Ser y proveer de lo mejor a los huéspedes para satisfacer sus necesidades con un personal capacitado y bien remunerado.

1.8. Servicios que Ofrece SunSol Hotel Isla Caribe.

El Hotel además de contar con cuatrocientas treinta y tres (437) habitaciones también cuenta con los siguientes servicios especificados por áreas de la siguiente manera:

RESTAURANTES Y SNACKS:

El complejo le ofrece una gran variedad de restaurantes y bares para su elección.

Restaurant Vistamar: Estilo buffet, se encuentra ubicado en el área Real del complejo y ofrece la mejor selección de comida internacional.

Restaurante Guayamurí: Este se encuentra ubicado en el área Real del complejo y ofrece Snacks y platos al Grill en las noches.

Restaurante Las Casitas: De estilo buffet, se encuentra ubicado en el Área Tropical del complejo y ofrece la mejor selección de platos internacionales. (Ver figura№2).

Figura 2. Restaurante Las Casitas figura№2

Fuente: Fuente: Página Web Oficial del Hotel SunSol Isla Caribe C.A (2014).

Restaurante Las Trinitarias: Ubicado en el Área Tropical, adyacente a la piscina, ofrece comida tipo Snacks.

Restaurante La Fontana: Ofrece servicio de cenas "a la carta" y se encuentra ubicado en el Área Real. Tiene una esmerada selección de las mejores comidas nacionales e internacionales. Incluido para estancias iguales o mayores a siete (7) noches. Previa reservación.

BARES:

Los huéspedes pueden degustar una atractiva carta de bebidas y cocteles preparados al momento, en cualquiera de los siete (7) bares que posee el Hotel.

Bar Océano: Ubicado el Área Real y al lado del lobby principal, ofrece en las noches música en vivo.

Bar Cocoloco: Se encuentra ubicado frente a la piscina del Área Real.

Bar Las Casitas: Ubicado en el Área Tropical, adyacente al Restaurante La Cayena.

Bar Las Trinitarias: Ubicado en el Área Tropical y diagonal a la piscina de Actividades.

Cascada Loange Bar: Ubicado en el Área Cascada y frente a la piscina, le ofrece servicio de bar amenizado con música suave.

Beach Bar Pitahaya: Ubicado en el Área Real y al frente de la playa.

Beach Bar Los Frailes: Ubicado en el Área Tropical y al frente de la playa.

CLUB DE PLAYA

Se ofrecen bebidas nacionales y cocteles típicos que podrán ser disfrutados en cualquiera de los Club de Playa ubicados en el Área Real o en el Área Tropical.

SALONES DE CONVENCIONES Y EVENTOS:

Cuenta con un esmerado y personalizado servicio corporativo para garantizar el éxito de las actividades realizadas. Ofrece una amplia asesoría, coordinación y planificación para llevar a cabo el desarrollo de eventos.

Salón El Tirano: Salón principal ubicado en el Área Rea, con capacidad máxima para 300 personas.

Salón La Fontana: Ubicado en el Área Real, con capacidad máxima para 100 personas.

Otras áreas pueden ser ofrecidas como salones: Sala de Juegos, área de Discoteca o Restaurantes.

ÁREAS DEPORTIVAS:

Entre estas, se ofrecen una cancha de voleibol, una de futbol y una cancha de bolas criollas ubicadas en el área Real.

SERVICIOS NO INCLUIDOS:

Caja de seguridad, servicios médicos, mini market, tienda de souvenir, servicio de taxis y masajes.

PISCINAS:

El hotel cuenta con tres (3) piscinas, las cuales se encuentra definidas de la siguiente manera:

Piscina Real: Esta majestuosa piscina integral, ofrece áreas para niños y adultos, zona de jacuzzi, relax y cascada.

Piscina Tropical: Usted se divertirá con un variado programa de actividades recreativas diseñadas para niños y adultos.

Piscina Cascada: Disfrutará de una relajante piscina con área de jacuzzi y su emblemática cascada. (Ver figura№3).

Figura №3 Piscina cascada

Fuente: Fuente: Página Web Oficial del Hotel Sunsol Isla Caribe C.A (2014).

FACILIDADES

Club de Niños: Ubicado en el Área de Cascada, ofrece divertidas actividades y juegos.

Gimnasio: Con una (1) hermosa vista a la piscina, se encuentra ubicado en el Área Tropical.

Parque Infantil: El Hotel cuenta con dos (2) Parques infantiles ubicados en el Área Real y en el Área Tropical.(Ver figura №4)

Figura №4 Parque infantil

Fuente: Página Web Oficial del Hotel Sunsol Isla Caribe C.A (2014).

Sala de Juegos: Ubicado al lado de la Disco, cuenta con mesas de pool, mini-futbolito, ping-pong y juegos de mesa.

Teatro Las Palmeras: Cada noche en el Área Tropical los huéspedes disfrutarán de un amplio repertorio en musicales y shows.

Servicio de Masajes: sesiones de masajes junto al sonido de las olas. (cargo adicional).

Servicio de WiFi: Se ofrece las 24 horas en el área del lobby principal, entrada del Área de Cascada y Bar La Cayena.

Servicio de Cyber y Video Juegos: Ubicado en Área de Cascada al lado del Club de niños.

Discoteca: Ubicada entre el Área Tropical y el Área de Cascada, en la que los huéspedes encontrarán la mejor selección de música caribeña y disco.

1.9. Marco Legal que rige Hotel SunSol Isla Caribe C.A.

Toda empresa debe regirse por las normativas y reglamentos legales que se establecen para ello. En el caso del Hotel SunSol Isla Caribe C.A, se aplica la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Ley Orgánica del Turismo en lo que respecto a su objeto y función como empresa turística.

La Constitución de la república Bolivariana de Venezuela (1999), en los siguientes artículos establece:

Articulo 90

La jornada de trabajo diurna no excederá de ocho horas diarias ni de cuarenta y cuatro horas semanales. En los casos en que la ley lo permita, la jornada de trabajo nocturna no excederá de siete horas diarias ni de treinta y cinco semanales. Ningún patrono o patrona podrá obligar a los trabajadores o trabajadoras a laborar horas extraordinarias. Se propenderá a la progresiva disminución de la jornada de trabajo dentro del interés social y del ámbito

que se determine y se dispondrá lo conveniente para la mejor utilización del tiempo libre en beneficio del desarrollo físico, espiritual y cultural de los trabajadores y trabajadoras.

Los trabajadores y trabajadoras tienen derecho al descanso semanal y vacaciones remunerados en las mismas condiciones que las jornadas efectivamente laboradas.

Artículo 117 De los Derechos Económicos

Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen. A la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control, calidad y cantidad de bienes y de servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

Artículo 310 Del Régimen Socioeconómico y de la Función del Estado en la Economía

El turismo es una actividad económica de interés nacional, prioritario para el país en su estrategia de diversificación y desarrollo sustentable. Dentro de las fundamentaciones del régimen socioeconómico previsto en esta constitución, el estado dictara las medidas que garanticen su desarrollo, el estado velara por la creación y fortalecimiento del sector turístico nacional.

La actividad turística es una fuente de ingresos importante para el desarrollo económico y fortalecimiento socio-productivo de un país, rigiéndose por cada uno de los artículos que le competen de la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela.

En el caso del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo (2012), establece en sus artículos la siguiente información.

Artículo 6

Del Sistema Turístico Nacional

A los efectos de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo, se entiende por Sistema Turístico Nacional:

El conjunto de sectores, instituciones y personas, quienes relacionados entre sí contribuyen al desarrollo sustentable de la actividad turística, bajo los principios de cooperación, coordinación e información interinstitucional, sustentabilidad ambiental, integridad territorial, corresponsabilidad, y solidaridad.

El Sistema Turístico Nacional estará conformado por:

1.- El Ejecutivo Nacional por órgano del Ministerio del Poder popular con competencia en turismo y los órganos o entes de la Administración Pública Nacional, Estadal y Municipal, que en virtud de sus atribuciones participen, bajo la rectoría del Ministerio del Poder Popular con competencia en turismo, en el desarrollo turístico del país.

2.- Los Prestadores de Servicios Turísticos, las formas asociativas de promoción y desarrollo turístico, y las que se crearen con igual, similar o conexa finalidad.

3.- Los turistas y visitantes nacionales e internacionales.

4.- Las instituciones de educación en el área turística inscritas en el ministerio competente, como soporte del desarrollo turístico sustentable.

5.- Las comunidades organizadas en Instancias del Poder Popular y demás formas de participación, que por su patrimonio natural y cultural, tienen significación turística, garantizando el derecho de preferencia a las comunidades indígenas para el aprovechamiento turístico de los recursos contenidos en su hábitat y tierras colectivas.

Artículo 14

De los ingresos

El Instituto Nacional de Turismo INATUR, recibirá los siguientes ingresos:

1.- Los procedentes de la Contribución Especial por la Prestación de Servicios Turísticos Equivalente al uno por ciento (1%) de los ingresos brutos mensuales a ser pagados por los prestadores de servicios turísticos.

2.- Los recursos que le sean asignados en la Ley de Presupuesto Nacional de cada ejercicio fiscal o por otras leyes especiales.

3.- Los aportes extraordinarios que le confiera el Ejecutivo Nacional.

4.- Los provenientes de donaciones y legados que se destinen específica mente al cumplimiento de sus fines.

5.- Los recursos que se obtengan de su propia actividad y aquellos generados en la ejecución de políticas dictadas por el Ministerio del Poder Popular con competencia en Turismo.

6.- Cualquier otro recurso que le sea conferido y destinado a su patrimonio.

Artículo 16

Condición para el Pago de la Contribución Especial

Los prestadores de servicios turísticos deberán pagar la contribución especial por la Prestación de Servicios Turísticos dentro de los primeros quince (15) días hábiles siguientes al cierre del respectivo mes que se declara, salvo justificación motivada aprobada por el Directorio del Instituto Nacional de Turismo INATUR. A tales efectos, deberán depositar los montos correspondientes en una cuenta bancaria destinada a la recaudación de la Contribución Especial por la Prestación de Servicios Turísticos, que establecerá el Instituto Nacional de Turismo INATUR.

El incumplimiento del deber formal de declarar el pago, será sancionado por INATUR, de conformidad con lo previsto en el Código Orgánico Tributario.

El Hotel SunSol Isla Caribe, C.A en un ente de servicios turísticos puntual y referente al pago de la Contribución Especial por la Prestación de Servicios Turística del país.

Artículo № 94

De la Tipificación de los Prestadores de Servicios

Se expone lo siguiente: Son prestadores del servicio turístico, y señala que son todas las personas que realicen en el país actividades turísticas, tales como: guiatura, transporte, alojamiento, recreación, alimentación y suministros de bebidas, alquiler de buques, aeronaves y vehículos de transporte terrestre y cualquier otro servicio destinado al turista.

En el Artículo 97 de la Categorización de los Prestadores de Servicios Turísticos

EL Ministerio del Poder Popular con competencia en turismo asignara un rango o grado de categorización a los prestadores de servicios turísticos, tomando en consideración la clasificación otorgada, a la calidad y cantidad de servicios que se ofrecen a los turistas y visitantes, y cualquier otra consideración que se establezca en el respectivo reglamento.

El Hotel SunSol Isla CaribeC.A,es una empresa prestadora de servicios turísticos cuatro(4) estrellas en el ramo de alojamiento, recreación, suministros de alimentos y bebidas, por lo tanto se encuentra dentro del área de servicios turísticos.

El artículo №110 del mencionado decreto señala cuáles son los deberes de los prestadores de servicios turísticos, entre los que se destacan:

1. Inscribirse en el Registro Turístico Nacional (RTN) y obtener la autorización, permiso o licencia correspondiente.
2. Prestar el servicio correspondiente a su Registro Turístico Nacional (RTN), conforme a las condiciones ofrecidas de calidad, eficiencia e higiene.
3. Cumplir con lo ofrecido u ofertado en la publicidad o promoción de los servicios turísticos.

El Hotel SunSol Isla CaribeC.A, cumple con lo establecido en dicho artículo, ya que está inscrito en el Registro Turístico Nacional con el número ocho mil ochocientos treinta y cuatro (8834), el cual brinda el servicio de alojamiento y cumple con lo promocionado en la publicidad de sus servicios.

En la Ley Orgánica del Trabajo, se establecen los siguientes artículos que debe cumplir el Hotel SunSol Isla Caribe C.A, por ser una empresa generadora de empleosen beneficio de sus trabajadores:

Cálculo de domingos, feriados, días libres trabajados y doble turno.

Artículo 154:“Cuando un trabajador preste servicios en día feriado tendrá derecho al salariocorrespondiente a ese día y además al que le corresponda por razón del trabajo realizado, calculado conun recargo del cincuenta por ciento (50%) sobre el salario ordinario”.

Cálculo de horas extras diurnas y nocturnas.

Artículo 155:“Las horas extraordinarias serán pagadas con un cincuenta por ciento (50%) de recargo, porlo menos, sobre el salario convenido para la jornada ordinaria”.

Artículo 156:“La jornada nocturna será pagada con un treinta por ciento (30%) de recargo, por lo menos,sobre el salario convenido para la jornada diurna”.

1.10. Entorno delHotel Sun Sol Isla Caribe C.A

Según Gil y otros (2013), el entorno “son las condiciones, los centros de decisiones, los factores y elementos ajenos a la empresa que la afecten (p 152.)

El entorno son las circunstancias adversas a una empresa u organización que pueden influir de alguna manera en su crecimiento y estabilidad.

1.10.1 Entorno Interno del Hotel Sun Sol Isla Caribe C.A

El entorno interno comprende todos los elementos que se relacionan directamente con la empresa, siendo imprescindibles para su funcionamiento, esta información se obtuvo según entrevista no estructurada realizada a la Coordinadora de Compras Agosto del 2013.

Clientes:

Los clientes vienen a ser los huéspedes de hotel los cuales acuden al mismo para solicitar sus servicios. Su relación con los huéspedes es directa, por lo tanto es respetuosa y cordial, ofreciendo la respuesta oportuna en cuanto a sus solicitudes en busca de la excelencia del servicio. Es importante que entre el personal y el huésped exista respeto y amabilidad, para ofrecer el mejor servicio posible que contribuya como imagen de la empresa, lo cual permite que el cliente o huésped se sienta satisfecho del tratamiento en el hotel y del servicio que ofreceestás son las características que el Hotel Sun Sol Isla Caribe C.A, se esmera en cuidar y controlar su cumplimiento, garantizando así la excelencia del servicio.

Los huéspedes que arribaron al Hotel Sun Sol Isla Caribe C.A durante el desarrollo las pasantías desde el mes de Junio al mes de Agosto del año 2013, fueron en su mayoría Nacionales provenientes de diversos estados del país, es decir, con un flujo muy continuo y el hospedaje dentro del hotel siempre estuvo entre 80% a 90% de ocupación, el resto de la afluencia para la ocupación fue por huéspedes internacionales y las habitaciones de uso casa asignadas a lo funcionarios del Hotel.

Proveedores:

El Hotel Sun Sol Isla Caribe C.A,se mantiene en contacto con sus proveedores, ya que ellos le facilitan los suministros necesarios para la prestación de los servicios que se ofrecen en el mismo y la operatividad de la empresa. Para ello se ocupa detener proveedores que ofrezcan calidad en los productos y puntualidad en la entrega, ya que si no existe buena comunicación entre el Hotel y los proveedores ,repercutirá en la adquisición oportuna de los suministros de alimentos, bebidas, materiales y otros productos que son importantes para atender a los huéspedes, lo cual afectará la calidad y satisfacción en los servicios ofrecidos por el hotel.

En el Hotel Sun Sol Isla Caribe C.A., se maneja una amplia lista de proveedores de servicios tanto públicos y privados, entre los cuales se encuentra el servicio de telefonía de la Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela (CANTV) el servicio de eléctrico de la Corporación Anónima Nacional (CORPOELEC), el suministro de agua potable de Hidrología del Caribe (HIDROCARIBE), además poseen una lista de proveedores privados de alimentos y bebidas como distribuidora Norte Margarita C.A, Mi Pollo C.A, Gourmet Pequeña Venecia C.A, Disjogreca C.A, Sigo S.A, Nube Azul C.A, El Conuco de suministro y mantenimiento a la distribuidora Multipiscinas C.A, Inverpapel, Diarca C.A, Helados Maita S.A, y otros proveedores.

Personal:

El Hotel Sun Sol Isla Caribe C.A, cuenta con una fuerza laboral cuatrocientos cincuenta (450) empleados fijos, constituyen su activo más importante y el reflejo permanente de la calidad de servicio, por lo que se invierte en el desarrollo de cada una de las carreras de sus empleados buscando tanto la superación personal como la de la empresa en general.

El personal de Sun Sol Hotel Isla Caribe se encuentra altamente capacitado para el desarrollo de las operaciones en cuanto a los servicios prestados. La disponibilidad y calidad del personal es imprescindible para funcionar de manera adecuada el hotel, ya que son éstos los que se relacionan directamente con los huéspedes. Por esto es importante mantener motivado al personal y tomar en cuenta sus necesidades, para así ofrecer un servicio de excelente calidad que mantenga los huéspedes satisfechos.

1.10.2 Entorno Externo del Hotel Sun Sol Isla Caribe C.A

El entorno externo comprende aquellos elementos que están relacionados indirectamente con la empresa, pero influyen en el funcionamiento de la misma. A continuación se describirán los elementos que integran a este entorno:

Político:

El Hotel Sun Sol Isla Caribe C.A, como empresa destinada a la actividad turística (Alojamiento), está en la obligación de acatar las leyes y normas establecidas por el estado, el cual es el ente encargado de regular y crear las leyes y normativas para toda empresa que preste servicios a nivel comercial. En tal sentido, las empresas destinadas a la actividad turística se rigen por lo establecido en la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999)y la Ley Orgánica de Turismo en Valor de Rango y Fuerza (2012), quien regula el funcionamiento de las mismas. El turismo es importante en el país y como empresa cumple con las leyes establecidas en esta materia.

Además de cumplir con las leyes, debe tener conocimiento de la situación política del país, ya que la misma puede afectar o beneficiar la

prestación de sus servicios, para lo cual debe actuar de forma oportuna, disponiendo de lo necesario para la solución de problemas o la facilitación de servicios.

Social:

Toda empresa que tenga un desempeño comercial tiene una responsabilidad social, que debe ofrecer a su entorno como compensación por la productividad de su objeto, en este caso el beneficio aportado es en parte a la comunidad El Tirano que está alrededor del hotel y a la alcaldía del Municipio Antolín del Campo. Además esuna fuente de trabajo para los habitante del sector y del resto del la isla. Existenempresas que desarrollan políticas y procedimientos que son beneficiosos tanto para sus trabajadores como para ellas, garantizando el desarrollo integral del personal que labora en las mismas para atender las necesidades de los turistas, ya que es importante la relación entre el personal de la empresa y el cliente, principalmente por el respeto y el trato que se les debe dar.

Económico:

El factor económico, es un aspecto importante en toda empresa, ya que sus ingresos dependen del funcionamiento y operatividad de las mismas. El respeto y buen trato a los clientes (Huéspedes) repercute en dichos ingresos, pero también estos factores deben aplicarse para los proveedores y empleados, ya que de ellos depende el funcionamiento y desarrollo de operaciones dentro de la empresa, lo cual influye en la calidad del servicio del hotel. Otros factores que afecta la economía del hotel, son los cambios de tarifas, los cuales varían de acuerdo a las temporadas turísticas que se presentan, y deben manejarse para que no afecten de gran manera a la empresa.

Otro factor muy importante es la situación del estado, es decir, del país porque dependiendo de los niveles de abastecimiento, precios y accesibilidad al producto se tiene una visión y manejo de materia prima para la producción y operatividad del hotel.

Cultural:

Las empresas deben mostrar sensibilidad hacia las costumbres y tradiciones de la región donde se encuentran como también reconocer y respetar las actitudes, creencias, valores de las personas que rodean a la empresa, como son sus empleados y clientes, con la finalidad de crear un ambiente cálido, dentro y fuera de la sociedad en la que se desenvuelve. El intercambio cultural que se presenta en las empresas turísticas permite relacionarse con diferentes personas pero también es una oportunidad para dar a conocer los recursos propios y así darle importancia a dicho intercambio.

Ambiental:

El ambiente está conformado por todos aquellos lugares existentes en la sociedad, los cuales influyen en el desarrollo de los seres vivos que le rodean y la ecología. Las empresas disponen de infraestructuras y de los servicios básicos como: el agua, la luz, comunicaciones, aseo urbano, entre otros; por esta razón es importante que cuiden el medio ambiente que rodea a la organización evitando la contaminación de los recursos naturales que son necesarios para la vida natural del ser humano.

En el Hotel SunSol Isla Caribe C.A, existe una visión ecológica e integral en lo que respecta a la conservación de los espacios naturales dentro y fuera del complejo hotelero, trabajando en conjunto con las poblaciones a su alrededor para mantener una zona natural libre de

contaminación, ya sea en jornadas de recolección de basura, arborización y limpieza de las playas cercanas. El cual contribuye a favorecer el ambiente y mantener una buena vista de los espacios naturales para los huéspedes del hotel.

Tecnológico:

Este es un factor importante en toda empresa, ya que proporciona beneficios que ayudan a la eficiencia del trabajo que se debe realizar. Los equipos tecnológicos facilitan mayor rapidez de las actividades de las empresas y contribuyen a la operatividad de las mismas. Es importante estar actualizados en cuanto a los avances tecnológicos que existan en el mercado.

Dentro del Hotel SunSol Isla Caribe C.A, se manejan sistemas de correo internos, programas computarizados de inventario y otros aspectos administrativos, desarrollados, mantenidos y actualizados por el equipo laboral de informática en el hotel conocida como soporte técnico.

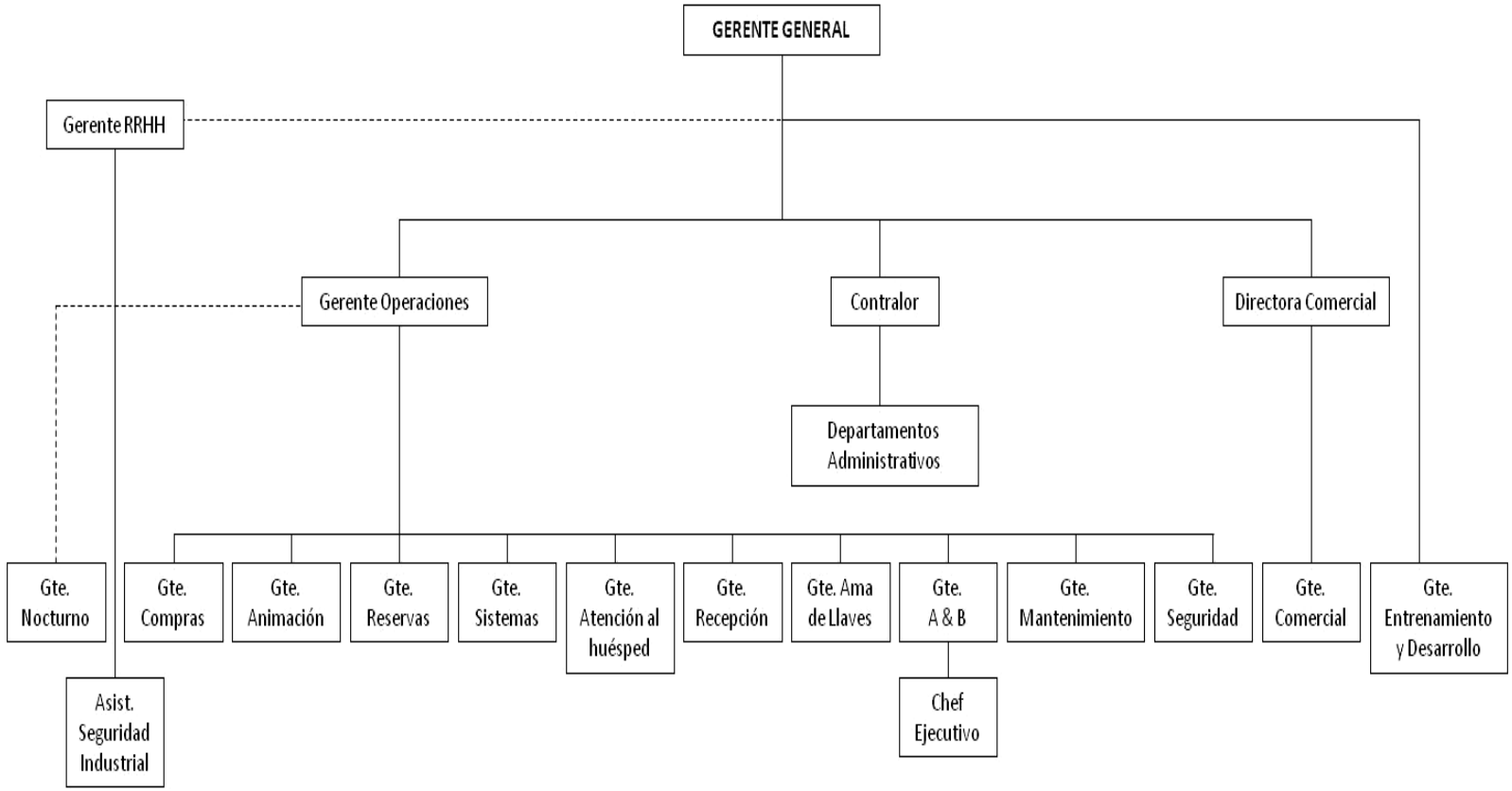
1.11. Estructura Organizativa delHotel SunSol Isla Caribe, C.A.

La estructura organizativa comprende cada una de las partes de la organización, agrupando las funciones, actividades y personal que representan los niveles de autoridad, responsabilidad y jerarquía, esta es una integración particular que permite visualizar de manera gráfica las responsabilidades y niveles jerárquicos que existen entre las distintas dependencias que conforman una empresa.

El Hotel Sun Sol Isla Caribe C.A, cuenta con un organigrama vertical que muestra de forma particular la estructura general de la organización por

departamento, clasificando sus secciones de acuerdo a las funciones que cumplen y desplazándose según su jerarquía. Basada en información suministrada por el responsable del departamento de adiestramiento y capacitación del Hotel Sun Sol Isla Caribe C.A, agosto, en la (Fig. N° 5). se muestra gráficamente la estructura organizacional del hotel

Figura N°5. Organigrama de la Estructura Organizativa Hotel SunSol Isla Caribe, C.A



Fuente: Departamento de Adiestramiento y Capacitación del Hotel SunSol Isla Caribe C.A (2013)

Funciones de las gerencias que conforman la estructura organizacional

Basado en información suministrada por el responsable del departamento de Adiestramiento y Capacitación del Hotel SunSol Isla Caribe C.A.,agosto (2013), estas son:

Gerente General

El Gerente General es la persona encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar las metas a corto y largo plazo para cumplir con los objetivos de la organización delegándoles responsabilidad a los diferentes gerentes departamentales, para que estos supervisen el buen funcionamiento y operatividad del hotel.

Recursos Humanos

Es el encomendado de asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos del hotel, así como del reclutamiento y selección del personal, mantener al día los archivos personales de los empleados, documentos legales, y otros asuntos relacionados con eficiencia y confidencialidad al personal.

Gerente de Operaciones

Se encarga del control de las operaciones de cada departamento y de las actividades que deben realizar los jefes de cada área. El gerente de operaciones coordina que todo el trabajo se ejecute de la mejor manera, supervisa las acciones, lleva un registro de los sucesos y actividades, es el intermediario entre el gerente general y los diferentes departamentos.

Contraloría

En la contraloría, se registra sistemáticamente toda la operación financiera, difundiendo información a Jefes de Departamentos, Directores y Accionistas.

Ama de Llaves

Es el responsable del funcionamiento correcto y de planificar las tareas y supervisar el trabajo de camareras y aseadores, de igual manera lleva un control de la limpiezade las habitaciones, zonas comunes e internas del hotel.

Recepción

Es el responsable de proporcionar al cliente toda la información acerca de los servicios que le ofrece el Hotel y sus alrededores, coordina bloqueos y desbloqueos de habitaciones, lleva el control de la caja así como las reservas y entregas de picnics, este departamento es el centro de operaciones del Hotel.

Sistemas

Todas las computadoras y sistemas de procesamiento de datos están a cargo de este departamento. El entrenamiento adecuado de los usuarios y el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo se realiza periódicamente para evitar fallas técnicas.

Seguridad

Son los responsables del resguardo de los intereses y propiedades de los huéspedes, propietarios y empleados, siempre deben tener el espíritu de servicio operan las 24 horas al día. Sus actividades comprenden:

Recorridos y rondas por todo el hotel

Reportes de eventos sucedidos

Control de acceso del personal

Privacidad de Huéspedes/Investigaciones

Alimentos y Bebidas

Es el área desde la cual se coordina a diario, las operaciones del restaurante, la cocina, las barras, el servicio a habitaciones (Room Service) y utilería o Stewart. También es el sector que emplea a una importante dotación numérica de personal. Este departamento es responsable de prestar el servicio de las diferentes bebidas y comidas nacionales e internacionales al huésped del hotel.

CAPITULO II. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS DEL HOTEL SUN SOL ISLA CARIBE, C.A.

2.1. Departamento de compras

Es el área donde se efectúan las gestiones necesarias para las adquisiciones necesarias en un momento determinado, con la cantidad y calidad requerida y a un precio adecuado.

Anteriormente el departamento de compras dependía de las decisiones de otros departamentos como el de producción debido a que no se le daba la importancia que requiere el mismo, y este debe de proporcionar a cada departamento todo lo necesario para mantener la operatividad de la organización, lo cual representa una parte esencial para toda empresa que aspire a la expansión y al correcto funcionamiento, tanto logístico, como financiero y administrativo.

Si la empresa es un hotel, el departamento de compras pasa entonces a ser algo imprescindible para el óptimo funcionamiento del establecimiento, ya que se tiene que abastecer un suministro y unas exigencias diarias de diversas magnitudes.

Otra función del departamento de compras, es la de obtener en el mercado nacional o internacional aquellos producto o materias primas que requiera la empresa, asegurando un correcto proveedor y obtener eficiencia, calidad, puntualidad en la entrega con las mejores condiciones de compra ya sean de contado o crédito.

2.1.1. Departamento de Compras del Hotel SunSol Isla Caribe, C.A.

El departamento de compras del Hotel SunSol Isla Caribe, C.A. Es uno de los departamentos de servicios generales de suministro de mercancía esencial para un buen funcionamiento de calidad para el hotel, este departamento es de uso masivo y diario dependiendo de las afluencias y del desempeño del hotel.

En este departamento se trabaja con sistema computarizadoINVCO para manejo de los procesos de compras, almacenaje, inventario, registro de proveedores y de productos diferenciados por una codificación y características detalladas en el sistema al momento del registro. Es el sistema de inventarios, donde se trabajan con las solicitudes de compras, órdenes de compras, Requisiones de material por departamento, creación de proveedores y productos con un código numérico respectivo, facturación, entre otras de competencia de dicho sistema.

El funcionamiento del departamento de compras del Hotel SunSol Isla Caribe, C.A depende de la magnitud de las solicitudes de compras por departamentos y también de la ocupación que tenga el hotel según la temporada del año.

2.2. Importancia del Departamento de Compras

Según Montoya (2002),"el departamento es importante, ya que se encarga de adquirir los insumos necesarios para la empresa" (p113).Toda empresa tiene un departamento de compras, en el que recaen las responsabilidades de adquirir los insumos (materia prima, partes, herramientas, artículos de oficina y equipo) indispensables para la producción de bienes y servicios, poniendo mucha atención para conseguirlos.

Los recursos materiales son guardados en el almacén y con posterioridad se surten a los departamentos que le requieren. Por otra parte, el departamento de compras puede tener una aportación a la productividad, mediante prácticas de ahorro en el costo de los recursos materiales y servicios adquiridos, por ejemplo, materiales a bajos precios y de buena calidad, lo cual rendirá en costos más bajos.

El departamento de compras es una pieza clave para cualquier empresa hotelera en este aspecto tener un buen desempeño como comprador y saber comprar o no lo que se necesita es la diferencia entre el éxito o el fracaso de una empresa. El desempeño y capacitación del departamento de compras debe sercontinúo y de allí depende el crecimiento productivo y accesible, es decir, compras de calidad a buen costo.

La eficacia del departamento de compras es uno de los factores que más actúan en una empresa, debe estar en aprendizaje diario debido a que el mercado cambia de forma diaria, la demanda no es repetitiva siempre está en crecimiento y dependiendo de las tendencias de consumo. Además este departamentodebetrabajar con técnicas de negociación y de intercambio constante de información, para no estar en un solo aspecto, sino variar y tomar en cuenta las situaciones de la economía y la sociedad para ser un departamento actualizado y competitivo enfocado en el desarrollo de la empresa en este caso dehotelería.(Mercado, 2006).

2.2.1. Importancia del Departamento de Compras del Hotel SunSol Isla Caribe, C.A.

Es proveer al hotel de los productos necesarios para así mantener en un óptimo funcionamiento, el cumplimiento de la diversidad de actividades de servicios turísticos y de alojamiento para el disfrute y placer de los huéspedes dentro de los estándares de un hotel de categoría cuatro (4) estrellas, enfocado en un mejor desempeño y aporte productivo a las tareas diarias de cada departamento que integran el Hotel SunSol Isla Caribe, C.A.

Así mismo mantener los parámetros de producción y productividad tomando en cuenta las magnitudes de consumo el cual es masivo debido a que el flujo de turistas que se mantienen en el Hotel SunSol Isla Caribe, C.A, es muy constante ya sea en temporada baja o alta, por ello los estándares de labores por parte del departamento de compras son altos y progresivos.

2.3. Objetivo del departamento de compras

Según Montoya, (2002) “El departamento de compras fue creado para adquirirlos productos necesarios para la operación de la empresa” (p 114).

Es un departamento que se origina en función de medio de adquisición de todos los materiales e insumos que uso indispensable y de importancia para mantener la productividad de una empresa.

Entre los Objetivos del Departamento de Compras se deben seguir los siguientes:

Comprar los materiales para los propósitos buscados.

Tener los materiales disponibles en el tiempo que son requeridos.

Asegurar la cantidad de materiales indispensables.

Procurar materiales al precio más bajo posible, compatible con la calidad y el servicio requerido.

Controlar que la calidad de los materiales sea la requerida.

Comprarle a más de un proveedor, en previsión de cualquier emergencia que impida la entrega de un proveedor.

Anticipar alteraciones de precios, por diferencias en las cotizaciones monetarias, inflación o escases.

Hacer seguimiento del flujo de las órdenes de compras de emergencias.

El Objetivo general del departamento de compras del Hotel Sun Sol Isla Caribe, C.A. es cubrir todas las necesidades de cada uno departamentos para mantener una excelente producción operativa del Hotel. (Caraballo, 2013).

Para el funcionamiento del departamento de comprasdel Hotel Sun Sol Isla Caribe, C.A, se han de llevar a cabo una serie de pasos para cumplir con el objetivo ya mencionado, los cuales son:

La compra casi siempre, empieza tomando en cuenta la demanda de las necesidades de los departamentos que conforman el hotel tomando en cuenta la prioridad de la solicitud, el producto y la situación del mercado, es decir la accesibilidad al producto. Dicha compra es en formato digital, físico y documentado.

La selección del proveedor es una parte muy importante, ya que se debe tomar en cuenta el proveedor que nos convenga, la calidad, el precio del producto siendo acertados y competentes en relación a los demás hoteles.

El analista emite la orden de compra e informa al proveedor elegido que se le ha adjudicado la compra.

En el proceso de la recepción del producto solicitado, se debe tener en mano la orden de compras correspondiente a la mercancía a recibir en almacén general por parte del proveedor, luego se debe realizar el seguimiento respectivo para lograr la cancelación de la deuda conforme a la compra realizada.

Mantener en estricto orden la recepción de las facturas originales para el pago llevándolas al departamento de Cuentas por Pagar y copias

para el departamento de compras y el almacén para así mantener constancia de la operación.

2.4. Función del Departamento de Compras

Según Montoya (2002), la función del Departamento de Compras es una

"Acción que consiste en adquirir insumos, materiales y equipo, necesarios para el logro de los objetivos de la empresa, los cuales deben ajustarse a los siguientes lineamientos: precio, calidad, cantidad, condiciones de pago; una vez recibidas las mercancías es necesario verificar que cumplan con los requisitos antes mencionados, y por último aceptarles".

Para dar cumplimiento a lo mencionado, departamento de compras ejecuta las siguientes funciones:

La búsqueda y selección de proveedores.

La negociación con los proveedores de precios.

Control de Calidad y plazos de entrega.

Optimización de gastos.

La Cooperación con Otros Departamentos de la Empresa.

2.4.1Función del Departamento de Compras del HotelSunSol Isla Caribe C.A.

La función esencial del departamento de compras del Hotel SunSol Isla Caribe, C.A,es mantener en optimofuncionamiento la productividad del hotel, a través de la adquisición de los materiales,

materiales e insumos necesarios tomando en cuenta la diversidad de áreas y obligaciones que dependen de este departamento.

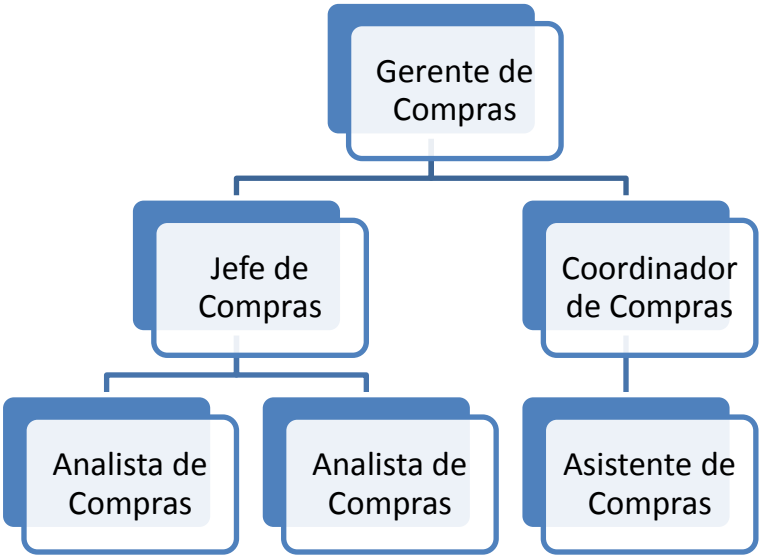
No con compras frías o compulsivas, si no con compras analizadas y determinadas que se desarrollaron a través de un números de pasos como la solicitud de la compra, selección del proveedor, cotización de productos, orden de compra, seguimiento de la entrega de la mercancía hasta el momento del pago de la factura.

Organigrama del Departamento de Compras del Hotel Sun Sol Isla Caribe C.A.

De acuerdo a Melinkoff (1990) "La finalidad de un organigrama se fundamenta en la condición de reflejar hasta donde sea posible la organización con sus verdaderas implicaciones y relaciones, además de sus estratos jerárquicos". (p. 47)

El organigrama se define como la representación gráfica de la estructura organizacional de una institución o de una de sus áreas y debe reflejar en forma esquemática la descripción de las unidades que la integran, su respectiva relación, niveles jerárquicos y canales formales de comunicación.

Figura N°6. Organigrama del Departamento de Compras del hotel SunSol Isla Caribe C.A.



Fuente: Elaboración Propia por información suministrada por el departamento de compras del Hotel Sun Sol Isla Caribe, C.A, Agosto (2013)

2.5.1 Funciones del personal que labora en el departamento de compras del Hotel Sun Sol Isla Caribe, C.A.

Conocimiento del Producto/Mercado.

Investigación de posibles fuentes de aprovisionamiento.

Búsqueda de la reducción continúa de costos.

Capacitación para diferenciar precio y costo.

Facilitador de acuerdos a plazo con proveedores.

Gerente de Compras

Es el responsable del departamento de compras, de sus operaciones del día a día y de la eficiencia con que opera.

Según Mercado (2006) “El gerente de compras es aquella persona que debe cumplir con la función de servicio hacia todas las demás actividades de la empresa, ya que actúa como el representante directo de

la compañía ante la diversidad gama de proveedores que forman el núcleo en donde esta desarrolla sus compañía" (p.86).

Las funciones del gerente de compras según Mercado (2006), se exponen de la siguiente manera:

Evaluar, coordinación con el departamento de personal, la eficiencia de todos los miembros del departamento para corregir faltas actuales y posteriores así como para promover al personal que lo amerite.

Cotizar y seleccionar proveedores para artículos que se mantienen en stock y para pedidos especiales que se encuentran dentro de la clasificación de grupos importantes.

Firmar todos los pedidos.

Comunicarse con la unidad o con el sub-gerente general, de acuerdo a la política establecida, sobre las modificaciones que hagan los proveedores en relación con la negociación inicial de todos los pedidos.

Supervisar a sus sub alternos, asesorándolos cuando lo requieran y vigilando el cumplimiento efectivo de las funciones de cada uno.

Funciones de gerente del departamento de compras del Hotel Sun Sol Isla Caribe, C.A.

Supervisar y revisar todas las solicitudes y órdenes de compras de manejo diario dependiendo la relevancia de los productos solicitados.

Se encarga de asignar las tareas correspondientes a cada unos de los integrantes del equipo de trabajo del departamento.

Maneja todo lo referente a compras de importación (Internacionales).

Aprueba órdenes de compras después de haber chequeado los costos referentes a compras anteriores y a la accesibilidad del producto.

Jefe de Compras

Es el segundo al mando, básicamente un subgerente toma señales del gerente, ayudando a manejar las actividades diarias del departamento.

Con respecto a su función en el Hotel SunSol Isla Caribe, C.A, conjunta con los demás integrantes del departamento debido a que se ocupa de todo lo que se necesita para los dos (2) hoteles de la cadena SunSol Hoteles en el estado Nueva Esparta, los cuales son Caribbean Beach (Playa el Agua) y Punta Blanca (Isla de Coche).

Se encarga de las compras de equipos de operación electro-mecánica, es decir, motores para lanchas, repuestos para las lanchas, material eléctrico, hidráulico, ferretería, entre otros aspectos.

Realiza compras directas, visita al proveedor a su sucursal.

Realiza compras indirectas, cotiza al proveedor los productos por vía telefónica o email.

Trabaja en equipo con un analista, debido al que el manejo de estos dos (2)hoteles es mucho menos en comparación con el hotel SunSol Isla Caribe.

Coordinador de Compras

Es la persona que interactúa directamente con todo el equipo de trabajo de forma más relativa durante cada toma de decisión y productividad del departamento.

En lo que respecta a las funcionesdel coordinador de compras en el Hotel SunSol Isla Caribe, C.A, se encarga:

De manejar las compras correspondientes al área de alimentos y bebidas, ya que es el área de mayor extensión y manejo de productos y proveedores debido a las cantidades y prioridad diaria para el desempeño de las actividades dentro del hotel en lo que respecta a la calidad de los servicios alimentación ofrecidos a los huéspedes.

Alimentos: abarrotes, frutas y verduras, carnes, pollo, pescado, charcutería, productos de pastelería y otros alimentos.

Bebidas: jugos, aguas minerales, bebidas alcohólicas nacionales e internacionales, vinos, refrescos.

Coordina todas las compras de forma directa e indirecta con los proveedores (email, llamadas telefónicas y listado impreso de productos y precios).

Supervisa las actividades y pendientes por realizar por parte de los analistas del departamento.

Apoya al gerente en compras de último minuto y de suma importancia.

Es el integrante del departamento que tiene mayor contacto y manejo de proveedores.

Mantiene relación y comunicación extensa con el equipo de trabajo del almacén general.

Supervisa la llegada de mercancía al hotel, recibe las facturas ya revisadas y aprobadas por almacén al momento del despacho de mercancía para enviárselas al departamento de cuentas por pagar para ser canceladas a sus proveedores.

Analista de Compras

Es la persona encargada de llevar a cabo las compras en relación a las solicitudes de compras hechas por la empresa con respecto a los insumos y materiales necesarios para mantener la producción de la empresa. Enel departamento de compras del Hotel SunSolIsla Caribe, el analista de compras realiza las siguientes actividades:

Recibe las solicitudes (email, manual, vía telefónica, verbal)

Cotiza a los proveedores los materiales e insumos señalados en la solicitud, tomando en cuenta las cantidades estipuladas, precios anteriores y el precio actual que cotice el proveedor.

Revisa el stock de mercancía en el almacén general, a través del sistema computarizado de inventario (INVCO), utilizado en el desempeño diario en el Hotel SunSol Isla Caribe, C.A, en casi todas sus áreas.

Emite las órdenes de compras con las cantidades solicitados y los precios más acordes a los costos manejados por el hotel.

Agrega la orden de compras en el sistema (INVCO), para que sea revisada y aprobada por parte del Gerente de Operaciones, Gerente de Compras y Administración.

Se comunica con los proveedores, luego que la orden este aprobada para realizar la compra de los productos cotizados en la misma.

Lleva a cabo la compra, sin ningún contra tiempo comunicándole todo el procedimiento al coordinador de compra para que este al tanto al momento del despacho de la mercancía.

Asistente de Compras

Responde al coordinador o al Analista pero tienen su propia responsabilidad para mantenerse al corriente de inventario y de las tendencias actuales. También se centran en la evaluación de proveedores, la búsqueda de la fuente de suministro más confiable para el mayor ahorro de costos para la empresa.

Dentro del departamento de compras del Hotel SunSol Isla Caribe, C.A, la función del asistente de compras es:

Atender y cotizar sin forma previa a los proveedores que se acerquen ofrecer sus productos.

Informar al coordinador de compras de la novedad en solicitudes hechas por las otras áreas.

Llevar a cabo la comunicación y cotización con los proveedores, según el listado de productos solicitados.

Elaborar un informe detallado al coordinador de los proveedores con mejor costo tomando en cuenta la calidad de los productos ofrecidos.

Archivar todas las copias de órdenes de compras y facturas, que ya han sido revisadas y aprobadas por el área de compras.

Proporcionar apoyo al analista en actividades de grandes magnitudes.

Personal de apoyo

Los departamentos de compras a menudo trabajan en estrecha colaboración en un enfoque de equipo (chofer, ayudante, almacén general), con cada miembro del equipo manejan tareas específicas, pero se unen en su conjunto para tomar decisiones importantes. Los auxiliares administrativos y oficinistas son parte de ese equipo.

A menudo son empleados capacitados y colaboradores que son capaces de manejar cualquier número de tareas a la vez con el fin de ayudar a que el departamento actúe como una unidad cohesiva.

En relación al departamento de compras del Hotel SunSol Isla Caribe, C.A, se mantiene un gran grupo de trabajo capacitado y acoplado como equipo, en esta área además de poseer personal administrativo, se trabajo en colaboración de un chofer y un ayudante, lo cuales se desempeñan como personal de apoyo cuando el proveedor no puede despachar la mercancía debido a imprevisto de última hora, también actúan cuando el analista o el coordinador de compras realiza una gran compra directamente en la sucursal del proveedor.

2.6. Relación Interdepartamental

Departamento de Almacén General

Entre el área de compras y el almacén general la relación existente es el control y seguimiento (inventario actualizado del stock) de la mercancía que ésta en el almacén y de aquella mercancía que es necesaria y solicitada por los demás departamentos del hotel para llevar a

cabo sus actividades laborales en función de los servicios que ofrece y presta el hotel a los huéspedes.

Departamento de Cuentas por Pagar

La relación que hay entre compras y cuentas por pagar es la manera y flujo del pago de las facturas y deudas pendientes con los proveedores de mercancía, eso si dependiendo los limites de crédito y las magnitudes de las deudas que estén presentes.

Departamento de Administración

La relación entre administración y compras se deriva de las solvencias de dinero es decir, de la cantidad de capital que proporciona administración al departamento de compras para poder acceder la mercancía necesariadependiendo del proveedor producto que ofrece, calidad, precio y condiciones de Pago (número de días de crédito) .También se relacionan en que de la aprobación por parte de administración de los precios.

Departamento de Costos

La relación es en conjunto con administración, debido a que de este departamento también depende la aprobación de los precios que fueron cotizados por el departamento de compras a los proveedores ya que estos precios influyen en los costos de consumo que ya están estipulados por el hotel.

Departamento de Recursos Humanos

La relación entre este departamento y compras es que el departamento de recursos humanos se encarga de proporcionarle el personal indicado al departamento compras para poder mantener un equipo de trabajo capacitado para el tipo de trabajo desempeñado en el hotel.

2.7. TEORIA Y PRAXIS

Durante el periodo de pasantías realizado en el departamento de compras del Hotel Sun Sol Isla Caribe C.A, el avance y desarrollo de todas las actividades llevadas a cabo dentro del área aplique el conocimiento y prácticas aprendidas en las asignaturas que curse durante la carrera en la Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta, también siendo muy útiles para poder realizar este informe, las cuales fueron:

Gestión de Empresas Turísticas

Esta materia del quinto semestre de la carrera me permitió organizar de la mejor forma la realización de mis actividades de forma clara en lo que respecta al trabajo dentro de un empresa dedicada al turismo, en el departamento para obtener buen resultado en mis pasantías.

Presupuesto

Cabe destacar que esta asignatura dictada por la profesora María Gabriela Fernández, fue de suma importancia, ya que me proporciono el conocimiento y las técnicas esenciales para tener una visión clara al momento de llevar a cabo la actividad de cotización de mercancía con los proveedores, debido a que en departamento se trabaja con un presupuesto establecido a las necesidades del Hotel.

Alojamiento Turístico

Esta asignatura dictada por la profesora Perlina Marcano en el cuarto semestre, me ayudo a tener una amplia perspectiva, y saber en qué se basa las instalaciones del Hotel tomando en cuenta la categoría, el flujo y tipo de demanda nacionales e internacionales y los servicios acordes a las necesidades del huésped, de allí se realiza un estudio aproximado de las posibles cantidades de consumo y gastos al momento de la compra.

Entrenamiento Profesional

Esta materia del quinto semestre dictada por la profesora María Gabriela Molina, fue de mucha importancia debido a que me dio la oportunidad de experiencia previa a mis pasantías de trabajo de grado y eso me proporciono el conocimiento y enfoque necesario para tener un buen desenvolvimiento en el departamento de compras y en la realización de mi informe.

Marketing

Durante el desarrollo de mi informe de pasantía en el capítulo I, esta asignatura del cuarto semestre de la carrera dictada por la profesora Claudia Marín, me sirvió de base esencial para poder comprender la misión y visión del Hotel Sun Sol Isla Caribe, C.A, como producto de servicios turístico, debido a que un hotel se ofrece para satisfacer las necesidades de sus huéspedes a través de servicios que les oferta a través de sus instalaciones. También me ayudó a poder tener una visión clara del tipo de demanda afluente al hotel sin importar la temporada.

Legislación del Turismo

Esta asignatura del tercer semestre dictada por el profesor Pascual Hernández, me sirvió de base fundamental para poder comprender y manejar las leyes referentes a la actividad turística en este caso en el alojamiento, las cuales fueron la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) , la Ley Orgánica de Turismos (2012), y otras leyes que representas una pieza muy importante en el desarrollo turístico de cualquier establecimiento turístico dentro de nuestros país, donde el turismo es esencial para la economía. Esta materia fue de suma importancia para el desenvolvimiento de este informe.

Cabe destacar que cada uno de los conocimientos impartidos por los profesores durante la carrera fue la mejor base de información del desarrollo y evolución de mis pasantías de forma práctica y teórica de la manera más clara e importante.

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE HOTEL SUNSOL ISLA CARIBE, C.A.

3.1 Actividades Realizadas Dentro del Departamento de Compras.

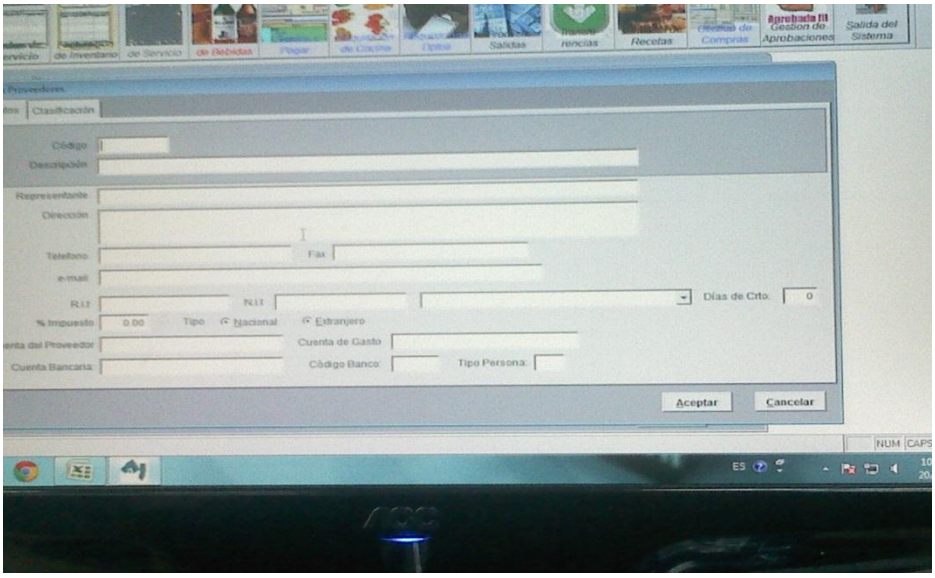
El proceso de trabajo diario en departamento de compras, es a partir de las siguientes actividades comerciales en el Hotel:

3.1.1. Ingreso de Proveedores

Para llevar a cabo este aspecto, se esperaba que el contralor de costos lo ingresara al sistema computarizado INVCO, donde solo la información que se agrega es el nombre del proveedor y una codificación numérica dada por el sistema, luego de ahí se carga por alguno de los miembros del departamento toda lainformación básica referente al nuevo proveedor, la cual es la siguiente:

Nombre de la empresa.
Dirección fiscal.
Registro de Información Fiscal (RIF).
Números de comunicación.
Nombre de la persona responsable (proveedor-vendedor).(Figura № 7).

figura № 7.Formato de Ingreso de Proveedores



Fuente: material fotográfico suministrado por el departamento de compras del Hotel Sun Sol Isla Caribe, C.A.

De ese registro se origina un código de tres (3)dígitos, que ayuda al momento de realizar la orden de compra, ya que actúa como filtro de información acerca del proveedor.

3.1.2. Proceso de Solicitudes de Compras

Este paso se lleva a cabo de forma diaria de (lunes a viernes) durante los días de jornada laboral del departamento, la solicitud no es más que la petición de materiales y mercancía echa por cada una de los departamentos que conforman el hotel.

Este proceso parte de la solicitud de materiales o insumos por los departamentos de la empresa (ama de llaves, mantenimiento, alimentos y bebidas, administración, y otros) al almacén general en un formato digital del sistema INVCOdonde se anexan los siguientes datos:

El producto solicitado.

El inventario sobre la existencia del mismo en los depósitos del almacén.

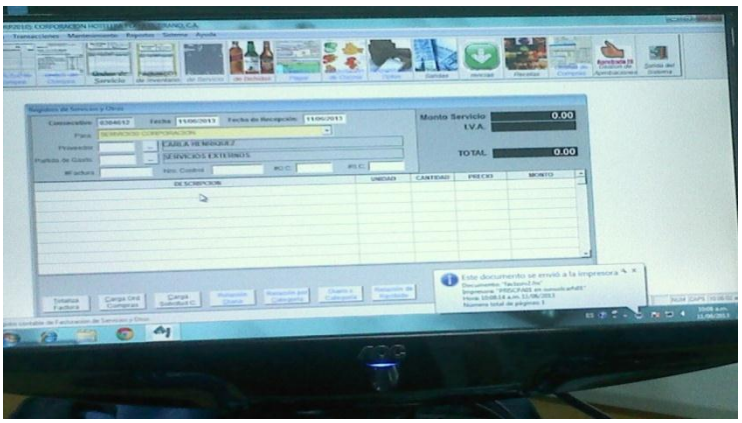
El stock que se maneja del producto.

Las cantidad en la cual se está solicitando.

Los costos anteriores y actuales del producto.

La prioridad de la solicitud.(Figura № 8).

Figura №8.Formato de creación de una solicitud de compras



Fuente: material fotográfico suministrado por el departamento de compras del Hotel Sun Sol Isla Caribe, C.A.

En algunas oportunidadesla solicitud la puede realizar algún departamento del hotel de forma verbal al departamento de compras, dependiendo la situación de prioridad del producto e importancia.

Dicha solicitud es enviada por correo electrónico de la empresa al almacén general para ser agregada al sistema INVCO, para así comunicar a compras de los materiales y las cantidades que se necesitan, dependiendo del stock en el inventario del almacén, para poder tener en cuenta en que cantidades se manejara la compra a los proveedores También tomando en cuenta precios referentes a compras anteriores de mercancía, la solicitud presenta la siguiente información:

Departamento que solicita el producto.

Fecha actual de la solicitud cuando llega al departamento de compras.

El producto solicitado.

La cantidad.

Forma de pago (contado y crédito).

La proporción (caja, unidad, empaque, entre otros.).

Precio de la última compra.

Nota descriptiva por el motivo de la compra.

El departamento a quien se solicita la mercancía (almacén general).(Anexo№1).

3.1.3. Solicitud de Cotización a Proveedores.

Este paso de licitación se realiza los días miércoles y viernes de cada semana ydepende del producto a cotizary las circunstancias del mercadoocurren de la siguiente manera:

Forma personal (directa), telefónica y vía correo electrónico.

Se toman en cuenta los costos.

Precios anteriores y actuales.

Los Estándares de calidad.

Las líneas de crédito, formas de pago (número de días para la cancelación de la factura por la compra).

La accesibilidad al producto, lo cual depende de la situación del mercado y la existencia del mismo por parte de la empresa proveedora.

El presupuesto, con el cual se va a realizar la adquisición por el departamento de compras.

La cotización permanente de productos y precios con los proveedores del departamento de compras del Hotel Sun Sol Isla Caribe, C.A, es un factor importante, ya que se mantiene una relación constante,

lo que genera una expectativa para el proveedor y para el hotel al momento de situaciones de compras rápidas e importantes.

3.1.4. Selección de Proveedores.

En el departamento de compras del Hotel Sun Sol Isla Caribe, C.A,el proceso de selección de proveedores se lleva a cabo con los siguientes pasos:

Se maneja una lista actualizada de proveedores.

La demanda de productos.

Los productos que se necesiten.

La calidad de servicios que proporcionen al momento de la entrega de la compra al almacén.

El listado de precios actual, tomando en cuenta precios anteriores

en un momento dado de allí se parte a la búsqueda para la selección de proveedores para realizar una compra.

La participación del pasante fue efectiva en este aspecto. Ya que el trabajo fue de forma continua y directa en ese aspecto.

3.1.5. Elaboración de Órdenes de Compra

Apartir de la solicitud de compras recibida en el departamento de compras por almacén general (luego de revisar el stock de los productos solicitados) y de cotizar con los distintos proveedores (cantidades y precios), se procede a elaborar la orden de compra comenzando por agregar la información correspondiente la cual es la siguiente:

Nombre del proveedor.

Dirección fiscal.

RIF (Registro de Información Fiscal).

El cual puede ser anexado por el filtro que arroja el sistema usando la numeración asignada al proveedor al momento de su ingreso al sistema INVCO.

Departamento que solicita el producto.

Fecha actual de la solicitud cuando llega al departamento de compras.

El producto solicitado.

La cantidad.

Forma de pago (contado y crédito).

La proporción (caja, unidad, empaque, entre otros.).

Precio de la cotización actual para la compra.

Nota descriptiva por el motivo de la compra.

El departamento a quien se solicita la mercancía (almacén general).

Firmas y aprobación por parte del personal del hotel a quien le compete (la administradora, gerente de operaciones y la gerente del departamento de compras).

Luego la orden es cargada a sistema INVCO y ahí de forma digital a través de un cuadro de dialogo, es aprobada por cada uno de las personas correspondientes en un lapso no mayor de 3 días, dependiendo de la prioridad de lo solicitado, las ordenes de compras son aprobadas porel gerente de operaciones, el administrador y la gerente de compras del hotel. En el caso de que no se lleve a cabo la aprobación de forma rápida y completa no se le puede dar solvencia a los productos requeridos en la orden para cubrir la solicitud de mercancía.

Al momento de su aprobación la orden es impresa y se hace la petición de la mercancía a los proveedores, dicha ordenes entregada al departamento de almacén general para el momento de la recepción de mercancía al hotel por los proveedores. (Anexo № 2).

3.1.6. Recepción de Mercancía (Facturas)

Al momento de la recepción de la mercancía por el proveedor al almacén general del HotelSunSol Isla Caribe, C.A, el receptor o encargado de recibir y ordenar la mercancía debe tener en mano la orden de compras que les proporciona el coordinador de compras y la factura que le entrega el proveedor al momento de la entrega de la mercancía.

Así poder chequear el pedido yproceder a la descarga de la mercancía y de esa manera verificar que las cantidades, precios y productos sean iguales tanto en la orden de compra como en la factura y dar paso a la aceptación del pedido recibido en el almacén general, solicitado por el departamento de compras al proveedor dentro de los estándares de calidad y servicios de entrega acordados durante la compra.

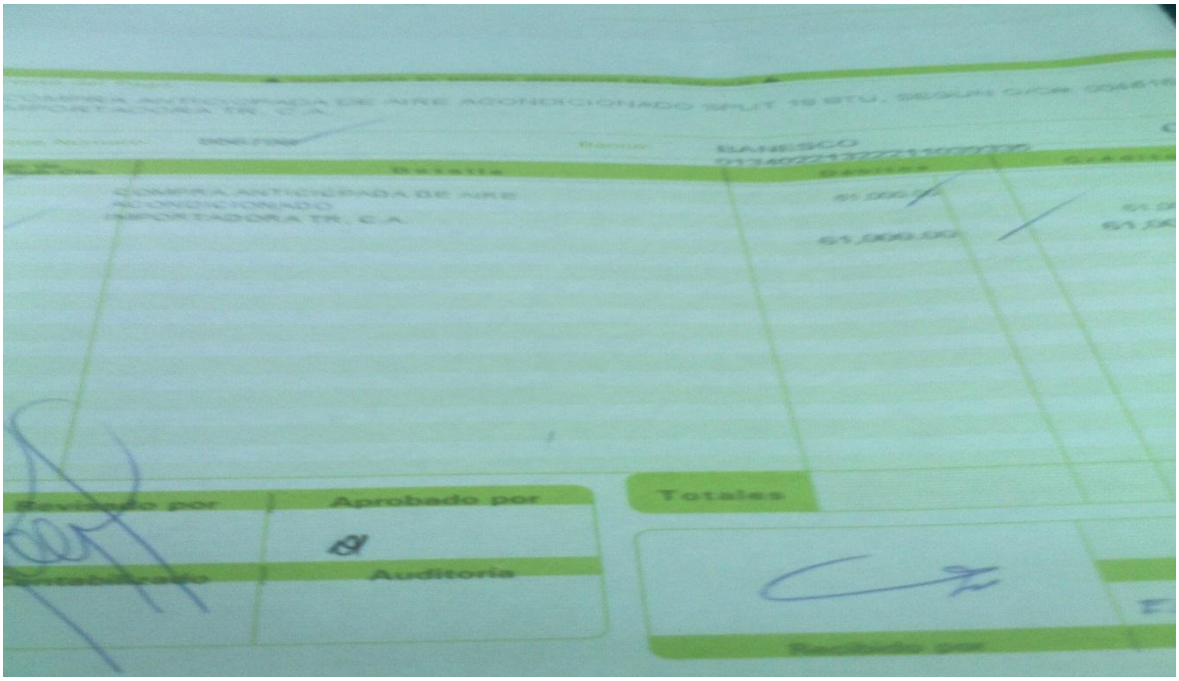
3.1.7. Entrega de Facturas al Departamento de Cuentas por Pagar

Tramite realizado por el analista de compras y se lleva a cabo los días martes antes del medio día, debido que ese mismo días son calculadas las deudas de la empresa (facturas pendientes por pago), el departamento de cuentas por pagar realiza un listado de pago de los proveedores de servicios y productos (CANTV, CORPOELEC, HIDROCARIBE, Inversiones Norte Margarita, C.A, Gourmet Pequeña Venecia, S.A, y otros contribuyentes), bajo el formato Excel, también se trabaja con el sistema INVCO y un sistema administrativo referente al departamento de cuentas por pagar.

Los días restantes de la semana se realizan los cheques por medio del sistema administrativo del departamento de cuentas por pagar el cual es llenado a través de sistema y la información correspondiente es impresa a través de una máquina donde se coloca el cheque sobre un

formato de papel carbón donde se refleja (Numero de cheque, banco, producto, monto de la factura a cancelar, nombre del beneficiario, firma de aprobación por parte de administración y quien recibe proveedor) (ver figura№9).

Figura №9 Boucher de pago de cheques



Fuente: material fotográfico suministrado por el departamento de compras del Hotel SunSol Isla Caribe, C.A.

También se llevan a cabo transferencias bancarias a través de los sitios web de los bancos correspondientes (Banco de Venezuela, Banco Exterior, Banco Banesco), según el número de cuenta que suministren los proveedores para el pago de facturas.

Cuyo pago espor porcentaje (%), es decir, que se origina del total de la deuda de las facturas, también varía según el monto a pagar y el tiempo de la deuda del hotel hacia el proveedor. El pago total de la factura

a los proveedores se debe realizar en los lapsos de crédito acordado, el cual puede ser en un rango de 15 a 30 días.

3.1.8. Requisición de compras

Es un formato de solicitud de mercancía de uso interno del hotel, el cual es utilizado por cada uno de los departamentos que conforman el Hotel SunSol Isla Caribe, C.A.

La requisición de compras debe ser revisada por el analista del departamento de compras, debido a que es quien verifica a través del sistema INVCO el stock del inventario según los productos reflejados en la requisición realizada por otros departamentos. Después de esa verificación el Analista le hace llegar larequisición al gerente o al coordinadorde compras para la aprobación por parte del departamento, así poder llevarse a acabo la requisición de almacén general al departamento solicitante.

Este formato se realiza a través de sistema INVCO, donde se expone la siguiente información:

Se chequea la existencia (stock) del producto a través del sistema al momento de colocar en la línea de descripción el producto requerido.

El departamento solicitante.

El nombre del departamento a solicitar (almacén general).

El nombre del producto.

La Cantidad.

Una nota de explicación por la cual se lleva a cabo la requisición.

Debe ir firmada por el jefe del departamento solicitante, por el gerente de o el coordinador de compras, y sellada por quien recibe la requisición en almacén y firmada por la persona que recibe los materiales o insumos reflejados en la requisición de compras.

La requisición de compras se utiliza para los requerimientos de menor magnitud de los departamentos del hotel como por ejemplo materiales de oficinas, insumos de limpieza y otros elementos.

3.1.8. Compras de Caja Chica.

La caja chica es un fondo de capital disponible para pago de gastos y compras de bajo costo, fuera del presupuesto estipulado de la empresa, al cual se le realiza una reposición de capital en cierto tiempo determinado por el área de administración o por parte del dueño de la empresa .

En el Hotel SunSol Isla Caribe C.A, la caja chica es manejada por el auxiliar administrativo (cajera) del departamento de cuentas por pagar, el cual le da la solvencia de dinero al departamento solicitante (compras), después de haber recibido la solicitud y esta allá sido revisada y autorizada (firmada) por el gerente de compras y el jefe de cuentas por pagar.

El monto estipulado para la caja chica del departamento de cuentas por pagar del Hotel SunSol Isla Caribe C.A, es de cuarenta mil bolívares (40.000), su reposición de capital es cada dos (2) días y el monto máximo para el departamento de compras es de dos mil bolívares (2000) diarios.

Esta compra es de contado se utiliza en situaciones de prioridad y de compras menores, es decir, compras de bajo valor como por ejemplo el pago del servicio de gas doméstico, de productos para algún evento gastronómico en el Hotel.

El formato de esta solicitud es realizado en una hoja de cálculo del programa Excel y contiene la siguiente información:

Nombre del producto solicitado.

Cantidad solicitada a caja chica del departamento de cuentas por pagar.

Debe estar firmado por el gerente del departamento de compras.

Deber ser autorizado por el jefe del departamento de cuentas por pagar.

La cantidad del producto.

CONCLUSIONES

Al finalizar el período de pasantías en Hotel SunSol Isla Caribe, C.A, se exponen las siguientes conclusiones en lo que se refiere a las funciones y procedimientos realizados en el Departamento de Compras del mencionado hotel:

La relación que tiene la teoría con la práctica es de gran relevancia para cualquier profesional que se involucre en el trabajo directo en una empresa donde se desarrollan actividades inherentes a su profesión. En relación a esto a continuación se expresa las conclusiones siguientes:

En el hotel SunSol Isla Caribe el departamento de compras posee un staff de proveedores fijos y de calidad que cumplen con los requerimientos solicitados por la empresa.

Mantienen una comunicación continua con los demás departamentos del hotel sea de forma verbal, telefónica y por vía email y así logran saber que es necesario para en buen funcionamiento de cada uno de estos.

Supervisan la mercancía al momento del despacho realizado por el proveedor según lo estipulado en la orden de compras tomando en cuenta calidad, cantidad y costo.

Da oportunidad de compra a cada proveedor dependiendo de la demanda, es decir, distribuye equitativamente los pedidos entre sus proveedores.

Existe desorganización en cuanto a la entrega de facturas y órdenes de compras al departamento de cuentas por pagar por parte de compras y almacén.

El espacio físico del departamento de compras del Hotel SunSol Isla Caribe, C.A, es reducido y compartido con otras áreas del Hotel, lo cual genera interferencia en el momento de realizar el trabajo.

Se observó discordancia entre el cumplimiento de cada una de las funciones por parte de los integrantes del departamentos.

El departamento de compras del Hotel SunSol Isla Caribe, C.A, no posee ni tiene establecido un organigrama, con respecto a la organización del departamento por cargo laboral.

No posee objetivos específicos para llevar a cabo una compra.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las observaciones realizadas durante el período de pasantías en el Hotel SunSol Isla Caribe, C.A, se plantean las siguientes recomendaciones:

Equilibrar cada una de las funciones de quienes conforman el departamento.

Mantener seguimiento a todo lo concerniente al pago de las facturas de las compras realizadas a los proveedores, ya que de ahí depende que el Hotel mantenga buenas relaciones con los mismos y obtener mayor crecimiento y desarrollo de calidad.

El hotel SunSol isla Caribe, C.A, debe mantener en buen funcionamiento debido a que sigua contribuyendo al desarrollo económico del estado, como creador de fuente de trabajo y dar la oportunidad a los estudiantes de hotelería y turismo de poder desarrollarse de forma práctica dentro de sus instalaciones.

Debe plantearse objetivos específicos para lograr un mejor rendimiento y resultados como un departamento adquisición de un Hotel.

Referencias Bibliográficas

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 5.908, Extraordinario 19 de febrero de 2009.

Chiavenato, R. (2001) .Administración de Recursos Humanos. Episteme, C.A, Caracas.

Departamento de entrenamiento y Desarrollo de Sun Sol Hotel Isla Caribe (2011) Informe sobre la organización del hotel.

Ley Orgánica de Turismo.(2012)Gaceta Oficial de la República Bolivariana de VenezuelaN°39.955, extraordinaria 15 de junio de 2012

Montoya, A.(2002).Conceptos Modernos de Administración de Compras.Norma, Bogotá.

Mercado, S. (2006). Principios y Aplicaciones, Limusa.

Melinkoff, R. (1990).La Estructura de la Organización. Panapo, Caracas.

Anexos

Anexo Nº1 Formato digital solicitud de compra

CORPORACION HOTELERA PLAYA EL TIRANO, C.A.
SOLICITUD DE COMPRAS

Numro Solicitud/
Numero x CC
0031096
0007550

Fecha: 02/04/2014
Solicitante: DEPARTAMENTO DE CALIDAD
Almacen: A L M A C E N G E N E R A L

Proveedor A:
Proveedor B:
Proveedor C:

ITM	CODIGO	DESCRIPCION	Exist. A	Cons.Prom	Stock.Min	Stock.Max	Ult.Precio	Unidad	Cantidad	Precio A	Precio B	Precio C
001	0601132	LAMINA PARA PLASTIFICACION T/CARTA	1.00	1.00			495.00	PAQUETE	4.00			

Observaciones:
*****para plastificar tarifario del hotel el cual debe estar detras de la puerta de las habitaciones 324 hab de isla, exigencia de MINTUR******

Aprobado por Departamento
AMARTINEZ 02/04/2014 05:02:38 p.m.
Procesado por:
AMARTINEZ 02/04/2014 17:01:36

Aprobado Administración
CVELASQUEZ 03/04/2014 08:12:21

Aprobado Gerente General
FACOSTA 03/04/2014 09:17:34

Fuente: Departamento de Compras del Hotel Sunsol Isla Caribe (2014)

Anexo Nº2 Formato Digital Orden de Compra

CORPORACION HOTELERA PLAYA EL TIRANO, C.A.
CORPORACION HOTELERA PLAYA EL TIRANO, C.A.
Carretera Costanera Sector Pueblo Nuevo El Tirano. Margarita Edo. Nueva Esparta - Venezuela
Telf: Fax: e-mail:
R.i.f: J-31251261-0

ORDEN DE COMPRAS

ORDEN No.: 0055396

Fecha	24/03/2014	Proveedor	TODO EN HIERRO, C.A.
Solicitante	SEGURIDAD ISLA	Direccion	AV. ROMULO BENTACOURT, CENTRO
No. Requisicion	0030817	Telefono	0295-2647673
Fecha Solicitud	24/03/2014	Fax	
		R.i.f.	J-40141791-4 N.i.t.

Itms	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNIT.	MONTO
1	SERCHA	UNIDAD	30.00	400.00	12,000.00

Observaciones:
***** SOLICITADO PARA LA PARED PERIMETRAL DE PUEBLO CARIBE *****

SUB-TOTAL: **12,000.00 Bs**
Descuento :
I.V.A.

Forma de Págo: C O N T A D O

TOTAL: **12,000.00 Bs**

SON: DOCE MIL CON 0/100 BOLIVARES **********

Condiciones e Instrucciones:
Cada envio debe estar amparado por su factura en la cual debera indicarse la cantidad y el valor total de cada renglon. El Numero de esta Orden de Compra debe indicarse en la Factura y Correspondencia del Suplidor en el caso de envios parciales. La Factura debe indicar el numero del renglon en la Orden de Compra entregando original de la factura al mometo de la entrega de mercancia y/o servicio.
HORARIO ENTREGA DE MERCANCIA: LUNES A VIERNES 08:00 a.m 03:00 p.m // SABADOS 08:00 a.m a 11:00 a.m

Gerente Departamento	Administración	Gerente General
MRODRIGUEZ 24/03/2014 12:00:00 a.m.	CVELASQUEZ 24/03/2014 16:52:20	FACOSTA 25/03/2014 08:29:21

Procesado por:
LCALDERON 24/03/2014 15:10:30

Fuente: Departamento de Compras del Hotel Sunol Isla Caribe (2014)

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS, DEL HOTEL SUNSOL ISLA CARIBE C.A MUNICIPIO ANTOLIN DEL CAMPO.
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Mary Rojas	**CVLAC:** 20.538.600 **E MAIL:** **rojasgonzalez@hotmail.com**
	CVLAC: **E MAIL:**
	CVLAC: **E MAIL:**
	CVLAC: **E MAIL:**

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Actividades

Departamento

Hotel

Municipio

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÀREA	SUBÀREA
Ciencias Administrativas	Administración de Empresas Turísticas

RESUMEN (ABSTRACT):

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
Lcdo. José Pino	**ROL**	**CA**	**AS**	**TU X**	**JU X**
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Lcda. Milagro Gil	**ROL**	**CA**	**AS**	**TU**	**JU X**
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Lcda. María Fernández	**ROL**	**CA**	**AS**	**TU**	**JU X**
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	**CA**	**AS**	**TU**	**JU**
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2014	07	03
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Trabajo_D_Grado_Mary_Rojas	.pdf
Trabajo_D_Grado_ Mary_Rojas	.docx

CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS: A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

ALCANCE

ESPACIAL: _____ (**OPCIONAL**)

TEMPORAL: _____ (**OPCIONAL**)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Técnico Superior en Administración de Empresas Turísticas

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Técnico Superior

ÁREA DE ESTUDIO:

Ciencias Administrativas

INSTITUCIÓN:

UNIVERSIDAD DE ORIENTE NUCLEO DE NUEVA ESPARTA

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU Nº 0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda ***"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC Nº 696/2009".***

Leído el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SECRETARIA
CONSEJO UNIVERSITARIO

JUAN A. BOLAÑOS CURVELO
Secretario

C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

Trá[illegible]lo un asunto en cada oficio

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

DERECHOS

Artículo 41 del reglamento de trabajo de pregrado (Vigente a partir del II semestre 2009, Según comunicado CU-034-2009).*"Los Trabajos de Grado son Propiedad exclusiva de la Universidad y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará en Consejo Universitario"*

Br. Mary Rojas
AUTOR

Econ. JOSÉ PINO
JURADO PRINCIPAL

LCDA. MILAGRO GIL
JURADO PRINCIPAL

LCDA. MARÍA FERNÁDEZ
JURADO PRINCIPAL

POR LA COMISION DE TRABAJO DE GRADO