

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**



**TESIS**

**“LA GESTION DE COMPRAS Y SU INFLUENCIA EN EL ABASTECIMIENTO  
DE LAS AREAS DEL GRAN HOTEL TACNA PARA LA PRESTACION DE SUS  
SERVICIOS EN EL AÑO 2014”**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. DIANA CAROLINA**

**ROSAS MAMANI**

Para optar Grado Académico de Contador  
Público con Mención en Auditoría

**TACNA – PERÚ**

**2015**

## DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y la fortaleza que necesitaba para terminar el desarrollo de esta investigación.

Con gran amor a mis padres; por estar en el momento justo de mi vida personal y profesional, ya que sin ellos este proyecto no sería posible.

A mi esposo, por su apoyo incondicional para culminar con mis metas propuestas.

A mi hija por que la amo infinitamente y es el motivo que me impulsa cada día para ser mejor.

A mis profesores, quienes con paciencia y dedicación compartieron sus conocimientos conmigo y mis compañeros

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación busca estudiar y analizar los procesos técnicos de la programación de la gestión de compras, con el objetivo de establecer y determinar su incidencia en el abastecimiento del Gran Hotel Tacna. La programación de la gestión de compras, es la base del ordenamiento que debe existir en el proceso logístico; también es el punto de partida, apenas tenemos necesidad de algún material, por lógica debemos determinar la cantidad que necesitamos y para cuándo lo requerimos. Sin la programación de una adecuada gestión de compras el abastecimiento simplemente no cumplirá con su objetivo y las personas que trabajan en ella, se convertirán en “mandaderos”, “regularizadores”, “notarios”; pues todos los pedidos serán siempre “urgentes” para “ayer”.

Para alcanzar el objetivo señalado, se realizó un tipo de investigación básica, de carácter descriptiva correlacional y transversal de relación causal en el que participaron todo el potencial humano que labora en el Gran Hotel Tacna.

Se determinó y se concluyó que el abastecimiento no es eficiente, por lo cual, se recomienda realizar y aplicar la programación de gestión de compras, a fin de superar y mejorar el abastecimiento a las diferentes áreas del hotel.

## **ABSTRACT**

This research aims to study and analyze the technical processes of programming the procurement, in order to establish and determine its impact on the supply of Gran Hotel Tacna.

Programming purchasing management is the basis of the system that should exist in the logistics process; It is also the starting point, we just need some material, logically we must determine how much you need and when they require. Without proper management programming purchasing supplies simply will not meet its goal and people who work in it, they will become "messengers", "regularizadores", "notaries"; then all orders will always be "urgent" to "yesterday".

To achieve the stated objective, a type of basic research, correlational and cross-sectional descriptive character of causal relationship involving all the manpower working at the Gran Hotel Tacna was performed.

It was determined and concluded that the supply is not efficient, therefore, it is recommended to apply programming and procurement, to overcome and improve the supply to the different areas of the hotel.

## CONTENIDO

### RESUMEN

### ABSTRAC

### INTRODUCCION

## CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.	Identificación y Determinación del Problema	07
1.1.1.	Delimitaciones de la Investigación	08
1.2.	Formulación del Problema	08
1.2.1.	Problema Principal	08
1.2.2.	Problema específico	08
1.3.	Objetivos de la Investigación	09
1.3.1.	Objetivo General	09
1.3.2.	objetivos específicos	09
1.4.	Justificación e Importancias de la Investigación	09
1.4.1.	Justificación	09
1.4.2.	Importancia	10
1.5.	Alcances y Limitaciones	11
1.5.1.	Alcances	11
1.5.2.	Limitaciones	11
1.6.	Hipótesis de Tesis	11
1.6.1.	Hipótesis Genera	11
1.6.2.	Hipótesis Específicas	12
1.7.	Definición y Operacionizacion de Variables	12
1.7.1.	Variable Independiente	12
1.7.2.	Variable Dependiente	12

## CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1.	Antecedentes del Estudio	13
2.2.	Bases Teóricas	15
2.2.1.	Gestión de Compras	15
2.2.1.1.	Definición	15
2.2.1.2.	Contribución al Beneficio de la Empresa	16
2.2.1.3.	La necesidad de Integrar Estratégicamente	16
2.2.1.4.	Objetivo de la función de Compras.	18
2.2.1.5.	Características de la Gestión de Compras	21
2.2.1.6.	Proceso de Compras	21

2.2.1.7.	Etapas de la Gestión de Compras	22
2.2.1.8.	Estrategias para Realizar Compras	24
2.2.1.9.	Método de selección de Proveedores	26
2.2.1.10.	Responsabilidad	27
2.2.1.11.	Funciones	27
2.2.1.12.	Estrategias	28
2.2.1.13.	Proveedores de Proceso	28
2.2.2.	Abastecimiento	29
2.2.2.1.	Proceso de abastecimiento	30
2.2.2.2.	Objetivos	31
2.2.2.3.	Ciclo del Abastecimiento	31
2.2.2.4.	Cadena del Abastecimiento	32
2.2.2.5.	Factores de Abastecimiento	32
2.3.	Definición Términos básicos	33
<b>CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION</b>		
3.1	Tipo de Investigación	37
3.2	Diseño de Investigación	37
3.3	Población de Investigación	38
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección	39
3.5	Técnicas de Procesamiento de datos	39
3.6	Ámbito de Investigación	41
3.7	Nivel de Investigación	41
<b>CAPITULO IV: ANALISIS E INTERPRETACION D DATOS</b>		
4.1	Tratamiento Estadístico de Datos de presentación	43
4.2	Presentación de Resultados, tablas, gráficos Estadístico	72
4.2.1	Contraste de Hipótesis	72
4.3	Discusión de Resultados	77
	Conclusiones	80
	Recomendaciones	81
	Referencias Bibliográficas	82

## INDICE DE TABLA

<i>Tabla 1</i> .....	44
<i>Tabla 2</i> .....	45
<i>Tabla 3</i> .....	46
<i>Tabla 4</i> .....	47
<i>Tabla 5</i> .....	48
<i>Tabla 6</i> .....	49
<i>Tabla 7</i> .....	50
<i>Tabla 8</i> .....	54
<i>Tabla 9</i> .....	55
<i>Tabla 10</i> .....	56
<i>Tabla 11</i> .....	57
<i>Tabla 12</i> .....	55
<i>Tabla 13</i> .....	56
<i>Tabla 14</i> .....	57
<i>Tabla 15</i> .....	58
<i>Tabla 16</i> .....	62
<i>Tabla 17</i> .....	60
<i>Tabla 18</i> .....	61
<i>Tabla 19</i> .....	62
<i>Tabla 20</i> .....	63
<i>Tabla 21</i> .....	64
<i>Tabla 22</i> .....	65
<i>Tabla 23</i> .....	66
<i>Tabla 24</i> .....	67
<i>Tabla 25</i> .....	68
<i>Tabla 26</i> .....	69
<i>Tabla 27</i> .....	70
<i>Tabla 28</i> .....	71
<i>Tabla 29</i> .....	72
<i>Tabla 30</i> .....	73
<i>Tabla 31</i> .....	74
<i>Tabla 32</i> .....	75

## INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	84
ANEXO 2 : OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	85
ANEXO 3 : ENCUESTA.....	86
ANEXO 4 : CUADROS ESTADISTICOS .....	93

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 .....	45
<i>Figura 2</i> .....	47
<i>Figura 3</i> .....	49
<i>Figura 4</i> .....	51
<i>Figura 5</i> .....	53
<i>Figura 6</i> .....	55
<i>Figura 7</i> .....	57
<i>Figura 8</i> .....	59
<i>Figura 9</i> .....	61
<i>Figura 10</i> .....	63
<i>Figura 11</i> .....	65
<i>Figura 12</i> .....	67
<i>Figura 13</i> .....	69
<i>Figura 14</i> .....	71

## INTRODUCCION

En términos generales el concepto de abastecimiento engloba los procesos de negocio, las personas, la organización, la tecnología y la infraestructura física.

En particular, el abastecimiento puede ser entendido como el proceso realizado por una organización para conseguir aquellos bienes y servicios que requiere para su operación y que son producidos o prestados por terceros. Este concepto implica incorporar en la definición de proceso todas aquellas actividades que se relacionan con la compra o contratación, desde la detección de necesidades hasta la extinción de la vida útil del bien o servicio.

Actualmente las empresas se han visto en la obligación de mejorar sus competencias, profesionalizando sus áreas de apoyo dentro de las que destaca el área de abastecimiento. Lo que permitirá mantener la continuidad operacional adaptándose a los cambios de la organización y del entorno; otorgando los productos y servicios requeridos en condiciones competitivas.

Detrás de cada compra hay alguna necesidad relacionada con una actividad de la organización, por lo que todo el proceso debiera estar orientado a satisfacer dicha necesidad de manera eficaz, eficiente y transparente

Finalmente, se presenta las conclusiones y recomendaciones a los que se arriba, después de realizada el trabajo de investigación y los anexos.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema.**

Toda empresa tiene normalmente un sistema de abastecimiento de sus productos, bienes o servicios, sin embargo en el Gran Hotel Tacna no se cuenta con registro que muestre la situación actual de lo que sucede con tal proceso. Se sabe que al conocer estos procesos se tendrá un panorama general que permita formalizar y documentar sus procesos del abastecimiento y las posibilidades de mejora la empresa.

El sistema de gestión de compras comprende un conjunto de conocimientos, acciones y medios destinados a prever y proveer los recursos necesarios que posibiliten realizar una actividad principal en el tiempo, forma y el costo más oportuno, en el marco de la productividad y calidad.

De manera que tener existencias en almacenes implica tener dinero retenido y sin producir, de la presente investigación considera que para reducir el mínimo esta cantidad de dinero, la organización debe hacer que coincidan las operaciones de oferta y demanda, con la finalidad de que las existencias permanezcan en los almacenes en el tiempo y lugar preciso solamente para cuando el cliente lo requiera.

Este problema surge como consecuencia de inconsistencia presentada en la gestión de compras de varios proveedores, movimiento de mercaderías y almacenaje, a partir de lo cual se analiza la gestión de compras y el manejo de inventarios como herramienta fundamental en el logro de los objetivos corporativos de la empresa.

### **1.1.1. Delimitaciones de la investigación**

#### **A. Delimitación espacial**

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el distrito Tacna provincia Tacna y departamento Tacna.

#### **B. Delimitación temporal**

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el periodo 2014.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema Principal**

¿En qué medida la gestión de compras influye en el abastecimiento de las áreas del Gran Hotel Tacna para la prestación de sus servicios en el año 2014?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cómo se desarrolla la gestión de compras en el Gran Hotel Tacna para la prestación de sus servicios?
- ¿Cómo se abastecen las áreas del Gran Hotel Tacna para la prestación de sus servicios?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Establecer en qué medida la gestión de compras influye en el abastecimiento del Gran Hotel Tacna para la prestación de sus servicios.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- ❖ Describir cómo se desarrolla la gestión de compras en el Gran Hotel Tacna para la prestación de sus servicios.
- ❖ Evaluar cómo se abastecen las áreas del Gran Hotel Tacna para la prestación de sus servicios.

### **1.4. Justificación e Importancia investigación**

#### **1.4.1. Justificación**

El manejo inadecuado de los inventarios, al igual que la adquisición de productos en el momento y cantidad incorrecta, incurren siempre en el aumento de costos y la disminución de los beneficios, necesitando incluso un mayor esfuerzo de parte del personal para obtener una rentabilidad reducida, una buena calidad de servicio, razón por la cual este estudio se aboca al análisis de la gestión de compras como herramienta fundamental en el logro de los objetivos corporativos.

De manera que con desarrollo de esta investigación, se busca obtener soluciones a la problemática descrita en el primer punto de este capítulo, a través de estrategias que faciliten la gestión de aprovisionamiento de la empresa, lo cual puede traducirse en una reducción importante en los costos de adquisición, compra, almacenaje, transporte y prestación del servicio ofrecidos en el tiempo y lugar requerido por los clientes.

#### **1.4.2. Importancia**

Es importante para que la conducción de la organización, permita el manejo adecuado de las mercaderías de la empresa, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones, donde se preverán todas las medidas administrativas y contables, para el logro de los objetivos, con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, verificando la exactitud y veracidad de la información promoviendo la eficiencia en las operaciones y propiciar la aplicación de las políticas en el logro de metas y objetivos programados. La empresa puede mejorar sus márgenes de beneficio siguiendo una política de aprovisionamiento adecuada. La compra ha dejado de ser una actividad más para convertirse en una estrategia para las organizaciones y el objetivo de esta estrategia es conseguir para la empresa los mejores proveedores que puedan abastecer los mejores productos y servicios, todo esto al mejor precio.

Sin embargo, cuando nos enfrentamos a una crisis económica o una etapa de recesión, una mala administración de las compras puede ser fatal para la empresa. Y es que una buena gestión de las compras puede aumentar considerablemente tu margen de beneficios, pudiendo de este modo hacer frente a gastos que de otro modo no sería posible.

Una empresa puede mejorar sus márgenes de beneficio siguiendo una política de aprovisionamiento adecuada del Gran Hotel Tacna.

## **1.5. Alcances y Limitaciones**

### **1.5.1. Alcances**

El propósito fundamental de este trabajo hace referencia a los suministros de productos y servicios con incidencia directa en la calidad de los trabajos realizados. La empresa hotelera GRAN HOTEL TACNA, para, sus clientes el mantenimiento, renovación, verificación y validación de las actividades que se desarrollan en el área de compras, además es evidente que cualquier organización o empresa necesita que se ejecute un control en cualquiera de sus departamentos, sin esta herramienta de gestión abre puerta a fraudes o irregularidades al no efectuarse los procedimientos correctos para la compra de productos (alimentos, bebidas, suministros. Limpieza, etc.) Y su respectivo pago; por otro lado, dicha investigación es un aporte a las ciencias administrativas y contables ya que sirve de base o incentivo para otros investigadores que quieran profundizar sobre el tema de gestión de compras y la calidad de prestación de servicio.

### **1.5.2. Limitaciones**

No se presentan dificultades que afecten el desarrollo de la investigación, por estar en permanente contacto con profesores que aportan su valiosa ayuda. Sin embargo se presentó algunas limitaciones al no contar con la totalidad de documentación contable y administrativa de la empresa.

## **1.6. Hipótesis de Tesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

La gestión de compras influye significativamente en el abastecimiento de las áreas en el Gran Hotel Tacna para la prestación de sus servicios.

### 1.6.2. Hipótesis Específicas

- ✓ La gestión de compras que se desarrolla en el Gran Hotel Tacna para la prestación de sus servicios es deficiente.
- ✓ El abastecimiento de las áreas del Gran Hotel Tacna para la prestación de sus servicios es deficiente.

## 1.7. Definición y Operacionalización de Variables

### 1.7.1. Variable independiente

#### **Gestión de compras:**

Es un proceso cuya magnitud y alcance depende del tamaño de la empresa, ubicación o sector.

#### **CAMACHO, Salvador**

- Precio
- Cumplimiento
- Calidad
- Comprobante pago
- Tiempo
- Proveedores

### 1.7.2. Variable dependiente

#### **Abastecimiento**

Es parte de la logística de producción junto con la distribución física, el mantenimiento y los servicios de áreas.

#### **BOLAND, Lucrecia**

- ❖ Tiempo
- ❖ Cumplimiento
- ❖ Calidad
- ❖ Almacén
- ❖ Periodicidad
- ❖ cantidad

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio.**

De acuerdo a la investigación realizada se encontraron 4 trabajos de investigación que han tratado contenidos un tanto relacionado al tema, como son:

- **Pedro Daniel Hidalgo Ramírez, Santiago de Chile agosto 2013 “MODELO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS OPERACIONALES”, de Universidad de Chile Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas departamento de Ingeniería Industrial.**  
Bajo este escenario, es primordial ejercer una correcta administración y gestión de los recursos de capital disponibles para la ejecución de una cartera de proyectos, a fin de garantizar el cumplimiento de las metas planteadas en materia de seguridad, plazos de implementación y presupuesto; lo cual asegura la rentabilidad comprometida a los inversionistas.

- **Agustín Santillán Orozco, Piura - marzo del 2006 “MEJORAS EN LA GESTIÓN DE COMPRAS, INVENTARIOS Y ALMACENES DE UNA PEQUEÑA EMPRESA ”Universidad Nacional de Piura**

El presente trabajo tiene como objetivo proponer soluciones a los problemas detectados, en base a un análisis previo de la situación actual de esta pequeña empresa. Este trabajo empieza mostrando un marco teórico referente a la gestión de compras, inventarios y almacenes. Luego, se realiza un diagnóstico sobre el estado de la empresa, en el cual se indica las actividades elementales que desarrollan los operarios para la confección de un producto específico, y el tiempo que les demanda hacer cada una de éstas.

- **Cynthia Katherine Pérez ríos, Chiclayo, 15 de Abril del 2014 “LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE Y SU INFLUENCIA EN LOS RESULTADOS ECONOMICOS Y FINANCIEROS DE LA EMPRESA RESTAURANTE CAMPESTRE SAC - CHICLAYO PERIODO ENERO A SEPTIEMBRE 2011 Y 2012”Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.**

En la actualidad las empresas para que logren obtener una identificación propia deben enfocarse en la Calidad del Servicio al Cliente, con el cambio constante de la prestación de servicios y la innovación se tiene que lograr que los clientes se encuentren satisfechos, más aún si es un Restaurante donde la calidad es un factor primordial en la empresa. Si en las organizaciones, todos estuvieran conscientes que la calidad es un progreso que de alguna manera asegura la permanencia en el mercado e incrementa las utilidades, puede lograrse que todos conviertan a esta en un estilo de vida, que conlleva en familiarizarse y conocer a los clientes en sus gustos, comodidades, preferencias y lo más importante poder obtener una opinión de ellos para lograr mejoras continuas en la empresa.

- **KAREM ASTHRID ULLOA ROMÁN “TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO” PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ -Lima, julio del 2009.**

Esta tesis tiene como propósito fundamental de ayudar a mejorar la gestión de la logística del abastecimiento en los aspectos de evaluación y selección de los insumos; y en el control del desempeño de los proveedores.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Gestión de Compras**

#### **2.2.1.1. Definición**

Opciones estratégicas en la gestión de compras que pueden alterar considerablemente las capacidades y ventajas competitivas de la empresa. Elegir unas u otras prácticas implica favorecer unos u otros objetivos, que no siempre son compatibles entre sí. Por ejemplo, un sistema de selección de proveedores puede priorizar la calidad de los suministros y, en consecuencia, contribuir a desarrollar una estrategia de diferenciación. Por el contrario, puede priorizar el precio como criterio de selección, contribuyendo a reducir los costes productivos, pero probablemente sacrificando ciertos atributos de calidad. La función de compras, ahora más que nunca, debe ser capaz de elegir los objetivos y las alternativas que más beneficien a la empresa.

Es necesario que la función de compras esté integrada en el proceso de planificación estratégica de la empresa, de forma que las decisiones se tomen a la luz de estrategia competitiva, que la apoyen, y que ayuden a desarrollarla.

Las capacidades de la función de compras estarán así alineadas con los objetivos de la empresa y, en consecuencia, con los de otras áreas funcionales que participen en la formulación de la estrategia empresarial.

Se garantizará entonces que todos los esfuerzos realizados en las distintas áreas de la empresa se complementan y contribuyen a generar ventaja competitiva.

Javier González Benito - Universidad de Salamanca.

#### **2.2.1.2. Contribución al beneficio de la empresa y su relación con otras áreas**

A finales de la década de los 70 el porcentaje que se representaban las compras sobre las ventas del grupo de empresas antiguas superaban el 50%.

En la misma época en los cie mayores grupos industriales de estados unidos, el coste de las mercancías y los servicios comprados también estaba por encima de dicho porcentaje, dependiendo del tipo de industria de que se trate, el porcentaje puede variar enormemente, no obstante queremos resaltar la importancia del dato y por o tanto la influencia que sobre la cuenta de resultados de las empresas, tiene una adecuada gestión de esta enorme masa de recursos.

Suponiendo que el mercado pueda absorber e las mismas condiciones (precios) tan importante incremento, seguramente necesitaríamos inversiones adicionales de compra sería factible, sin ninguna inversión adicional, ya que solo tendríamos que plantearnos el optimizar profesionalmente la gestión de aprovisionamiento.

Para medir la rentabilidad de una empresa, tenemos que poner en relación el beneficio (diferencia entre ingresos y gastos) con la inversión necesaria para obtenerlo (recursos totales).

**Emilio Martínez Moya – 4ta Edición – Gestión de compras.**

### **2.2.1.3. La necesidad de integrar estratégicamente a la función de compras**

Desde que advirtiera de la necesidad de gestionar estratégicamente las actividades productivas de una organización, surgió el problema de identificar dimensiones que permitieran definir y clasificar las diferentes opciones competitivas que se le plantean a un sistema productivo. Uno de los esquemas más utilizados es el propuesto por Hayes y Wheelwright (1984), quienes distinguen cuatro prioridades, dimensiones u objetivos competitivos básicos: coste, calidad, plazo de entrega (que recoge aspectos como la fiabilidad y la rapidez) y flexibilidad<sup>2</sup>. La función de compras puede contribuir de forma significativa a conseguir cada uno de estos objetivos genéricos (Krause et al., 2001), de ahí su importancia estratégica.

En lo que respecta a la reducción de costes, el departamento de compras puede contribuir mejorando los ratios de eficiencia y utilización de los recursos humanos y físicos con los que cuenta y, sobre todo, reduciendo los precios de adquisición y transporte de los suministros y los niveles de inventario que se mantienen. También puede contribuir al objetivo de la calidad primando, por ejemplo, la prestación y funcionalidad de los productos, su durabilidad, su fiabilidad o su uniformidad a la hora de tomar decisiones de compra.

Si el énfasis se pone en reducir los tiempos de emisión de pedidos y de suministro y en crear una base de proveedores fiables, la función de compras contribuirá a competir en plazo de entrega.

Finalmente, puede ayudar a mejorar la flexibilidad de la empresa configurando una red de aprovisionamiento capaz de alterar fácilmente el volumen de producción, de fabricar un abanico amplio de versiones y de introducir modificaciones y nuevas prestaciones en los componentes cuando sea necesario.

**Skinner (1969).**

#### **2.2.1.4. Objetivos de la función de compras**

Cada empresa debe establecer unas políticas y unos objetivos a medio y largo plazo. En función de las mismas se dotara de una organización, que en el caso específico de la función de compras va a depender de las características particulares de la empresa, de su entorno (mercado) y por supuesto de sus hombres. Independientemente de estas circunstancias concretas, la función de compras siempre deberá ocuparse de:

– **Realizar previsiones:**

Supone la utilización de unas determinadas técnicas de aprovisionamiento, que nos permitan disponer de los materiales en el momento adecuado, ni antes por el coste de carencia.

– **Negociación de precios:**

Con independencia del grado de competencia de nuestro mercado y de nuestro nivel de dependencia del exterior, el obtener la mayor rentabilidad de nuestros suministros exteriores, supone necesariamente el conseguir los mejores precios de acuerdo con los acondicionamiento establecidos.

- **Búsqueda de otras fuentes de aprovisionamiento:**  
Para cumplir el objetivo anterior, debemos estimular una sana competencia entre nuestros proveedores, si conseguimos establecer una adecuada rotación entre nuestros suministradores habituales, vamos a evitar el riesgo de quemar nuestras fuentes de aprovisionamiento, que en determinadas circunstancias es posible que ya no pueda mejorar sus condiciones.

Debemos encontrar nuestro punto de equilibrio, entre seguridad en las entregas y potencia de compra (concentración). La estrategia será diferente, como veremos más adelante, en función e la complejidad del mercado de suministros de la importancia (incidencia) de los productos para nuestra empresa.

- **Contratos de aprovisionamiento:**  
Suponen adquirir compromisos en firme, normalmente con una duración determinada y una cadencia (programación) de los plazos de entrega.

Podremos obtener el beneficio que supone la negociación de una cierta cantidad, sin el inconveniente de cargarnos con el stock.

El proveedor puede de esta forma racionalizar su fabricación y nosotros aseguramos el suministro en las condiciones acordadas. Ambas partes asumimos el riesgo de que cambien las condiciones del mercado.

– **Rotación de stocks:**

Independientemente de las dependencias y de la estructura organizativa de la empresa, contribuir a la minimización de los recursos inmovilizados en las existencias es uno de los objetivos tradicionalmente asumidos por compras. Además de reducir los costes de tendencia, directos, reduciremos el riesgo de deterioros y obsolescencias que a priori, pueden ser difíciles de estimar, pero que siempre son una fuente importante de costos añadidos, pérdidas, para todas las empresas.

– **personal de compras:**

Partiendo de la evidencia, de que una buena organización con aplicaciones informatizadas, puede y debe ahorrar plantilla, para garantizar una buena gestión necesitamos personal competente y motivado.

En muchas empresas la función de compras, as que ninguna otra se ha quedado atrás, sigue vinculada a la rutina, sigue negociando con sus redes y fuentes de suministro habituales, lo que era perfectamente normal en unos tiempos de relativa estabilidad:

“ahora ninguna empresa puede permitirse el lujo de que su función de compras no esté a la altura de la otra área de la compañía. La dirección de compras debe estar implicada y conocer a fondo los lineamientos estratégicos, las líneas maestras por donde se va a desarrollar la empresa en los próximos años (nuevos productos, nuevos mercados, nuevas tecnologías, etc.). Con palabras de un conocido autor, la competencia hace pasar a primer plano una función, por lago tiempo relegada, compras”.

**Gestión de compras: negociación y estrategias de aprovisionamiento – FC Edición 2007 – 219 pág.**

#### **2.2.1.5. Características de la gestión de compras**

- Tener contacto con el mercado y en general con los vendedores.
- Coordinación con las demás dependencias.
- Asegurar la recepción de la mercadería adecuados cuando se necesiten, en las cantidades necesarias para la producción y establecer las entregas a tiempo.
- Ratificar que los artículos y productos principales se encuentren disponibles en las cantidades suficientes para que la producción sea continua y los servicios se obtengan a las velocidades de consumo requeridas.

**Área de compras - Universidad abierta a distancia bogota 1990.**

#### **2.2.1.6. Proceso de compra**

El proceso de compras involucra la adquisición de materias primas, suministros y componentes para la organización.

Las actividades asociadas con este proceso incluyen lo siguiente:

- Seleccionar y calificar proveedores.
- Evaluar el desempeño del proveedor.
- Negociar contratos.
- Comparar precio, calidad y servicio.
- Contratar bienes y servicios.
- Programar compras.
- Establecer las condiciones de venta.
- Evaluar el valor recibido.
- Medir la calidad que proviene del exterior.

- Predecir el precio, servicio y en ocasiones los cambios de demanda.
  - Especificar la forma en la que se recibirán los bienes.
- Ballou (2004).**

#### **2.2.1.7. Etapas de la gestión de compras**

##### **1. Evaluación del proveedor:**

Implica encontrar proveedores potenciales y determinar la probabilidad de que se conviertan en buenos proveedores. Esta fase requiere el desarrollo de criterios de evaluación. Tanto los criterios como los pesos dependen de las necesidades de la organización. La selección de proveedores competentes es crítica, ya que de lo contrario todos los demás esfuerzos de compra se desperdician.

##### **2. Desarrollo del proveedor**

Compras se asegura de que el proveedor tenga una apreciación de los requerimientos de calidad, los cambios de ingeniería, los programas y las entregas, el sistema de pagos y las políticas de adquisición.

El desarrollo del proveedor puede incluir distintos aspectos, desde el entrenamiento hasta la ayuda en ingeniería y producción, y los formatos para la transferencia electrónica de información.

Las políticas de compras pueden incluir aspectos como el porcentaje de negocios hecho con cualquier proveedor o con negocios minoritarios.

### 3. Negociaciones

Las estrategias de negociación se clasifican en los siguientes tipos:

- a) **Modelo del precio basado en el costo:** requiere que el proveedor abra sus libros al comprador. El precio contratado se basa en el tiempo de mano de obra y los materiales o en un costo fijo, con una cláusula de aumento para acomodar los cambios en los precios.
- b) **Modelo de precio basado en el mercado:** el precio está basado en un precio o índice publicado.
- c) **Licitación competitiva:** Es apropiada en los casos en que los proveedores no están dispuestos a discutir los costos o donde no existan mercados perfectos. Requiere que la gente de compras tenga varios proveedores potenciales del producto y presupuestos de cada uno.  
  
La principal desventaja es que dificulta el desarrollo de relaciones de largo plazo entre comprador y proveedor. La licitación competitiva puede determinar el costo de forma efectiva. Pero también puede hacer difícil la comunicación y eficacia.

- d) **Combinar dos o más técnicas:** proveedor y comprador deben estar de acuerdo en revisar ciertos datos de costos, aceptar alguna forma de datos del mercado para los precios de materias primas, o acordar que el proveedor deberá permanecer competitivo

**DIAGNÓSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LOS PRODUCTOS DE IMPORTACIÓN EN EL HOTEL ESMERALDA José ramón vega Almaguer 2010.**

**2.2.1.8. Estrategias para realizar compras**

a) **Compras Estratégicas:**

Las compras estratégicas requieren una estrecha relación con los proveedores. En tal sentido, la estrategia de compra debe consistir en mantener una alianza estratégica con ellos.

Es decir, la empresa debe gestionar estas compras mediante intercambios regulares de información, visitas frecuentes, procurar relaciones a largo plazo, y hasta se podría realizar una integración virtual con el proveedor.

b) **Compras de Apalancamiento:**

Las compras en este cuadrante poseen una gran importancia estratégica aunque son relativamente fáciles de realizar. Las compras se pueden emitir a diferentes proveedores, por lo que lo más recomendable es aprovechar el poder adquisitivo, gestionar dichas compras mediante una selección de proveedores, sustituir productos y realizar negociaciones orientadas a precios.

En tal sentido, la estrategia de compra podría basarse en el principio de licitación pública.

**c) Compras cuello de botella:**

Las compras cuello de botella poseen una baja importancia estratégica aunque son difíciles de manejar. Asimismo, se caracterizan porque suelen causar problemas de desabastecimiento de los materiales, debido a que los proveedores son escasos y/o muy poderosos.

**d) Compras no críticas:**

Las compras en este cuadrante poseen una importancia estratégica baja, y son fáciles de manejar.

Sin embargo, las órdenes con frecuencia son realizadas a muchos proveedores, por lo que sus costos logísticos y administrativos son altos. Así pues, la estrategia de compras recomendada es reducir los costos de transacción a través de un procesamiento eficiente, estandarizar el producto y optimizar los volúmenes de pedidos y niveles de inventario.

**Cfr. Myoung y Drake 2009.**

**2.2.1.9. Métodos de selección de proveedores**

El método de selección debe ser consecuente con el análisis del contexto, las realidades de la cadena de abastecimiento y los criterios seleccionados.

Según el método escogido, se puede incrementar la eficiencia de la decisión de compra a partir de:

- Habilitar el procesamiento más rápido y automatizado de los datos, así como el análisis de toda la información pertinente para tomar una decisión.
- Habilitar el almacenamiento más eficiente de todos los procesos de decisión, a fin de permitir el acceso a la información para casos futuros.
- Eliminar criterios y alternativas redundantes en los procesos de decisión.
- Facilitar la comunicación más eficiente y justificar los resultados de los procesos de decisión.

Una tendencia detectada en la mayor parte de los autores consiste en que primero aplican un método de aproximación que luego complementan con un método de optimización, a fin de respaldar una decisión más adecuada.

En la revisión bibliográfica se constató que la mayoría de los autores consultados aplican este procedimiento y plantean la solución del problema de selección de proveedores a partir de la integración de métodos complementarios. **Boer, Weger y Telgen (1998)**

#### **2.2.1.10. Responsabilidad del departamento de compras**

Al aumentar la complejidad de las organizaciones debido al crecimiento, las adquisiciones y funciones, las líneas de abastecimiento se hicieron más incierto la actividad de compras al extranjero se dinamizo.

Se dio mayor atención a la calidad de material comprado al recibirlo, y se intensificó el énfasis en la obtención de utilidad al comprar como un medio de mantener e incrementar la posición competitiva de la organización. Los departamentos de compras tuvieron que asumir responsabilidades mayores y diferentes.

**Ed. México, 230p. Leenders (1999) “Administración de compras y materiales”.**

#### **2.2.1.11. Funciones del departamento de compras**

La función del departamento de compras es ayudar a producir más utilidades a la empresa, es de vital importancia dentro de una organización, casi estrategia y su ejecución eficaz constituye una parte vital para el éxito de una organización.

Independientemente del tipo de industria las funciones del departamento de compras.

Se pueden mencionar de la siguiente manera:

Adquisiciones:

- Precio
- Calidad
- Cantidad
- Condiciones de entrega
- Condición de pago
- Servicios pos venta

**Robinson, Faris y Wind (1967)**

#### **2.2.1.12. Estrategias de la Gestión de Compras**

La matriz de Kraljic es una herramienta que permite diseñar estrategias de gestión de compras, buscando minimizar riesgos de suministro y aumentar la rentabilidad, garantizando calidad y adecuadas relaciones con los proveedores.

Es importante en esta etapa del trabajo indicar la matriz de Klarjic que tiene como objetivo considerar las compras como parte de la administración del aprovisionamiento, con el fin de evitar los riesgos de suministro y minimizar los impactos en la rentabilidad.

**eMarketServices(ICEX)**

#### **2.2.1.13. Proveedores dentro del Proceso de Compras**

Los proveedores son un elemento fundamental dentro de la gestión de compras, ya que ellos son los que suministran constantemente la materia prima y servicios para desarrollar los procesos de la empresa. Por estos motivos una adecuada selección y relación con los proveedores permite que la función de compras se realice de una manera adecuada.

El aprovisionamiento o compras en las organizaciones están soportados al interior por el trabajo de base y hacia el exterior con las fuertes y consistentes relaciones entre compradores productores y proveedores.

**FERRIN, Arturo. "Gestión de stocks en la logística de almacenes". Fundación Confederal Editorial. Madrid, España, 2007. 206 p.**

## 2.2.2. Abastecimiento

### 2.2.2.1. Concepto

- El abastecimiento o aprovisionamiento es la función logística mediante la cual se provee a una empresa de todo el material necesario para su funcionamiento. Su concepto es sinónimo de provisión o suministro.

#### **CROUS ALYAIL.**

- Conjunto de procesos técnicos interrelacionados, orientados al racional, eficaz y eficiente suministro de bienes y servicios no personales, para asegurar el desarrollo de actividades y el logro de metas programadas por la entidad.

- **ECON. Y CPC. PABLO CASTAÑEDA FLORES  
DIRECTOR EJECUTIVO DE LA INSPECTORÍA  
GENERAL**

El abastecimiento es una función de apoyo al funcionamiento interno de una organización social. Se orienta a suministrar o proporcionar los elementos materiales (bienes) y las actividades complementarias para la operación de dichos elementos, en estado óptimo o garantizado (servicios); ambos, bienes y servicios.

Se emplean para la producción gubernativa de servicios públicos o de bienes económicos a través de las distintas entidades que constituyen la administración pública

**Alvarado (2010).**

### 2.2.2.2. Proceso de Abastecimiento

#### ❖ **Cálculo de necesidades:**

Es una actividad propia del planeamiento logístico. Las necesidades de abastecimiento involucran todo aquello que se requiere para el funcionamiento de la empresa.

#### ❖ **Compra o adquisición:**

Esta actividad tiene por objetivo realizar las adquisiciones de materiales en las cantidades necesarias y económicas en la calidad adecuada.

#### ❖ **Obtención:**

La obtención empieza con el pedido y tiene por finalidad contribuir a la continuidad de las actividades, evitando demoras y paralizaciones, verificando la exactitud y calidad de lo que se recibe.

#### ❖ **Almacenamiento:**

Este implica la ubicación o disposición, así como la custodia de todos los artículos del almacén, que es la actividad de guardar artículos o materiales desde que se producen o reciben hasta que se necesitan o entregan.

#### ❖ **Despacho o distribución:**

Consiste en atender los requerimientos del usuario, encargándose de la distribución o entrega de la mercadería solicitada.

❖ **Control de stocks**

Como objetivo de esta actividad debemos plantear el asegurar una cantidad exacta en abastecimiento en el lugar y tiempo oportuno, sin sobrepasar la capacidad de instalación.

❖ **Utilización de desperdicios:**

Esto con el fin de tomar las medidas más ventajosas para la empresa.

**HURTADO EILYNCUATRECASAS ARBÓS, Luís**  
**Editorial DÍAZ DE SANTOS, España, 2011.**

**2.2.2.3. Objetivos**

Tiene como fin abastecer la cantidad, calidad, tiempo y costos son requisitos dinámicos ya que la demanda no es constante, los requerimientos de la calidad cada vez son mayores a los tiempos de entrega son variables y los costos varían por factores internos y externos. Este proceso dinámico dificulta la administración por lo que es indispensable el uso de tecnología de información para agilizar la toma de decisiones reducir los tiempos de respuesta y la incertidumbre.

**Daniel Cohen y Enrique “sistema de información de los Negocios” McGraw Hill (2003).**

#### **2.2.2.4. Ciclo de Abastecimientos**

El encargado del área de abastecimiento tiene como responsabilidad la coordinación de todas las actividades vinculadas con la adquisición de materias primas, materiales e insumos necesarios para las actividades productivas.

Entre las que se pueden nombrar las siguientes:

- ❖ Compras
- ❖ Recepción
- ❖ Almacenamiento
- ❖ Gestión de inventarios

**Lic. Elda Monterroso Agosto 2002**

#### **2.2.2.5. Cadena de Abastecimiento**

Son todas las actividades relacionadas con la transformación de un bien, desde la materia prima hasta el consumidor final. Ejemplo Elementos que integran una cadena de abastecimiento son:

- ❖ Proveedores
- ❖ La empresa
- ❖ Transporte
- ❖ Los clientes
- ❖ La comunicación

**Yenny Andrea Baena Rivera el 17 de Septiembre de 2012.**

#### 2.2.2.6. Factores del abastecimiento

- ✓ **CANTIDAD:** Magnitud; todo aquello capaz de aumento o disminución y, por consiguiente, puede medirse o numerarse.
- ✓ **CALIDAD:** Conjunto de propiedades o cualidades que definen el carácter, índole, importancia o valor de algo.
- ✓ **OPORTUNIDAD:** Condición, medida en términos de tiempo, para que los hechos ocurran en el momento más conveniente o sea puntual.
- ✓ **LUGAR:** Porción de espacio o referencia espacial donde ocurre algún evento; sitio que ocupa una cosa.
- ✓ **COSTO:** Valor monetario que se asigna a un hecho como resultado de sumar, aritmética o algebraicamente, el precio de cada componente.  
**(Alvarado, 2010).**

### 2.3. Definición de términos básicos.

#### 2.3.1. Administración de logística

La administración de logística es aquella parte de SCM que planea, implementa y controla eficiente y efectivamente el flujo normal y en reserva y el almacenamiento de bienes, servicios y su información relacionada, entre el punto de origen y el punto de consumo con el objeto de satisfacer las necesidades del cliente **(Escallón, 2003).**

#### 2.3.2. Bienes

Objetos o cosas que requiere una entidad para el desarrollo de sus actividades y cumplimiento de sus fines **(Ley de contrataciones y Adquisiciones del Estado).**

### **2.3.3. Compras**

Se refiere a las actividades necesarias para obtener los recursos materiales y servicios que requiere el sistema de manufactura, sea cual fuere el lugar del mundo donde existan estos recursos. **(Carter, 1993).**

### **2.3.4. Gestión de compras**

El fin concreto de la gestión de compras consistiría en cubrir las necesidades de la empresa con elementos exteriores a la misma, “maximizando el valor del dinero invertido” (criterio económico), pero este objetivo de corto plazo debe ser compatible con la contribución de compras en “armonía” con el resto de los departamentos para lograr los objetivos de la empresa, bien sean coyunturales (mejora del beneficio) o estratégicos (mejora de la posición competitiva) **(Martínez, 1999).**

### **2.3.5. Logística**

Abarca todos los métodos de organización y de gestión aplicados a la solución global de los problemas interdependientes que plantean el diseño y el control de los sistemas de aprovisionamiento, producción y distribución. Estos problemas guardan relación con la instalación de una red de distribución física, la localización de las unidades de producción, la organización de los transportes y la gestión de los stocks, entre otros **(Kolb, 1975).**

### **2.3.6. Logística integral**

Gestión del flujo de información y materiales a través de toda la cadena de aprovisionamiento desde los proveedores hasta el usuario final, que busca suavizar y acelerar ambos flujos.

Con la finalidad de satisfacer el mercado mediante el aumento de servicio, entregas completas, oportunas, precisas y a un costo razonable **(Escallón, 2010).**

### **2.3.7. Logística Integral**

Es una filosofía concreta para el control de flujo de materiales. Podríamos decir que es una especial cultura del management ante un entorno competitivo en el que los conceptos de oportunidad y rapidez en el suministro de productos.

Así como los de servicio y calidad total, constituyen un complemento imprescindible a las clásicas variables de calidad de producto y precio competitivo que el mercado exige **(Anaya, 2008)**.

### **2.3.8. Proveedor**

La persona natural o jurídica que vende o arrienda bienes, presta servicios o ejecuta obras **(Ley de contrataciones y Adquisiciones del Estado)**.

### **2.3.9. Programación de abastecimiento**

Es el proceso técnico mediante el cual se prevé, de manera racional y sistemática la satisfacción de necesidades de bienes y servicios para el cumplimiento de las metas asignadas a las diferentes dependencias **(R.J. Nº. 118-80-INAP/DNA, 1980)**.

### **2.3.10. Programación**

Plan de uso que abarca un conjunto relativamente grande de actividades de la organización y especifica los pasos principales, su orden y oportunidad, así como la unidad responsable de cada paso **(Stoner, Freeman y Gilbert, 1996)**.

### **2.3.11. Sistema logístico**

El sistema logístico de la empresa está constituido por el conjunto de medios de producción, de transporte, de manipulación y de almacenamiento aplicados para hacer pasar los productos del estado de materias primas almacenadas en manos de los proveedores al de productos elaborados entregados a los clientes. **(Kolb, 1975).**

### **2.3.12. Sistema de abastecimiento**

El sistema de abastecimiento consiste en asegurar la unidad, racionalidad, eficiencia y eficacia de los procesos de abastecimiento de bienes y servicios no personales en la Administración Pública, a través de los procesos técnicos **(Ley de creación del Sistema de Abastecimiento Decreto Ley Nº 22056, 1977).**

### **2.3.13. Sistemas administrativos**

Conjunto de normas, procesos técnicos y organismos u órganos que permiten optimizar, apoyar y equilibrar la acción administrativa de las entidades estatales para el cumplimiento de sus fines, objetivos y metas, correspondiendo a sus órganos centrales la formulación de las políticas y procesos técnicos correspondientes **(Instituto Nacional de Administración Pública - DNR, 1986).**

### **2.3.14. Servicio**

La actividad o labor que realiza una persona natural o jurídica ajena a la entidad, para atender una necesidad de esta última, pudiendo estar sujeta a resultados para considerar terminadas las prestaciones del contratista **(Ley de contrataciones y Adquisiciones del Estado).**

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

- **Retrospectiva**

Es retrospectiva puesto que se tomarán datos, designación ya ejecutados.

- **Transversal**

Se considera transversal porque la recolección de datos se da en un solo corte del tiempo, las variables que son Gestión de Compras y el Abastecimiento serán observadas en un solo momento.

#### **3.2. Diseño de la Investigación**

En la investigación lo que se utilizara es:

Diseño de investigación no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables. Ya que solo se observaron los fenómenos tal como se dieron en su contexto natural para después analizarlos.

Es descriptivo Correlacional causal, porque debido en un primer momento se describe las variables, después se mide el grado de relación de las variables y posteriormente se ve la relación de la variable independiente en la dependiente, por esa razón es causal.

### **3.3. Población del estudio**

#### **3.3.1. Población**

La población de estudio está constituida por el personal administrativo, cocina, almacén, restaurant y habitaciones (30 colaboradores) del Gran Hotel Tacna 2014

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas**

##### **3.1.1.2. Encuesta**

Para el presente trabajo de investigación, se utilizará el instrumento de la encuesta que se aplicará a los trabajadores del Gran Hotel Tacna, con la finalidad de conocer si resulta beneficiosa o no la implementación del Sistema Gestión de Compras en el proceso contable.

#### **3.1.2. Instrumentos**

##### **3.1.2.1. Cuestionario**

Se aplicará este instrumento dirigido a los trabajadores del Gran Hotel Tacna, con la finalidad de conocer si resulta beneficiosa o no y el nivel de adecuación a la implementación del Sistema Gestión de Compras en el proceso contable.

### **3.5. Técnicas de procesamiento de datos**

El procesamiento de datos se hizo de forma automatizada con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizaron:

- El soporte informático SPSS 22.0 para Windows de 32 bits, paquete con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales.
- Mientras que Excel 2010, una aplicación de Microsoft Office, se utilizó por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitan el ordenamiento de datos.

Las acciones en las que se utilizaron los programas mencionados, son:

#### **En lo que respecta a Excel:**

- Registro de información sobre la base de los formatos aplicados. Este procedimiento permitirá configurar la matriz de sistematización de datos que se adjuntará al informe.
- Registro de información sobre la base de los formatos aplicados. Este procedimiento permite configurar la matriz de sistematización de datos que se adjuntará al informe.
- Seguidamente con la información ya organizada se procedió a la tarea del análisis estadístico estableciendo así el modo en que se relacionan la variable independiente con la dependiente materia de este estudio.
- Elaboración de los gráficos de barras que acompañan las tablas que se elaboraron para describir las variables. Estos gráficos permiten visualizar la distribución de los datos en las categorías que son objeto de análisis.

### En cuanto al SPSS 22.0 para Windows:

- Elaboración de tablas de frecuencia absoluta de carácter informativo con lo que se dio cumplimiento a uno de los propósitos de este trabajo que es parte descriptiva la estadística.
- Elaboración de las tablas de doble entrada que permitirá ver el comportamiento conjunto de las variables según sus categorías y clases.
- Desarrollo de la prueba Correlación de Pearson ( $R^2$ ) y cálculo de la probabilidad asociada a la prueba. La prueba de hipótesis se hizo utilizando la prueba de Correlación de Pearson por ser una prueba cuantitativa para medir el nivel de relación entre las variables de **la Gestión de Compras y el Abastecimiento de las áreas de gran hotel Tacna para la prestación de sus servicios en el año 2015** por otro lado, también que utilizaron las pruebas t para una muestra para determinar los niveles de las variables de estudio.

Al igual que con Excel, las tablas y los análisis efectuados serán trasladados a Word, para su ordenamiento y presentación final.

### **Selección y validación de los instrumentos de investigación**

La validación del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos, con el cual se corrigieron los instrumentos.

### **3.6. Ámbito de la investigación**

El marco de focalización de la presente investigación, es en el distrito de Tacna, Provincia de Tacna, Departamento de Tacna.

#### **3.6.1. Presentación de los Datos**

La presentación de la información a través de tablas y gráficos estadísticos, luego del procesamiento de la misma, por lo tanto se hizo una presentación escrita tabular y gráfica, consideración para la discusión los procedimientos lógicos de la deducción e inducción.

#### **3.6.2. Análisis e Interpretación de los Datos**

Se utilizó técnicas y medidas de la estadística descriptiva e inferencia.

**En cuanto a la estadística Descriptiva, se utilizará:**

- ✓ Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas sirvieron para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.
- ✓ Tablas de contingencia. Se utilizó este tipo de tablas para visualizar la distribución de los datos según las categorías o niveles de los conjuntos de indicadores analizados simultáneamente.

### **3.7. Nivel de Investigación**

#### **– Descriptiva**

Se describió como se encuentra el sistema de gestión de compras en la empresa, y cómo influye este en la rentabilidad de la empresa.

### **3.7.1. Selección y validación de los instrumentos de investigación:**

Para la recolección de datos se hizo previamente la validación de la validez y la confiabilidad de los ítems. En el caso de la validez se construyó un instrumento para la realización de la validez de contenido por parte de los expertos, para verificar:

- ✓ La redacción y claridad adecuada del instrumento, si esta formulado con el lenguaje apropiado.
- ✓ Coherencia, si esta expresado en conductas Observables.
- ✓ Pertinencia, adecuado al avance de la ciencia y tecnología.
- ✓ Coherencia, entre los índices, indicadores y las dimensiones.

Luego se realizó el análisis de los ítems del cuestionario haciendo uso del estadístico validez, para ello se hizo la prueba piloto con 5 encuestas y al realizar una serie de procesos que implica el método empleado se llegó a considerar esta encuesta por lo que se prosiguió con el restante de encuestas.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

#### **4.1. Tratamiento estadístico de datos presentación**

##### **4.1.1. Presentación**

El presente trabajo de investigación se realizó en la empresa hotelera Gran Hotel Tacna periodo 2014, orientado a medir la influencia que este tiene y de qué forma se aplica en este sector.

Se preparó el terreno para aplicar los instrumentos de recolección de datos, se procedió al análisis estadístico descriptivo de las variables materia de este estudio, para ello se utilizó el programa estadístico SPSS 22.0.

Se presentan como variable independiente Gestión de Compras y sus indicadores son precio, cumplimiento, calidad, comprobante de pago, tiempo y proveedores.

Se presenta como variable dependiente el abastecimiento y sus indicadores son planificación, control, organización, almacén, distribución y cantidad.

#### 4.1.2. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros.

##### Gestión de Compras

**Tabla 1.**  
**Las áreas del Gran Hotel Tacna en cuanto a su nivel de logro en el periodo 2014**

<b>AREA</b>	<b>Nivel de logro</b>
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Contabilidad	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Eficiente
Cocina	Eficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Contabilidad	Eficiente
Almacén	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Almacén	Deficiente
Restaurant	Eficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Eficiente

Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2015.

##### Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la tabla 1, respecto a logro de la gestión de compras.

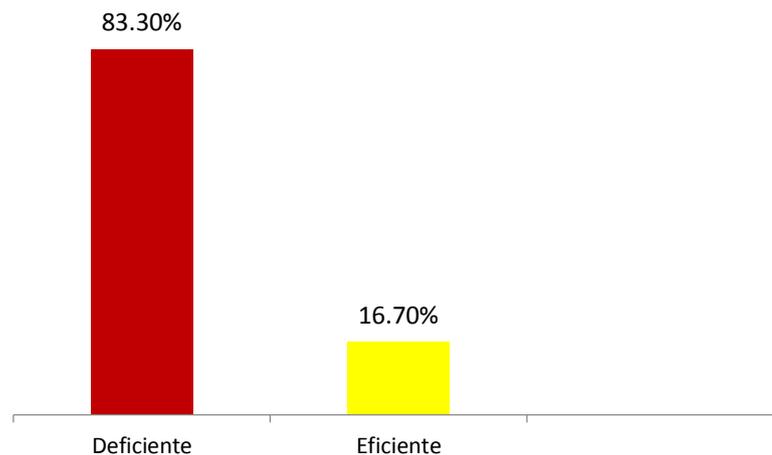
Cinco (5) áreas registraron una calificación “Deficiente” entre ellas cocina, recepción, habitaciones, contabilidad y almacén por otro lado solo un (1) área tuvo una calificación “Eficiente”.

**Tabla 2 . Figura 1.**

**Nivel del logro de las áreas del Gran Hotel Tacna periodo 2014.**

Nivel de logro	N	%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>
<b>Deficiente</b>	<b>25</b>	<b>83.30</b>
<b>Eficiente</b>	<b>5</b>	<b>16.70</b>

**Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.**



**Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.**

**Interpretación:**

La tabla 2, registran resultados respecto al nivel de logro de las áreas del Gran Hotel Tacna, de los 30 trabajadores de diferentes áreas 25 (83.30%) de ellas presentan “Deficiente” el nivel de logro, 5 (16.70 %) de ellas califican en un nivel “Eficiente” en el estudio”.

### Indicador 1: Precio

**Tabla 3.**

**Las áreas del Gran Hotel Tacna en cuanto a su nivel de logro en el periodo 2014**

<b>AREA</b>	<b>Nivel de logro</b>
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Contabilidad	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Eficiente
Cocina	Eficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Contabilidad	Eficiente
Almacén	Eficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Almacén	Deficiente
Restaurant	Eficiente
Restaurant	Eficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente

**Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.**

#### **Interpretación:**

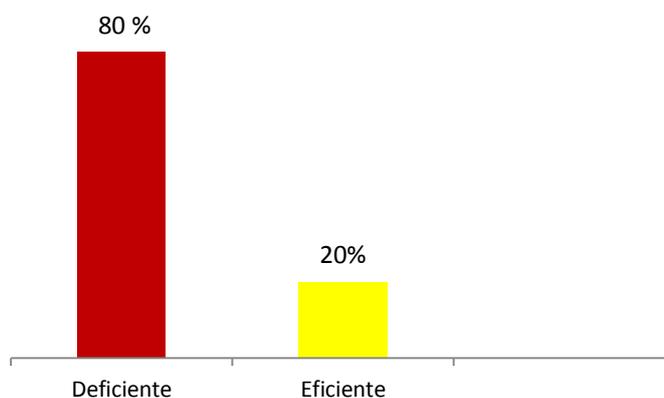
De acuerdo a los resultados de la tabla 3, respecto a logro del indicador precio es de cuatro (4) áreas registraron una calificación “Deficiente” entre ellas cocina, recepción, habitaciones y contabilidad por otro lado solo dos (2) entre ellas almacén y restaurant tuvieron una calificación “Eficiente”.

**Tabla 4. Figura 2.**

**Nivel del logro de las áreas del Gran Hotel Tacna periodo 2014.**

Nivel de logro	N	%
Total	30	100.00
Deficiente	24	80.00
Eficiente	6	20.00

Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.



Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.

**Interpretacion:**

La tabla 4, registran resultados respecto al nivel de logro del Indicador del Precio de las areas del Gran Hotel Tacna, de los 30 trabajadores de diferentes areas 24 (80%) de ellas presentan “Deficiente” el nivel de logro, 6 (20 %) de ellas califican en un nivel “Eficiente” en el estudio.

## Indicador 2: Cumplimiento

**Tabla 5.**

**Las áreas del Gran Hotel Tacna en cuanto a su nivel de logro en el periodo 2014**

<b>AREA</b>	<b>Nivel de logro</b>
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Contabilidad	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Contabilidad	Deficiente
Almacén	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Almacén	Deficiente
Restaurant	Deficiente

**Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.**

### **Interpretación:**

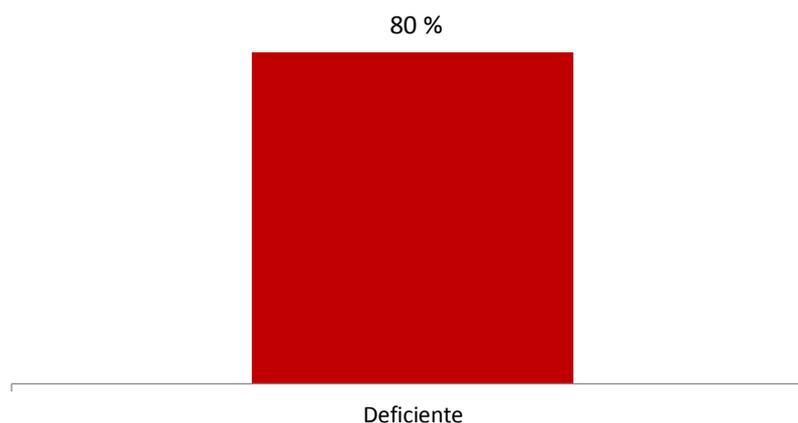
De acuerdo a los resultados de la tabla 5, respecto a logro del indicador de cumplimiento todas las áreas registraron una calificación “Deficiente” entre ellas cocina, recepción, habitaciones, contabilidad, almacén y restaurante.

**Tabla 6. Figura 3.**

**Nivel del logro de las áreas del Gran Hotel Tacna periodo 2014.**

Nivel de logro	N	%
Total	30	100.00
Deficiente	30	100.00

Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.



Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.

**Interpretación:**

La tabla 6, registran resultados respecto al nivel de logro del Indicador de Cumplimiento de las áreas del Gran Hotel Tacna, de los 30 trabajadores de diferentes áreas 30 (100%) de ellas presentan “Deficiente” en el estudio.

### Indicador 3: Calidad

Tabla 7

*Las áreas del Gran Hotel Tacna en cuanto a su nivel de logro en el periodo 2014*

AREA	Nivel de logro
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Contabilidad	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Cocina	Eficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Eficiente
Recepción	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Eficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Contabilidad	Deficiente
Almacén	Eficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Almacén	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Eficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Eficiente

**Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.**

#### **Interpretación:**

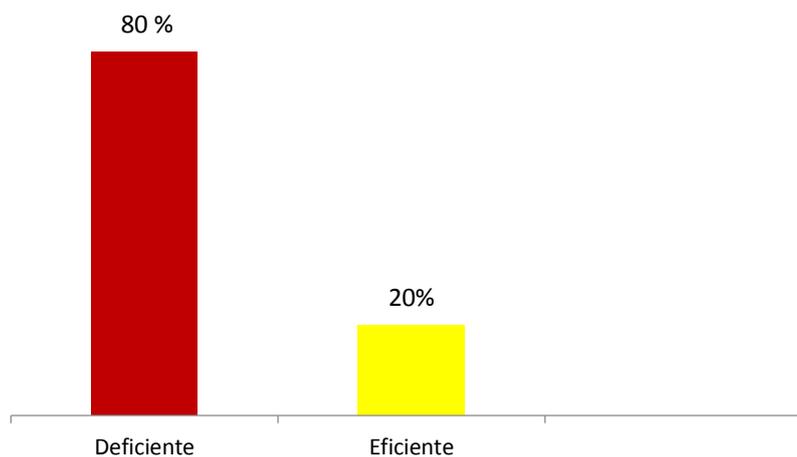
De acuerdo a los resultados de la tabla 7, respecto a logro del indicador de Calidad cuatro (4) áreas registraron una calificación “Deficiente” entre ellas cocina, recepción, habitaciones y restaurant por otro lado solo dos (2) entre ellas almacén y contabilidad tuvieron una calificación “Eficiente”.

**Tabla 8. Figura 4.**

**Nivel del logro de las áreas del Gran Hotel Tacna periodo 2014.**

Nivel de logro	N	%
Total	30	100.00
Deficiente	24	80.00
Eficiente	6	20.00

Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.



Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.

**Interpretacion:**

La tabla 8, registran resultados respecto al nivel de logro del Indicador de Calidad de las áreas del Gran Hotel Tacna, de los 30 trabajadores de diferentes áreas 24 (80%) de ellas presentan “Deficiente” el nivel de logro, 6 (20 %) de ellas califican en un nivel “Eficiente” en el estudio.

#### Indicador 4: Comprobante de Pago

Tabla 9

*Las áreas del Gran Hotel Tacna en cuanto a su nivel de logro en el periodo 2014*

<b>AREA</b>	<b>Nivel de logro</b>
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Eficiente
Contabilidad	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Eficiente
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Eficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Contabilidad	Deficiente
Almacén	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Almacén	Deficiente
Restaurant	Eficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente

**Fuente:** Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.

#### **Interpretación:**

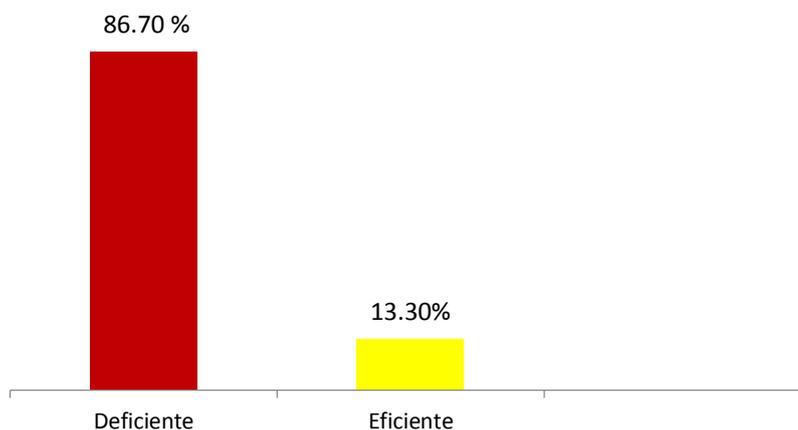
De acuerdo a los resultados de la tabla 9, respecto a logro del indicador del Comprobante de pago cinco (5) áreas registraron una calificación “Deficiente” entre ellas cocina, recepción, almacén, restaurant y contabilidad por otro lado solo uno (1) entre ellas habitación tuvo una calificación “Eficiente”.

**Tabla 10. Figura 5**

**Nivel del logro de las áreas del Gran Hotel Tacna periodo 2014.**

Nivel de logro	N	%
Total	30	100.00
Deficiente	26	86.70
Eficiente	4	13.30

Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.



Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.

**Interpretación:**

La tabla 10, registran resultados respecto al nivel de logro del Indicador de Comprobante de Pago de las áreas del Gran Hotel Tacna, de los 30 trabajadores de diferentes áreas 26 (86.70%) de ellas presentan “Deficiente” el nivel de logro, 4 (13.30 %) de ellas califican en un nivel “Eficiente” en el estudio.

## Indicador 5: Tiempo

**Tabla 11**  
**Las áreas del Gran Hotel Tacna en cuanto a su nivel de logro en el periodo 2014**

<b>AREA</b>	<b>Nivel de logro</b>
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Habitaciones	Eficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Contabilidad	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Eficiente
Habitaciones	Deficiente
Contabilidad	Eficiente
Almacén	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Almacén	Deficiente
Restaurant	Deficiente

**Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.**

### **Interpretación:**

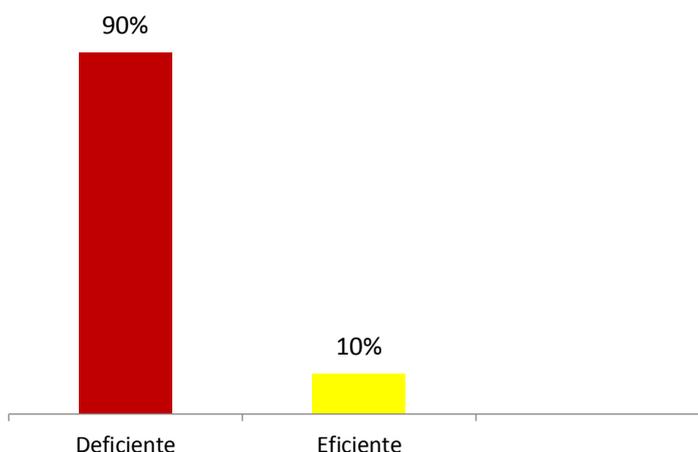
De acuerdo a los resultados de la tabla 11, respecto a logro del indicador del Tiempo cinco (5) áreas registraron una calificación “Deficiente” entre ellas cocina, recepción, almacén, restaurant y habitación por otro lado solo uno (1) entre ellas contabilidad tuvo una calificación “Eficiente”.

**Tabla 12. Figura 6.**

**Nivel del logro de las áreas del Gran Hotel Tacna periodo 2014.**

Nivel de logro	N	%
Total	30	100.00
Deficiente	27	90.00
Eficiente	3	10.00

**Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.**



**Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.**

**Interpretación:**

La tabla 12, registran resultados respecto al nivel de logro del Indicador Tiempo de las áreas del Gran Hotel Tacna, de los 30 trabajadores de diferentes áreas 27 (90%) de ellas presentan “Deficiente” el nivel de logro, 3 (10 %) de ellas califican en un nivel “Eficiente” en el estudio.

## Indicador 6: Proveedores

Tabla 13

*Las áreas del Gran Hotel Tacna en cuanto a su nivel de logro en el periodo 2014.*

<b>AREA</b>	<b>Nivel de logro</b>
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Contabilidad	Deficiente
Restaurant	Eficiente
Restaurant	Eficiente
Cocina	Eficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Contabilidad	Eficiente
Almacén	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Eficiente
Habitaciones	Deficiente
Almacén	Deficiente
Restaurant	Eficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente

**Fuente:** Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.

### **Interpretación:**

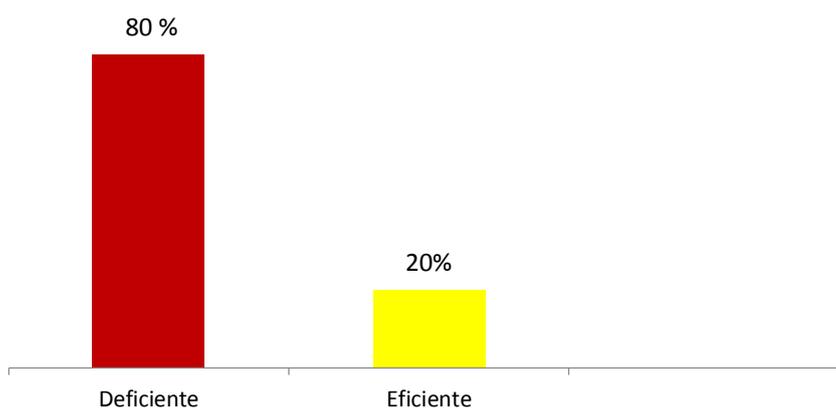
De acuerdo a los resultados de la tabla 13, respecto a logro del indicador Proveedores es de cuatro (4) áreas registraron una calificación “Deficiente” entre ellas cocina, recepción, habitaciones y contabilidad por otro lado solo dos (2) entre ellas almacén y restaurant tuvieron una calificación “Eficiente”.

**Tabla 14. Figura 7.**

**Nivel del logro de las áreas del Gran Hotel Tacna periodo 2014.**

Nivel de logro	N	%
Total	30	100.00
Deficiente	24	80.00
Eficiente	6	20.00

Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2015.



Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.

**Interpretacion:**

La tabla 14, registran resultados respecto al nivel de logro del Indicador de Proveedores de las áreas del Gran Hotel Tacna, de los 30 trabajadores de diferentes áreas 24 (80%) de ellas presentan “Deficiente” el nivel de logro, 6 (20 %) de ellas califican en un nivel “Eficiente” en el estudio.

## Abastecimiento

Tabla 15

*Las áreas del Gran Hotel Tacna en cuanto a su nivel de logro en el periodo 2014.*

AREA	Nivel de logro
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Habitaciones	Eficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Eficiente
Contabilidad	Deficiente
Restaurant	Eficiente
Restaurant	Eficiente
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Contabilidad	Eficiente
Almacén	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Eficiente
Habitaciones	Deficiente
Almacén	Deficiente
Restaurant	Eficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente

Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.

### Interpretación:

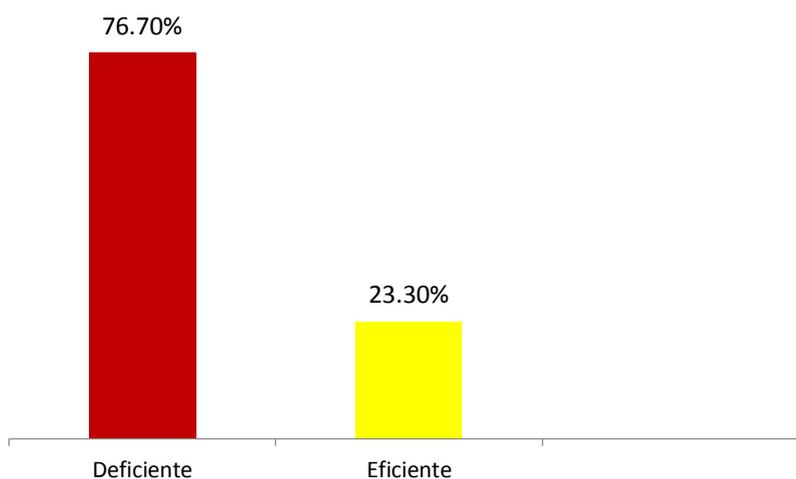
De acuerdo a los resultados de la tabla 15, respecto a logro de la variable Abastecimiento tres (3) áreas registraron una calificación “Deficiente” entre ellas cocina, recepción y almacén por otro tres (3) área tuvo una calificación “Eficiente”.

**Tabla 16. Figura 8.**

**Nivel del logro de las áreas del Gran Hotel Tacna periodo 2014.**

Nivel de logro	N	%
Total	30	100.00
Deficiente	23	76.70
Eficiente	7	23.30

Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.



Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.

**Interpretacion:**

La tabla 16, registran resultados respecto al nivel de logro de las areas del Gran Hotel Tacna, de los 30 trabajadores de diferentes areas 23 (76.70%) de ellas presentan “Deficiente” el nivel de logro, 7 (23.30 %) de ellas califican en un nivel “Eficiente” en el estudio.

## Indicador 7: Planificación

Tabla 17

*Las áreas del Gran Hotel Tacna en cuanto a su nivel de logro en el periodo 2014.*

<b>AREA</b>	<b>Nivel de logro</b>
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Habitaciones	Eficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Contabilidad	Eficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Eficiente
Recepción	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Contabilidad	Eficiente
Almacén	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Almacén	Deficiente
Restaurant	Eficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente

**Fuente:** Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.

### **Interpretación:**

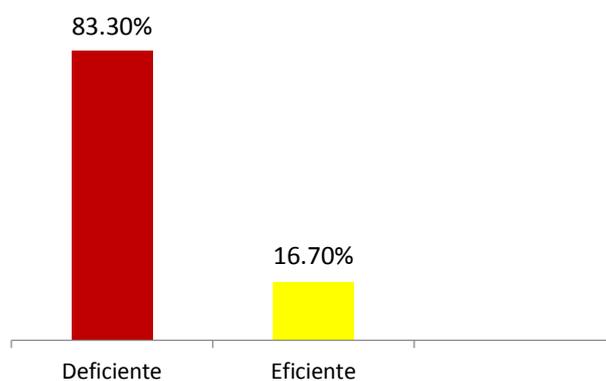
De acuerdo a los resultados de la tabla 17, respecto a logro del indicador Planificación es de tres (3) áreas registraron una calificación “Deficiente” entre ellas cocina, recepción y restaurant por otro lado solo tres (3) entre ellas contabilidad, almacén y habitación tuvieron una calificación “Eficiente”.

**Tabla 18. Figura 9.**

**Nivel del logro de las áreas del Gran Hotel Tacna periodo 2014.**

Nivel de logro	N	%
Total	30	100.00
Deficiente	25	83.30
Eficiente	5	16.70

**Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.**



**Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.**

**Interpretación:**

La tabla 18, registran resultados respecto al nivel de logro del Indicador de Planificación de las áreas del Gran Hotel Tacna, de los 30 trabajadores de diferentes áreas 25 (83.30%) de ellas presentan “Deficiente” el nivel de logro, 5 (16.70 %) de ellas califican en un nivel “Eficiente” en el estudio.

## Indicador 8: Control

Tabla 19

**Las áreas del Gran Hotel Tacna en cuanto a su nivel de logro en el periodo 2014**

<b>AREA</b>	<b>Nivel de logro</b>
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Contabilidad	Deficiente
Restaurant	Eficiente
Restaurant	Deficiente
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Contabilidad	Eficiente
Almacén	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Almacén	Eficiente
Restaurant	Eficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente

**Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.**

### **Interpretación:**

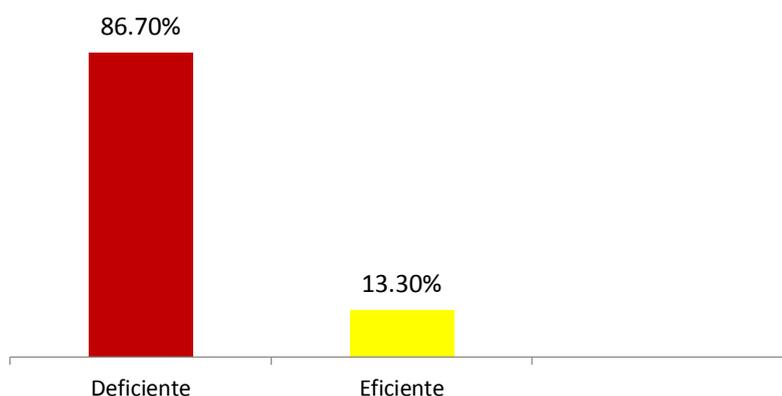
De acuerdo a los resultados de la tabla 19, respecto a logro del indicador Control es de cuatro (4) áreas registraron una calificación “Deficiente” entre ellas cocina, recepción habitaciones y almacén por otro lado solo dos (2) entre ellas contabilidad y restaurant tuvieron una calificación “Eficiente”.

Tabla 20. Figura 10.

Nivel del logro de las áreas del Gran Hotel Tacna periodo 2014.

Nivel de logro	N	%
Total	30	100.00
Deficiente	26	86.70
Eficiente	4	13.30

Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.



Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.

**Interpretación:**

La tabla 20, registran resultados respecto al nivel de logro del Indicador de Control de las áreas del Gran Hotel Tacna, de los 30 trabajadores de diferentes áreas 26 (86.70%) de ellas presentan “Deficiente” el nivel de logro, 4 (13.30 %) de ellas califican en un nivel “Eficiente” en el estudio.

## Indicador 9: Organización

Tabla 21

*Las áreas del Gran Hotel Tacna en cuanto a su nivel de logro en el periodo 2014.*

<b>AREA</b>	<b>Nivel de logro</b>
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Eficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Eficiente
Contabilidad	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Eficiente
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Contabilidad	Deficiente
Almacén	Eficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Almacén	Deficiente
Restaurant	Deficiente

**Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.**

### Interpretación:

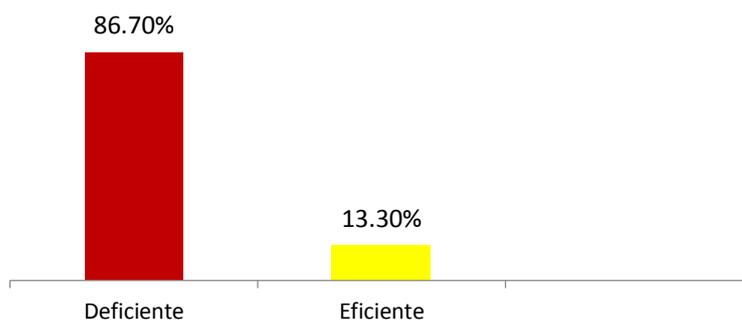
De acuerdo a los resultados de la tabla 21, respecto a logro del indicador de organización es de cuatro (4) áreas, registraron una calificación “Deficiente” entre ellas cocina, recepción, restaurant y contabilidad por otro lado solo dos (2) entre ellas habitación y almacén tuvieron una calificación “Eficiente”

Tabla 22. Figura 11.

Nivel del logro de las áreas del Gran Hotel Tacna periodo 2014.

Nivel de logro	N	%
Total	30	100.00
Deficiente	26	86.70
Eficiente	4	13.30

Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.



Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.

**Interpretación:**

Tabla 22, registran resultados respecto al nivel de logro del Indicador de organización de las áreas del Gran Hotel Tacna, de los 30 trabajadores de diferentes áreas 26 (86.70%) de ellas presentan “Deficiente” el nivel de logro, 4 (13.30 %) de ellas califican en un nivel “Eficiente” en el estudio.

## Indicador 10: almacén

**Tabla 23**

**Las áreas del Gran Hotel Tacna en cuanto a su nivel de logro en el periodo 2014.**

<b>AREA</b>	<b>Nivel de logro</b>
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Eficiente
Habitaciones	Eficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Eficiente
Contabilidad	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Eficiente
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Contabilidad	Eficiente
Almacén	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Almacén	Deficiente
Restaurant	Eficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente

**Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.**

### **Interpretación:**

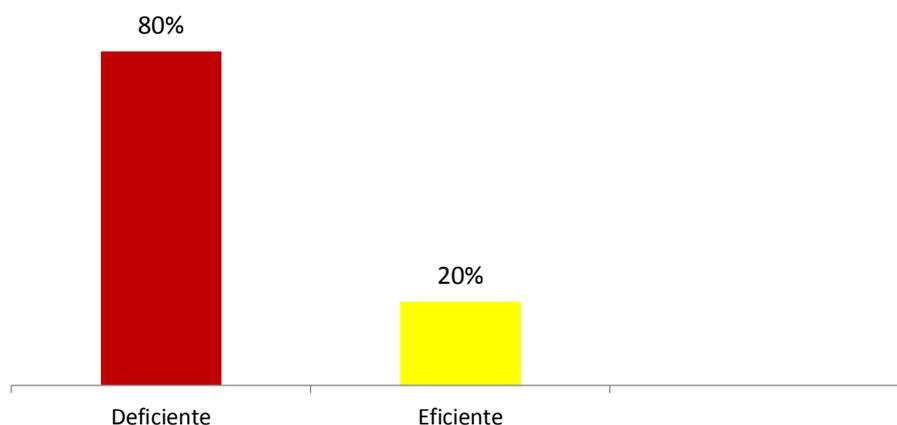
De acuerdo a los resultados de la tabla 23, respecto a logro del indicador de almacén es de cuatro (4) áreas registraron una calificación “Deficiente” entre ellas cocina, recepción, restaurant y contabilidad por otro lado solo dos (2) entre ellas habitación y almacén tuvieron una calificación “Eficiente”.

Tabla 24. Figura 12.

Nivel del logro de las áreas del Gran Hotel Tacna periodo 2014.

Nivel de logro	N	%
Total	30	100.00
Deficiente	24	80.00
Eficiente	6	20.00

Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.



Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.

**Interpretación:**

La tabla 24, registran resultados respecto al nivel de logro del Indicador de almacén de las áreas del Gran Hotel Tacna, de los 30 trabajadores de diferentes áreas 24 (80%) de ellas presentan “Deficiente” el nivel de logro, 6 (20 %) de ellas califican en un nivel “Eficiente” en el estudio.

## Indicador 11: Distribución

Tabla 25

*Las áreas del Gran Hotel Tacna en cuanto a su nivel de logro en el periodo 2014*

<b>AREA</b>	<b>Nivel de logro</b>
Cocina	Eficiente
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Contabilidad	Deficiente
Restaurant	Eficiente
Restaurant	Eficiente
Cocina	Deficiente
Cocina	Eficiente
Recepción	Eficiente
Recepción	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Contabilidad	Deficiente
Almacén	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Habitaciones	Eficiente
Almacén	Deficiente
Restaurant	Eficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente

**Fuente:** Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.

### **Interpretación:**

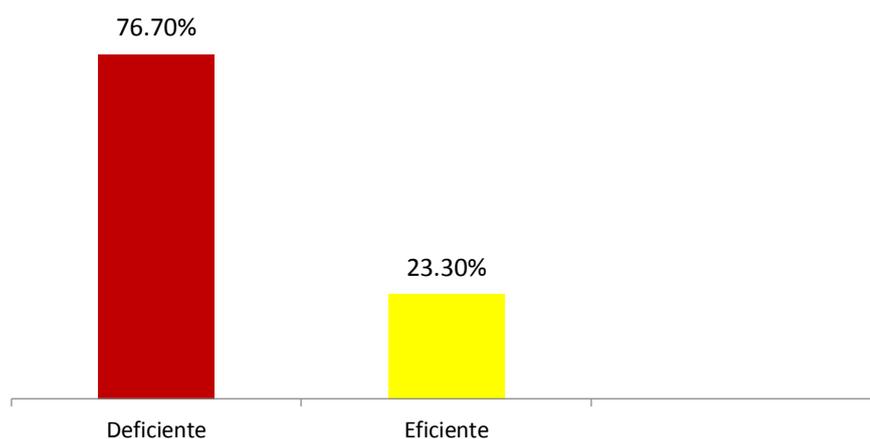
De acuerdo a los resultados de la tabla 25, respecto a logro del indicador de distribución es de cuatro (4) áreas registraron una calificación “Deficiente” entre ellas almacén, recepción, restaurant y contabilidad por otro lado solo dos (2) entre ellas habitación y cocina tuvieron una calificación “Eficiente”.

Tabla 26. Figura 13.

Nivel del logro de las áreas del Gran Hotel Tacna periodo 2014.

Nivel de logro	N	%
Total	30	100.00
Deficiente	23	76.70
Eficiente	7	23.30

Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.



Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.

**Interpretacion:**

La tabla 26, registran resultados respecto al nivel de logro del Indicador de distribución de las áreas del Gran Hotel Tacna, de los 30 trabajadores de diferentes áreas 23 (76.70%) de ellas presentan “Deficiente” el nivel de logro, 7 (23.30 %) de ellas califican en un nivel “Eficiente” en el estudio.

## Indicador 12: Cantidad

Tabla 27

*Las áreas del Gran Hotel Tacna en cuanto a su nivel de logro en el periodo 2014.*

<b>AREA</b>	<b>Nivel de logro</b>
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Eficiente
Recepción	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Eficiente
Contabilidad	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Cocina	Deficiente
Cocina	Deficiente
Recepción	Deficiente
Recepción	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Deficiente
Habitaciones	Eficiente
Habitaciones	Deficiente
Contabilidad	Deficiente
Almacén	Eficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Eficiente
Habitaciones	Deficiente
Almacén	Deficiente
Restaurant	Eficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente
Restaurant	Deficiente

**Fuente:** Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.

### **Interpretación:**

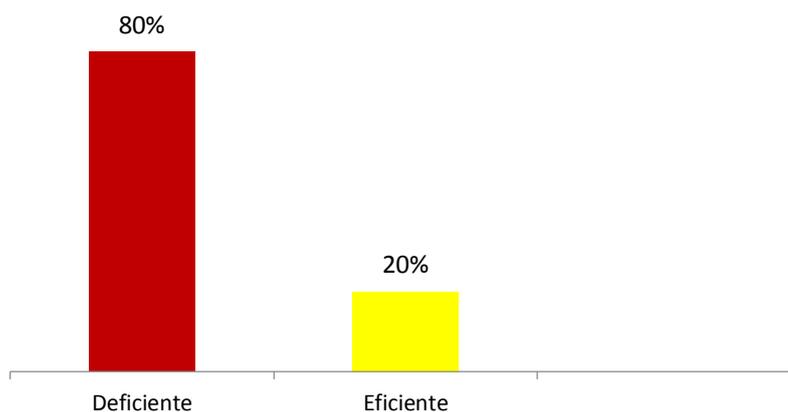
De acuerdo a los resultados de la tabla 27, respecto a logro del indicador de Cantidad es de cuatro (4) áreas registraron una calificación “Deficiente” entre ellas almacén, recepción, restaurant y contabilidad por otro lado solo dos (2) entre ellas habitación y cocina tuvieron una calificación “Eficiente”.

**Tabla 28. Figura 14**

**Nivel del logro de las áreas del Gran Hotel Tacna periodo 2014.**

Nivel de logro	N	%
Total	30	100.00
Deficiente	24	80.00
Eficiente	6	20.00

**Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.**



**Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta del Gran Hotel Tacna periodo 2014.**

**Interpretación:**

La tabla 28, registran resultados respecto al nivel de logro del Indicador de Cantidad de las áreas del Gran Hotel Tacna, de los 30 trabajadores de diferentes áreas 24 (80%) de ellas presentan “Deficiente” el nivel de logro, 6 (20 %) de ellas califican en un nivel “Eficiente” en el estudio.

## **4.2. Presentación de resultados, tablas, gráficos, etc.**

Se aplicó dos cuestionarios a la población de la presente investigación para obtener información respecto a la programación de Gestión de Compras y el otro para conocer la situación del Abastecimiento del Gran Hotel Tacna. A continuación se presenta el análisis de los resultados de los cuadros:

### **4.2.1. Contraste de hipótesis**

#### **4.2.1.1. Hipótesis General**

##### **a) Planteamiento de Hipótesis**

$H_0$ : La gestión de compras no influye significativamente en el abastecimiento de las áreas en el Gran Hotel Tacna para la prestación de sus servicios.

$H_1$ : La gestión de compras influye significativamente en el abastecimiento de las áreas en el Gran Hotel Tacna para la prestación de sus servicios.

##### **b) Nivel de significancia: 0.05**

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0.05, se rechaza  $H_0$ .

##### **c) Elección de la prueba estadística: Chi - Cuadrado**

**Tabla 29**

**Tabla de contingencia categoría gestión de compras \* categoría abastecimiento**

		categoría abastecimiento		Total
		Deficiente	Eficiente	Deficiente
categoría gestión de compras	Deficiente	21	4	25
	Eficiente	2	3	5
Total		23	7	30

**Fuente: Elaboración Propia**

**Prueba de Chi-cuadrado**

**Tabla 30**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4.509(b)	1	.034		
Corrección por continuidad(a)	2.385	1	.122		
Razón de verosimilitudes	3.883	1	.049		
Estadístico exacto de Fisher				.068	.068
Asociación lineal por lineal	4.359	1	.037		
N de casos válidos	30				

a Calculado sólo para una tabla de 2x2.

b 2 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1.17.

**d) Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si el valor-p es menor a 0.05

No rechazar  $H_0$  si el valor-p es mayor a 0.05

**e) Conclusión:**

Los resultados de la Tabla 30, dan como resultado que el valor – p (0.034) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que con un nivel de confianza del 95% que la gestión de compras influye significativamente en el abastecimiento de las áreas en el Gran Hotel Tacna para la prestación de sus servicios.

**4.2.1.2. Primera hipótesis específica**

**a) Planteamiento de la Hipótesis**

**H<sub>0</sub>:** La gestión de compras que se desarrolla en el Gran Hotel Tacna para la prestación de sus servicios no es deficiente.

**H<sub>1</sub>:** La gestión de compras que se desarrolla en el Gran Hotel Tacna para la prestación de sus servicios es deficiente.

**Hipótesis Estadística**

H<sub>0</sub>:  $\mu = 2.00$

H<sub>1</sub>:  $\mu \neq 2.00$

**Categoría:**

De 0 – 1: Deficiente.

De 1 – 2: No es deficiente.

**Variable:** Gestión de compras.

**Tabla 31**

**Estadísticos para una muestra**

	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
categoría gestión de compras	30	1.17	.379	.069

**Prueba para una muestra**

	Valor de prueba = 2				95% Intervalo de confianza para la diferencia	
	T	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Inferior	Superior
categoría gestión de compras	-12.042	29	.000	-.833	-.97	-.69

**b) Nivel de significancia = 0.05**

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05, se rechaza la Ho.

**c) Estadístico de Prueba: Prueba t para muestra**

**d) Conclusión:**

Los resultados de la Tabla 31 dan como resultado que el valor – p(0,000) es menor que el nivel de significancia (0,05), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que con un nivel de confianza del 95% que el nivel de desarrollo empresarial que presenta la gestión de compras que se desarrolla en el Gran Hotel Tacna para la prestación de sus servicios es deficiente.

### Hipótesis Estadística

H0:  $\mu = 2.00$

H1:  $\mu \neq 2.00$

### Categoría:

De 0 – 1.00: Deficiente.

De 1 – 2.00: No es deficiente.

**Variable:** Abastecimiento.

**Tabla 32**

### Estadísticos para una muestra

	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
categoría abastecimiento	30	1.23	.430	.079

### Prueba para una muestra

	Valor de prueba = 2					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
categoría abastecimiento	-9.761	29	.000	-.767	-.93	-.61

- Nivel de significancia = 0.05
- Estadístico de Prueba: Prueba t para una muestra

### **c. Conclusión**

Los resultados de la Tabla 32 dan como resultado que el valor  $-p(0,000)$  es menor que el nivel de significancia (0,05), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que con un nivel de confianza del 95% que el nivel de desarrollo de la gestión de compras que se desarrolla en el Gran Hotel Tacna para la prestación de sus servicios es deficiente.

### **4.3. Discusión de resultados.**

En la presente investigación que se realizó se adquirió la información de las diferentes áreas del Gran hotel Tacna teniendo en cuenta los trabajadores de administración, restaurant, cocina, habitaciones, almacén, recepción y contabilidad. Dentro del contexto el problema materia de investigación fue ¿En qué medida la gestión de compras influye en el abastecimiento de las áreas del Gran Hotel Tacna para la prestación de sus servicios?, llegando a la conclusión de que la mayoría de áreas cometen errores al momento de recibir o de entregar mercaderías o suministros y desconocen el sistema como se trabaja y no cumple sus labores eficientemente.

El control sobre la gestión de compras, cobra una importancia fundamental por que servirá de base para la planificación del proceso de compra de mercaderías y suministros.

Usualmente se sigue prestando mayor importancia a la venta del servicio, suministro, alimentos y bebidas restándole importancia al control administrativo con resultados arriesgados para la rentabilidad de la empresa al no contar con informes relacionados con la planificación y cumplimiento de objetivos en el proceso de compra de un producto de calidad.

Por lo tanto se puede afirmar que la gestión de compras ha sido preocupación de la mayoría de las entidades, aunque con diferentes enfoques, lo cual se puede evidenciar al consultar los libros de textos, los artículos publicados por organizaciones profesionales, universidades y autores individuales. Por eso en el presente trabajo se aborda la implementación de un eficiente gestión de compras que optimizará el desarrollo económico de las empresas que se dedican a la prestación de servicio tanto venta de alimento y bebidas.

Debemos tener en cuenta que el concepto de gestión posee preliminares básicos correspondientes a la organización, lo que implica que éste, aplicado en una empresa o en un negocio, examina algunos de los objetivos principales correspondientes a la misma.

Es importante considerar que ninguna empresa puede subsistir si no posee algún tipo de beneficio, a través de mantener un adecuado nivel de competencia con las otras empresas del mismo sector hotelero. Para la realización de nuestra investigación hemos tomado en consideración que la gestión compras de este tipo de empresas se mueve en un ambiente en el cual, por lo general, los recursos disponibles como las carnes, aves, pescados; la persona encargada de la gestión debe aplicar diferentes maneras de recibir los suministros no tendrá el mismo trato que los abarrotes para que de esta manera se adecuen a movimiento de mercadería, con el objetivo de lograr que las mismas apoyen todos para que la empresa empiece a emprender.

En el proceso de la investigación hemos llegado al convencimiento de que analizando los costos por suministros se hace necesario contar con la implementación de una gestión de compras adecuada para que se pueda verificar cómo se está realizando la compra en la empresa, también debemos destacar que la aplicación de este se encargará de salvaguardar los suministros que tiene la empresa revisando fechas de vencimiento de productos, facturas en orden sin fallas, entregas de productos a las aéreas en la fecha indicada.

Otro hallazgo importante que hemos verificado es en cuanto a las medidas de control establecidas para que de esta forma se pueda evitar los delitos que se producen en el almacén. Estas medidas no deben faltar especialmente en el área de almacén, previniendo así que se produzcan pérdidas como consecuencia de hurtos y que la complejidad de este proceso no nos permita muchas veces identificar al responsable. En resumen podemos decir que la administración permanente de los inventarios contribuye a optimizar las utilidades de las empresas.

## **CONCLUSIONES**

### **Primera**

La Gestión de compras influye significativamente en el Abastecimiento del Gran Hotel Tacna. Esta afirmación se ve corroborada en el desarrollo de la tesis, como explicación de los resultados obtenidos a través de las técnicas e instrumentos aplicados y desarrollados, para el sustento de la hipótesis general.

### **Segunda**

Se ha visto que los precios de la compra de mercadería son altos y que en ocasiones se tardan en traer el producto por lo tanto almacén no revisa las facturas, como tampoco va a buscar nuevos proveedores para poder minimizar los costos.

### **Tercera**

Se ha notado en la empresa que las diferentes área no tienen una determinada fecha para pedir sus requerimiento a pesar de que existe una fechas exacta, ellos atinan a pedir un día después o un día antes de la fecha o solo de acuerdan que les falta, el día que necesitan la mercadería.

### **Cuarta**

Cierta áreas de la empresa no cuentan con instructivos, el detalle de los procedimiento se encuentran en base a la experiencia que posee el personal, situación que no permitiría a nuevos empleados disponer de una guía para realizar sus operaciones y definir las funciones que compete a cada trabajador.

## RECOMENDACIONES

### **Primera:**

Para mejorar la gestión de Compras del Gran Hotel Tacna, se recomienda implementar y utilizar la programación de abastecimiento por ser uno de los procesos técnicos básicos y fundamentales del Sistema de Abastecimiento. La aplicación de la misma, permitirá dejar y superar el quehacer de la improvisación y de azahar, por el abastecimiento con calidad, cantidad y oportunidad de bienes y servicios.

### **Segunda**

Conocer el mercado de bienes y servicios permitirá contar con información más precisa, de lo que el mercado está en condiciones de ofrecer, se puede determinar de mejor forma el presupuesto y saber si se tiene poder de compra. Lo que impacta directamente en los costos de la empresa.

### **Tercera**

Tener un plan de compras, intenta tener mejor aprovechamiento del recurso, un principio básico de la economía es que estos son escasos. Por lo tanto se dará prioridad a lo que es realmente importante para la empresa y no se desperdiciará tiempo y dinero en iniciativas que solo pueden considerarse como buenas ideas.

### **Cuarta**

Elaborar instructivos y desarrollar una nueva técnica que proporcione reglas para el desarrollo de los distintos procedimientos y a los responsables de su ejecución, y de esta forma poder determinar el nivel que tiene cada área en la ejecución de la gestión de compras.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Moya Gómez, M. (2004). "Modelo de Servicio de Atención al Cliente Apoyo Tecnológico"
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2000). "Metodología de la investigación". 2ed. México: McGraw-Hill.
- Denton, Keith D. (1991). "Calidad en el servicio a los clientes: cómo compiten las grandes compañías americanas en la revolución del servicio del cliente". Madrid: Díaz de Santos.
- Calimeri, Michele. Las compras: cómo programarlas, organizarlas y controlarlas. Barcelona: Hispano Europea, 1960.
- Martínez-Tur, Vicente (2001). "Calidad de servicio y satisfacción del cliente". Madrid: Editorial Síntesis.
- Rey Moreno, Manuel (1999). "Calidad del servicio al cliente y gestión de reclamaciones: teoría y casos". Sevilla: CEADE.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry L. (1993). "Calidad Total en la Gestión de Servicios". España: Díaz de Santos SA.
- Amat, O. (2008). "Análisis económico". Madrid. Gestión 2000.
- Plossl, George W. Control de la producción y de inventarios: principios y técnicas. México, DF: Prentice Hall Hispanoamericana, 1993.

- Casanovas, August; Cuatrecasas, Lluís. Logística Empresarial. Barcelona: Gestión 2000, 2003.
- Chiavenato I. (1995) "introducción a la teoría general de la administración. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Pérez Velasco José (1994) Gestión de la Calidad empresarial Madrid: Esic Editorial.

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p><b><u>Problema General</u></b>            ¿En qué medida la gestión de compras influye en el abastecimiento de las áreas del Gran Hotel Tacna para la prestación de sus servicios en el año 2014?</p>	<p><b><u>Objetivo General</u></b>            Establecer en qué medida la gestión de compras influye en el abastecimiento del Gran Hotel Tacna para la prestación de sus servicios en el año 2014.</p>	<p><b><u>Hipótesis principal</u></b>            La gestión de compras influye significativa en el abastecimiento de las áreas en el Gran Hotel Tacna para la prestación de sus servicios en el año 2014.</p>		
<p><b><u>Problemas Secundarios</u></b>            ¿Cómo se desarrolla la gestión de compras en el Gran hotel Tacna para la prestación de sus servicios?</p>	<p><b><u>Objetivos Secundarios</u></b>            Describir cómo se desarrolla la gestión de compras en el Gran Hotel Tacna para la prestación de sus servicios</p>	<p><b><u>Hipótesis secundarias</u></b>            La gestión de compras que se desarrolla en el Gran Hotel Tacna para la prestación de sus servicios es deficiente.</p>	<p><b><u>Variable independiente</u></b>            Gestión de Compras</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precio</li> <li>• Cumplimiento</li> <li>• Calidad</li> <li>• Comprobante pago</li> <li>• tiempo</li> <li>• Proveedores</li> </ul>
<p>¿Cómo se abastecen las áreas del Gran Hotel Tacna para la prestación de sus servicios?</p>	<p>Evaluar cómo se abastecen las áreas del Gran Hotel Tacna para la prestación de sus servicios</p>	<p>El abastecimiento de las áreas del Gran Hotel Tacna para la prestación de sus servicios es deficiente.</p>	<p><b><u>Variable dependiente</u></b>            Abastecimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación</li> <li>• Control</li> <li>• Organización</li> <li>• Almacén</li> <li>• Periodicidad</li> <li>• cantidad</li> </ul>

## ANEXO 2 : OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<p><b><u>INDEPENDIENTE</u></b></p> <p><b>GESTION DE COMPRAS</b></p>	<p>Es un proceso cuya magnitud y alcance depende del tamaño de la empresa, ubicación o sector.</p> <p><b>CAMACHO, Salvador</b></p>	<p>En una forma de reducir costos y aumentar las utilidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Precio</li> <li>❖ Cumplimiento</li> <li>❖ Calidad</li> <li>❖ Comprobante pago</li> <li>❖ tiempo</li> <li>❖ Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Nunca</li> <li>❖ Raramente</li> <li>❖ Ocasionalmente</li> <li>❖ Frecuentemente</li> <li>❖ Siempre</li> </ul>
<p><b><u>DEPENDIENTE</u></b></p> <p><b>ABASTECIMIENTO</b></p>	<p>Es parte de la logística de producción junto con la distribución física, el mantenimiento y los servicios de planta.</p> <p><b>BOLAND, Lucrecia</b></p>	<p>Es una manera de prever la demanda y la planificación de las necesidades futuras</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ planificación</li> <li>❖ control</li> <li>❖ organización</li> <li>❖ Almacén</li> <li>❖ distribución</li> <li>❖ cantidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Nunca</li> <li>❖ Raramente</li> <li>❖ Ocasionalmente</li> <li>❖ Frecuentemente</li> <li>❖ Siempre</li> </ul>

### ANEXO 3 : ENCUESTA

#### ENCUESTA DE GESTION DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO EN LA EMPRESA HOTELERA GAN HOTEL TACNA

Todas las preguntas tienen diversas opciones usted debe elegir una respuesta. Cada opción tiene un número, marque con una x la opción elegida.

- (1) Nunca
- (2) Raramente
- (3) Ocasionalmente
- (4) Frecuentemente
- (5) Siempre

---

#### DATOS GENERALES DEL ENTREVISTADO

Nombre : \_\_\_\_\_ Tiempo de Trabajo : \_\_\_\_\_  
Sexo : F  M  Área : \_\_\_\_\_

	<b>VARIABLE: GESTION DE COMPRAS</b>
<b>PRECIO</b>	<b>1. Las facturas y boletas son verificadas con las órdenes de compra en cuanto a precios y condiciones.</b>  1. Nunca 2. Raramente 3. Ocasionalmente 4. Frecuentemente 5. Siempre

	<p><b>2. La percepción de los precios de las adquisiciones realizadas pasan por la Gerencia de Abastecimiento.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Raramente</li> <li>3. Ocasionalmente</li> <li>4. Frecuentemente</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
<b>CUMPLIMIENTO</b>	<p><b>3. El almacenero cumple con las condiciones y características de la mercadería requerida por las diferentes áreas.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Raramente</li> <li>3. Ocasionalmente</li> <li>4. Frecuentemente</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
	<p><b>4. Almacén cumple con la fecha de entrega de la mercadería por las diferentes áreas.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Raramente</li> <li>3. Ocasionalmente</li> <li>4. Frecuentemente</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
<b>CALIDAD</b>	<p><b>5. Los bienes recibidos por el proveedor al momento de su recepción por el encargado de almacén se encuentran en buen estado.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Raramente</li> <li>3. Ocasionalmente</li> <li>4. Frecuentemente</li> <li>5. Siempre</li> </ol>

	<p><b>6. Almacén verifica la fecha de vencimiento al momento de recibir la mercadería.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Raramente</li> <li>3. Ocasionalmente</li> <li>4. Frecuentemente</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
<b>COMPROBANTE DE PAGO</b>	<p><b>7. El almacén revisa la mercadería entregada por parte del proveedor con su respectivo documento</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Raramente</li> <li>3. Ocasionalmente</li> <li>4. Frecuentemente</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
	<p><b>8. La mercadería que ingresa a almacén cuenta documentación.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Raramente</li> <li>3. Ocasionalmente</li> <li>4. Frecuentemente</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
<b>TIEMPO</b>	<p><b>9. El departamento de almacén entrega los requerimientos por las diferentes áreas en el momento oportuno.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Raramente</li> <li>3. Ocasionalmente</li> <li>4. Frecuentemente</li> <li>5. Siempre</li> </ol>

	<p><b>10. Los documentos de compra son entregadas inmediatamente al departamento de contabilidad para su oportuno registro.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Raramente</li> <li>3. Ocasionalmente</li> <li>4. Frecuentemente</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
<b>PROVEEDORES</b>	<p><b>11. Se dispone de una base de datos de proveedores en el sistema.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Raramente</li> <li>3. Ocasionalmente</li> <li>4. Frecuentemente</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
	<p><b>12. Antes de comprar la mercadería se realizan las cotizaciones con los proveedores.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Raramente</li> <li>3. Ocasionalmente</li> <li>4. Frecuentemente</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
<b>VARIABLE II : ABASTECIMIENTO</b>	
<b>PLANIFICACION</b>	<p><b>13. Se cuenta con una proyección y ejecución de los pedidos.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Raramente</li> <li>3. Ocasionalmente</li> <li>4. Frecuentemente</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
	<p><b>14. Se realiza la comparación entre las compras y el presupuesto que tiene la empresa.</b></p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Raramente</li> <li>3. Ocasionalmente</li> <li>4. Frecuentemente</li> <li>5. Siempre</li> </ol> <p><b>15. Los proveedores cumplen lo prometido en término de plazo, calidad y cantidades requeridas.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Raramente</li> <li>3. Ocasionalmente</li> <li>4. Frecuentemente</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<p><b>16. Se hace uso del sistema para generar las órdenes de compra.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Raramente</li> <li>3. Ocasionalmente</li> <li>4. Frecuentemente</li> <li>5. Siempre</li> </ol> <p><b>17. Almacén lleva un control de movimiento máximo y mínimo existente de mercadería.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Raramente</li> <li>3. Ocasionalmente</li> <li>4. Frecuentemente</li> <li>5. Siempre</li> </ol> <p><b>18. El jefe de compras revisa en conjunto con el jefe de almacén la mercadería entregada.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Raramente</li> <li>3. Ocasionalmente</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>4. Frecuentemente</li> <li>5. Siempre</li> </ul>
<b>ORGANIZACION</b>	<p><b>19. La mercadería guardada por el almacenero es verificada para que esta no pase de la fecha de vencimiento y no se pierda.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Raramente</li> <li>3. Ocasionalmente</li> <li>4. Frecuentemente</li> <li>5. Siempre</li> </ul>
<b>ALMACEN</b>	<p><b>20. Se realiza la reposición de mercaderías para mantener el stock.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Raramente</li> <li>3. Ocasionalmente</li> <li>4. Frecuentemente</li> <li>5. Siempre</li> </ul> <p><b>21. Se notifica inmediatamente al departamento de contabilidad sobre la mercadería devuelta.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Raramente</li> <li>3. Ocasionalmente</li> <li>4. Frecuentemente</li> <li>5. Siempre</li> </ul>

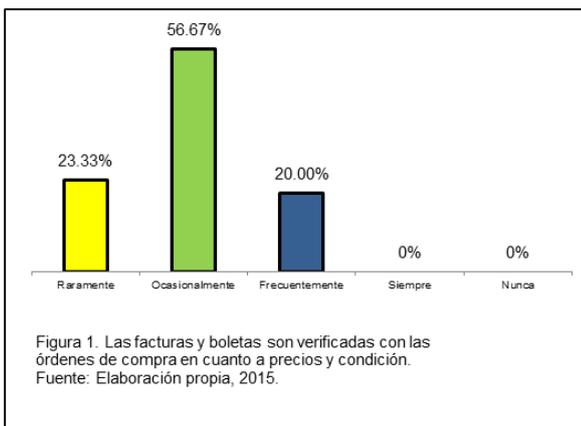
<b>DISTRIBUCION</b>	<p><b>22. La mercadería requerida por el área de cocina es comprada y entregada al momento.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Raramente</li> <li>3. Ocasionalmente</li> <li>4. Frecuentemente</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
<b>CANTIDAD</b>	<p><b>23. Se optimiza los espacios de acuerdo a la cantidad de productos en almacén.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Raramente</li> <li>3. Ocasionalmente</li> <li>4. Frecuentemente</li> <li>5. Siempre</li> </ol>

## ANEXO 4 : CUADROS ESTADISTICOS

**Tabla 1. Las facturas y boletas son verificadas con las órdenes de compra en cuanto a precios y condición**

Categoría	n	%	%
			acumulado
Raramente	7	23.3	23.3
Ocasionalmente	17	56.7	80.0
Frecuentemente	6	20.0	100.0
Siempre	0	0.0	0.0
Nunca	0	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	

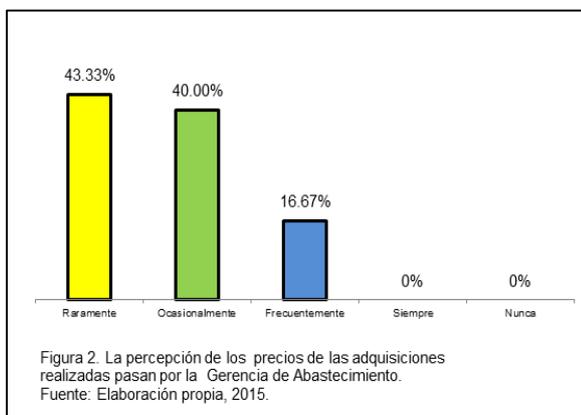
Fuente: Elaboración propia, 2015.



**Tabla 2. La percepción de los precios de las adquisiciones realizadas pasan por la Gerencia de Abastecimiento**

Categoría	n	%	%
			acumulado
Raramente	13	43.33	43.33
Ocasionalmente	12	40.00	83.33
Frecuentemente	5	16.67	100.00
Siempre	0	0.00	0.00
Nunca	0	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	

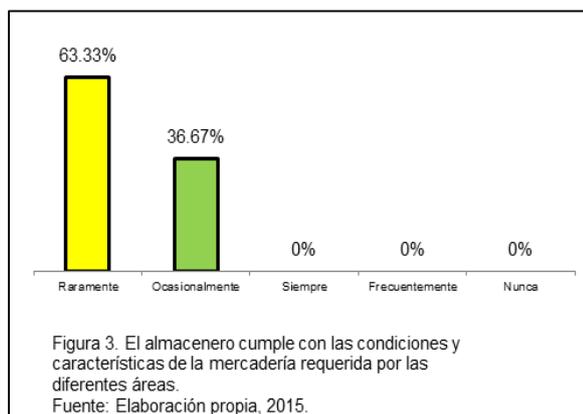
Fuente: Elaboración propia, 2015.



**Tabla 3. El almacenero cumple con las condiciones y características de la mercadería requerida por las diferentes**

Categoría	n	%	%
			acumulado
Raramente	19	63.33	63.33
Ocasionalmente	11	36.67	100.00
Siempre	0	0.00	100.00
Frecuentemente	0	0.00	0.00
Nunca	0	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Elaboración propia, 2015.



**Tabla 4. Almacén cumple con la fecha de entrega de la mercadería por las diferentes áreas.**

Categoría	n	%	%
			acumulado
Raramente	17	56.67	56.67
Ocasionalmente	12	40.00	96.67
Frecuentemente	1	3.33	100.00
Siempre	0	0.00	0.00
Nunca	0	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Elaboración propia, 2015.

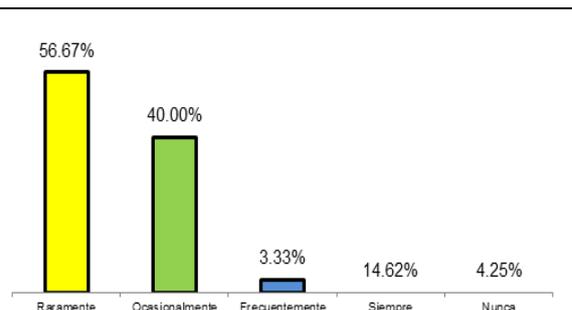


Figura 4. Almacén cumple con la fecha de entrega de la mercadería por las diferentes áreas.  
Fuente: Elaboración propia, 2015.

**Tabla 5. Los bienes recibidos por el proveedor al momento de su recepción por el encargado de almacén se encuentran**

Categoría	n	%	%
			acumulado
Raramente	7	23.33	23.33
Ocasionalmente	19	63.33	86.67
Frecuentemente	4	13.33	100.00
Siempre	0	0.00	0.00
Nunca	0	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Elaboración propia, 2015.

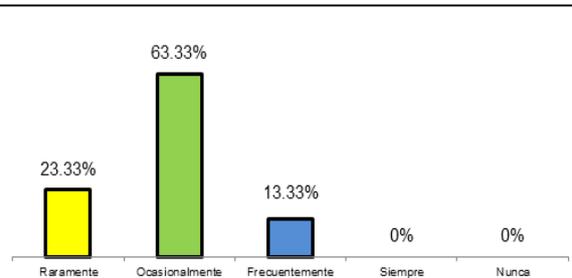


Figura 5. Los bienes recibidos por el proveedor al momento de su recepción por el encargado de almacén se encuentran en buen estado.  
Fuente: Elaboración propia, 2015.

**Tabla 6. Almacén verifica la fecha de vencimiento al momento de recibir la mercadería.**

Categoría	n	%	%
			acumulado
Raramente	9	30.00	30.00
Ocasionalmente	15	50.00	80.00
Frecuentemente	6	20.00	100.00
Siempre	0	0.00	0.00
Nunca	0	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Elaboración propia, 2015.

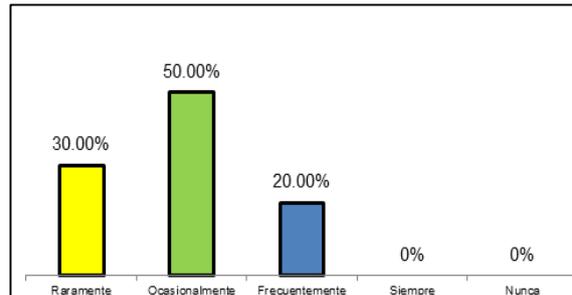


Figura 6. Almacén verifica la fecha de vencimiento al momento de recibir la mercadería.  
Fuente: Elaboración propia, 2015.

**Tabla 7. La mercadería que ingresa a almacén cuenta documentación.**

Categoría	n	%	% acumulado
Raramente	18	60.00	60.00
Ocasionalmente	8	26.67	86.67
Frecuentemente	4	13.33	100.00
Siempre	0	0.00	0.00
Nunca	0	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Elaboración propia, 2015.

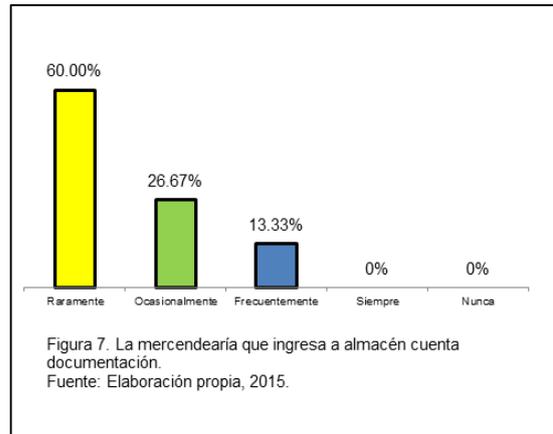


Figura 7. La mercadería que ingresa a almacén cuenta documentación.  
Fuente: Elaboración propia, 2015.

**Tabla 8. El almacén revisa la mercadería entregada por parte del proveedor con su respectivo documento**

Categoría	n	%	% acumulado
Raramente	13	43.33	43.33
Ocasionalmente	12	40.00	83.33
Frecuentemente	5	16.67	100.00
Siempre	0	0.00	0.00
Nunca	0	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Elaboración propia, 2015.

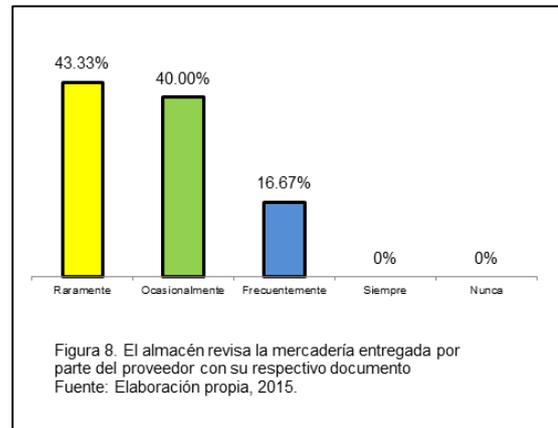


Figura 8. El almacén revisa la mercadería entregada por parte del proveedor con su respectivo documento  
Fuente: Elaboración propia, 2015.

**Tabla 9. El departamento de almacén entrega los requerimientos por las diferentes áreas en el momento oportuno**

Categoría	n	%	% acumulado
Ocasionalmente	15	50.00	50.00
Frecuentemente	15	50.00	100.00
Siempre	0	0.00	100.00
Raramente	0	0.00	0.00
Nunca	0	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Elaboración propia, 2015.

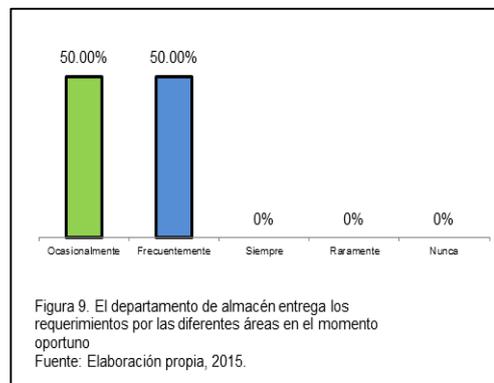
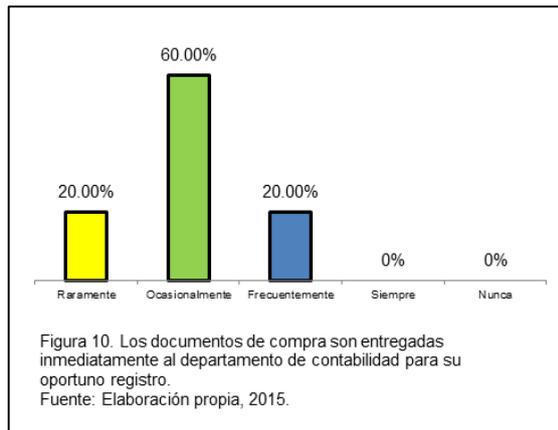


Figura 9. El departamento de almacén entrega los requerimientos por las diferentes áreas en el momento oportuno  
Fuente: Elaboración propia, 2015.

**Tabla 10. Los documentos de compra son entregadas inmediatamente al departamento de contabilidad para su**

Categoría	n	%	%
			acumulado
Raramente	6	20.00	20.00
Ocasionalmente	18	60.00	80.00
Frecuentemente	6	20.00	100.00
Siempre	0	0.00	0.00
Nunca	0	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	

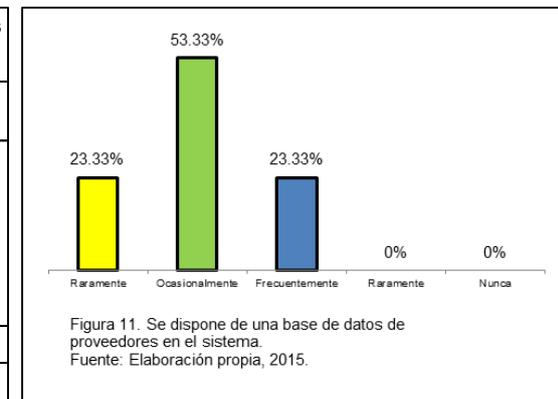
**Fuente: Elaboración propia, 2015.**



**Tabla 11. Se dispone de una base de datos de proveedores en el sistema.**

Categoría	n	%	%
			acumulado
Raramente	7	23.33	23.33
Ocasionalmente	16	53.33	76.67
Frecuentemente	7	23.33	100.00
Raramente	0	0.00	0.00
Nunca	0	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	

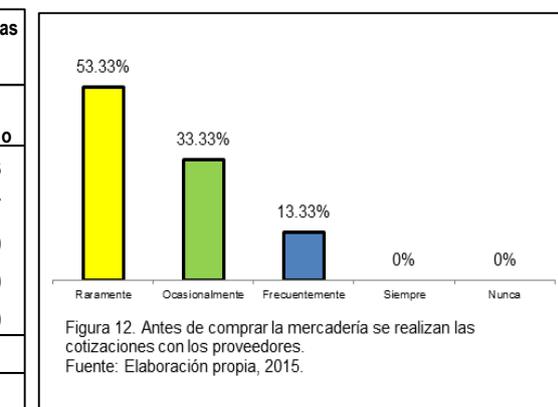
**Fuente: Elaboración propia, 2015.**



**Tabla 12. Antes de comprar la mercadería se realizan las cotizaciones con los proveedores.**

Categoría	n	%	%
			acumulado
Raramente	16	53.33	53.33
Ocasionalmente	10	33.33	86.67
Frecuentemente	4	13.33	100.00
Siempre	0	0.00	0.00
Nunca	0	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	

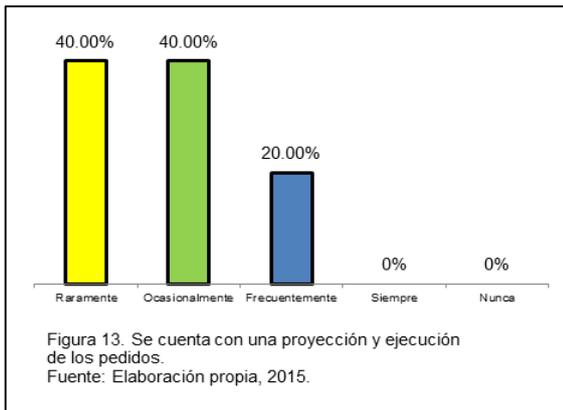
**Fuente: Elaboración propia, 2015.**



**Tabla 13. Se cuenta con una proyección y ejecución de los pedidos.**

Categoría	n	%	%
			acumulado
Raramente	12	40.00	40.00
Ocasionalmente	12	40.00	80.00
Frecuentemente	6	20.00	100.00
Siempre	0	0.00	0.00
Nunca	0	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	

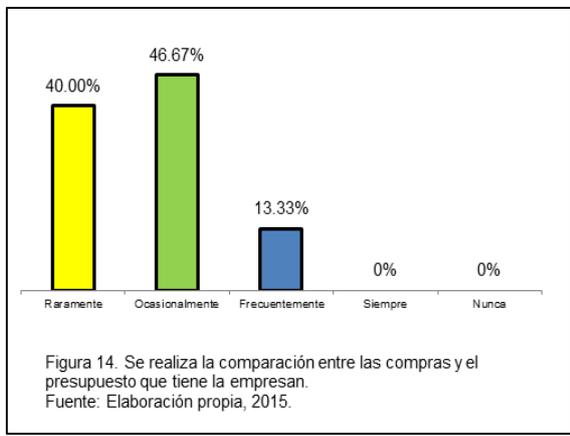
**Fuente: Elaboración propia, 2015.**



**Tabla 14. Se realiza la comparación entre las compras y el presupuesto que tiene la empresa**

Categoría	n	%	%
			acumulado
Raramente	12	40.00	40.00
Ocasionalmente	14	46.67	86.67
Frecuentemente	4	13.33	100.00
Siempre	0	0.00	0.00
Nunca	0	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	

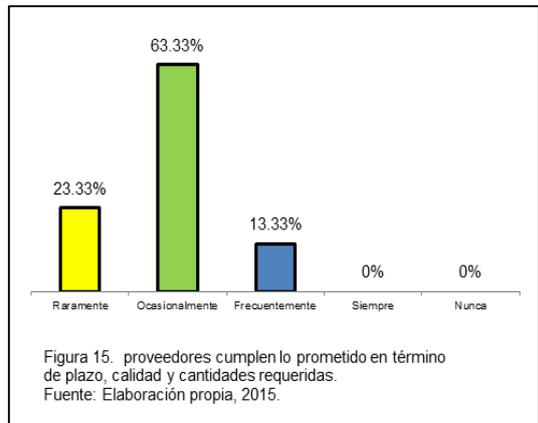
**Fuente: Elaboración propia, 2015.**



**Tabla 15. proveedores cumplen lo prometido en término de plazo, calidad y cantidades requeridas.**

Categoría	n	%	%
			acumulado
Raramente	7	23.33	23.33
Ocasionalmente	19	63.33	86.67
Frecuentemente	4	13.33	100.00
Siempre	0	0.00	0.00
Nunca	0	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	

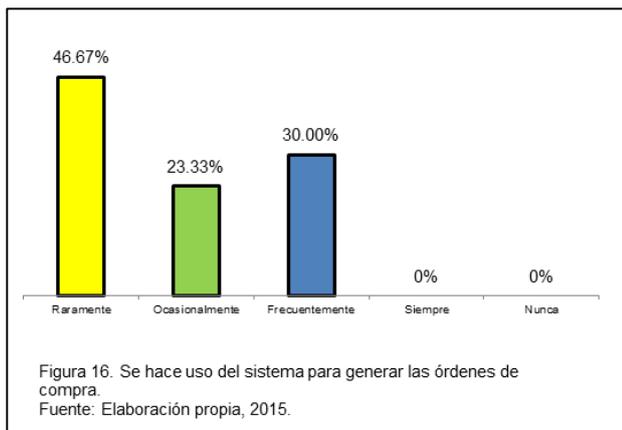
**Fuente: Elaboración propia, 2015.**



**Tabla 16. Se hace uso del sistema para generar las órdenes de compra.n**

Categoría	n	%	%
			acumulado
Raramente	14	46.67	46.67
Ocasionalmente	7	23.33	70.00
Frecuentemente	9	30.00	100.00
Siempre	0	0.00	0.00
Nunca	0	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	

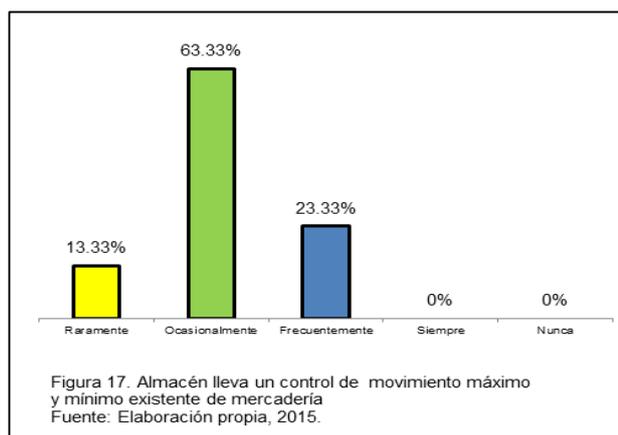
Fuente: Elaboración propia, 2015.



**Tabla 17. Almacén lleva un control de movimiento máximo y mínimo existente de mercadería**

Categoría	n	%	%
			acumulado
Raramente	4	13.33	13.33
Ocasionalmente	19	63.33	76.67
Frecuentemente	7	23.33	100.00
Siempre	0	0.00	0.00
Nunca	0	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	

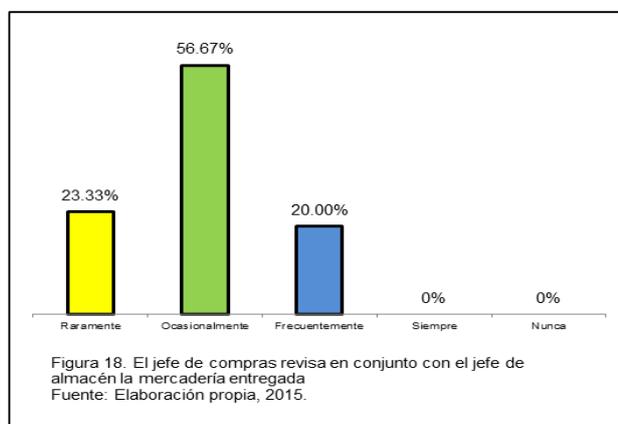
Fuente: Elaboración propia, 2015.



**Tabla 18. El jefe de compras revisa en conjunto con el jefe de almacén la mercadería entregada**

Categoría	n	%	%
			acumulado
Raramente	7	23.33	23.33
Ocasionalmente	17	56.67	80.00
Frecuentemente	6	20.00	100.00
Siempre	0	0.00	0.00
Nunca	0	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Elaboración propia, 2015.



**Tabla 19. La mercadería guardada por el almacenero es verificada para que esta no pase de la fecha de vencimiento**

Categoría	n	%	%
			acumulado
Raramente	8	26.67	26.67
Ocasionalmente	17	56.67	83.33
Frecuentemente	5	16.67	100.00
Siempre	0	0.00	0.00
Nunca	0	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Elaboración propia, 2015.

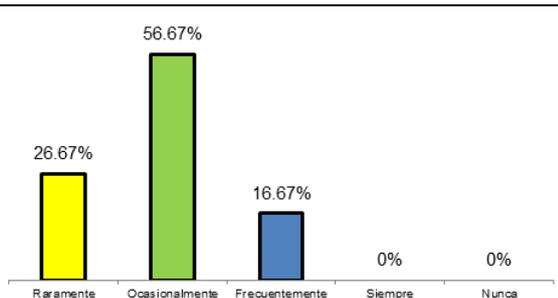


Figura 19. La mercadería guardada por el almacenero es verificada para que esta no pase de la fecha de vencimiento y no se pierda.  
Fuente: Elaboración propia, 2015.

**Tabla 20. Se realiza la reposición de mercaderías para mantener el stock.**

Categoría	n	%	%
			acumulado
Raramente	10	33.33	33.33
Ocasionalmente	10	33.33	66.67
Frecuentemente	10	33.33	100.00
Siempre	0	0.00	0.00
Nunca	0	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Elaboración propia, 2015.

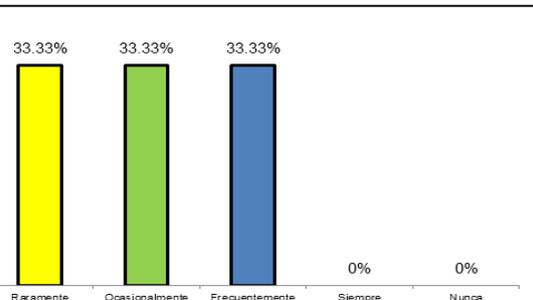


Figura 20. Se realiza la reposición de mercaderías para mantener el stock.  
Fuente: Elaboración propia, 2015.

**Tabla 21. Se notifica inmediatamente al departamento de contabilidad sobre la mercadería devuelta.**

Categoría	n	%	%
			acumulado
Raramente	11	36.67	36.67
Ocasionalmente	14	46.67	83.33
Frecuentemente	5	16.67	100.00
Siempre	0	0.00	0.00
Nunca	0	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Elaboración propia, 2015.

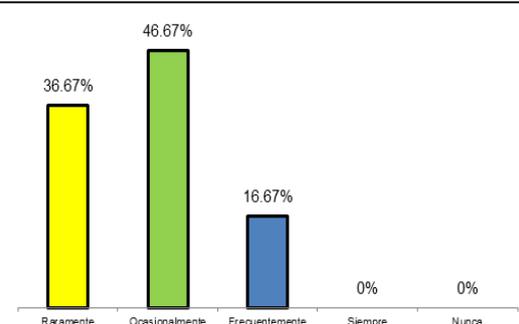
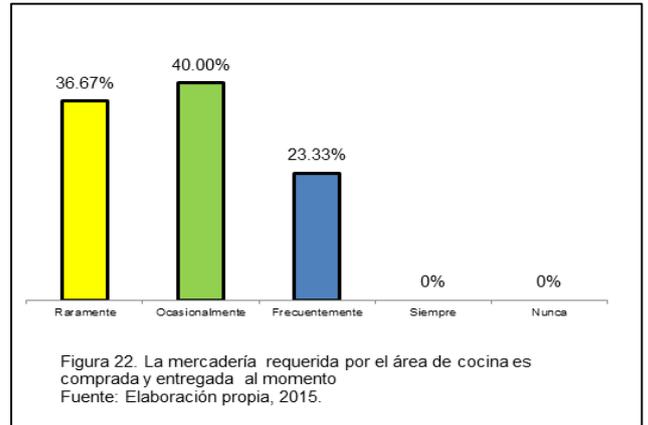


Figura 21. Se notifica inmediatamente al departamento de contabilidad sobre la mercadería devuelta.  
Fuente: Elaboración propia, 2015.

<b>Tabla 22. La mercadería requerida por el área de cocina es comprada y entregada al momento</b>			
<b>Categoría</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>% acumulado</b>
Raramente	11	36.67	36.67
Ocasionalmente	12	40.00	76.67
Frecuentemente	7	23.33	100.00
Siempre	0	0.00	0.00
Nunca	0	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	

**Fuente: Elaboración propia, 2015.**



<b>Tabla 23. Se optimiza los espacios de acuerdo a la cantidad de productos en almacén</b>			
<b>Categoría</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>% acumulado</b>
Raramente	16	53.33	53.33
Ocasionalmente	7	23.33	76.67
Frecuentemente	7	23.33	100.00
Siempre	0	0.00	0.00
Nunca	0	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	

**Fuente: Elaboración propia, 2015.**

