



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROPUESTA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CADENA DE
ABASTECIMIENTO DEL HOTEL RUTH B.

VEGA BARRETO JOSELYN IVANOVA
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA
2020



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROPUESTA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CADENA DE
ABASTECIMIENTO DEL HOTEL RUTH B.

VEGA BARRETO JOSELYN IVANOVA
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

MACHALA
2020



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

PROPUESTA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO
DEL HOTEL RUTH B.

VEGA BARRETO JOSELYN IVANOVA
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ROMERO HIDALGO OSCAR MAURICIO

MACHALA, 11 DE MARZO DE 2020

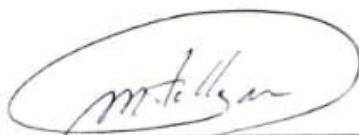
MACHALA
11 de marzo de 2020

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Propuesta del Proceso de Gestión de la cadena de abastecimiento del Hotel Ruth B., hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



ROMERO HIDALGO OSCAR MAURICIO
0702603747
TUTOR - ESPECIALISTA 1



TELLO MENDOZA MARIO DAVID
0702174806
ESPECIALISTA 2



PUPO FRANCISCO JUAN MARCOS
0959619255
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: jueves 12 de marzo de 2020 - 12:18

LOGISTICA VEGA

por Joselyn Vega

Fecha de entrega: 12-feb-2020 10:28p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1256543162

Nombre del archivo: DOCUMENTO_PARA_REPORTE_DE_PLAGIO_VEGA_JOSELYN.docx (53.88K)

Total de palabras: 2873

Total de caracteres: 15563

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, VEGA BARRETO JOSELYN IVANOVA, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado Propuesta del Proceso de Gestión de la cadena de abastecimiento del Hotel Ruth B., otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 11 de marzo de 2020



VEGA BARRETO JOSELYN IVANOVA
0704764778

Dedicatoria

A Dios, por permitirme llegar hasta aquí, por sus bendiciones y darme las fuerzas necesarias para continuar mi carrera pese a tantas circunstancias.

A mi abuela materna, que aunque hoy ya no este conmigo no se cansada de decirme que continuara estudiando y luchando por este tan anhelado momento.

A mi mamá y mi hermano Guido, por su apoyo y sus miles consejos para que nunca desistiera de alcanzar esta meta.

Agradecimiento

Agradecida con Dios por mantenerme en pie, sana y fuerte para continuar mis estudios y todas las bendiciones que día a día me ha ofrecido.

A mis docentes, que durante este proceso me han guiado para culminar con éxito esta meta.

A mi familia por todo ese amor infinito y palabras de motivación constantes para perseverar el camino hacia el éxito.

Resumen

El sector hotelero ha sido una actividad importante especialmente para los países en vías de desarrollo que se valen del turismo para generar ingresos. Esta investigación se realizó con el objetivo de determinar los procesos de gestión de la cadena de abastecimiento de hoteles mediante la elaboración de una guía de adaptación para la optimización de los servicios ofertados; para su consecución se aplicó la metodología descriptiva. Los indicadores del estudio fueron la falta de abastecimiento de productos perecibles y no perecibles, la inexistencia de la clasificación de los inventarios y la gestión ineficiente del servicio en el hotel. El estudio se realizó en tres etapas, partiendo por el análisis documental y exploración de la problemática que ayudaron en la delimitación del contexto, prosiguió el análisis de un macro-proceso usando los diagramas de CATWOE y SIPOC, y al finalizar se elaboró el mapa de procesos y la propuesta para la adaptación de un proceso estandarizado para solucionar los problemas de abastecimiento en la entrega/recepción del Hotel Ruth B. De los resultados se conoció que la empresa objeto de estudio cuenta con buenos cimientos para la gestión de la cadena de abastecimiento y un personal responsable, sin embargo la misma gestión es ineficiente y como consecuencia se presentan inconvenientes con la escasez de inventarios. Se identificó una metodología estándar para gestionar los procesos de gestión de la cadena de abastecimiento basada en el manejo de los flujos de información, asignación de responsabilidades y optimización de los procedimientos de las actividades.

Palabras clave: sector hotelero, proceso de gestión de la cadena de abastecimiento, optimización de servicios, CATWOE, SIPOC.

Abstract

The hotel sector has been an important activity especially for developing countries that use tourism to generate income. This research was carried out with the objective of determining the management processes of the hotel supply chain by developing an adaptation guide for the optimization of the services offered; To achieve this, the descriptive methodology was applied. The indicators of the study were the lack of supply of perishable and non-perishable products, the lack of inventory classification and the inefficient management of the hotel service. The study was carried out in three stages, based on the documentary analysis and exploration of the problem that helped in the delimitation of the context, continued the analysis of a macro-process using the CATWOE and SIPOC diagrams, and at the end the map of processes and the proposal for the adaptation of a standardized process to solve the supply problems in the delivery / reception of the Ruth B Hotel. From the results it was known that the company under study has good foundations for the management of the supply chain and a responsible staff, however the same management is inefficient and as a consequence there are inconveniences with the shortage of inventories. A standard methodology for managing supply chain management processes based on the management of information flows, assignment of responsibilities and optimization of activity procedures was identified.

Keywords: hotel sector, supply chain management process, service optimization, CATWOE, SIPOC.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	10
1. DESARROLLO	12
1.1 Fundamentación teórica	12
1.1.1 <i>Sector hotelero</i>	12
1.1.2 <i>Cadena de abastecimiento</i>	14
1.1.3 <i>Los procesos</i>	13
1.1.4 <i>Competitividad por procesos</i>	14
1.2 Metodología de la investigación	15
1.3 Resultados	15
1.3.1 <i>Reactivo práctico.</i>	15
2. CONCLUSIONES	19
BIBLIOGRAFÍA	20

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Situación de los elementos CATWOE del Hotel Ruth B	17
Tabla 2. Caracterización del proceso en el diagrama SIPOC	17

LISTA DE ANEXOS

	pág.
ANEXO A. Bodega para almacenamiento de inventarios	22
ANEXO B. Baños de las habitaciones del Hotel Ruth B	22
ANEXO C. Habitación estándar del Hotel Ruth B	23
ANEXO D. Desinfectantes y limpiadores para suelo del Hotel Ruth B	23
ANEXO E. Segmentación de los procesos de Gestión de la cadena de abastecimiento	24
ANEXO F. Mapa de procesos del macroproceso de Gestión de la cadena de abastecimiento del Hotel Ruth B	24

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la vida cotidiana se ve cada día más condicionado por las necesidades de las personas, sin embargo cada nación se especializa en ofertar determinados productos o servicios que mejoran a lo largo de los años. En otros países del mundo que poseen una matriz productiva no tecnificada, la actividad hotelera juega un rol importante en el crecimiento regional y los gobiernos se enfocan en la promoción del turismo a través de la ejecución de macroproyectos y políticas a favor del sector (Carrillo y Gómez, 2017).

Según Astudillo y Prada (2017) quienes analizaron el caso de Cuenca, demuestran que la situación en Ecuador es similar a la descrita por Carrillo y Gómez (2017), pues además de ser la tercera ciudad más importante del país y considerada como Patrimonio Cultural de la Humanidad, ha experimentado un crecimiento del 241% en la década del 2000-2010 en la generación de empleo por el turismo. Aparte de Cuenca, el país en su vasta extensión territorial posee un sinnúmero de atractivos que son conocidos a nivel internacional, volviendo indispensable mantener una alta calidad en los servicios del sector hotelero.

La provincia de El Oro tradicionalmente ha sido diferenciada por dos tipos de ambientes, pues cantones como Zaruma, Portovelo y Piñas poseen atractivos tipo coloniales, mientras que cantones como Santa Rosa, Machala, Arenillas, Huaquillas, entre los principales, poseen como atractivos los puertos, playas, marisqueerías, y tradiciones más costeras. Sin embargo, independientemente del tipo de turismo, la cadena de abastecimiento es el factor común al momento de generar problemas en las empresas hoteleras, provocando la disminución del nivel del servicio ofertado (Vera, Cardona, Torres y Mera, 2017).

La presente investigación ha identificado la problemática de cómo los procesos de gestión de la cadena de abastecimiento inciden en la competitividad del Hotel Ruth B de la provincia de El Oro. A través de la estandarización de procesos para los hoteles se busca agregar como ventaja competitiva la optimización de la calidad de sus servicios, sin

embargo, para ello es necesario que estas instituciones posteriormente adapten la propuesta que se plasma en los siguientes apartados del presente documento.

Los indicadores derivados de la problemática hacen referencia a la falta de abastecimiento de productos perecibles y no perecibles, la inexistencia de la clasificación de los inventarios y la gestión ineficiente del servicio en el hotel. Al final de la investigación se espera otorgar como ventajas competitivas al Hotel Ruth B la optimización en la gestión de los recursos y la información, incremento del volumen de ventas del servicio y el mejoramiento del nivel de la competitividad.

El objetivo general propuesto busca determinar los procesos de gestión de la cadena de abastecimiento del Hotel Ruth B mediante el análisis de su funcionamiento y adaptación para la optimización de los servicios ofertados en el Hotel Ruth B del sector hotelero. Para el desarrollo del presente reactivo práctico se hace uso de la metodología descriptiva de carácter transversal, analizando información de carácter científico y levantando información primaria de la población oreense y del sector hotelero.

1. DESARROLLO

1.1 Fundamentación teórica

1.1.1 *Sector hotelero*. El traslado poblacional de los nómadas es considerado como parte del cimiento del turismo, tomando como referencia la necesidad de trasladarse de un lugar a otro que con el tiempo fue tomando sentido, desde los años 1400 donde aparecieron las primeras posadas, en el siglo XVIII las tabernas hospedaban trabajadores durante la Revolución Industrial, en el siglo XX surgieron las grandes cadenas hoteleras, y en la actualidad existe una feroz competencia a causa de la globalización (Meza, Zaldívar y Martín, 2016).

De los aportes adquiridos de estudios de la Organización Mundial del Turismo, Sancho, Olmos y García, y Goeldner y Ritchie (como se citó en Coromoto y Cardozo, 2017) se considera que un hotel es una unidad de producción tanto de bienes como servicios, que en conjunto componen el sector turístico, destinados a comercializar bienes de hostelería en el corto plazo garantizando la satisfacción de necesidades básicas de descanso y alimentación aunque en distintos niveles y costo según la demanda de los turistas.

Si bien es conocido que cada persona tiene sus gustos y preferencias que la diferencian de las demás, es la disponibilidad económica el limitante final para adquirir productos y servicios. Asociando el criterio presentado en el párrafo anterior, los hoteles pueden ofrecer distintos paquetes en su servicio en función de los deseos y disponibilidad económica del turista; a su vez, esta variedad se puede condicionar por muchos factores como por ejemplo por los proveedores.

De acuerdo con Prada (2016) el turismo se está convirtiendo en la principal alternativa para la sustitución de la minería, agricultura y ganadería en los cantones Portovelo, Piñas, y Zaruma, este último siendo incluso reconocido como Ciudad Patrimonio de la Humanidad. Aun así, Prada también manifiesta que las infraestructuras y la carencia de

vías adecuadas impide que el sector hotelero y el turismo crezcan tras el evidente potencial que existe en estos tres cantones.

1.1.3 *Los procesos*. Sánchez y Blanco (como se citó en Schwabe, Fuentes y Briede, 2016) definen a un proceso como el conjunto de actividades relacionadas entre sí que agregan valor a los recursos de entrada para transformarlos en productos y/o servicios en sus salidas siendo un elemento básico de la gestión por procesos, y Zaratiegui (como se citó en Schwabe et al., 2016) agrega que optimiza la cooperación entre los miembros y departamentos mejorando la cultura empresarial.

Existen tres tipos de procesos, Bravo (como se citó en Schwabe et al., 2016) identifica a los estratégicos y operativos, mientras que Torres (como se citó en Schwabe et al., 2016) clasifica al tercer grupo como de apoyo. Todos estos procesos constituyen el Mapa de procesos, herramienta útil para el desarrollo de la gestión por procesos. Generalmente este modelo de gestión se utiliza en empresas con la necesidad de mantener un sistema horizontal donde la participación es más interactiva entre los distintos agentes que la conforman.

Pese a que toda organización es diferente, los modelos de negocios de las empresas de un sector suelen ser parecidos u ofrecer procesos estándares y cada uno tiene su respectiva diferenciación. Los consultores ALTECO (2019) reconocen en un hotel los siguientes procesos: los procesos de sistemas de dirección, planificación estratégica y sistema de calidad como procesos estratégicos; la comercialización, reservas, recepción, estancia, restauración y eventos, y la facturación como procesos operativos; y el mantenimiento, gestión de proveedores, servicios de administración y gestión de las personas como procesos de soporte.

El uso creciente de dispositivos móviles en conjunto con la innovación en el sector hotelero han optimizado los procedimientos y ha aumentado la eficiencia de los procesos, mejorando la atención al cliente (Platen y Savi, 2018). Además, los autores antes mencionados reconocen que los horarios del desayuno son datos que se levantan durante el proceso de check-in, el cual ha tenido una alta evolución tecnológica, así mismo la

recopilación de información respecto al nivel de satisfacción de los clientes que puede ser útil para evaluar la gestión realizada.

1.1.4 *Competitividad por procesos*. El valor agregado es el eje focal de la competitividad, buscando ofrecer productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes y superen sus expectativas. Para Salas et al. (2017) la cadena de abastecimiento permite agregar valor cuando las empresas definen Políticas de integración y colaboración, las mismas que se enfocan en agrupar procesos de forma estratégica conociendo las expectativas de los clientes y el perfil de los proveedores, orientadas al largo plazo y gestionando la información que día a día se genera.

Según el estudio de Platen y Savi (2018) la competitividad a través de la innovación tecnológica se alcanza desde la agilización de los procesos, la práctica de personalización del servicio y la disminución del precio del servicio como consecuencia de la minimización del costo operativo. La gestión por procesos permite que la intervención y optimización de un proceso afecte a los resultados del sistema general ya que están relacionados.

1.1.2 *Cadena de abastecimiento*. Es el conjunto de elementos que mantienen una interacción dinámica en donde se analiza el flujo de materiales e información (Salas, Maiguel, & Acevedo, 2017). Normalmente está conformada por la empresa, los clientes y proveedores, sin embargo en la actualidad existe una clasificación de distintos grupos de cada uno de ellos en función a distintos criterios.

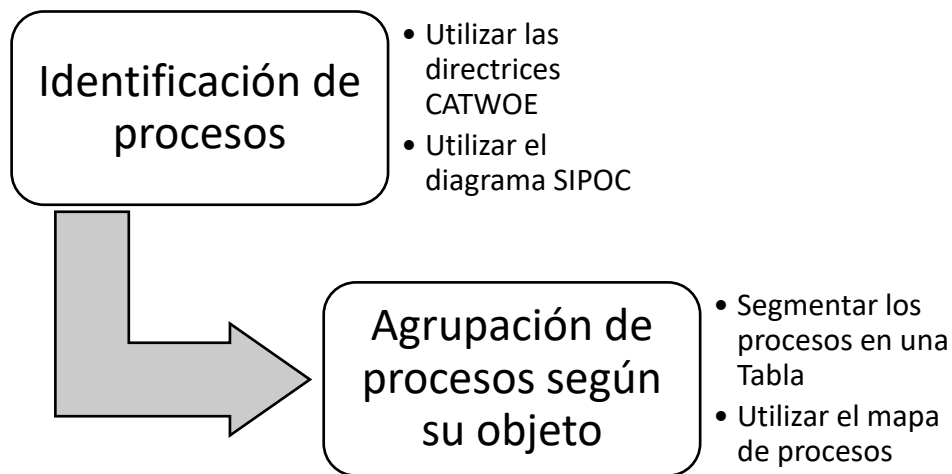
Uno de los aspectos claves del servicio de los hoteles es la alimentación; según Coromoto y Cardozo (2017) el almacén, la cocina y el punto de venta son las tres áreas donde juega un rol importante la capacidad de almacenamiento, como resultado se elaboran estrategias de suministro con los proveedores. Es decir, el abastecimiento debe ser armónico entre el proveedor y la empresa, definir qué cantidad máxima de cada recurso se puede mantener en stock y quién puede stockear en la cantidad y tiempo necesitado.

1.2 Metodología de la investigación

El presente estudio hace uso de la metodología descriptiva a través del uso de métodos teóricos y empíricos. La investigación utiliza el método histórico-lógico para exponer la importancia del proceso de abastecimiento, el análisis documental para diagnosticar el sector hotelero y abordar antecedentes, la observación directa al medio para identificar las características físicas de las empresas, y la revisión bibliográfica para fundamentar teórica y metodológicamente el estudio (Castañeda, Ucio y Quintero, 2016).

Derivado del estudio de Schwabe et al. (2016) Para la determinación de los procesos de gestión de la cadena de abastecimiento se adaptaron los siguientes pasos.

Figura 1. Metodología para determinar el proceso de gestión de abastecimiento



Fuente: Schwabe et al. (2016)

1.3 Resultados

En el Hotel Ruth B la empresa hotelera de la provincia de El Oro, existe problemas en la entrega/recepción de pedidos de la cadena de abastecimiento, lo que impide el aprovisionamiento de una forma eficiente y eficaz, esto ocasiona que las empresas

generen pérdidas en su sector competitivo. Se determina cómo funciona el proceso de gestión de la cadena de abastecimiento del sector hotelero.

El proceso de Gestión de la cadena de abastecimiento tiene como propósito mantener al tope la satisfacción de los clientes proveyendo de recursos a los distintos departamentos en el tiempo y cantidad adecuado para satisfacer las necesidades básicas de manera instantánea. En este macroproceso es importante canalizar la información en tiempo real, tanto de entrada como de salida, para exponer en qué situación se encuentran los niveles de inventarios y en qué situación se pueden contextualizar en un futuro cercano.

La Gestión de la cadena de abastecimiento es un proceso cíclico, empieza cuando el departamento de compras solicita distintas cantidades de recursos a los proveedores, que al ser recibidos posteriormente se almacenan y disponen su uso en la prestación de los servicios hoteleros, y a través de una revisión continua de los inventarios se determina en cada departamento cuál es su necesidad de nuevos recursos al haber sido ya consumidos el resto, esta información nuevamente es utilizada para realizar las compras y vuelve a empezar el ciclo de abastecimiento.

Este proceso a su vez se relaciona con los procesos realizados por el Departamento de alojamiento, pues aquí se dan dos situaciones que pueden influir en los niveles de inventario: 1) Se maneja información de los clientes que llegan a hospedarse en el mismo instante sin haber hecho una reservación, aquí recién se conoce su tiempo de estancia; y 2) se maneja información sobre reservaciones conociendo la cantidad de huéspedes que van a consumir los servicios durante un tiempo de estancia determinado.

El proceso de la cadena de abastecimiento involucra a todos los agentes desde que proporcionan los recursos hasta que son consumidos por el cliente. Los servicios hoteleros permiten principalmente brindar bienes de aseo personal y cuidado para el descanso como jabones, toallas, sábanas, fuera de los servicios como internet, televisión, entre otros pero que ya son considerados como lujos; además, se ofrece una cantidad

diversa de bebidas y alimentación ya sea en desayunos, almuerzo y merienda. Habiendo descrito el proceso a continuación se presenta sus elementos situacionales.

Tabla 1. Situación de los elementos CATWOE del Hotel Ruth B

Elemento situacional		Definición
C	Customers	Departamento de compras, limpieza, bar/restaurante
A	Actors	Departamento de logística
T	Transformation	El servicio integral de estadía y alimentación
W	World view	Crear un sentimiento de pertenencia y comodidad, sobrepasando las expectativas para el desarrollo personal de las personas que se encuentran fuera de su área de confort
O	Owners	Hotel Ruth B
E	Environment Contraints	Carencia de un sistema de EOQ para el manejo de datos históricos y actuales
		Políticas ambiguas para la gestión de proveedores
Fuente: Datos de Hotel Ruth B adaptados al modelo CATWOE de Schwabe et al. (2016)		

La misión del proceso de Gestión de la cadena de abastecimiento es coordinar la entrega de materia prima de proveedores y su recepción y consumo en la prestación de servicios de alimentación y limpieza. Este proceso trasciende en los flujos de información que se manejan, pues tanto el ingreso de inventarios y su consumo deben actualizarse de manera constante para no experimentar escasez de recursos...Ver tabla 2...

Tabla 2. Caracterización del proceso en el diagrama SIPOC

Proveedores	Entradas	Procesos	Salidas	Clientes
Tips	Desinfectante	Clasificación, perchado y registro en el sistema	Kits de limpieza	Departamento de Limpieza
Hipermarket	Aromatizante			
	Ambientador			
	Papel Higiénico			
Tía	Jaboncillo	Clasificación, perchado y registro en el sistema	Ración de alimentos	Restaurante
Supermaxi	Frutas			
	Verduras			
	Granos			
	Cereales			
Hipermarket	Snacks	Registro en el sistema	Inventarios	Bar
	Bebidas alcohólicas			
	Bebidas no alcohólicas			
	Postres			
Fuente: Datos del Hotel Ruth B adaptados al modelo SIPOC de Schwabe et al (2016)				

El Hotel Ruth B en sus instalaciones no tiene segmentadas las áreas para el almacenamiento de inventarios, ocupando una misma bodega los materiales para limpieza y los cereales, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, entre otros...Ver ANEXO A... El sistema que usan para el registro de los productos entrantes es básico, funciona a través de una base de datos de los productos tradicionalmente consumidos y esta actividad se realiza después de la verificación del estado del inventario y posterior se realiza la clasificación y el perchado.

El uso de cada kit de limpieza está estimado para una cantidad promedio de habitaciones...Ver ANEXO B-C..., sin embargo su consumo no es relativo y existen sobrantes de desinfectantes, los cuales son almacenados en otros sitios...Ver ANEXO D... La comida también tiene destinado un área de almacenamiento en refrigeradores y congeladores, su consumo se relaciona con el número de usuarios y comensales que acuden al restaurante. El Hotel trabaja con una plataforma para hacer reservaciones que es Booking, sin embargo no cuenta con una App nativa.

La empresa tampoco cuenta con un sistema de proyección de la demanda, además la retroalimentación de la base de datos se realiza de forma manual, lo que impide que la información ingresada sea utilizada de forma eficiente. De esta manera se segmenta los procesos...Ver ANEXO E..., y se construye el mapa de procesos...Ver ANEXO F... De acuerdo a estos resultados, es preciso invertir en un sistema de análisis histórico de las ventas y crear aplicaciones móviles para que el usuario pueda hacer reservaciones para hospedaje o solo alimentación, así retroalimentar mejor la base de datos.

Además, se debe determinar un nuevo procedimiento para armar los kit de limpieza, usando todos los productos de limpieza hasta ser consumidos en su totalidad. La redistribución de la bodega, pese a que no ha creado inconvenientes, debería volverse a diseñar ya que los productos comestibles deberían encontrarse lejos de los productos de limpieza. Así mismo, se debe reorganizar las competencias de cada puesto y atribuir responsabilidades a los empleados.

2. CONCLUSIONES

Del análisis del macro-proceso de gestión de la cadena de abastecimiento es posible concluir que el Hotel Ruth B en relación a hoteles de estudios de otros autores tiene un nivel de eficiencia medio-alto con una gran oportunidad de mejora si se implementara tecnología y las políticas se volvieran más rígidas. Pese a que el talento humano es eficiente, el modelo en que se gestiona la cadena de abastecimiento es el que presente una oportunidad de mejora.

Además, se concluye que este macro-proceso está conformado por dos procesos estratégicos relacionados con la gestión de la información a través de una base de datos, dos procesos operativos que es el registro de los materiales que se abastecen y su disposición en perchas, y dos procesos de apoyo que sirven para agilizar las actividades de los clientes internos de los departamentos de aseo, bar y restaurante.

A través de la propuesta de mejoramiento se concluye que la guía para adaptar una correcta gestión de la cadena de abastecimiento consiste en depurar la información, organizarla, y analizarla de manera correcta, mientras a la vez otra persona se hace responsable de verificar el desarrollo de las actividades desde que ingresan los productos hasta que se disponen de ellos. Cabe recalcar que esta guía es básica, por lo que es factible una profundización acerca de esta temática.

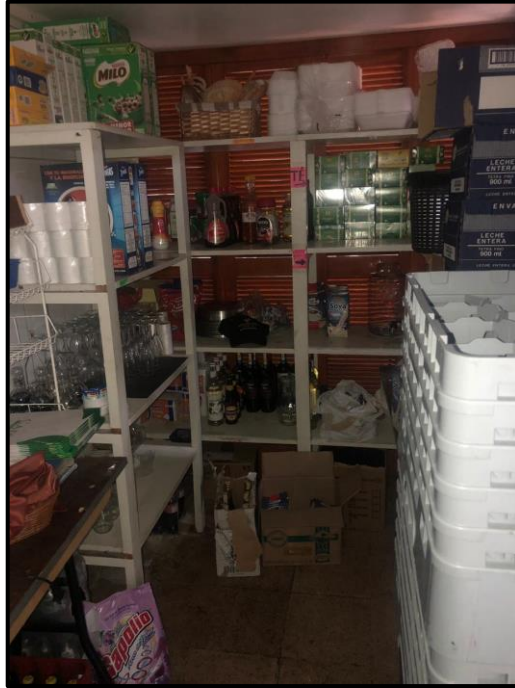
De la presente investigación es posible concluir que los procesos de la Gestión de la cadena de abastecimiento se centran en manejar la información, usarla de manera correcta, y registrar cada entrada y salida de inventarios de forma instantánea; es por ello que el diseño de una guía de adaptación sirve para orientar a la reestructuración de aspectos clave como distribución espacial, asignación de responsabilidad y análisis de datos.

BIBLIOGRAFÍA

- Alteco. (31 de Marzo de 2019). *Mapa de procesos. Gestionar los procesos*. Obtenido de alteco CONSULTORES. Desarrollo y Gestión: <https://www.aiteco.com/origen-del-mapa-de-procesos/>
- Astudillo, S., & Prada, J. (2017). Empresas turísticas y factores de innovación: Evidencias a partir del caso de estudio de Cuenca (Ecuador). *Cuaderno Virtual de Turismo*, 17(3), 5-21. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1154/115454650001.pdf>
- Carrillo, E., & Gómez, Y. (2017). Medición de la eficiencia de hoteles: caso de estudio en Colombia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*(51), 143-155. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194252398010.pdf>
- Castañeda, M., Ucio, R., & Quintero, A. (2016). Aplicación de procedimiento para rediseñar el proceso de alojamiento en el Hotel Vueltabajo. *Avances*, 18(3), 213-220. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6210092.pdf>
- Coromoto, M., & Cardozo, C. (2017). Sistema de costos basado en actividades en hoteles cuatro estrellas del estado Mérida, Venezuela. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 27(64), 91-113. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81850404010.pdf>
- Meza, G., Zaldívar, M., & Martín, R. (2016). La expansión internacional de la industria hotelera de los países desarrollados como opción estratégica para los países subdesarrollados. *Economía y Desarrollo*, 157(2), 23-38. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v157n2/eyd02216.pdf>
- Platen, D., & Savi, T. (2018). La importancia del web check-in en el sector hotelero. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 27(3), 783-802. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180757123021>
- Prada, J. (2016). Desarrollo territorial en tres ciudades medias ecuatorianas: efecto de las estrategias locales en la aplicación del Plan Nacional del «Buen vivir» y el cambio en la matriz productiva. *Cuadernos Geográficos*, 55(1), 125-148. Obtenido de <https://www.redalyc.org/service/r2020/downloadPdf/171/17146265005/6>

- Salas, K., Maiguel, H., & Acevedo, J. (2017). Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 25(2), 326-337. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/772/77252418014.pdf>
- Schwabe, J., Fuentes, P., & Briede, J. (2016). Caracterización del proceso de diseño de productos de una empresa prestadora de servicios de diseño. Propuesta basada en un enfoque de procesos. *Dyna*, 83(199), 148-156. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/496/49648868020.pdf>
- Vera, E., Cardona, D., Torres, R., & Mera, B. (2017). Diagnóstico de los modelos de gestión de inventarios de alimentos en empresas hoteleras. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 4(3), 28-51. Obtenido de <http://ecociencia.ecotec.edu.ec/upload/php/files/junio17/02.pdf>

ANEXO A. Bodega para almacenamiento de inventarios



ANEXO B. Baños de las habitaciones del Hotel Ruth B



ANEXO C. Habitación estándar del Hotel Ruth B



ANEXO D. Desinfectantes y limpiadores para suelo del Hotel Ruth B



ANEXO E. Segmentación de los procesos de Gestión de la cadena de abastecimiento

Procesos	Criterios	Categorías
Actualización de base de datos de productos consumidos	Permite optimizar el proceso de compra y gestionar a los proveedores	Estratégico
Análisis de la base de datos		
Registro de entrada de inventarios	Muestra los niveles de inventarios en buen estado almacenados	Operativo
Perchado de inventarios	Agiliza la ejecución de las actividades de limpieza y alimentación	
Clasificación de productos de aseo	Optimiza las actividades operativas reduciendo tiempos en la selección de recursos a usar	De apoyo
Clasificación de productos comestibles		

Fuente: Desarrollado en base a los datos del Hotel Ruth B.

ANEXO F. Mapa de procesos del macroproceso de Gestión de la cadena de abastecimiento del Hotel Ruth B

