

Fundación Universitaria
SAN MATEO

TECNOLOGÍA EN GESTIÓN GASTRONÓMICA Y DE BEBIDAS



Fundación Universitaria
SAN MATEO

GASTRONOMÍA

TECNOLOGÍA EN GESTIÓN GASTRONOMICA Y BEBIDAS

CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE COMPRAS, COMO HERRAMIENTA

PARA LA MEJORA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS EN LAS PYMES

GASTRONOMICAS SITUADAS EN BOGOTÁ

TRABAJO DE GRADO MODALIDAD DE OPCIÓN DE GRADO

BRAYAN STIWAR CARRILLO PADILLA

BRAYAN LEONARDO VILLALBA MORA

DIRECTOR (A)

EDWIN CASTIBLANCO

BOGOTÁ D.C

2021

NOTA DE SALVEDAD DE RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL

"La Fundación Universitaria San Mateo NO se hace responsable de los conceptos emitidos en el presente documento, el departamento de investigaciones velará por el rigor metodológico de la investigación".

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	10
CAPITULO I	12
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	12
PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
JUSTIFICACIÓN.....	14
OBJETIVOS	17
<i>Objetivo General.....</i>	<i>17</i>
<i>Objetivos Específicos</i>	<i>17</i>
CAPITULO II	18
MARCO TEÓRICO	18
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
BASES TEÓRICAS O FUNDAMENTOS CONCEPTUALES.....	23
CAPITULO III.....	45
DISEÑO METODOLÓGICO	45
TIPO DE INVESTIGACIÓN	45
POBLACIÓN.....	46
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	47

CAPITULO III.....	48
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	48
RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO NO. 1	48
RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO NO. 2	58
RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO NO. 3	76
CAPÍTULO V.....	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
BIBLIOGRAFÍA	83
ANEXOS	90

RESUMEN

Los establecimientos gastronómicos en la actualidad, presentan grandes falencias que corresponden a su operación, manejo de recursos y todas aquellas actividades relacionadas con el proceso de la trazabilidad de la materia prima, desde su requisición hasta el producto final. Se resalta que estas estadísticas aumentan si se trata de un nuevo emprendimiento. Con la investigación respectiva se busca hallar el mayor número de falencias, y con ayuda de metodologías dar solución a los problemas para así lograr implementar planes, modelos y herramientas que den solución. Se da a conocer los diferentes estándares que se amplían en el área operacional (Procesos de compras), de esta manera, resaltando las distintas metodologías que se contemplan en diferentes marcos de investigación, utilizando medios y ayudas como, bibliotecas virtuales, redes sociales e investigaciones, dando así a conocer los aspectos, conocimientos y procedimientos que se deben tener presente para el desarrollo y creación de un manual que abarque el correcto funcionamiento. Con ayuda de una visita a un establecimiento dentro de la rama más contribuyentes en la ciudad de Bogotá, se logra resaltar con evidencias y finalizar con un análisis dichas falencias.

PALABRAS CLAVE: Procesos, Costos, Inventarios, Recepción, Proveedores, Almacenamiento, Compras, Operación, Investigación, Estandarización, Optimización.

ABSTRACT

The gastronomic establishments at present, present great shortcomings that correspond to their operation, resource management and all those activities related to the process of the traceability of the raw material, from its requisition to the final product. It is highlighted that these statistics increase if it is a new undertaking. The respective research seeks to find the greatest number of shortcomings, and with the help of methodologies to solve the same problems and implement plans, models and tools that provide solutions to them. The different standards that are expanded in the operational area (purchasing processes) are made known, in this way, highlighting the different methodologies that are contemplated in different research frameworks, using means and aids such as virtual libraries, social networks, investigations and other elements. Thus, making known the aspects, knowledge and procedures that must be taken into account for the development and creation of a manual that covers the correct operation. With the help of a visit to an establishment within the most taxpaying branch in the city of Bogotá, these shortcomings are highlighted with evidence and finalized with an analysis.

KEY WORDS:

Processes, Costs, Inventories, Reception, Suppliers, Storage, Purchasing,
Operation, Research, Standardization, Optimization.

INTRODUCCIÓN

Los costos son proceso de producción que sufren constantes variaciones, aun mas cuando no se lleva un control eficaz, lo que ocasiona el cierre de los establecimientos en los que se enfoca la base económica del país, las **PYMES**; donde según los últimos estudios del **DANE** sobre el desarrollo empresarial a nivel nacional el 80% está concentrada en este tipo de compañías.

De la mano de un informe realizado por **IARA CONSULTING GROUP**, grupo de consultoría en estrategia empresarial, afirma que *“el error principal de las compañías es que no conocen los factores que determinan su desempeño, por consecuente fracasan”* (Group, 2018)

Dicho esto, se resaltan las alarmantes cifras de fracaso empresarial, que conllevan a proponer una mayor atención al uso de sus activos y los procesos que se desarrollan al interior de las empresas, implementar estrategias de gestión con estandarizaciones o manuales que sirvan de guía para aprovechar al máximo los recursos y los procesos que cuenten con una conexión directa con el producto.

Actualmente la capital del país cuenta con un porcentaje de participación del 24.4%, entre los cuales el 15.5% son establecimientos gastronómicos, todo esto se logra con la determinación de estándares de procesos de operación, manejo de tiempo y trazabilidad del producto; con los cuales se optimiza el trabajo y junto a ello la utilidad que se le da a la materia prima, desde el

instante que ingresa al área de producción hasta el momento final de su transformación.

"Con un alto índice de fracaso en las empresas colombianas, se logra evidenciar que del 100%, en los primeros 3 años solo sobreviven el 29.7%, es decir que el 70.3% fracasan, es así como lo afirma Confecámaras" (nacional, 2018)

Con el análisis evidenciado se refleja la necesidad de llevar un control o implementar un manual de procesos de compras donde se evidencie un óptimo control de todas las operaciones económicas que estén relacionadas con la adquisición y manejo de materia prima.

La metodología para lograr lo anteriormente mencionado será de forma cualitativa, donde se inicia con la información obtenida de otras fuentes de información como libros digitales, investigaciones realizadas, apoyos periodísticos, entre otros; a partir del análisis y definición de conceptos se procederá a la creación del manual de procesos de compras. Los manuales actualmente los conocemos como folletos, cartillas o conjunto de instrucciones que brindan información sobre un producto, bien o servicio, dando a conocer su correcto uso y desarrollo, descartando así un mal manejo de dicho producto, bien o servicio.

CAPITULO I

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Presentación del problema de investigación



Las PYMES en Colombia, específicamente en Bogotá, están siendo detectadas por problemas localizados en sus principales áreas, que influyen directamente con el producto (procesos de compras, almacenamiento, producción), los cuales son los encargados de llevar al cierre el establecimiento. Según el DANE, *"Las cifras de cierre de las pymes en Colombia*

son de preocupación, debido a que cuentan con las cifras más altas en la creación de empleo" (Group, 2018) cómo es evidente del establecimiento que se tomó como base de análisis y evidencia, para conocer más de cerca estas falencias. Este se identifica con la razón social Comidas Rápidas Juan Pablo, ubicado en la localidad de Kennedy, en el barrio Ciudad de Cali, este emplea a un número diario de 20 empleados directos sin contar a los dueños que adicionan su mano de obra diariamente, y que aun en los tiempos de pandemia lograron mantener un 100% de los empleos, generando así turnos rotativos, bajando los índices de ganancia pero garantizando el empleo; este establecimiento nos da un perfecto ejemplo para la implementación de un

sistema eficaz, que ayudara a mejorar en un alto porcentaje su actividad económica.

Aún conociendo de antemano, a lo largo de los 13 años de operación han logrado incrementar su productividad a base de técnicas empíricas, cotidianamente empleadas y limitadas por la falta de conocimiento. Al analizar la operación técnicamente se evidencia un alto número de errores en cada una de las actividades que se desarrollan en un establecimiento de tal carácter y se hace notorio (imagen1) en el establecimiento seleccionado, donde la falta de organización cumple un papel bastante negativo, a pesar de que en el lugar se puede obtener un exquisito producto final, este se llega a opacar en el momento de evidenciar el mal proceso empleado, donde no se cuenta principalmente con los criterios de almacenamiento correcto o una trazabilidad del producto.

imagen1. *Foto tomada al ingreso del establecimiento*

“Algunas de las causas por las cuales las Pymes cierran son por mala gestión de recursos económicos y de personal. Por desgracia, tienen poco conocimiento de su sector y están desactualizados especialmente en innovación” (Grupo de Investigación en Gestión y Pensamiento Administrativo, 2020), destacó Carlos León, director del Programa de Contaduría Pública y el grupo investigador de la FUSM.

La principal causa de estos problemas, son todos los relacionados con la materia prima. Las más comunes son las que se encuentran relacionadas no solo con la materia prima, sino también, con el manejo de los recursos económicos.

En un establecimiento gastronómico es indispensable contar con un orden económico frente al manejo de la materia prima, siendo el principal activo, al no poseer un orden económico para lograr mejor control, se llega a retornar en una de las principales causas de pérdidas económicas, dicho esto, el principal obstáculo para el correcto desarrollo de la operación se conoce como procesos de compras, debido a no conocerlos ni tampoco desarrollarlos correctamente, por esta razón se han establecido algunas herramientas y así facilitar el control de los procesos, esa herramienta se denomina como manual de procesos de compras, pero para que un manual sea efectivo, se debe contar con una serie de información, es correcto afirmar que en su mayoría, es la razón por la cual no es muy visto su uso en el desarrollo de los procesos en las pymes, los cuales cuentan con dificultades para controlar su actividad de producción.

Justificación

“El área de compras se denomina como uno de los procesos más importantes dentro los establecimientos” (Pimenta, 2002). Esta razón se llega a

desconocer por parte de varios propietarios y operarios del establecimiento, al no contar con un control exacto de los procesos de compras, el margen de error y pérdida de producto cada vez irán aumentando, esto se debe a la falta de información que les brinda las herramientas y estrategias implementadas en los procesos de compras, donde resaltan los puntos de fallo en el desarrollo de la operación, para brindar la oportunidad de ser corregidos.

Según Felipe Torres, expresidente de programa de transformación productiva afirma *"El país necesita más empresas con cultura de la productividad: que planeen, definan indicadores, midan sus procesos, aumenten la calidad, reduzcan sus costos y optimicen los recursos para tener una oferta más competitiva en el mercado local e internacional"*2018.

El proyecto cuenta con necesidades prácticas por parte de las pequeñas empresas y microempresas (pymes), donde la mayoría se centran en la importancia que tiene el buen servicio y producto, lo cual no está mal, el problema es que dejan en un segundo plano el análisis y control de presupuestos y manejo de su principal activo (materia prima).

Debido a la falta de conocimiento y herramientas por parte de los operarios y encargados de los procesos de compras, no consiguen llevar el manejo económico adecuado de todos los procesos por los que pasa la materia prima. Esto cuenta con una importancia indispensable para el correcto funcionamiento de cualquier establecimiento gastronómico.

Los establecimientos gastronómicos y de alimentos son las empresas más sobresalientes, no es común encontrar empresas en Colombia que se dediquen a explorar las riquezas gastronómicas. Junto a estos encuentros gastronómicos está la operación general, que conlleva la elaboración, producción, transformación de recursos o alimentos que benefician principalmente al establecimiento y aporta una ayuda a través de un determinado consumo a la sociedad (Nieto, 2020).

El presente proyecto tiene como principal objetivo, la creación de un manual de procesos de compras; su principal función será mejorar y facilitar los pasos con los que cuenta todo el proceso de compras, realizando un óptimo control económico y dar una oportunidad de sostenibilidad y crecimiento al establecimiento gastronómico.

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar un manual de procesos de compras como herramienta para el adecuado manejo de la operación A&B en una pyme.

Objetivos Específicos

- Identificar las principales causas de pérdida de materia prima en el manejo de compras
- Dar a conocer la importancia de los procesos de compras de una pyme.
- Recopilar la información necesaria para la creación de un manual de compras aplicado.
- Generar un manual de compras

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

Locales

Salas y Becerra (2015) en el proyecto "Identificación de los factores de quiebra en las pymes de la localidad de Puente Aranda de Bogotá, Distrito Capital" dan a conocer su principal objetivo es analizar los factores y procesos que conlleva una variedad de pymes. El actual estudio se centró en la búsqueda e identificación de factores de riesgo que atacan directamente a las pymes en Colombia, ya que, para los investigadores, estas son y deben seguir siendo una de las principales causas del movimiento económico de un país. Este estudio demuestra el impacto que tiene las áreas económicas al implementar indicadores de riesgos financieros, con el objetivo que sean de ayuda al momento de la toma de decisiones y así, lograr el objetivo de disminuir los riesgos económicos identificados.

-Serrano y Mendoza (2015) en su artículo "CAUSAS DE LA SINIESTRALIDAD DE LAS MIPYMES EN COLOMBIA: FACTORES INTERNOS" Con su objetivo principal el análisis de todas las causas que llevan a una MiPymes hasta el cierre, ya sean internas o externas, se logra identificar una gran variedad. En él se resalta el contexto y la caracterización actual de este tipo de empresas en el país, la importancia de las mismas y las principales causas determinantes de su fracaso.

También se evidencia que las causas internas de la siniestralidad de las MiPymes, que pueden clasificarse en capacidades directivas y estratégicas, capital humano y cultura organizacional, gestión financiera y operativa, y reconocimiento del entorno y mercado. Concluyendo que para lograr superar la siniestralidad de MiPymes en Colombia se deben tener en cuenta la combinación apropiada de todos los factores identificados.

- Como tercer soporte en Bogotá, Murillo (2020) ha realizado el proyecto "PLAN DE MEJORA PARA EL ÁREA DE COMPRAS DE LA EMPRESA PULPAFRUIT S.A.S" Con el objetivo de "Analizar de forma clara y precisa el proceso desarrollado en el área de compras, para establecer un Manual de Compras en el cual se definan los lineamientos a nivel organizacional y operacional bajo los cuales estará condicionado el óptimo funcionamiento del área tanto en la adquisición de materias primas como de bienes y servicios demandados por la compañía Pulpafruit S.A.S". El Proyecto se centra en dar a conocer mediante un análisis a las áreas de trabajo de la empresa Pulpafruit S.A.S, específicamente el área de compras, reconociendo las relaciones o formas de trabajar con las demás áreas, dando a conocer las mejoras y procesos que se pueden llegar a desarrollar de manera efectiva al conocer a profundidad los procesos internos que maneja esta área. Dicho esto, se procedió a la creación de un manual de compras creado con la información y lineamientos que se encuentran presentes en el desarrollo de la actividad del área de compras.

Nacionales

Moreno (2012) en su proyecto "DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE COMPRAS EN DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS GB LTDA". Da a conocer su objetivo general, el cual es "Diseñar el manual de procedimientos de gestión de compras en DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS GB Ltda.". Se establece principalmente un estudio a la empresa Distribuciones Eléctricas GB Ltda. Donde se identificaron algunas fallas en los procesos de compras. Habiendo identificado el punto de partida, se procede a la representación de las bases teóricas y desarrollo de la creación del manual, dando a conocer las soluciones que brinda su correcta implementación. Concluyendo que el trabajo realizado en base a las indicaciones del manual permitió formalizar el proceso y desarrollar un mejor control de las compras, disminuyendo así los productos de baja rotación, los cuales no cumplían con el índice de utilidad solicitado.

Cárdenas, Gonzales, Vanegas y Morales (2016) en proyecto "Modelo para el análisis de la quiebra financiera en pymes agroindustriales antioqueñas" donde su objetivo es la presentación de los problemas con los que cuenta no solo la región, sino Colombia y las causas de caídas económicas en esta. El análisis inicia dando a conocer las actuales situaciones de las pymes en Colombia, Haciendo uso de un modelo lineal mixto denominado como "modelo de Altman". Se basa en los estudios realizados anteriormente sobre los riesgos y causas de quiebra de estas pymes y junto a la comparación de algunas empresas extranjeras llega a la hipótesis la cual termina siendo cierta,

especificada como conclusión, la cual se resume en que en el sector agroindustrial colombiano se evidencia un deterioro paulatino de la solvencia financiera, el cual se hace más evidente a lo largo del tiempo

Internacionales

Palacios y Aguilar (2020) dan a conocer el proyecto "MANUAL DE PROCESOS DE COMPRAS PARA EL GRUPO COBRA UBICADO EN LA PARROQUIA DE CUMBAYÁ DEL D.M.Q" Este proyecto de investigación busca mejorar los procesos de compras que son ejecutados por los colaboradores del departamento de compras de Cobra S.A., para lograr obtener resultados eficaces y eficientes a nivel institucional. Este proyecto de tesis contiene toda la fundamentación teórica en la que se sustenta el presente proyecto de investigación. El proyecto narra una reseña histórica de Cobra S.A., así como la presentación de los resultados de investigación como realidad de evidencias actuales, Foda, encuestas y por último el examen de los resultados derivados de las averiguaciones realizadas a los colaboradores del departamento de Compras de Cobra S.A. Por último, presentación de la propuesta, objetivo, alcance, procesos y flujogramas de los procesos de compras. Seguido de esto, conclusiones y recomendaciones obtenidas del presente proyecto de investigación (Montes, Daza y Angarita, 2020).

Según Yanes (2017) "DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE COMPRAS EN SHOE STORE - GUAYAQUIL" su objetivo es "Analizar la situación actual del departamento de compras en Shoe Store en el año 2016 en

base a la falta de control y seguimiento de las actividades relacionadas a la gestión de compras. En el proyecto se evidencia como se lleva a cabo una propuesta del diseño de un manual de procedimientos de compras en Shoe Store, así dar una mejora en el funcionamiento de gestión de compras, optimizando tiempos y costos. Para esto se realizó un análisis científico sobre el área de compras, para así conocer sus falencias, gracias a la entrevista a los profesionales de esta área. Como conclusión se identifica la ineficiencia de algunas funciones dentro del desarrollo del procedimiento de compras, concluyendo la necesidad de un manual que unifique y mejore los procesos de compras en Shoe Store.

Quispe y Varas (2017) Afirma en su proyecto "DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE COMPRAS Y VENTAS EN LA EMPRESA HUMAJU" su objetivo siendo similar al título es "Desarrollar e implementar un sistema de información, con la metodología proceso unificado ágil (AUP) para mejorar los procesos de compras y ventas en la empresa Humaju". En el actual análisis los investigadores a cargo, establecen la necesidad de la buena comunicación dentro de los procesos de una empresa, con ayuda de bases teóricas y la implementación de sistemas de información a la empresa HUMAJU, resaltan importancia que tienen estos en la mejora de compras y ventas de gran número de empresas. Como conclusión de la investigación se resalta que, la implementación de un sistema de información usando la metodología Proceso Unificado Ágil (AUP)

disminuye el tiempo para generar pedido a proveedores de manera significativa mejorando los procesos de compra y ventas en la empresa Humaju

Bases teóricas o fundamentos conceptuales

Importancia de los procesos de compras dentro de una organización

Es indispensable, reconocer y definir la importancia que tiene los procesos de compras dentro de cualquier operación, aun mas su correcto desarrollo. *“La principal importancia de los procesos compras, es ser el punto de partida de cualquier operación, puesto que sin insumos no hay producción”* (Mosquera, 2017) Dicho esto, se debe en cuenta que una buena gestión de compras conlleva a una variedad de beneficios, de igual manera la estabilidad de la empresa se ve favorecida. Dentro de los principales beneficios es la optimización de costos, esto se logra conociendo a profundidad la información de cada área en la que se emplean los suministros solicitados (Ballesteros, 2020), sin embargo, esta información solo se obtiene de procesos correctamente realizados, es en este punto donde se presenta la falta de conocimiento por parte de los operarios, donde los procesos que llevan, no brindan la información y el control que se requiere para lograr una buena optimización de costos. Para esto, se dan a conocer las pautas necesarias a tener en cuenta para lograr la optimización (Ríos, 2020).

Para lograr optimizar costos se debe tener en cuenta, reconocer y definir todos los procesos con los que cuenta la trazabilidad del producto, desde el

momento en que se recibe, abriendo paso a la determinación de necesidades dentro de las áreas o departamentos relacionados con el producto, para así poder promover una solución. Por otra parte, la adquisición del producto depende mucho de la selección de los proveedores, seguido de esto, acordar negociaciones donde la calidad, tiempo de entrega y flexibilidad de condiciones sea más conveniente definir como proveedor principal.

Ya luego de definir los proveedores, viene la realización y seguimiento de cada compra, principalmente al momento de su recepción, analizando detenidamente el producto y su estado de entrega. Ya terminando el proceso de pago de las cuentas, se realiza una breve evaluación al proveedor, donde se analizan puntos como quejas, reclamos, felicitaciones etc. Con el fin de tener una información actualizada del desarrollo y servicio del proveedor y así controlar un poco más su buen servicio.

Al identificar los pasos que se deben tener en cuenta para un mejor desarrollo de los procesos de compras, se encuentra la duda de quien es el encargado de estos procesos, pues de este se encarga el departamento de compras *"la función del departamento de compras de una compañía es obtener los mejores precios y condiciones tanto de entrega, calidad, así como tener una buena relación con los proveedores"* (Juarez, 2009). Pero la inconformidad o punto a tratar es que las Pymes al ser empresas pequeñas no cuentan con departamento de compras, no solo por la falta de conocimiento sino también por la falta de capacidad económica para hacerlo, es por esto

que se emplean herramientas que tienen como función ayudar a mejorar el control de la mayoría de procesos que se encuentran en el departamento de compras, dando la posibilidad a la persona encargada no sea precisamente un profesional en el ámbito de las compras. La herramienta más conocida, eficiente y fácil de emplear es el manual de procesos de compras.

Manual

Según Duhat K.M (2007) *“Es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas. Procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”* (Vergara, 2017) El manual como se conoce generalmente es debido a la ayuda que brinda, definiéndose así, como cartilla, folleto o inclusive guía de apoyo. Donde su principal objetivo es dar a conocer sobre un tema o explicar el uso o manejo de algo, brindando los apoyos teórico-prácticos para su mejor interpretación, como lo son los ejemplos.

tipos

Estos se pueden resumir en 5 tipos, comenzando con en el de organización, donde su función es aclarar las funciones de un determinado grupo de personas en un territorio, generalmente laboral, este viene ligado con el de bienvenida, que se define como la presentación o inducción de una empresa que le hace llegar al personal nuevo, para dar a conocer principalmente sus objetivos, la misión y visión, también algún tipo de funciones

generales a desarrollar o incluso algunas reglas para tener en cuenta el desarrollo de convivencia. Seguido de este se encuentra el manual de usuario, se conoce por ser el más empleado por las personas generalmente cuando se adquiere algún producto, se establece en un texto y algunas imágenes de apoyo. El manual de calidad se basa en los procesos, requisitos y procedimientos que se deben tener en cuenta al momento de realizar algún tipo de acción o manejo generalmente de un determinado producto, que son establecidos según normas de calidad que esencialmente se deben cumplir para llevar ese tipo de actividad. Por último, tenemos el manual de procedimientos, este al ser el más completo de todos, se encarga de detallar todo tipo de funciones, tareas y orden de actividades de una empresa, para llevar un control total y asegurar un correcto funcionamiento, de igual manera da a conocer el uso de herramientas materiales, tecnológicas o financieras.

Compra

La compra se define como la acción de adquisición de un bien o servicio, donde se establece un determinado valor monetario a cambio de lo que desea o necesita.

"En la compra podemos encontrar una variedad de tipos, donde se define la mayoría de veces por el consumidor" (Coral, 2014), de igual manera cada tipo cuenta con sus análisis específicos y formas de generar ese tipo de compra.

tipos

En esta lista se encuentra la que se conoce como compra compleja, el principal aspecto a tener en cuenta para llevarla a cabo, es contar con un buen análisis y estudio de fiabilidad antes de realizarla, ya que el producto que se adquiere suele ser de gran valor. Seguido de esta, se encuentra la compra impulsiva, la cual se hace casi a diario, donde se realiza la compra sin ningún tipo de premeditación.

La compra por descarte se realiza al tomar una decisión donde al artículo que quede en el final es el que se escoge, cuenta con varios factores que se tienen en cuenta para evaluar los productos, donde el más común es el precio, seguido de la marca, cantidad, calidad etc. La compra habitual es aquella que se realiza al estar familiarizado con el producto directa o indirectamente, donde se llega a comprar algún bien con el cual tenga buenas referencias, ya sean propias o por opinión externa.

Y por último contamos con la compra variada, donde el consumidor tiene la costumbre de adquirir productos variando el lugar, siempre opta por el cambio, donde la variación no genera monotonía y se genera conocimiento en el área de compras.

La importancia de las compras, es centrar las buenas decisiones a través de estudios y análisis de las áreas que están relacionadas con la compra. Este proceso se ve reflejado en toda empresa.

El principal objetivo de la compra es *“la adquisición de materias primas y auxiliares, suministros, equipos, materiales y todos los servicios necesarios para*

que la empresa pueda desarrollar sus funciones de forma satisfactoria” (Coral, 2014). Para logra cumplir este objetivo se ha establecido algunos pasos que garantizan una buena compra, la calidad del producto o servicio es indispensable a la hora de elegir la compra, se debe establecer los términos y tiempos de entrega con el proveedor donde se tiene un acuerdo de recibir una buena mercancía y junto a esto se determina el pago y los medios para llevarlos a cabo. Estos tres son la base de la compra, pero a su vez también se descomponen en otros factores como la cantidad de compras, el servicio del proveedor condiciones y suministros.

Procesos de compras

La compra es una serie de actividades que se desarrollan para obtener productos con una calidad determinada, en la cantidad debida, al mejor precio y para el momento adecuado, si la compra cumple con estos criterios, es correcto decir que el proveedor encargado del abastecimiento en el más conveniente para la empresa

El proceso de compras inicia cuando surge una necesidad en el área de producción, desde donde se define el producto existente y se origina una requisición del producto necesario.

Las solicitudes de compras se originan siempre y cuando, no haya existencia del producto, y se trate de un artículo nuevo o por agotamiento en el stock.

Pasos

Los procesos de compras cuentan con fases por las que se debe pasar la materia prima para llegar al punto de venta al cliente, dejando por su recorrido una serie de procedimientos de control tanto de calidad como económico.

En el proceso de compras un factor primordial es *“elegir a un proveedor, en el campo de los productos consumibles y perecederos la comparación es muy estricta, los mínimos criterios difieren en la elección de uno u otro”* (Marian Soledad, 2019). Dando a conocer el primer paso del proceso.

Proveedores

El proveedor es el encargado de proveer y abastecer todo lo necesario para la empresa que así lo pide. Un problema veras en los nuevos mercados es la eficiencia, en donde al inicio pueden ser perfectamente eficaces, pero con el tiempo, suelen cambiar las condiciones o la calidad del producto que se entrega, para ello es importante poseer una lista de proveedores que puedan cumplir los pedidos o necesidades de la empresa

Tipos

- Fabricantes: Cuentan con procesos de creación de un determinado producto
- Mayoristas: Generan la distribución del producto al por mayor. Son intermediarios entre el productor y el detallista, casi nunca tratan directamente con cliente

- Minoristas: Realizan la venta del producto, a través de un establecimiento u otro canal
- Distribuidor: Su función es, que el producto llegue hasta donde se encuentra el consumidor, en su mayoría a través de tiendas.
- Importador: Trae productos de otros países para realizar su venta en el mercado nacional
- Exportador: Trabaja con productos para la venta internacional

Elección de proveedores

"El proveedor es elegido después de haber analizado el mercado y la concordancia con la política de compras que ya tenga estipulada o planificada la empresa" (Sarche Castro, 2009). El contacto con el proveedor es primordial para la efectividad de la operación, y conocer el canal por el cual se tendrá contacto con el mismo, ya sea revistas, folletos, impresos de proveedores, lista de precios y o registro de proveedores. La elección de un método u otro esta entre, las características del establecimiento, las especificaciones de los productos y los tipos de proveedores

Orden de compra

"Es el pedido o adquisición por escrito que un comprador entrega a un respectivo vendedor, con el objetivo de solicitarle cierto producto, en este se

dan a conocer varios aspectos que definen la compra” (Sebastian A, 2017) Los datos generales que debe llevar una orden compra son varios, como el lugar y fecha de emisión, nombre y dirección del comprador y del vendedor, detalles de la mercancía requerida y condiciones de pago y entrega establecidos por las dos partes.

Es importante que dicho documento no sea válido como factura, que tiene como función principal dar la constancia a las dos partes de los productos adquiridos la cual debe contar con una copia que tendrá el comprador, mientras que el vendedor tendrá la original, por lo general actúa como constancia de la compra, pero también se deben establecer formatos los cuales llevaran todo tipo de información relacionada con la materia prima. El primer formato del cual se hace uso es el definido como requisición.

Especificación de compra

Hace referencia a las especificaciones de cada producto que se haya solicitado, dando a conocer la calidad, estado físico, formas de almacenamiento y empaquetado deseados por la empresa solicitante, comprometiendo así al proveedor a un trabajo más delicado a la hora de cumplir todas estas indicaciones, sometiéndolo a la posibilidad de realizar algún tipo de devolución y así disminuir su porcentaje de conformidad.

Pasos para tener en cuenta

Cuando se habla de procesos de materia prima debemos partir del análisis de una necesidad, por lo cual se da a conocer el concepto que la define, este se denomina como el STOCK.

Tipos de stock

Según su Función: En esta variante se puede *"encontrar un conjunto de stock los cuales son los encargados de analizar principalmente el producto, en cuanto a cantidades, rotación o requerimiento"* (Torres M. M., 2008). Aquí se encuentra el stock de seguridad, el cual representa cierta cantidad de producto por si dado el caso los proveedores no consiguen suministrarlo.

El siguiente es el stock de alerta cuya función es dar aviso al acercarse a la cantidad mínima almacenada, el estacional: se anticipa a diferentes temporadas del año para la adquisición de productos, y por último stock de especulación: representa algunas de las situaciones donde se pueden adquirir gran cantidad de productos para aprovechar algún tipo de descuento.

Según fecha de caducidad: *"Siendo un aspecto importante debido a que toda materia prima cuenta con una fecha de caducidad"* (Torres S. V., 2015), con esta podemos encontrar el stock perecedero, el cual dispone de solicitar en lapsos de tiempos cortos ya que los alimentos cuentan con una vida útil corta, el siguiente el stock no perecedero, con diferencia al anterior se realizan la adquisición en grandes cantidades debido a que se elaboran a largo plazo

y, el ultimo se denomina por la fecha de caducidad, los que cuentan con la fecha vencida queda rotundamente prohibida su venta.

Según su organización operativa: Es una idea diferente del análisis del stock, el cual se denomina como stock optimo, esta es una herramienta que permite un balance diario y evita el sobreabastecimiento de producto, disminuyendo así sus costos. Seguido se encuentra el stock físico, el cual da a conocer la cantidad que se encuentra en almacén, después viene el stock neto, es el que brinda información del producto que aún no se encuentran comprometidos y el stock disponible abarca lo que sería el stock neto y los pedidos que no se han recibido aún.

Recepción

Procedimiento

A la hora de recibir la materia solicitada es indispensable realizar la recepción con el debido diligenciamiento del formato, donde se estipula las cualidades físicas en las que llega el alimento, cantidad y demás especificaciones que se plantearon a la hora de realizar la requisición.

Si en dado caso algún producto no cuenta en las condiciones que fueron solicitadas, se debe reportar lo más antes posible y hacer la debida observación en el formato de recepción y de ser necesario realizar la devolución de dicho producto, dejando claro y por escrito las razones del por

qué se genera la devolución, esto es importante ya que, a la hora de realizar inventarios, las cuentas sean claras y precisas.

Almacenamiento

Parámetros de almacenamiento

-Temperatura: Este es un punto clave a la hora de almacenar cualquier tipo de producto, la importancia de este factor varía según el producto ya sea perecedero o no perecedero, donde esta llega a influir en la creación y reproducción de patógenos los cuales son causantes de la degradación del producto al que sea expuesto.

-La Humedad: "*Se debe tener muy controlada para la no promulgación de microorganismos*" (Jose Cardona, 2018), en su mayoría se debe contar con buena ventilación o deshumidificadores, en otros casos también son de utilidad los embalajes impermeables a prueba de la humedad

-Luz de sol: en el caso de los productos agrícolas, hay que evitar a toda costa el almacenamiento de este producto con exposición a la luz solar, debido a esto los alimentos tienden a aumentar la velocidad de su oxidación y a su vez perdiendo valor nutricional ya que estas características nutricionales en su mayoría llegan a ser sensibles al sol.

- Almacenar reduciendo riesgos: Esto hace referencia a la forma en como son almacenados los alimentos, principalmente los agrícolas, para ello existe una serie de sugerencias las cuales ayudan a la buena conserva de sus características físicas, dejar un determinado espacio entre producto para evitar

así su degradación física con los demás productos, mantener una distancia al suelo para evitar la promulgación de plagas y una distancia hacia los techos debido a posibles temperaturas altas.

-Las plagas: Estas se hacen presentes en los establecimientos por falta de una buena estructura del almacén. *“El área de almacenamiento debe contar con las puertas y ventanas protegidas y mantenerse cerradas todo lo que sea posible, todo contacto con el exterior debe ser sellado”* (Serrano, 2019) Así mismo el espacio de almacenamiento debe contar siempre con excelentes medidas de salubridad para también evitar cualquier tipo de infección.

-Tamaño del almacén: el tamaño y la división de este se deben aprovechar de la mejor manera, *“Se tendrán en cuenta las normas de BPM y todas aquellas que estén relacionadas con el uso de materia prima”*. (Serrano, 2019)

Recomendaciones

Para llevar un correcto manejo de la materia prima, existe un método que establece un mejor control de la rotación, llamado las PEPS, este método estipula básicamente la rotación del producto viejo con el nuevo, lo cual genera que a todo el producto se le dé un uso y que no se generen pérdidas por lo ser utilizados en la producción, esto varía dependiendo del producto, la rotación se puede realizar visualizando la fecha de caducidad o en otros casos por sus características físicas u organolépticas.

Conservación

La conservación de los productos va ligada con la manera del almacenamiento, tiene como principal factor la temperatura.

Existen distintos métodos que se utilizan para su conservación, donde muchos de ellos consisten en los cambios bruscos de temperatura, pasando de los 70°C a los 10°C en menos de 2 horas. *"El proceso de choque térmico nos garantiza la mejor conservación siempre y cuando se respeten las temperaturas optimas"* (Martinez, 2010)

Procedimiento

Para conocer los métodos de almacenamiento, primero se debe conocer el producto el cual se someterá al procedimiento. Para definir un proceso para cada alimento se generaría un trabajo casi inalcanzable, por eso el alimento cuenta con clasificaciones generales, facilitando su información y almacenaje, para esto contamos con siete grupos los cuales abarcan todos los alimentos que hasta hoy conocemos

- Leche y sus derivados: en este grupo se habla sobre todo el producto que en su composición cuenta con leche, como la mantequilla, queso etc.

"La forma correcta de almacenar en esta categoría se basa principalmente en la temperatura que se les brinde" (Robert, 2019). La

temperatura ideal para la mayoría de los lácteos esta entre 2° y 5° C. Esta se establece para las leches acidas como los yogures y también para los quesos.

- Carnes, pescados y huevos: *"Este grupo se basa en los alimentos que incorporan altos niveles de proteínas biológicas"* (Tovar, 2003). El almacenamiento de estas proteínas varia de muchas maneras, la principal es la actividad de la empresa la cual hace uso de estas, de igual manera siempre se tiene en cuenta que los cárnicos nunca se pueden mezclar con los productos de mar. Para los huevos no aplica esta regla, temperatura ambiente para estos está bien.
- Verduras y hortalizas: Este grupo cuenta con las hortalizas las cuales *"son cualquier planta herbácea hortícola que se puede utilizar como alimento y las verduras son aquellas que están constituidas por sus órganos verdes, tales como hojas, tallos, inflorescencia"* (Pinzón, 2018). El área para el almacenaje de este debe ser totalmente ceca y con una buena ventilación, donde no se propague ningún tipo de humedad, la temperatura ideal para abarcar este grupo de forma general es de 50° a 70°F en área completamente oscura, esto para su conservación y para prolongar su vida útil, para la maduración y otros procesos en los que se decida tomar para aplicar a estos alimentos, la temperatura varia.
- Frutas: Este grupo es bastante similar al anterior, pero *"se define un grupo a parte por su variación a la hora de hablar de frutas, debido a sus*

composiciones tanto físicas como biológicas". (Suarez, 2009) Para generalizar una temperatura se considera apropiada la temperatura ambiente o refrigeración estándar la cual es de aproximadamente 4. 4^o C. Donde se debe tener en cuenta el tipo de fruta y el motivo para el cual será utilizada

- Cereales y derivados: Este grupo corresponde a la categoría de alimentos no perecederos los cuales han pasado por un procedimiento de procesamiento el cual prolonga su vida útil, también conocidos como abarrotes. Esta área de almacenaje debe ser totalmente seca y con buena seguridad anti plagas, con buena ventilación y en su defecto oscura, no debe ser alcanzada por la luz solar, la cual su temperatura debe ser ambiente.
- Grasa y aceites: estos alimentos entran en el grupo de abarrotes, contando con las mismas características de almacenaje, pero estas se apartan debido a sus procesos con los que cuenta una vez que se ha hecho uso de este, donde ya un cuenta con vida útil dentro de la operación, pero que aún cuenta con función en otras operaciones. Por lo que aún le es de uso a otras empresas, sigue siendo un activo.

Recomendaciones

La conservación siempre varia del tipo de producto. Principalmente se debe tener en cuenta la indicación del distribuidor, siempre para mantener

intactas sus cualidades y calidades, el cual cabe resaltar que hay una serie de normas las cuales nunca se deben pasar por alto, están son las NTS-007 del 2017

- Nunca mezclar alimentos crudos con otros que ya cuenten con algún tipo de cocción o con alguno a los que se le denomina embutidos.

- Siempre establecer una buena refrigeración a los productos perecederos

- A los productos no perecederos, brindarles un almacenamiento seco, sin exposición solar y donde no sufran cambios bruscos de temperatura,

- Separar correctamente las familias de los alimentos, como los cárnicos, lácteos, verduras, hortalizas etc. Y brindar a cada uno un aislamiento en cámaras de conservación propia.

- Nunca se debe romper la cadena de frío que se les ha dado a los alimentos desde un inicio, a no ser que ya sea para su debida producción.

- No brindar nuevamente temperatura de congelación a un producto que se congelo con anterioridad.

Existen más métodos de conservación, al igual que en almacenamiento se debe tener una respectiva y adecuada rotación, pero para saber que producto se debe rotar estos deben ser correctamente rotulados, (los que no cuenten con fecha de expedición)

Esto implica un correcto y fácil acceso de información del producto para así darle el debido manejo. *"La rotulación consiste en darle el nombre al*

producto, fecha inicial de proceso y fecha final que le sea establecido como vida útil” (Cobo, 2018)

Formatos de diligenciamiento

Se conocen como herramientas que ayudan al análisis y conservación de datos frente a los productos que sean añadidos a estos, su principal objetivo es facilitar la recolección de datos y operaciones de conteo, de igual forma son un tipo de guía para algunos procedimientos y también pueden llegar a ser recordatorios. Pueden ser tan físico como digitales

Tipos

Inventario

Una de las herramientas más importantes para llevar el control total de todas las acciones de la materia prima, son los inventarios; es debido representar una aclaración y los tipos que sean de mejor provecho. En estos formatos se logra el orden e información actualizada de los bienes de la empresa dependiendo las características de estos bienes. Todo esto se elabora para expresar con valor económico, con el fin de que formen parte del patrimonio de la empresa.

Algunos objetivos más específicos de esta herramienta que se deben conocer para entender mejor su importancia, es la reducción de riesgos manteniendo los stocks de seguridad de la empresa, con este se evita generar perdidas de producto por su exceso de compra que genera en si dificultades

para su conservación y rotación. Seguido de esto, está el reducir los costes, ya que permite programar las adquisiciones y la producción de la empresa de forma más eficiente, este es un control que genera sobre los tiempos de entrega y almacenamiento de cada producto según su categoría.

Por otra parte, se encuentra la reducción de las variaciones existentes entre la oferta de la empresa y la demanda de los clientes, este registro cuenta con la información necesaria para siempre tener presente los principales deseos del cliente y si la empresa cuenta con las posibilidades de cumplirlo. Por lo general la demanda de los clientes se ve reflejado más que todo en el precio, pero de igual manera la calidad sigue siendo un gran influyente, para esto, otro objetivo es el reducir los costes de la distribución del producto, ya que permite programar el transporte, esta información se basa en la programación eficaz del transporte del producto, especificando todas las condiciones y obligaciones de cuidado y almacenamiento. Dicho esto, es evidente que se cuenta con gran cantidad de inventarios, por esto, se especifican los que más tienen relevancia en el proyecto a desarrollar.

Inventario perpetuo: se encarga de llevar la información de las existencias en el almacén, llevando la cuenta de las cantidades físicas y en valor monetario, este se define según el área del almacén, por lo general son periodos cortos de tiempo, esto para tener una información más precisa al ser actualizada con frecuencia.

Inventario inicial este como su nombre lo afirma es el que se realiza al comienzo de varios ejercicios u operaciones, seguido de este se encuentra el intermitente, el cual se realiza por razones diversas y por último el inventario final, el cual se elabora con el fin de contar con los productos que quedan en existencia al momento de finalizar dicha operación.

Inventario físico es un inventario real, el cual se logra con la información que se toma con los datos básicos al realizar el conteo, analizar los pesos o medir de alguna otra forma. A diferencia de este, el inventario determinado por observación, en este se realiza a través de un listado del stock que en el momento se posee. Estos donde cuentan con una base de cuatro principios los cuales son los preparativos para el manejo de inventarios, identificación, instrucción y adiestramiento.

El principal, el cual abarca todos los tipos de los que se hará uso es el inventario de materia prima, es básicamente su nombre, se encarga llevar el control y administración de todo tipo de materia prime, este se clasifica según la materia prima.

Estos son los más relevantes que se deben tener en cuenta para llevar un conteo y control total de los productos que se manejen, de forma fácil y rápida estos abarcan los principales conceptos y objetivos para lo que fueron creados, de estos se pueden sacar algunas variables que dan una información más definida del producto, como lo sería lo que se cuenta solo en almacén o en línea de producción o que esta como reserva en caso de alguna emergencia,

así se encuentran o se pueden elaborar más con el objetivo de obtener un enfoque más pequeño pero más preciso.

Por lo general se elabora los inventarios en las familias de los alimentos, como se dividen de forma más conocida, donde se encuentran los cárnicos, lácteos, frescos (vegetales, hortalizas, frutas), y no perecederos como todos los productos de abarrotes, donde se encuentran todo tipo de alimento procesado y los enlatados también.

Requisición

Este tipo de formato es generado por el personal generalmente localizado en el almacén para darle a conocer al departamento de compras los productos de los cuales se necesitan para la continuación de la operación. Este formato debe contar con especificaciones muy claras en cuanto a cantidad, marco de tiempo de entrega y especificaciones detalladas del producto, similar a las de las especificaciones de compra.

Transformaciones

Este formato es la forma más efectiva de analizar, contar y almacenar los datos de los cambios que se les dé al producto mediante su proceso de transformación, acá se evidencia la cantidad inicial para el inicio del proceso, durante este proceso se van registrando los demás datos en peso, a lo que se le conoce como, mermas y desechos, estas se diferencian en que las mermas son sobrantes que aún tienen utilidad pero diferente a la asignada al producto, y los

desechos con básicamente, la parte no aprovechable del producto, y el tercer registro es la utilidad del producto, entre estos tres siempre deben de dar la misma cantidad inicial.

Bajas

El formato de bajas, en un almacenamiento de cantidades de producto que a lo largo de la operación se ha perdido, las causas para este pueden ser variadas, como un accidente que provoco su contaminación, mal proceso de manejo, error del personal etc. Estos valores son de ayuda al momento cerrar cuentas o el inventario que se realiza cada determinado tiempo.

Temperaturas

El formato de temperaturas es un control que no se encuentra presente en todas las operaciones, pero que a medida del tiempo ha tomado importancia si implementación, debido a que ha demostrado ser de utilidad a la hora de llevar un mejor control y análisis del correcto funcionamiento de la maquinaria, generalmente de refrigeración y congelación.

CAPITULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de investigación

Dado que el objetivo será la creación de un manual de procesos de compras como herramienta para las pymes, se debe reflejar la necesidad por parte de las pymes de esta herramienta. Dicho esto, el tipo de diseño al que se recurre es al no experimental aplicándolo de manera transversal, considerando con que ya se cuenta con un soporte teórico suficiente, se procede al análisis práctico y descriptivo de una pyme, para sustentar las hipótesis de la necesidad del manual.

"La investigación no experimental se basa en la variedad de conceptos, variables, sucesos etc. que se dan sin la intervención del investigador" (Navarro, 2013) Es decir, el investigador se limita a observar el comportamiento de las variables que desea analizar. Se aplica de forma transversal, es decir que se genera solo una recolección de datos en un tiempo único o momento dado.

Enfoque de la investigación

El enfoque metodológico de que se implementará en la investigación será el enfoque cualitativo, debido que es el más apropiado a las características y necesidades del presente trabajo.

"El enfoque cualitativo es el que se encarga de la recolección de datos, esto para probar hipótesis planteadas, sin el uso de medición numérica"

(Solana, 1986) Se hará uso de este para la recolección de todo tipo de datos referentes al problema de investigación.

Del enfoque cuantitativo se hará uso de la herramienta de la encuesta, ya que se realizará una donde abarque todos los aspectos que influyan en el procedimiento de la recolección de información para la creación del manual como herramienta de procesos de compras.

Población

"La población se conoce como conjunto de elementos a analizar para la recopilación de información y toma de conclusiones" (Arias, 2016)

La población establecida para esta encuesta se trata de una pyme llamada "Comidas rápidas Juan Pablo", la cual es una representante de las más vistas en Bogotá. Esta tiene como objeto la venta de comidas rápidas, la encuesta es realizada al encargado y actual dueño del establecimiento.

Muestra y muestreo

La muestra se le define como *"Un subconjunto de una población que se lleva a cabo en la investigación con el objetivo de realizar los hallazgos del todo"* (Lopez, 2004)

Seguido de esto se realizará haciendo uso del método no probabilístico, el cual consiste en la toma de datos que se encuentren en el momento dado. Puesto que se realizará un preaviso para la autorización de esta.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Estas son conocidas como procedimientos particulares para la recolección de datos. *"La información obtenida por esta técnica debe ser resguardada mediante algún instrumento de recolección de datos"* (Diana, 2006)

La técnica seleccionada para la recolección de información será la visita diagnóstica. Esta se define por su principal función que es obtener y elaborar datos de modo rápido y efectivo.

CAPITULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Resultados del objetivo específico no. 1

DESARROLLO DE LA VISITA

Objetivo de la visita

Evaluar el restaurante de comidas rápidas en sus aspectos de conservación de alimentos, instalaciones y en procesos generales, por medio de una encuesta.

Introducción

Para la realización de la evaluación, se hizo uso de una herramienta tipo encuesta, que se otorgó al dueño y encargado del establecimiento, en la cual se enfatizó en primera mano los datos e información que conoce correctamente, los aspectos más importantes y relevantes del restaurante, tanto en operación, producción y al transcurso de las actividades diarias que desempeña, aspectos como conocimientos de un manual de producción, manual de costos, manejo de materia prima, control de proveedores llegando así a una valoración general.

Ficha técnica

TÍTULO DE ENCUESTA	Encuesta información básica sobre estándares de procesos de compras en establecimiento Comidas Rápidas Juan Pablo
---------------------------	---

UNIDAD DE MUESTREO	Administrador o dueño del establecimiento
TECNICA DE RECOLECCION	Encuesta tabllilla da con preguntas abiertas y o cerradas
FECHA DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACION	Jueves 12 de noviembre Del 2020
ALCANCE DE LA MUESTRA	1 persona-Administrador

Desarrollo de la visita

Para la realización de la visita, se contó con la previa autorización del propietario del establecimiento, y se llevó a cabo con el administrador.

1. Realizar proceso de agendar la cita
2. Preparar con anterioridad el material de apoyo, el cual se diligenció con la respectiva información del encuestado
3. Verificar lo datos, tomar evidencias fotográficas del establecimiento
4. Realizar la respectiva encuesta
5. Analizar y tomar conclusiones de la encuesta

Diagnóstico de la visita

INSTALACIONES FÍSICAS Y SANITARIAS	SI	NO
---	-----------	-----------

El establecimiento está en un lugar seco, no inundable y en terreno de fácil drenaje	X	
El establecimiento está alejado de botaderos de basura, pantanos, criaderos de insectos y roedores	X	
La construcción está diseñada a prueba de roedores e insectos	X	
Dispone de servicios sanitarios suficientes para el personal que allí labora (jabón, toallas, papel higiénico) en perfecto estado y alejados del área de trabajo	X	
Dispone de servicios sanitarios para el uso público separados por sexo	X	
Existen sifones de rejillas o drenaje adecuado de las aguas de aseo y a su vez no ocasiona problemas al medio ambiente y a la comunidad	X	
El establecimiento es independiente de la vivienda		X
Las instalaciones eléctricas están debidamente aisladas y protegidas		X
CONDICIONES DE SANEAMIENTO		
El agua que se utiliza es potable	X	
El suministro de agua y su presión es el correcto para las operaciones realizadas	X	
Las basuras están debidamente separadas de los alimentos	X	
Maneja canecas para un óptimo reciclaje	X	

Los pisos y paredes del establecimiento están adecuados y limpios en todo momento	X	
La limpieza del establecimiento y sus utensilios y menaje es la correcta	X	
Los pisos son antideslizantes	X	
El establecimiento tiene la capacidad de espacio para el tráfico que manejan de clientes	X	
El sistema de ventilación es el adecuado para el tipo de operación	X	
Los trabajadores cuentan con sus elementos de protección personal (EPP)	X	

Adicional a la información dada anteriormente se tiene la muestra o evidencia de la encuesta realizada y el diagnóstico aplicado al restaurante.

De igual manera se observa en la siguiente evidencia, el muestreo fotográfico del establecimiento para reforzar la información dada, con previa autorización del administrador.

Observaciones

En el establecimiento se encuentran distintas falencias, las cuales serán mencionadas a continuación:

- El establecimiento no cuenta con un control eficaz de proveedores en lo que concierne a legumbres, frutas, verduras, cárnicos, lácteos

- En los cuartos o neveras de conservación, los alimentos no tienen el espacio apropiado para un óptimo almacenamiento.
- El sistema de recolección de basuras es deficiente, los residuos no son correctamente manejados, esto se debe al carecer del conocimiento para la separación de residuos
- Dentro de los procesos de producción no se lleva control de la trazabilidad de la materia prima o insumos
- No cuentan con un orden para el desarrollo de las actividades o un cronograma para los encargados en la operación.
- El almacenamiento de los desechables y utensilios es deficiente, exponiéndolos a contaminación por medio del ambiente
- Los alimentos congelados, como frutas, pulpas, carnes y otros no cuentan con el espacio adecuado entre sí, dando la posibilidad de crear una contaminación cruzada.
- Se evidencia desorden al momento de iniciar el servicio.

Evidencia de visita

Las siguientes imágenes dan continuidad al proceso y seguimiento que se implementó en el establecimiento, donde cada una de ellas deja al descubierto las falencias.

Se puede evidenciar al costado derecho un cubículo blanco, en donde está ubicado el registro de agua potable del establecimiento, obstruido por canecas o baldes topados de instrumentos de cocina, que en una emergencia dificultarían el fácil y rápido acceso, por otro lado, se observa el deterioro de los pisos, justo encima se encuentra la máquina para procesar la papa, producto que estaría expuesto a entrar en contacto con algún material externo o partículas de baldosa.



En la imagen se observa la única nevera de conservación del establecimiento, donde se guardan alimentos lácteos, cárnicos, verduras, enlatados, conservantes, saborizantes y demás productos que por norma deben estar debidamente separados y o clasificados



En la imagen se observa la estación de las estufas o hornillas de gas, justo al lado de la estación donde se elabora la pizza, lo que podría ocasionar contaminación, o accidente con fuego al encargado de la pizza

Por causa del desorden en los puntos de producción, las áreas de trabajo se ven afectadas, y los puestos se reducen causando incomodidad e inconformidad a los trabajadores



Al tratarse de un espacio pequeño y cerrado el sistema de ventilación se queda corto al momento de extraer los olores que producen las diferentes cocciones o procesos de a los que los



La infraestructura y espacio se queda corto al ver la producción, tanto en espacio como en maquinaria, lo que ocasiona demoras en la entrega de productos terminados, malestar e inconformidad con los tiempos en los clientes



Para la optimización de espacios de tiempos y movimientos es necesario contar



con la infraestructura adecuada, lo que afecta la producción.

Los alimentos del Fruver, como verduras, hortalizas u otros

necesitan refrigeración o

en su defecto que tengan una entrada de aire fresco, en la imagen se observa una forma inadecuada para la conservación, en donde no se puede controlar la caducidad de estos, y genera pérdidas innecesarias.

En la imagen se observa la falta de una estiba, donde se pueda organizar los elementos utilizados en producción, por tal motivo se generan espacios de producción de insectos o plagas, que deterioren o afecten la inocuidad de estos.

El establecimiento carece de trampas contra roedores, rejillas de evacuación u o alcantarillado, ductos de ventilación, se puede evidenciar la humedad, la extracción de olores es deficiente, muchos de estos problemas son controlables y solucionados con la implementación del proyecto planteado.

Conclusiones de la Visita

Con la visita y la implementación de la encuesta, principalmente se identifican la variedad de falencias con las que cuenta el establecimiento, la principal causa de los malos



procedimientos, son la falta de conocimiento. Se representaba en el personal que no sabían cuál era la manera correcta de almacenar los productos o llevar el manejo de estos.

Se plantea el uso del manual de procesos de compras como necesidad para facilitar la mejora de los procedimientos que ya se implementan en el restaurante, como la recepción y almacenamiento del producto. También el uso del manual implementa una trazabilidad del producto que permite tener un control, adicional a esto, brindara información y recomendaciones, en

conservación y organización, que permite prolongar la vida útil y el buen estado de todos los productos.

Resultados del objetivo específico no. 2

Desarrollo del manual

El manual de procesos de compras que se desarrolló en base a la información reunida a lo largo de la investigación, donde gracias a las fuentes teóricas, se identificaron todos los pasos de los procesos de compras con claridad, de igual manera los problemas a tratar en la actividad de los establecimientos que hacen uso del manual de procesos de compras.

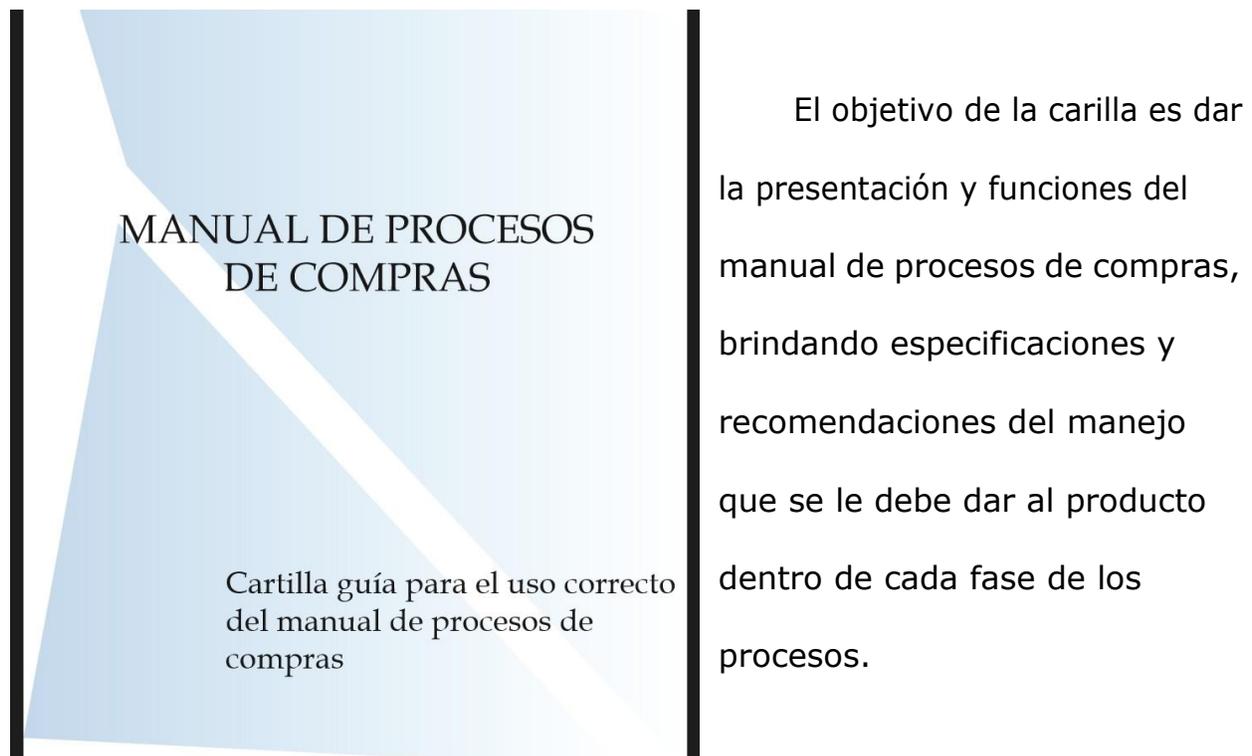
El manual de procesos de compras es desarrollado principalmente para pequeñas empresas (Pymes) situadas específicamente en Bogotá, y con ayuda de una visita diagnóstico a una pyme situada en la localidad de Kennedy, se logra fortalecer la información obtenida sobre las falencias con las que cuenta esta gama de empresas, brindando así los criterios a tratar directamente con la implementación del manual.

El manual es creado en base a las fases de los procesos de compras, donde cada fase es representada con uno o más formatos establecidos específicamente para un control de la fase del proceso de compras, cada uno de los formatos cuenta con información tanto de las partes del trato (empresa y proveedor) como del producto, con el objetivo de brindar resultados más

exactos. Estos formatos se encuentran conectados simultáneamente, por lo que solo será necesario diligenciar todos los datos una sola vez, al momento de empezar a usarlos. Después de esto, se tendrán en cuenta los datos que varían con cada requisición, como las cantidades, especificaciones, transformaciones, bajas etc.

Producto a entregar

Principalmente se genera entrega de la cartilla guía para la aclaración de cada paso y dar a conocer el correcto uso y diligenciamiento de cada uno.



El objetivo de la cartilla es dar la presentación y funciones del manual de procesos de compras, brindando especificaciones y recomendaciones del manejo que se le debe dar al producto dentro de cada fase de los procesos.

A lo largo de los procesos también se brindan algunos puntos de apoyo adicional y para dinamizar la cartilla, cabe resaltar que esta cuenta con características adecuadas para la rápida comprensión cuenta con una estructura ordenada que la hace legible fácilmente.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE SELECCIONAR LOS PROVEEDORES CORRECTOS?

El primer paso que se tiene presente, es la selección de proveedores, esta es importante, debido a que de debido a la elección de estos determinara la eficiencia de los productos adquiridos.

En esta ventana se encontrará una breve encuesta la cual se identifica como base para la correcta elección de estos proveedores. Como primer paso se diligenciará los datos básicos y seguido de esto se procede a realizar la encuesta, siguiendo las instrucciones que se encuentran ya en el documento

EL TIPO DE PROVEEDORES QUE ESCOJAS, DEFINIRÁN LA CALIDAD DE TU PRODUCTO Y SERVICIO

Nombre	
Ubicación	
Numero T	
Correo	
Tipo de producto	
Fecha	

1	2	3	4	5	N.A
	2				
1					
			4		1
		3			
				5	
		3			
			4		
			4		
	2				
1				5	
				5	
					1
			4		

Al momento de diligenciar la encuesta, se debe tener en cuenta que se debe colocar el numero que corresponde a cada casilla, como se muestra en la imagen

Es importante que, si una pregunta no llega a aplicar, diligenciar la casilla con el número 1, como se muestra en el ejemplo anterior.

El objetivo de este análisis es brindar un porcentaje de fiabilidad, para la elección de los proveedores.

2	4	6	16	15	2
---	---	---	----	----	---

EP 00411

¿QUÉ SE NECESITA PARA HACER UNA ORDEN DE COMPRA?

Ya teniendo los proveedores seleccionados, se procede a realizar la orden de compra, en otras palabras, la petición del producto del cual se necesita.

Para realizar esta se necesita conocer las partes que la componen, se definen en dos. La primera inicia con el diligenciamiento de los datos que solicita el producto y el proveedor seleccionado para esta orden.

Para continuar con la orden de compra, se diligencia el siguiente formato

Se ingresan el producto o el código que se le ha asignado al producto y aparecerán los dos, después solo diligencia la cantidad que necesita y el valor de la unidad, y los demás datos se diligencian solos. Esta información es enviada junto con las especificaciones de compras al proveedor.

ORDEN DE COMPRA

Gourmet Sans

NIT: Estogon-100

Dirección: Cra 30 # 12a 47

Dirección 2: Opciona1

Ciudad, C.P.: Bogotá

Numero tel: 4503295

Correo: compras@gourmet.com

Vendedor: Javier a

Jose (Proveedor): Ramiro Valdes

Bogotá Encargado

Cra3 Pádo 15 Cra 30 # 12a 47

Empresa22@gmail.com josemexana@gmail.com

Fecha: # de factura

Solicitante: Enviado mediante: Punto F.C.B.

Requerimiento de productos						
Logo		Nombre de la empresa				
Código	Unidad	Producto	Cantidad	Subtotal	Precio	Unid
Pr001		leche	6	15	90	
Pr002		huevos	7	22	154	
Pr003		maiz	8	12	96	
Pr004		papa	9	54	486	
Pr005		carne	10	58	580	
Pr006		acelote	11	98	1078	
Pr007		harina	12	61	732	
Pr008		queso	13	55	715	
Pr009		panetia	14	51	714	
Pr010		lechazo	15	58	870	
Pr011		sai	16	55	880	
Pr012		pimentas	17	53	901	
Pr013		clavos	18	55	990	
Pr014		bravo	19	56	1064	
Pr015		promasa	20	55	1100	
Pr016		arizar	21	21	441	
				Subtotal	3041	
				Descuento	10	8432.9
				IVA	19	3792.251
				Total(tiempo)		3225.151

DEBES CONTAR CON MÁS DE UNA

Cabe resaltar que las explicaciones del uso de los formatos cuentan con su respectivo ejemplo, dando a conocer de manera correcta el uso, y función especificando los datos necesarios en cada formato.

Junto con la cartilla se hace entrega de los formatos, que se encuentran en blanco, para aclarar la función que cumple cada uno, se dará a conocer el paso a paso para el correcto uso, como se muestra a continuación.

Como usarlo

Para hacer un correcto uso del manual, se debe contar con una cronología, que permite facilitar la orientación de los formatos, por lo tanto, el archivo cuenta con un orden establecido.



Paso 1 Elección de proveedores

Para iniciar con el uso del manual, se debe tener presente los tipos de productos que se van a manejar en la operación, y seguido de esto proceder a

2	Evaluación de proveedores										
3	Clasificar nivel de satisfacción de las siguientes afirmaciones						Nombre				
4	Nada de acuerdo	1					Ubicación				
5	En desacuerdo	2					Numero T				
6	Indiferente	3					Correo				
7	De acuerdo	4					Tipo de producto				
8	Total acuerdo	5					Fecha				
9	No aplica	1									
10											
11	Puntos a evaluar						1	2	3	4	5 N.A
12	Suple usted toda materia prima relacionada con el producto							2			
13	Cuenta con facilidades para le entrega de la materia						1				
14	Presenta soluciones eficaces cuando surge un problema con la entrega										1
15	Se encuentra disponible y con facilidad de contactarlo en todo momento									4	
16	La empresa brinda calidad total								3		
17	Se encuentra disponible y con facilidad de contactarlo en todo momento										5
18	Se analiza las peticiones, quejas o reclamos de los clientes								3		
19	Ha mejorado el funcionamiento o calidad para mantener a un cliente									4	
20	Estaría dispuesto a enviar muestras gratuitas de los productos									4	
21	Cuenta con el cumplimiento de las reglas sanitarias para el manejo del producto							2			
22	Aumentaría la producción si fuera necesario						1				
23	Se realizan controles para la calidad del producto										5
24	Cuenta con la posibilidad de suplir pedidos grandes en caso de emergencia										5
25	Maneja usted tipos de credito para la facilidad de sus clientes										1
26	El personal cuenta con conocimientos técnicos al manipular este									4	
27											

Paso 2 Orden de compra

Con los proveedores seleccionados, se procede a realizar la orden de compra o petición del producto que se necesita.

Para realizarla se necesita conocer las partes que la componen, se dividen en dos. La primera inicia con el diligenciamiento de los datos que solicita el producto y el proveedor seleccionado para esta orden.

	H	I	J	K	L	M	N
	ORDEN DE COMPRA						
	Gourmet Sans						Proveec
	NIT				Eslogan- logo		Fecha
154	Dirección	Cra 30 # 12a 67					
96	Dirección 2	Opcional					
486	Ciudad,C.P	Bogotá					
560	Número Tel	4562356					
638	Correo	gourmetsans@hotmail.com					
756	Vendedor			Enviar a			
715	Jose (Proveedor)			Ramiro Valdes			
770	Bogotá			Encargado			
825	Cra3 #43b 15			Cra 30 # 12a 67			
880	Frutas123@gmail.com			gourmetsans@hotmail.com			
935	Fecha		# de factura				
990	Solicitante		Enviado mediante		Punto F,Q,B		
1045							
1100							
441							
10481							
9432,9							
92,251							
25,151							
	Obsevaciones, terminos y condiciones planteados por el solicitante						

Para continuar con la orden de compra, se diligencia el siguiente formato. Se ingresan el producto o el código que se le ha asignado al producto y aparecerán los dos, después se diligencia la cantidad que necesita y el valor de la unidad, los demás datos se completan solos. Esta información es enviada junto con las especificaciones de compras al proveedor.

T33								Teléfono	
	A	B	C	D	E	F	G	H	
1									
2	Requisición de productos								
3									
4	Logo		Nombre de la empresa						
5	Tipo de producto		# de proveedor						
6	Código	Unidad	Product	Cantidad	Columna1	Precio U	Total		
7									
8	Pr001		leche	6		15	90		
9	Pr002		huevos	7		22	154	Dirección	
10	Pr003		maíz	8		12	96	Dirección 2	
11	Pr004		papa	9		54	486	Ciudad,C.P	
12	Pr005		carne	10		56	560	Número Tel	
13	Pr006		aceite	11		58	638	Correo	
14	Pr007		harina	12		63	756		
15	Pr008		queso	13		55	715	Jose (Provee	
16	Pr009		panela	14		55	770	Bogotá	
17	Pr010		cacao	15		55	825	Cra3 #43b 15	
18	Pr011		sal	16		55	880	Frutas123@	
19	Pr012		pimienta	17		55	935	Fecha	
20	Pr013		clavos	18		55	990	Solici	
21	Pr014		arroz	19		55	1045		
22	Pr015		promasa	20		55	1100		
23	Pr016		azúcar	21		21	441		
24						Subtotal	10481		
25						Descuento	10	9432,9	
26						IVA	19	1792,251	
27						Total(tiempo)		11225,151	
28	Firmas		Comprador		Recibido		Autorizado		
29							Obsevac		
30	Información de precios de los proveedores								
31	Nombre de la empresa								
32									

Como lo evidencia el ejemplo, hay unas variables a evaluar las cuales son generales, solo se diligencia la forma en que se quiere que se realicen las variantes. Como lo muestra el ejemplo.

REQUISITOS Y CONDICIONES DE PETICIÓN Y ENTREGA DEL PRODUCTO					
Nombre de la empresa			NIT		Logo
Dirección		Email		Teléfono	
Fecha		Número factura			
Solicitante		Nombre de proveedor		Teléfono	
Código	Producto	Temperatura	Empaque	Estado	recipiente
Pr001	leche	8 grados	caja	sin golpes	caja cartón
Pr002	huevos				
Pr003	maíz				
Pr004	papa				
Pr005	carne				
Pr006	aceite				
Pr007	harina				
Pr008	queso				
Pr009	panela				
Pr010	cacao				
Pr011	sal				
Pr012	pimienta				
Pr013	clavos				
Pr014	arroz				
Pr015	promasa				
Pr016	azúcar				
0					

Un formato adicional a este paso de los procesos es la evaluación de los precios con los que cuenta cada uno de los proveedores ya seleccionados.

El objetivo de este formato es tomar el listado de los precios a considerar al momento de ordenar, su uso es opcional, debido a que esta acción se puede realizar de forma oral, simplemente se llenan los datos del proveedor y los productos que maneja, con su debido precio.

24					SUBTOTAL	10481
25					Descuento	10 9432,9
26					IVA	19 1792,251
27					Total(tiempo)	11225,151
28						
29	Firmas	Comprador	Recibido	Autorizado		Obse
30	Información de precios de los proveedores					
31	Nombre de la empresa					
32	Nombre de la empresa					
33	Proveedor 2	Nit	Dirección	Teléfono		
34	Fecha	Producto	Cantidad	Precio		
35						
36						
37						
38						
39						
40						
41						
42						
43						
44						
45						
46						
47						
48						
49						
50						
51						
52						
53						
54						
55						
56						
57						
58	<div style="display: flex; justify-content: space-between; border: 1px solid gray; padding: 2px;"> ◀ ▶ Proveedores orden de compra. Especificación de compra Esp </div>					

Paso 3 Recepción del pedido

Una vez solicitado el producto, se procede a la recepción, para este proceso se encuentra el formato ya diligenciado con los productos y cantidades solicitadas en la orden de compra, en esta se digitará la cantidad recibida y si se cuenta con alguna devolución por algún motivo en específico, seguido de una breve valoración del producto y su estado de entrega.

Paso 4 Almacenamiento

Para este paso en el siguiente formato ya se encuentran las cantidades ingresadas en la recepción del producto, para registrar su almacenamiento se debe diligenciar como lo muestra la imagen

En este formato, como se evidencia en el ejemplo, solo hay que agregar la fecha de límite de uso (vida útil), tipo de almacenamiento que requiera el producto y el lote, para una fácil identificación del producto.

ALMACENAMIENTO						
Nombre de la empresa				NIT		
Fecha	31-02-2020		Número de fact	0	Responsable	
Código	Producto	Cantidad	Fecha ingreso	Fecha límite	Tipo de almacenamiento	Lote
Pr001	leche	4	31-02-2020	09/03/2020	refrigeración	78956452
Pr002	huevos	0	31-02-2020			
Pr003	maíz	0	31-02-2020			
Pr004	papa	0	31-02-2020			
Pr005	carne	0	31-02-2020			
Pr006	aceite	0	31-02-2020			
Pr007	harina	0	31-02-2020			
Pr008	queso	0	31-02-2020			
Pr009	panela	0	31-02-2020			
Pr010	cacao	0	31-02-2020			
Pr011	sal	0	31-02-2020			
Pr012	pimienta	0	31-02-2020			
Pr013	clavos	0	31-02-2020			
Pr014	arroz	0	31-02-2020			
Pr015	promasa	0	31-02-2020			
Pr016	azúcar	0	31-02-2020			

orden de compra. | Especificación de compra | Especificación de recibido | **Almacenamiento** | Stock

Paso 5 analizar el Stock

En este punto del proceso de compras se cuenta con un total de los datos de productos adquiridos, se cuenta con un inventario, en el cual se ve reflejado en el formato al que se le denomina STOCK, se reconoce las cantidades de los productos recibidos, en columna llamada entrada.

Esta se suma con la columna identificada como existencias iniciales, esto si se cuenta con alguna y, la tercera la columna llamada salidas, es el registro del producto que se emplea para su uso o transformación.

INVENTARIO DE PRODUCTOS						
CÓDIGO PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	EXISTENCIAS INICIALE	ENTRADA	SALIDA	STOCI	Unidad
Pr001	leche	37	5	5	37	L
Pr002	huevos		0	2	-2	
Pr003	maíz		0		0	
Pr004	papa		0		0	
Pr005	carne		0		0	
Pr006	aceite		0		0	
Pr007	harina		0		0	
Pr008	queso		0		0	
Pr009	panela		0	6	-6	
Pr010	cacao		0		0	
Pr011	sal		0		0	
Pr012	pimienta		0		0	
Pr013	clavos		0		0	
Pr014	arroz		0		0	
Pr015	promasa		0		0	
Pr016	azúcar		0		0	

Como se evidencia en el ejemplo, el diligenciamiento del inventario es bastante fácil, ya que en este formato solo se tiene en cuenta la casilla de EXISTENCIAS INICIALES, debido a que todos los demás datos son diligenciados por los demás formatos que se dieron a conocer y por los que faltan, son los de entradas y salidas.

Los formatos que se tienen en cuenta para alterar los datos del STOCK, son los de entrada y salida. Donde solo uno de estos es editable. El formato que no se diligencia es de las entradas. Los datos presentados en este formato son los mismos con los que cuenta el STOCK, pero detallando información adicional de los productos.

	P	Q	R	S	T	U	V
	ENTRADAS(Compras)						
	Nº FACTUR	FECH	CÓDIGO PRODUCT	DESCRIPCIÓN	CANTIDA	unidad	
	0	31-02-2021	Pr001	leche	5	lt	
	0		Pr002	huevos	0		
	0		Pr003	maíz	0		
	0		Pr004	papa	0		
	0		Pr005	carne	0		
	0		Pr006	aceite	0		
	0		Pr007	harina	0		
	0		Pr008	queso	0		
	0		Pr009	panela	0		
	0		Pr010	cacao	0		
	0		Pr011	sal	0		
	0		Pr012	pimienta	0		
	0		Pr013	clavos	0		
	0		Pr014	arroz	0		
	0		Pr015	promasa	0		
	0		Pr016	azúcar	0		

En el formato de salidas solo se tiene en cuenta la cantidad del producto que sale del almacén para su respectivo uso o transformación. Como lo muestra el ejemplo

SALIDAS(Producción)					
Nº FACTUR	FECH	CÓDIGO PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	ANTIDAD s	Unidad
0	31-02-2021	Pr001	leche	5	
0		Pr002	huevos	2	
0		Pr003	maíz	0	
0		Pr004	papa	0	
0		Pr005	carne	0	
0		Pr006	aceite	0	
0		Pr007	harina	0	
0		Pr008	queso	0	
0		Pr009	panela	6	
0		Pr010	cacao	0	
0		Pr011	sal	0	
0		Pr012	pimienta	0	
0		Pr013	clavos	0	
0		Pr014	arroz	0	
0		Pr015	promasa	0	
0		Pr016	azúcar	0	

Paso 6 Transformaciones

este formato se emplea para la información de pesos del producto. Con el registro de salida del producto se procede al desarrollo del proceso y el diligenciamiento de los datos, con el fin de dar a conocer las cantidades a las que se le dio el uso para el que fue comprado, también a las que se le da un

uso secundario y finalmente a las que se consideran como deshecho. Como se muestra en la imagen.

Transformaciones y mermas										
Logo	Mes	Área								
Día	Código	Producto	Unidad	Cantidad Inicial	Utilidad	Merma	Desecho	Observaciones	Responsable	
	Pr001	leche	L	5	4	1	0			
	Pr002	huevos		2	2					
	Pr003	maíz		0	0					
	Pr004	papa		0	0					
	Pr005	carne		0	0					
	Pr006	aceite		0	0					
	Pr007	harina		0	0					
	Pr008	queso		0	0					
	Pr009	panela		6	6					
	Pr010	cacao		0	0					
	Pr011	sal		0	0					
	Pr012	pimienta		0	0					
	Pr013	clavos		0	0					
	Pr014	arroz		0	0					
	Pr015	promasa		0	0					
	Pr016	azúcar		0	0					

Concepto	Definición
Utilidad	Cantidad del producto que se emplea en su objetivo principal
Merma	Sobrante que no cumple su primer objetivo pero aún tiene utilidad
Deshecho	Sobrante que no tiene ninguna utilidad

Este formato principalmente permite conocer al momento de realizar el inventario del producto y la cantidad que se perdió, así tener unas cifras más acertadas. Por otro lado, también evidencia las razones por las que se perdió y el responsable de esto, exponiendo el problema para así darle una solución. Se hace uso de este como se muestra en la imagen

Resultados del objetivo específico no. 3

PLAN DE TRABAJO

Objetivo

Corregir las falencias identificadas dentro de los procesos de compras y manejo el producto del establecimiento "*Comidas rápidas Juan Pablo*" Realizando una correcta implementación del manual de procesos de compras.

En que consiste

Como se han establecido anteriormente, las falencias con las que cuenta es establecimiento "*comidas rápidas Juan Pablo*" se presentan principalmente en el manejo del producto, ya que no cuentan con herramienta alguna o método de almacenamiento de información, debido a esto, se implementará el manual dentro de los procesos que se llevan a cabo en la operación, realizando el correcto diligenciamiento del formato correspondiente al área, con el fin de controlar la trazabilidad del producto dentro de la actividad y mejorar así el manejo y cuidado que se le brinda.

Resultados esperados

Se estima lograr superar la mayoría de las falencias que contengan relación directa con el producto, dando a conocer la facilidad con que se maneja el manual y el apoyo que este brinda. Durante la implementación del manual, se espera retroalimentar al personal con conocimiento básicos pero esenciales al momento de manejar los productos, sobre todo para su

almacenamiento. Este propósito tiene como lapso no mayor a 2 meses, así reflejar los resultados y analizar el impacto que genero el manual dentro de los procesos del establecimiento.

Recursos disponibles

El recurso principal es el manual, que consta de los formatos y la cartilla de información y guía, se espera contar con el 100% del personal que se involucra en el desarrollo de manipulación de la materia prima.

La cartilla se implementará en físico, mientras que los formatos serán de forma digital, con ayuda de un ordenador para los formatos.

Estrategia

El proceso será supervisado de manera virtual por los creadores del manual, y dirigido por el solicitante o dueño del establecimiento, el cual se encargará de diligenciar los datos en los formatos, el personal será quien se encargue de la toma de todos los datos, para que al final del día, el encargado ingrese la información a los formatos. La recolección de datos se distribuye en base a la operación que el personal ya tenga establecido para desarrollar, ejemplo: El encargado de pelar la papa, tomara los pesos solicitados en el formato de transformaciones y, así con todos los demás procedimientos que desarrolle durante el día, al final entregarlos al encargado de llenar los formatos.

Por otra parte, el encargado tendrá apoyo adicional por si surgiere alguna duda, y también para el primer diligenciamiento de los formatos, así poco a

poco se irán acostumbrando al proceso de recolección de información. La cartilla que se entrega estará disponible para todo el personal. Es recomendable que más de dos personas adquieran la capacidad de hacerlo, por si se llega a presentar ausencia de alguna, de igual manera también se establece que la persona encargada de realizar la requisición sea la persona que realice la recepción, para la rápida identificación de los requisitos que no se cumplen de la especificación del producto.

Posibles obstáculos

Registrar un inadecuado manejo del tiempo que presentan algunos operarios, de esto proviene el desorden en el servicio. El manejo inadecuado produce escases de tiempo, lo que presentarían dificultad para la recolección de datos, otro obstáculo que se puede llegar a evidenciar, es la falta de compromiso por parte de los operarios, al no bridarle la importancia que solicita el proceso, no lo harán de forma correcta, esto conlleva a un mal proceso, por consecuente, resultados negativos o no relevantes.

Aporte del proyecto

El proyecto va a aportar principalmente soluciones a las falencias que no solo tiene este establecimiento, si no la mayoría de los establecimientos gastronómicos y de alimentos (Pyme), debido a que su principal razón y fuente de inicio fue la creación de un manual de procesos de compras aplicable directamente a este tipo de empresas. El proyecto cuenta con la información suficiente para dar a conocer los errores y fallos que se presentan es la

operación, toda sustentada en bases teóricas y, gracias a esta información se logró crear el manual de procesos de compras como principal herramienta para suplir una solución a falencias en específico. De igual manera gracias a la visita diagnóstica que se elaboró en el establecimiento, se logra crear un plan de trabajo, donde crea una estrategia para incentivar el aprendizaje por parte de la operación y así logra la correcta implementación del manual de procesos de compras en el desarrollo de la actividad.

Impacto del manual

Según las fuentes seleccionadas para la elaboración del presente proyecto, establecen al implementar un manual de procesos de compras como herramienta al desarrollo de la actividad de una empresa, donde se ve beneficiada principalmente en el control y buen manejo de los productos.

El manual logra cumplir el propósito por el cual fue creado, brinda una solución precisa en los problemas que se encuentran dentro de los procesos de compras, brindando información necesaria para identificarlos. La implementación del manual sirve para crear un control sobre la información del producto que se usa en la operación, esto conlleva a una optimización de costos y pérdidas económicas, mejorando la productividad y el rendimiento de los recursos económicos del establecimiento. El análisis final que brinda el manual de procesos de compras, logra identificar los datos de cada uno de los productos que ingresaron, se procesaron y salieron del establecimiento, brindando la oportunidad de elaborar un cierre de cuentas preciso.

CAPÍTULO V.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con la culminación de este proyecto, se logra evidenciar las falencias por las que pasa la pyme "Comidas rápidas Juan Pablo" evaluada con la encuesta general, las principales falencias que representan, los malos procedimientos se generan por la falta de control de proveedores a los cuales no se les controla todo su proceso y cadena de conservación requerida, presenta problemas en la definición de espacios en los cuartos o neveras de almacenamiento, los cuales no cumplen con su espacio necesario para la conservación adecuada de los alimentos, y se evidencia un acumulado excesivo de productos.

Conociendo este análisis, es correcto decir que la necesidad e importancia de un manual de procesos de compras se hace presente en este establecimiento, dando así una mejora en la mayoría de las falencias con las que cuenta esta pyme.

Se logra redactar, recopilar y almacenar la información necesaria para la creación del manual de procesos de compras, haciendo uso principalmente de bases teóricas, obtenidas a través de herramientas principalmente digitales. La creación del manual, se hace presente con su debido material de apoyo y variedad de ejemplos que conllevan su correcto uso, con el fin de ser versátil al estar a disposición de diferentes usuarios.

La implementación del manual conlleva al orden, facilidad y perfecto control de los precios y la trazabilidad por la que pasa cada producto, desde el momento en que se solicita hasta el momento en que se vende, con el fin de tener un mejor proceso de compras y evitar pérdidas económicas.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, P. J. (2020). *Manual de procesos de compras para el grupo cobra ubicado en la parroquia de Cumbaya del D.M.Q.* Quito: INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL PICHINCHA|.

Alejandra Álzate, V. M. (2017). *Aproximación a las variables que inciden en el éxito y en el fracaso de los restaurantes con.* Pereira: Universidad catolica de Pereira.

Anguita, J. C. (2003). *La encuesta como tecnica de investigación.* Atem primaria.

Arias, J. G. (2016). *El protocolo de investigacion III La poblacion de estudio.* Alergia Mexico.

Azuero, A. E. (2018). *Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación.* Cuenca: KOINONIA.

Ballesteros Mejía, M. (2020). El rescate de los ingredientes patrimoniales colombianos por medio del turismo gastronómico. *Sosquua*, 2(2), 23–32. <https://doi.org/10.52948/sosquua.v2i2.145>

Cobo, N. (2018). *Ley de rotulacion de alimentos en Chile.* Barcelona: Uniceub ISSN2237-1036.

Coral, A. S. (2014). *Administracion de empresas.* Mexico: Primera edicion EBOOK.

Daniela Reina Serrano, J. C. (2015). *Causas de la Siniestralidad de las MiPymes en Colombia:Factores internos.* Universidad EAFIT. Obtenido de

https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/7793/Daniela_ReinaSerrano_Marcela_CallejasMendoza_2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Daniela Reina, M. C. (2018). *Causas de la Siniestralidad de las MiPymes en Colombia: Factores internos*. Bogotá.

Diana, O. L. (2006). *TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS EN ENTORNOS VIRTUALES MÁS USADAS EN LA INVESTIGACION CUALITATIVA*. Murcia: Revista de investigacion educativa.

Fernandez, A. C. (2017). *Gestion de inventarios*. Málaga: ic editorial.

Fredy Romero, Z. A. (2015). *Fracaso empresarial de las pequeñas y medianas empresas (pymes) en Colombia*. Bogotá: el sevier.

Group, I. C. (2018). *¿Por qué el 70% de las empresas en Colombia fracasan en los primeros cinco años?* Bogotá: EL ESPECTADOR.

Grupo de Investigación en Gestión y Pensamiento Administrativo, C. y. (2020). *La Fundación Universitaria San Martín lanza SOS por las PYMES del país*. San Martín.

Jose Cardona, J. O. (2018). *Gestión de inventario y almacenamiento de materias primas en el sector de alimentos concentrados*. Envigado: Revista EIA,ISSN.

Juarez, R. E. (2009). *Manual de compras para la micro y pequeña empresa*. Ciudad de Mexico: Universidad Iberoamericana.

Lopez, P. L. (2004). *Poblacion Muesra y Muestreo*. Cochbamba: UCB-Cbba.

- Marian Soledad, D. e. (2019). *MANUAL DE PROCESOS PARA LA COMPRA DE CAMARÓN EN LA EMPRESA FRIGOLANDIA S.A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Marina Salas Cerquera, M. B. (2015). *Identificación de los factores de quiebra en las pymes de la localidad de Puente Aranda de Bogotá, Distrito Capital.* Bogotá: T E O R Í A Y P R A X I S I N V E S T I G A T I V A. Obtenido de <https://revia.areandina.edu.co/index.php/Pp/article/view/416/449>
- Marisol Cardenas, J. G. (2016). *Modelo para el análisis de la quiebra financiera en pymes agroindustriales antioqueñas.* Medellín: Apuntes del CENES. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cenes/v35n62/v35n62a06.pdf>
- Martinez, A. G. (2010). *Preelaboracion y concervacion de los alimentos.* Madrid: Ediciones Akat S.A.
- Montes Pérez, J., Daza Castiblanco, L., & Angarita Báez, L. (2020). Productos andinos para el desarrollo de una gastronomía nacional. *Sosquua*, 2(2), 59-69. <https://doi.org/10.52948/sosquua.v2i2.147>
- Moreno, C. A. (2012). *DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÒN DE COMPRAS EN DISTRIBUCIONES ELECTRICAS GB LTDA.* Santiago de Cali: UNIVERSIDAD AUTÒNOMA DE OCCIDENTE. Obtenido de <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/4929/TCT01316.pdf?sequence=1>
- Mosquera, J. L. (2017). *Propuesta de mejoramiento en el area de compras de la empresa construcción, reingeniería, producción.(CRP).S.A.S.* Santiago de Cali: Universidad autonoma del occidente.
- Nacional, R. (29 de 10 de 2018). fracaso empresas colombianas . *publico* , pág.

3.

- Navarro, D. F. (2013). *Metodologías de investigación*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Nieto, A. (Ed.). (2020). *Perspectiva turísticas: una discusión entre lo social y lo cultural*. Editorial Universitaria San Mateo.
- Pimenta, C. C. (2002). *Gestión de compras y contrataciones gubernamentales*. Sao Paulo: FGV-EAESP.
- Pinzón, L. M. (2018). *Propuesta de mejora y diseño de almacenamiento area de frutas y verduras metro cencosud calle 19*. Ibagué: Universidad Nacional abierta y a distancia.
- Ponguta, N. Y. (2020). *PLAN DE MEJORA PARA EL ÁREA DE COMPRAS DE LA EMPRESA PULPAFRUIT S.A.S*. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Obtenido de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/16764/PLAN%20DE%20MEJORA%20PARA%20EL%20%81REA%20DE%20COMPRAS%20DE%20LA%20EMPRESA%20PULPAFRUIT%20S.A.S.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ríos, J. (2020). Bebidas tradicionales y ancestrales del Caribe colombiano. *Sosquua*, 2(1), 48-56. <https://doi.org/10.52948/sosquua.v2i1.138>
- Robert, M. (2019). *Evaluación de la incorporación del retenido de la operación de ultrafiltración de la leche en la elaboración de un prototipo de*

producto lacteo estable a temperatura ambiente. Universidad de Costa Rica.

Rojas, A. M. (2005). *Técnicas de procesamiento de datos en censos y encuestas.* Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.

Sanchez, M. C. (2004). *Guía para la formulación de proyectos de investigación.* Bogotá: Arte joven.

Sanchez Castro, W. A. (2009). *SELECCIÓN DE PROVEEDORES: UNA APROXIMACIÓN AL ESTADO DEL ARTE.* Bogotá: Universidad Javeriana.

Sebastian A, R. S. (2017). *LA ORDEN DE COMPRA Y SUS REQUISITOS, CONSIDERANDO LOS ACTUALES MECANISMOS ELECTRONICOS EN QUE SE EFECTUAN LAS TRANSACCIONES MERCANTILES.* Santiago: Facultad de Chile.

Serrano, J. E. (2019). *Logística de Almacenamiento.* Madrid: Ediciones Paraninfo, SA.

Solana, G. (1986). *Métodos cuantitativos y cualitativos en investigación evaluativa.* Madrid: Morata S.L.

Suarez, J. (2009). *Efecto de la temperatura y estado de madurez sobre la calidad poscosecha de la fruta de guayaba.* U. Centroccidental.

Torres, M. M. (2008). *Gestión de Stock Excel como herramienta de análisis.* Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Torres, S. V. (2015). *ANÁLISIS DEL SISTEMA DE INVENTARIOS DE INSUMOS PARA ELABORAR UN MANUAL DE REQUISICION*. Quito: Instituto tecnologico CORDILLERA.

Tovar, A. (2003). *Guia de procesos para la elaboracion de productos carnicos*. CAB Ciencia y tecnologia.

Varas, C. Q.-J. (2017). *Desarrollo e implementación de un sistema de información para mejorar los procesos de compras y ventas en la empresa Humaju*. Lima: Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de [http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/392/1/HUAMA N%20VARAS%20JOSELYN%20%20-%20HUAYANCA%20QUISPE%20CARLOS.pdf](http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/392/1/HUAMA%20N%20VARAS%20JOSELYN%20%20-%20HUAYANCA%20QUISPE%20CARLOS.pdf)

Vergara, M. E. (2017). *LOS MNUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN*. Universidad y Sociedad.

YÁNEZ, M. G. (2017). *DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE COMPRAS EN SHOE STORE- GUAYAQUIL*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17747/1/Tesis%20Mar%c3%a da%20Gabriela%20Parrales%20Y%c3%a1nez.pdf>

ANEXOS

Evidencia de la encuesta

En las siguientes imágenes, se evidencia el muestreo por método de encuesta, donde se registra la mayoría de los datos relevantes, que junto con las demás investigaciones en el establecimiento ayudaron al desarrollo de la idea principal del proyecto.

Fundación Universitaria SAN MATEO

Propósito de la encuesta
 ¿Estaría dispuesto o interesado en implementar el uso de un manual de compras en la operación del establecimiento? SI NO
 Porque esta mejora calidad del producto y incrementa ventas

Diagnóstico

A quien va dirigido: chef operativo administrador
 Nombre y apellidos: Jonathan Ricardo Lopez Suarez
 Teléfono: 3125699615
 Cargo: Administrador
 Nombre del restaurante: Cumidas Rápidas Juan Pablo
 Tiempo de apertura del restaurante: 14 años

Fundación Universitaria SAN MATEO

Propósito de la encuesta
 Encuesta

A quien va dirigido: Chef operativo o Administrador
 Nombre y apellidos: Jonathan Ricardo Lopez Suarez
 Teléfono: 3125699615
 Cargo: Administrador
 Nombre del restaurante: Cumidas Rápidas Juan Pablo
 Tiempo de apertura del restaurante: 14 años

¿Conoce usted sobre procesos de compras? SI NO
 ¿Realiza un control de las compras? SI NO
 ¿Qué método o herramienta aplica para registrar el proceso de compras?
 Planilla inventario software otro:
 ¿Quién está encargado del desarrollo del proceso?
 Jefe cocina auxiliar de compras administrador dueño otro:
 ¿Sabe usted que es un manual de compras? SI NO
 ¿El establecimiento cuenta actualmente con un manual o algún proceso estandarizado de compras? SI NO
 ¿Cree usted que es necesario contar con un manual de procesos de compras? SI NO
 ¿Cree usted que los procesos de compras se pueden realizar con un mejor control siguiendo el paso a paso de un manual? SI NO
 Facilita proceso hace el entender encuentra errores
 ¿Cuál considera usted la razón por la cual un establecimiento gastronómico cierre?
Por la atención al servicio, calidad de productos y costo beneficio

Fundación Universitaria SAN MATEO

Propósito de la encuesta

Proveedores	SI	No
¿Cuenta actualmente con proveedores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Maneja formatos para el manejo y control de proveedores?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Para elección	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contrato de fidelización	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Criterios de entrega de los productos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Cuenta con proveedores de segunda o tercera opción?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fruiter	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Carnicos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lácteos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abarrotes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desechables	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Proceso de compras

Adquisición	SI	NO
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fundación Universitaria SAN MATEO

Propósito de la encuesta

¿Maneja usted algún tipo de inventario?	SI	NO
Inicial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Final	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Por periodos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Por lote	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Por temporada	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Por grupo de alimento	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
En general	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Al momento de adquirir materia prima, que conceptos tiene usted en cuenta para definir cantidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventas por determinado tiempo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Peticiones de los clientes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rotación del producto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Por tiempo de vida útil del producto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Por cambios de inventario estándar, manejo de stock	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Recepción		SI	NO
¿Qué criterios maneja al momento de recepción de la materia prima?			
Horarios		X	
Separación de productos		X	
Temperaturas		X	
Limpieza del producto		X	
Limpieza del lugar donde se transporta		X	
Otro			
¿A la hora de recibir la materia prima cuenta con formatos de evaluación de materia prima?			
Evaluación de horarios			X
Estados de la materia prima			X
Cantidades de la materia			X
Devoluciones			X

Propósito de la encuesta		SI	NO
Quejas, reclamos, sugerencias			X
Otro			

Almacenamiento		SI	NO
¿Conoce usted sobre procesos de almacenamiento?			
¿Cuáles son los conceptos que tiene en cuenta a la hora de almacenar los alimentos?		X	
Temperaturas		X	
Separación de productos			X
Limpieza y desinfección del área del almacenamiento		X	
Uso de los equipos correctos para su almacenamiento (canastas, estibas, recipientes con tapa, etc.)			X
Maquinaría para su buen empaque (neveras adecuadas, ventilación, estructura básica adecuada)			X
¿Cuenta usted con formatos para el almacenamiento de los			
			X

Propósito de la encuesta		SI	NO
productos?			
Temperaturas			X
Rotación			X
Cantidad límite de almacenamiento			X
Stock estandarizado			X

Producción		SI	NO
Cuando se le brinda una transformación al producto se realiza para			
La venta inmediata			
A que productos lo realiza:			
Cárnicos		X	
Lácteos		X	
Agrícolas		X	
Abarrotes		X	
Previa conservación			
A que productos lo realiza:			
Cárnicos		X	

Recepción		SI	NO
¿Qué criterios maneja al momento de recepción de la materia prima?			
Horarios		X	
Separación de productos		X	
Temperaturas		X	
Limpieza del producto		X	
Limpieza del lugar donde se transporta		X	
Otro			
¿A la hora de recibir la materia prima cuenta con formatos de evaluación de materia prima?			
Evaluación de horarios			X
Estados de la materia prima			X
Cantidades de la materia			X
Devoluciones			X

Propósito de la encuesta

Lácteos	<input checked="" type="checkbox"/>	
Agrícolas	<input checked="" type="checkbox"/>	
Abarrotes	<input checked="" type="checkbox"/>	
¿Cuenta con formatos o la hora de transformar el alimento?		
Formato de transformaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	
Formato de hojas	<input checked="" type="checkbox"/>	
Formato de recetas	<input checked="" type="checkbox"/>	

Información estandarizada	SI	NO
¿Cuenta con recetas estándar de todos los platos?	<input checked="" type="checkbox"/>	
¿Conoce usted el porcentaje de costos totales de materia prima?		<input checked="" type="checkbox"/>
¿Sabe usted que es un punto de equilibrio?		<input checked="" type="checkbox"/>
¿Maneja usted el punto de equilibrio para sus procesos de compra?	<input checked="" type="checkbox"/>	

Firma: 
C.C.: 1.233.502.765