



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE.  
NÚCLEO NUEVA ESPARTA.  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO.  
COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO.**

**GESTIÓN DEL ALMACÉN GENERAL DEL HOTEL LTI COSTA  
CARIBE.**

Trabajo de Grado Modalidad pasantías presentado como requisito parcial para optar  
al título de:

**Licenciado en Hotelería.**

Realizado por:

**Boadas Salazar, Arnelis Josefina.**

**C.I. 15.202.876**

Guatamare, Noviembre de 2007.

## DEDICATORIA

Antes que nada quiero dedicarles este logro a dos personas que no están presentes pero que siempre llevare en mi corazón.... A ti abuela “Meña” y a ti abuela “Erma”, quienes siempre con sus sabios consejos y amor de madre tuvieron la voluntad de guiarme por el mejor de los caminos.

A ti mama... por todos tus esfuerzos y el amor que me has dado, dejando en mí un ejemplo de mujer fuerte, guiándome siempre para continuar adelante y no detenerme jamás.

A ti hermana por ser el más grande ejemplo a seguir, demostrando que con esfuerzo y lucha se puede obtener lo que parece inalcanzable.

A ti mi novio amado por enseñarme el amor verdadero y demostrarme que siempre hay una oportunidad para ser feliz.

## AGRADECIMIENTOS

Ante todo quiero agradecer a dios y a la virgen del valle quienes siempre están conmigo a donde quiera que vaya.

A mis padres que me han dado una vida llena de amor, comprensión y cariño sin importar las circunstancias.

A mi hermana “Adelfa” y a mi cuñado “Pedro” a que quiero con un hermano por estar siempre conmigo, en todo cuento necesito.

A mis sobrinos “Luís y Pedro”, por brindarme siempre una sonrisa.

A ti “Abrahams” mi novio amado por soportarme tantas cosas en estos cinco años, y estar siempre junto a mi brindándome tu amor, compañía y comprensión siempre.

A mis primos y tíos quienes de alguna manera colocaron un granito de arena para hacer esto posible. En especial a mi tía Paula y mi tío Freddy por brindarme su apoyo incondicional.

A mis abuelas “Meña y Erma” y a mi abuelo “Berto” que aunque no están presentes se que desde el cielo siempre me guiaran. A mi abuela Estilita por tener siempre un sabio consejo y una sonrisa que dar.

A mi casa de estudios y todos mis profesores, en especial el profesor Fabio Fariñas por brindarme la oportunidad de llenarme de conocimientos y aceptar ser mi tutor.

A mis amigas mariam, oneida, romina, maricelis y argenis por escucharme siempre y brindarme una palabra de aliento.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTOS .....	III
CAPITULO I.....	1
DESCRIPCIÓN FÍSICA Y ORGANIZATIVA DEL HOTEL LTI COSTA CARIBE Y SITUACIÓN A EVALUAR. ....	1
1.1.1. Origen.....	1
1.1.2. Clasificación.....	2
1.1.3. Ubicación. ....	2
1.1.4. Estructura física.....	3
1.1.5. Estructura organizativa. ....	10
1.2. Unidad objeto de estudio.....	15
1.2.1. Situación a evaluar. ....	15
1.3. Objetivos .....	28
1.3.1 Objetivo General.....	28
1.3.2 Objetivos Específicos.....	28
1.4. Técnica de recolección de datos.....	29
CAPITULO II .....	31
DESCRIPCIÓN DE LA SECCIÓN DE ALMACÉN DEL HOTEL LTI COSTA CARIBE. ....	31
2.1. La sección de almacén. ....	31
2.1.1. Estructura organizativa. ....	33
2.1.2. Relaciones inter-departamentales.....	35
2.1.4. Condiciones físicas e higiénicas del almacén general y sus depositos. ....	41
CAPITULO III.....	44
ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA SECCIÓN DE ALMACÉN DEL .....	44
HOTEL LTI COSTA CARIBE.....	44

3.1. Horario de trabajo. ....	44
3.2. Recepción de mercancía.....	45
3.2.1. Registro de la mercancía. ....	47
3.2.2. Devoluciones.....	48
3.3. Almacenamiento de la mercancía. ....	49
3.3.1. Existencias. ....	51
3.3.2. Recepción de requisiciones y entrega de pedidos. ....	51
3.3.3. Inventarios físicos. ....	53
CAPITULO IV.....	55
4.1. Recepción y chequeo de la mercancía. ....	56
4.1.2. Etiquetado de la mercancía. ....	59
4.1.3. Registro de la mercancía. ....	61
4.2. Almacenamiento de la mercancía. ....	62
4.2.1. Clasificación y codificación.....	63
4.2.3. Ubicación de la mercancía. ....	66
4.3. Resguardo de la mercancía.....	68
4.4. Entrega de pedidos. ....	70
CAPITULO V.....	73
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA SECCIÓN DE ALMACÉN DEL HOTEL LTI COSTA CARIBE.....	73
CONCLUSIÓN.....	217
RECOMENDACIONES.....	219
BIBLIOGRAFÍA.....	221

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 .....	3
Ubicación Del Hotel Lti Costa Caribe. ....	3
Figura N° 2 .....	4
Estructura Fisica.....	4
Figura N° 3	Figura N° 4..... 7
Restaurant Brisas.	Restaurant La Boquita..... 7
Figura N° 5	Figura N° 6..... 7
Bar La Tortuga.	Lobby Bar..... 7
Figura N° 7 .....	8
Sport Bar. ....	8
Figura N° 8 .....	14
Estructura Organizativa Del Hotel Lti Costa Caribe Beach.....	14
Figura N° 9 .....	32
Estructura Organizativa Del Almacen General Del Hotel Lti Costa Caribe Beach....	32
Figura N° 10 .....	38
Almacen General.....	38
Figura N°11	Figura N° 12..... 38
Depósito De Papeleria.	Depósito De Activos. .... 38
Figura N° 13	Figura N° 14..... 39
Dpo. Sum. Huesped	Depósito De Agua..... 39
Figura N° 15 .....	39
Cavas. ....	39
Figura N° 16 .....	74
Formato Para Políticas Y/O Procedimientos.....	74

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 .....	64
Sistema de inventarios .....	64



# **CAPITULO I**

## **DESCRIPCIÓN FÍSICA Y ORGANIZATIVA DEL HOTEL LTI COSTA CARIBE Y SITUACIÓN A EVALUAR.**

El Hotel LTI Costa Caribe, es una de las cadenas hoteleras, de origen Europeo más prestigiosas a nivel internacional y nacional, esta cadena se encarga de construir, operar y administrar hoteles en diferentes destinos turísticos en el mundo entero. En este primer capítulo se podrá conocer un poco más acerca de esta prestigiosa cadena y su operación en nuestro país, esto a través de aspectos tales como: su origen, clasificación, ubicación, su estructura tanto física como organizativa, otros aspectos a estudiar en este capítulo son la unidad objeto de estudio, la situación a evaluar dentro de la empresa, los objetivos y las técnicas de recolección de datos empleadas para el desarrollo del trabajo.

### **1.1.1. Origen.**

El Hotel LTI Costa Caribe Beach pertenece a una cadena europea, cuya sede principal opera en Alemania, la cual cuenta con una trayectoria de aproximadamente 15 años en el sector hotelero.

Esta prestigiosa cadena cuenta con una gran cantidad de hoteles de playa cuatro estrellas alrededor del mundo, los cuales operan bajo la modalidad todo incluido, estos se encuentran en los destinos turísticos más importantes entre los cuales destacan países como: España, Kenia, Egipto, Maruecos, Portugal, República Dominicana y Venezuela entre otros.

En Venezuela, específicamente en la Isla de Margarita, el Hotel LTI Costa Caribe Beach tiene la única sede que opera en nuestro país, esta es propiedad de la

Hotelera Sol C.A, comenzado su operación el 01 de Julio de 1999, y la cual cuenta con siete años de operatividad como cadena hotelera, siendo propiedad del Sr. Alfredo Salvati, el cual también es el presidente, y tiene como vicepresidente al Sr. Horacio Oduber.

### **1.1.2. Clasificación.**

Según lo expuesto por las normas para la clasificación de las empresas de alojamiento, el Hotel LTI Costa Caribe Beach, es un complejo hotelero de playa con categoría de cuatro estrellas, y el cual es operado bajo la modalidad del sistema todo incluido.

### **1.1.3. Ubicación.**

El Hotel LTI Costa Caribe Beach se encuentra ubicado en la Isla de Margarita más específicamente, en la parte norte del sector playa Caribe, municipio Gómez muy cercano a la población de Altigracia. Esté se encuentra construido frente a una hermosa playa caribeña rodeado de palmeras, el hotel esta a 10 minutos aproximadamente de Juangriego, que es la segunda ciudad más importante de la Isla, a 25 minutos del aeropuerto y a unos 40 minutos de Porlamar la ciudad comercial más importante, el hotel esta a pocos minutos de las playas más reconocidas y atractivas. Para llegar hasta el hotel existen dos vías de acceso, por Juangriego a través de la vía de playa caribe y por Altigracia. Actualmente se esta construyendo una autopista que pasara justo en frente del hotel y la cual permitirá un fácil y rápido acceso al hotel. (Figura N° 1)



**FIGURA N° 2**  
**ESTRUCTURA FISICA.**



Fuente: proporcionadas por el departamento de Recursos Humanos.

- ❖ Las 405 habitaciones se distribuyen de la siguiente manera:
  - ◆ 164 habitaciones estándar, con dos camas twin.
  - ◆ 81 habitaciones estándar queen, con cama matrimonial.
  - ◆ 81 habitaciones suit, con dos ambientes, dormitorio y sala de estar.
  - ◆ 50 habitaciones estándar con cama matrimonial.
  - ◆ 29 habitaciones triples con cama matrimonial y una cama twin.
- ❖ Todas las habitaciones cuentan con:
  - ◆ aire acondicionado.
  - ◆ tv a color, con control.

- ♦ mini refrigerador.
  
- ♦ secador de cabello.
  
- ♦ baño.
  
- ♦ ventilador de techo.
  
- ♦ caja de seguridad.
  
- ♦ teléfono.

El hotel brinda además una variedad de restaurantes y bares para el disfrute de sus huéspedes y visitantes, entre los cuales:

- ❖ **Restaurante Las Brisas:** se encuentra ubicado cercano al área de la piscina, éste es el más grande del hotel, tiene un estilo rústico caribeño, y tiene una capacidad para 360 comensales, está rodeado de hermosos jardines, y ofrece a sus comensales un servicio al estilo buffet, con dos horarios de servicio, uno para el desayuno de 7 a.m. hasta las 10 p.m., y otro para el almuerzo con un horario comprendido entre las 12 m y las 2 p.m. y finalmente la cena desde las 6 p.m. hasta las 9 p.m. (Figura N° 3)
  
- ❖ **Restaurante La Boquita:** éste cuenta con una capacidad de para 120 comensales y esta ubicado entre el área de la piscina y la playa, ofrece comida rápida al estilo buffet, en un horario comprendido entre las 12m y las 5 p.m. (Figura N° 4)

- ❖ **Restaurante don Alfredo:** se encuentra ubicado cercano a las escaleras que conducen al lobby, este restaurante es sumí formal con servicio a la carta, donde el cliente debe reservar con un día de anticipación, y tiene una capacidad para 60 comensales, tiene un horario comprendido entre las 6 p.m. y las 9 p.m.
  
- ❖ **Bar La Tortuga:** está ubicado dentro de la piscina, es en forma de churruta, ofrece servicio de cócteles y bebidas alcohólicas y no alcohólicas todas nacionales, su horario esta comprendido entre las 10 a.m. y las 11 p.m.(Figura N° 5)
  
- ❖ **Bar la Boquita:** se encuentra ubicado al lado del restaurante la boquita, al igual que la tortuga presta servicio de cócteles y bebidas alcohólicas y no alcohólicas todas nacionales, con horario de 10 a.m. a 11 p.m.
  
- ❖ **Lobby Bar:** ubicado en el lobby, esta conformado por una amplia barra, y un gran surtido de licores, bebidas alcohólicas y no alcohólicas tanto nacionales como importadas (este servicio no es ofrecido dentro del paquete) esta abierto desde las 10 a.m. hasta las 11 p.m. (Figura N° 6)
  
- ❖ **Sport Bar:** se encuentra ubicado al frene del restaurante Don Alfredo, esta decorado con camas individuales y pequeñas mesas a los lados, cuenta con una barra medianamente amplia, aquí se sirven bebidas nacionales e internacionales ( este servicio no esta incluido dentro del paquete) comienza a funcionar desde las 10 p.m. hasta las 2 a.m. (Figura N° 7)

**Figura N° 3**  
**RESTAURANT BRISAS.**



**Figura N° 4**  
**RESTAURANT LA BOQUITA.**



**Figura N° 5**  
**BAR LA TORTUGA.**



**Figura N° 6**  
**LOBBY BAR.**



**Figura N° 7**  
**SPORT BAR.**



Fuente: Proporcionadas por el departamento de Recursos Humanos.

El hotel además cuenta con servicios complementarios de áreas recreativas y de entretenimiento para grandes y chicos, entre ellos están:

- ♦ cancha.
- ♦ gimnasio.
- ♦ salas de juegos.
- ♦ club para niños.
- ♦ club de buceo.
- ♦ traslados a Porlamar, una vez al día.
- ♦ animación diurna y nocturna.
- ♦ salones para eventos, con capacidad para 200 personas.



- ♦ servicios de sillas y toldos tanto en la playa como en la piscina.

Existen servicios no incluidos dentro de los paquetes como:

- ♦ taxi.
- ♦ teléfono y fax.
- ♦ internet.
- ♦ agencias de viaje.
- ♦ alquiler de autos.
- ♦ salón de masaje.
- ♦ boutique.
- ♦ mini market y joyería.

Es importante destacar que el hotel ofrece paquetes especiales como:

- ♦ sistema de day pass: donde los clientes pueden disfrutar de las instalaciones del hotel así como de la comida y bebida durante un día con todo los gastos incluidos en este paquete, y el night pass: que es un sistema creado para identificar a los clientes que sólo se alojan por una noche.

- ♦ celebraciones de bodas, eventos, congresos, convenciones y fiestas en general.

### **MISIÓN Y VISIÓN DEL HOTEL LTI COSTA CARIBE.**

La misión y visión del hotel LTI costa caribe fueron proporcionadas a la autora por el departamento de recursos humanos. Las mismas también pueden ser observadas en diferentes secciones o departamentos del hotel.

- ❖ **Misión:** El Hotel LTI Costa Caribe tiene como misión “Ofrecer con una sonrisa a sus huéspedes, vacaciones y eventos de calidad con atención inmediata, variedad, diversión limpieza y seguridad superando sus expectativas a fin de tener clientes que prefieran y deseen regresar basándonos en la atención de un personal especializado y motivado por su desarrollo profesional, para consolidar el éxito de la empresa”.
- ❖ **Visión:** “En consecuencia al desarrollo turístico que presenta en nuestro País, concretamente en el estado Nueva Esparta y el incremento sostenido de visitantes registrados desde 1999, se ha sumado el empeño del LTI Costa Caribe Beach Hotel en contribuir por mejorar la hospitalidad y los servicios turísticos a todo nivel, para generar mayor proyección como destino turístico e industria generadora de empleos para los venezolanos”.

#### **1.1.5. Estructura organizativa.**

El Hotel LTI Costa Caribe Beach, cuenta con una estructura organizativa del tipo funcional- staff, esto se puede definirse así ya que se aplica el principio de especialización de funciones para cada tarea, Gómez (1994: Pág, 201) define la organización funcional como “la que se organiza específicamente por departamentos

o secciones basándose en los principios de la división del trabajo de las labores de la empresa, y el aprovechamiento de la preparación y la aptitud profesional de los individuos en donde puedan rendir mejor en el futuro”.

En este tipo de organización se divide por departamento o secciones, donde se encuentra un jefe o gerente, el cual esta a su vez bajo un gerente que coordina todas las labores en pro de la organización.

Mientras que la estructura de tipo staff, según Gómez (ob.cit, Pág, 203) ofrece una importante ventaja como lo es conseguir “una división satisfactoria del trabajo, sin sacrificar demasiados individuos en las operaciones de control”.

La estructura de tipo staff, es importante ya que permite conseguir un punto de flexibilidad en la organización.

La fusión de la organización funcional, con la de staff, facilita la supervisión, plantación y el controle de las actividades, esto debido a las características de cada una de ellas.

La organización de Hotel LTI Costa Caribe Beach esta dividida por departamentos, sub divididos en secciones, tanto operativos como no operativos. Tiene niveles de gerencia, asistente, supervisores entre otros. (Figura N° 8)

A continuación se definen las funciones de la organización, por departamento:

Gerente General: es la persona encargada de delegar las funciones a cada uno de los gerentes de los diferentes departamentos, y es la persona encargada de hacer cumplir los objetivos que fueron trazados por la empresa para el logro de sus metas.

Contralor General (Departamento de Administración): el se encarga de cuidar el cumplimiento de normas y políticas contables establecidas por la organización, a demás de ello se encarga de la supervisión y control, de todo lo referente a la compra o existencia de alimentos, bebidas, suministros y activos, de igual manera se encarga de seleccionar el personal que va a laborar en el área administrativa.

Gerente de Operaciones (Departamento de Alimentos): vigila la parte operativa del hotel, y cumple la figura del gerente de alimentos y bebidas, coordinando así con el chef la preparación y calidad de los alimentos. Como gerente de operaciones vigila muy de cerca las áreas del hotel así como su limpieza y mantenimiento.

Gerente de Seguridad (Departamento de seguridad): se encarga de velar por la seguridad tanto del hotel así como de sus huéspedes y trabajadores. Esté se encarga de supervisar el personal a su cargo, y a su vez mantener el orden y control de todas las áreas del hotel.

Gerente de Recursos Humanos (Departamento de RRHH): es la encargada de velar por el cumplimiento de las normas, en todo lo que pueda referirse al personal del hotel. Esta vela por el desenvolvimiento de los empleados así como de cualquier tipo de problema o situación que pueda presentarse con un empleado del hotel. La gerente de recursos humanos se encarga de coordinar las contrataciones, asensos o despidos, y prestar asistencia que los empleados puedan requerir.

Gerente de Recepción (Departamento de Recepción): supervisa y coordina la recepción y al personal a su cargo. Se encarga de la venta de las habitaciones, así como del control de las reservaciones. Evita la sobreventa y trata de solucionar cualquier problema que puede presentarse al momento de las reservaciones o ventas de habitaciones vigila y controla la pulcritud y apariencia de sus supervisados ya que a la llegada de los huéspedes estos son los que los reciben.

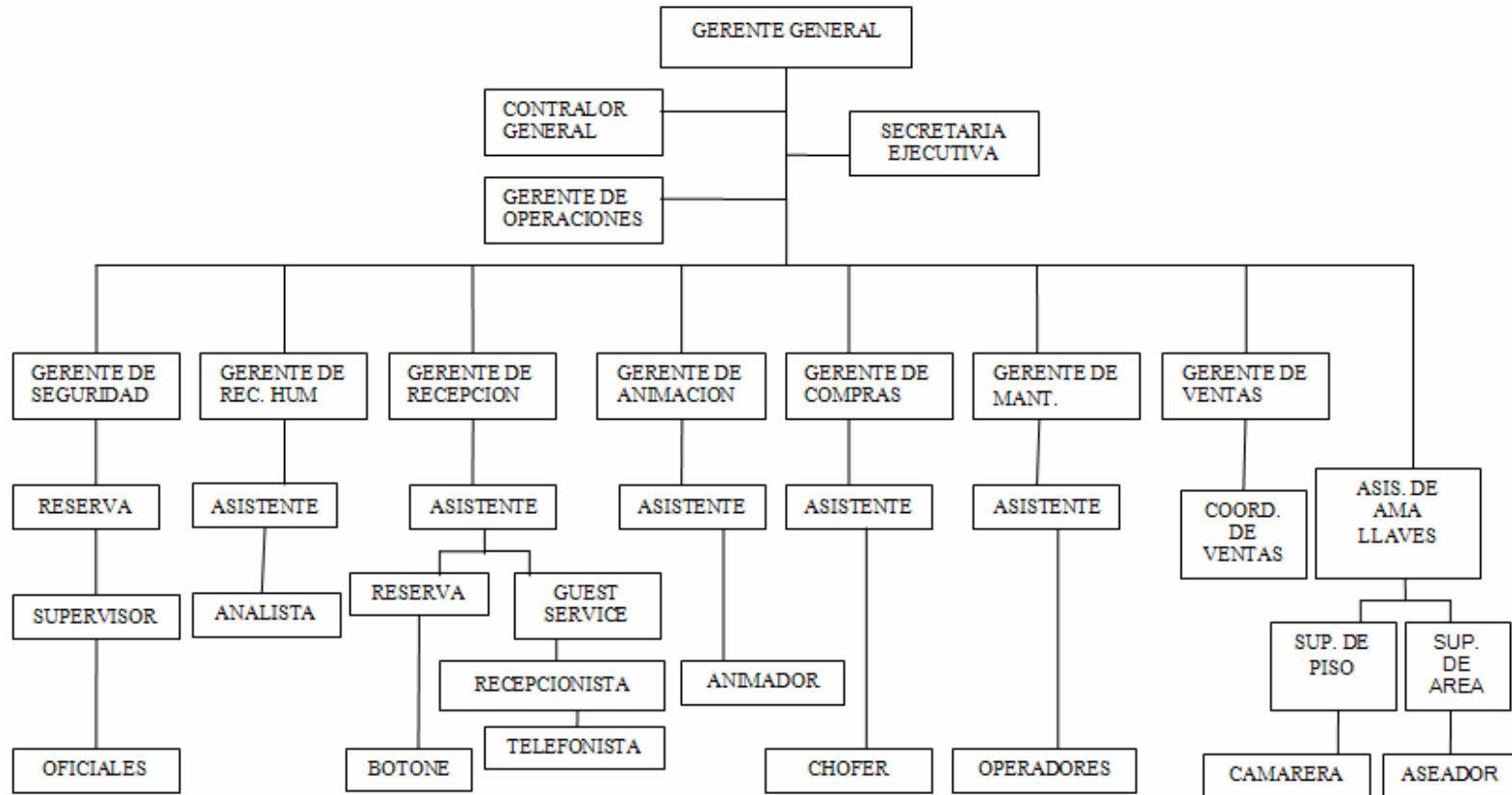
Gerente de Animación (Departamento de Animación): se encarga de hacer la estadía del huésped lo mas placentera y divertida posible, ya que este monta los eventos, juegos, bailes y cualquier otra actividad de entretenimiento para el disfrute de los huéspedes. Coordina que el personal a su cargo, y se encarga de vigilar que estos realicen sus actividades lo mejor posible. Coordina con el contralor todas las necesidades que se tengan para la compra de insumos y materiales para la realización de los espectáculos.

Gerente de compras (Departamento de Compras): mantiene actualizadas las listas de precios y proveedores del hotel, realiza diferentes cotizaciones para realizar las compras a los mejores precios que le sean posibles. Coordina con el almacén las necesidades que tenga el hotel para que así estas puedan ser cubiertas a la brevedad posible.

Gerente de Mantenimiento (Departamento de Mantenimiento): realiza en conjunto con su personal, las reparaciones y el mantenimiento correctivo y preventivo en todas las instalaciones del hotel. Mantiene y controla un pequeño depósito de insumos, repuestos y otros equipos utilizados para la realización de sus actividades.

Gerente de Ventas (Departamento de Ventas y Eventos): se encarga de la promoción y venta del hotel, así como de las relaciones publicas con entes internos y externos. Vender no sólo las habitaciones sino que además se encarga de la venta de las instalaciones para la realización de eventos y fiestas en general.

**FIGURA N° 8**  
**ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL HOTEL LTI COSTA CARIBE BEACH.**



Fuente: Elaboración Propia con datos suministrados por el Departamento de RRHH.

## **1.2. Unidad objeto de estudio.**

La unidad objeto de estudio está referida a la sección del Almacén General, del Hotel LTI Costa Caribe, en específico a las realización de las actividades diarias realizadas.

Esta sección tiene entre sus responsabilidades, recibir, resguardar y surtir de productos y suministros, a los diferentes departamentos o secciones que conforman el Hotel LTI Costa Caribe.

### **1.2.1. Situación a evaluar.**

Los hoteles están conformados por una serie de departamentos y secciones, que son la base de su funcionamiento, una de las secciones es el almacén general, el cual constituye una de las más importantes para el desarrollo de actividades del hotel sin la cooperación del almacén sería imposible la ejecución funcional y productiva de ningún departamento.

En función de lo antes expuesto Berrocal, (1970: Pág.17) los define así “Los almacenes en los hoteles están considerados como una o varias secciones (según el volumen y características del hotel) dedicadas a la prestación interior del servicio entre departamentos, mediante el suministro de artículos requisionados como consecuencia de los necesidades de otras secciones”.

El almacén es un lugar especialmente estructurado y planificado para cumplir con sus objetivos, el cual debe ser a su vez un sitio fresco, limpio y ventilado. En este orden de ideas Berrocal, (ob.cit:21) afirma que “los almacenes varían notablemente en cuanto a dimensiones, ubicación, funciones personales, entradas, salidas, según la categoría y proporciones del hotel”.

Es importante destacar que todo producto, activo o suministro debe tener una adecuada rotación de la mercancía, para así evitar los daños o pérdidas en la misma.

Según lo expuesto por García, (1995: Pág. 17) el almacén posee una serie de funciones entre las cuales destacan las siguientes:

- ♦ Recepción de materiales.
- ♦ Mantener los suministros cubiertos contra incendios, robos y deterioro.
- ♦ No permitir el acceso de personas no autorizadas al almacén.
- ♦ Llevar una información minuciosa sobre las entradas y salidas.
- ♦ Vigilar los máximos y mínimos de la mercancía.

Las funciones de un almacén siempre se van a mantenerse más o menos igual a lo expresado anteriormente, independientemente el tipo de almacén que se trate.

Los almacenes son una unidad de planificación, organización y control, y para que este funcione de la mejor manera posible debe regirse por una serie de normas, o principios que lo lleven a cumplir su misión.

En este orden de ideas García (ob.cit:18) expone una serie de principios básicos para los almacenes:

- ♦ Custodia fiel, y eficiente de los materiales o productos.



- ◆ Deben asignarse funciones específicas al personal del almacén.
- ◆ Debe existir una sola puerta de entrada y salida, o ambas bajo control.
- ◆ Hay que llevar un registro diario de todas las entradas y salidas de suministro, mercancía o activos que llegan al hotel.
- ◆ Informar a contabilidad o administración de los movimientos diarios.
- ◆ Identificar cada producto con su nombre y código.
- ◆ Toda entrada o salida el almacén debe tener la documentación necesaria según el sistema establecido
- ◆ Los materiales deberán obtenerse fácilmente cuando se requieran.
- ◆ El área de los pasillos debe ser tan pequeña como sea posible, para poder aprovechar así los espacios.
- ◆ Los espacios deben estar acondicionados para todo tipo de mercancías perecederas y semi- perecederos.
- ◆ Se debe encontrar ubicado entre el muelle de recepción de mercancía y el centro de producción.
- ◆ Debe estar dotado de equipos y condiciones que faciliten la conservación y control de la mercancía
- ◆ Debe estar distribuido de manera tal que facilite el manejo de la mercancía, y se aplique los primeros en entrar sean los primeros en salir.

- ♦ El personal debe tener conocimiento de las normas básicas de higiene.

El personal del almacén varía entre una o más personas dependiendo de las dimensiones y necesidades del mismo. Se pueden dividir así:

- ❖ Jefe de almacén: tiene como función mantener la custodia adecuada de todos los suministros activos de operación, y bienes en general, así como mantener al día la parte administrativa del almacén. En este orden de ideas Berrocal, (ob.cit: 45) sostiene que el jefe de almacén “tendrá como misión principal responsabilizarse del almacenamiento y conservación de todos los artículos, comestibles, velando en todo momento por el estado de los mismos en beneficio del hotel y lógicamente, de los clientes”.
- ❖ Auxiliar de almacén: se encarga de custodiar, almacenar y entregar los productos a cada departamento o secciones que lo requieran de acuerdo a las normas establecidas. En este orden de ideas Berrocal, (ob.cit:51) expresa que este se encarga de “cuantas misiones auxiliares puedan derivarse del almacenamiento, conservación y distribución de los artículos”.

El Hotel LTI Costa Caribe cuenta con una sección de almacén, la cual depende directamente del contralor de costos, y quienes a su vez dependen de contraloría.

El almacén general del hotel LTI es el encargado de recibir cualquier tipo de mercancías, suministros o activos que lleguen a las instalaciones del hotel, para ser chequeadas y registradas a través de las facturas, antes de llegar a su destino final.

El almacén del Hotel LTI Costa Caribe esta estructurado de la siguiente manera:

- ❖ Un almacén general donde se encuentran todos los alimentos perecederos y semi-perecederos. En este almacén también se encuentra un pequeño cuarto donde se guarda todo lo referente a papelería e impresos, o suministros de oficina.
- ❖ Un depósito de químicos, donde se encuentra los productos para la lavandería, la limpieza de la piscina, y productos de limpieza en general. Este deposito esta ubicado a un lado del muelle de recepción de mercancía.
- ❖ Un depósito para los suministros huésped y algunos materiales para cocina, esté se encuentra ubicado al lado de los baños del personal.
- ❖ Un depósito de activos para alimentos y bebidas, como utensilios de cocina, y cristalería entre otros, el cual se encuentra ubicado entre la oficina de recursos humanos y la de ama de llaves.
- ❖ Cabe destacar que todos los depósitos, exceptuando el de químicos poseen aire acondicionado.
- ❖ Hay una cava para hielo, la cual se encuentra frente al muelle de recepción de mercancía.
- ❖ Cuenta con tres cavas congeladoras:
  - ◆ Una cava de carnes.

- ♦ Una de Pescados y mariscos.
  
- ♦ Una cava para la charcutería y los lácteos.

Es importante destacar que a las cavas congeladoras no les funcionan los termostatos, y por lo cual utilizan un manual para conocer la temperatura de las cavas.

El almacén está dirigido por el jefe de almacén y un auxiliar de almacén, cada uno de ellos tiene diferentes funciones y tareas las cuales llevan a cabo durante su jornada de trabajo.

A pesar de que aparentemente todo funciona bien, y el personal que conforma el almacén haga todo el esfuerzo posible por mantener una buena gestión del almacén, este presenta una serie de fallas, las cuales fueron observadas durante el periodo de pasantías, entre ellas se pueden mencionar las siguientes:

- ❖ No hay un personal que se encargue de la recepción de mercancía, la misma es realizada por el personal del almacén, lo que dificulta el trabajo debido a que en muchas ocasiones queda desatendido y sin vigilancia el almacén, mientras realiza el proceso de recepción de mercancía.
  
- ❖ Los productos que llegan no siempre tienen orden de compra, lo que retarda el proceso de recepción, ya que para recibirla mercancía hay que comunicarse al departamento de compras, bien para que tramite la orden o para que autorice la entrada de la mercancía y realizar luego la orden para que esta sea anexada a la factura.

- ❖ La limpieza e higienización de las cavas tanto congeladoras como conservadoras, es realizada con una frecuencia aproximada de cada 20 días, aunque no siempre es así, pese al movimiento de la mercancía, la cual cabe destacar es bastante continua, así como movimiento de entrada y salida de personas a las cavas cuando se está recibiendo mercancía, lo que ocasiona que las condiciones de las cavas no sean las más adecuadas para este tipo de productos como lo son pescados, mariscos, carnes, aves, frutas y verduras entre otros, ya que estos requieren un tratamiento delicado, para evitar su contaminación.
  
- ❖ La rotación de mercancía es uno de los procesos más importantes dentro de la sección de almacén, este procedimiento puede realizarse de manera más fácil y efectiva a través de las tarjetas de Bin Card, estas tarjetas de identificación permiten conocer la fecha de ingreso de un determinado producto así como cuantas salidas a tenido el mismo. En el almacén del Hotel LTI las tarjetas de Bin Card no son llevadas de manera adecuada, estas se encuentran en algunos productos pero su información no es actualizada lo que dificulta conocer la rotación del producto así como la última fecha de inventario, ingreso o salida del mismo.
  
- ❖ Los días para el retiro de suministros, no son respetados, las requisiciones deben ser recibidas los días lunes y viernes, para ser retiradas al final de la tarde o en los días siguientes, los lunes se retira la mercancía de la semana y los viernes para el fin de semana, sin embargo hay departamentos que no toman las previsiones correspondientes, y se ven obligados a realizar pedidos fuera de los días establecidos, lo que dificulta el desempeño del almacén en cuanto a su planificación, cabe resaltar que el personal del almacén realiza las entregas fuera de estos horarios para evitar detener la operación del hotel, es importante destacar que esto es sólo para los

productos de suministros y limpieza, ya que los alimentos y bebidas se entregan a diario.

- ❖ El área de almacén no cuenta con un manual de políticas y procedimientos el cual le permita al personal del almacén facilitar todos los procedimientos o procesos que son llevados en el almacén, ya que la falta de esta herramienta como lo es el manual, ocasiona la repetición de procesos o la realización de pasos más largos y menos productivos, lo que trae como consecuencia retraso en la operación del almacén y por ende del hotel en general.
- ❖ Según el departamento de recursos humanos existe un archivo donde se encuentran las políticas del almacén las cuales están archivadas debido a que se encuentran en el idioma alemán, hace algún tiempo cuando el hotel era manejado por otra operadora se exigió la traducción de estos archivos tanto para el área de almacén como para el resto del hotel, sin embargo solo se logro traducir una parte de ellos que no incluye el almacén. Es decir las políticas existen pero hasta ahora no se han puesto a funcionar.

Para que pueda existir en cualquier empresa un buen funcionamiento y aprovechamiento del tiempo y los recursos, es necesario tener una base, una guía que le permita al personal facilitar sus tareas. Existen dos herramientas fundamentales para ello como lo son las políticas y procedimientos.

El autor Gómez, (1994: Pág, 309) dice que las políticas “tienen por objetivo orientar la acción, por la cual sirven para formular, interpretar y suplir las normas correctas”

Las políticas son una herramienta de valor invaluable, para el logro de los objetivos de la organización, estas ejercen una serie de cambios positivos en el funcionamiento de la organización.

En el mismo orden de ideas Gómez, (ob.cit:310), expresa que una política hace:

- ♦ Precisar el punto de vista y la filosofía de la dirección en terminados campos de explotación y gestión.
- ♦ Suministrar un marco que permita actuar rápidamente controlar las delegaciones administrativas de autoridad.
- ♦ Fija los límites y los campos en que las personas autorizadas pueden tomar decisiones y realizar actos administrativos.
- ♦ Anticipa condiciones y situaciones e indica como enfrentarse a ellas.
- ♦ Mantiene un clima administrativo, facilita las decisiones, estimula la progresión y el perfeccionamiento de los mandos así como la mejora de los resultados.

Las políticas van a guiar a la organización en lo que se debe o no hacerse, actuando de manera más rápida, controlada y efectiva en la gestión, siempre fijando los límites y facilitando las decisiones administrativas de la organización.

A parte de las políticas existe otro factor no menos importante dentro del manejo de la organización, como lo son los procedimientos en este orden de ideas Gómez (ob.cit:313) los define como “una serie de labores conectadas que constituyen una sucesión cronológica, y el modo de ejecutar el trabajo, encaminado al logro de un fin determinado”. Los procedimientos permiten a la organización saber o conocer

como se deben ejecutar las acciones, así como quien y como debe hacer el trabajo, esto a través de una serie de labores conectadas y una sucesión cronológica.

Por otra parte el autor Gómez (ob.cit:313), expresa que los procedimientos están conformados por una serie de características entre las que el menciona las siguientes:

- ♦ Completos: consideran elementos materiales y humanos.
- ♦ Coherentes: sus pasos, son sucesivos, complementarios y que tienden al mismo objetivo.
- ♦ Estables: firmeza del curso establecido, que no cambie a menudo, solo en emergencias.
- ♦ Flexibles: que permita resolver emergencias sin romper la estructura establecida y que se restablezca el proceso al cesar la emergencia.
- ♦ Continuidad tiende a perpetuarse una vez establecidos, las modificaciones se hacen a las ya establecidas.

Todas estas características hacen de los procedimientos un factor importante para la ejecución de actividades, ellos permiten al ser humano seguir unos parámetros establecidos, en el trabajo diario.

Gómez., (ob.cit:147). Establece que “los procedimientos son considerados el tercer nivel de la planeación”. Ellos indican como debe hacerse el trabajo a través de las políticas para así alcanzar los objetivos de la organización. Los procedimientos son hábitos o costumbres de la organización.



Tanto las políticas como los procedimientos son aspectos fundamentales en la organización, estos deben estar plasmados por escrito, a través de documentos formales de la organización para así facilitar los procesos y procedimientos, y que permitan a su vez la ejecución y la evolución de la operatividad de la empresa.

Uno de los medios de hacer lo antes mencionado, puede ser a través de los manuales. Los manuales según lo expresado por Gómez, (ob.cit:378) son “un conjunto de documentos que partiendo de los objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlo, señala la secuencia lógica y cronológica de un a serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quien lo realiza, que actividades han de desempeñar y la justificación de todas y cada una de ellas, en forma tal que constituya una guía para el personal que la realiza”.

En ese mismo orden de ideas Álvarez (1997: Pág. 24) los define como “una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y expresiones, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema”

Los manuales constituyen un instrumento para que la administración de la organización se realice de manera efectiva, ellos son instrumentos legales que contienen un antecedente de la empresa, a través de su historia y objetivos.

Son una base para obtener el control de la empresa, y que estos permitan al personal conocer cuales son sus funciones, deberes de manera específica, en este orden de ideas Gómez, (ob.cit:379) Destaca una serie de ventajas entre las cuales se pueden mencionar las siguientes:

- ♦ Lograr y mantener un sólido plan de la organización.
- ♦ Facilitar el estudio de los problemas de la organización.

- ♦ Determinar las responsabilidades de cada puesto y relación con los demás en la organización
- ♦ Pone en claro la fuente de aprobación y el grado de autoridad de los diferentes niveles.
- ♦ Sirve como una guía a los adiestramientos de los novatos.

Estas son sólo algunas de las ventajas más destacadas de los manuales y que llevan a considerar la importancia de la creación e implementación de los manuales para cualquier empresa, estos son basados según la estructura y funcionabilidad de cada empresa, a través de los procedimientos base, haciéndole todas las mejoras posibles para facilitar su aplicación, por medio de actividades, funciones, formatos bien específicos y puntualizados.

Los manuales son una herramienta que toda empresa debería poner en práctica, para no trabajar en función de la operación diaria, sino por medio de procedimientos puntuales, sin obviar pasos que retardan la operación. En la rama hotelera la implementación de los manuales son de gran trascendencia e importancia no sólo por todo lo expresado anteriormente, sino también debido a que los hoteles poseen varios departamentos, y los manuales ayudan al manejo independiente de cada uno de ellos sin olvidar las relaciones ínter departamental entre ellos.

El hotel LTI Costa Caribe, específicamente el jefe de almacén el Sr. José Urbaes, le manifestó a la autora, que la sección no cuenta con un Manual de Políticas y Procedimiento, manifestando así la necesidad de la creación de un manual de este tipo, el cual va a permitir mejorar las actividades y procedimientos llevados en el almacén, y por ende el funcionamiento administrativo y la gestión del hotel en

general, ya que el almacén es una sección fundamental para la operación de todos los departamentos que lo integran.

Debido a lo todo lo planteado con anterioridad nace la inquietud en la autora de crear un manual de políticas y procedimientos para la sección de almacén del Hotel LTI Costa Caribe, para con ello contribuir a la mejora de la gestión del almacén, así como a los procedimientos llevados por el mismo y así evitar el incurrir en errores que afecten la operación del almacén y por ende la del hotel en general.

Es por ello que luego de plantear esta inquietud al jefe de almacén y este a su vez manifestar la necesidad del mismo, es cuando a través de la gerencia de Recursos Humanos se redactó una carta solicitando formalmente a la autora la creación de un Manual de Políticas y Procedimientos para la Sección de Almacén del Hotel LTI Costa Caribe, la cual fue debidamente autorizada por la Gerente de Recursos Humanos.

Para la elaboración del manual se utilizó el modelo teórico el expuesto por Martín Álvarez Torres, el cual plantea su modelo de la siguiente manera:

- Portada.
- Índice.
- Hoja de autorización del Área.
- Objetivos del Manual.
- Políticas.

Procedimientos.

Formatos.

Anexos.

Para la realización del manual es necesario conocer y analizar las actividades que se realiza en la sección almacén del Hotel LTI Costa Caribe, es por ello que una conocida se procede a la realización del análisis correspondiente teniendo como referencia las teorías expuesta por autores como: Alfonso García Cantú, Eshbasch Charles y Serafín Berrocal así como las informaciones suministradas por los empleados de las áreas de almacén, costos y alimentos y bebidas entre otros aspectos. La realización del manual fue con el fin de de crear un instrumento que le permita al personal tener un apoyo para realizar de manera efectiva las actividades diarias desempeñadas en el almacén.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Analizar la gestión del almacén general del Hotel LTI Costa Caribe.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

1. Describir la estructura organizativa del almacén general del Hotel LTI Costa Caribe.
2. Describir las condiciones físicas e higiénicas del almacén general del Hotel LTI Costa Caribe.

3. Identificar las actividades que se realizan en el almacén general del Hotel LTI Costa Caribe.
4. Analizar las actividades que se realizan en el almacén general del Hotel LTI Costa Caribe.
5. Diseñar un manual de políticas y procedimientos para el área de almacén General del Hotel LTI Costa Caribe.

#### **1.4. Técnica de recolección de datos.**

Para la realización del presente trabajo, la recolección de datos se efectúa de manera directa, esto a través de la pasantía en la sección de almacén del Hotel LTI Costa Caribe, esto con la finalidad de evaluar y analizar las diferentes actividades que realiza dicha sección, detectado así los problemas o fallas, y proponer para la corrección de las mismas el diseño de un manual de políticas y procedimientos.

Para ello se emplean diferentes técnicas de información, pero sin duda una de las más importantes es la observación directa participativa, esta no sólo permite la adquisición de conocimientos, sino que permite el empleo de los mismos, logrando así conocer y detallar todo lo referente no sólo a la sección estudiada sino que además a los departamentos involucrados con ella.

También se emplean otras técnicas de no menor importancia, como las ENTREVISTAS INESTRUCTURADAS, la cual se está compuesta por preguntas descriptivas, que se realizan durante la observación participativa o no participativa.

En conjunto con las anteriores se emplea la revisión documental tanto de la empresa como externa así como la revisión bibliográfica, estas permiten comprender lo

expresado en los libros, o documentos con la realidad de cada empresa, así como también ayuda significativamente a mejorar las actividades o procesos que se lleven en la empresa de manera incorrecta, para lograr este propósito se revisan tesis, libros especializados en hotelería, controles de almacén, y manuales de procedimientos entre otros.

## **CAPITULO II**

### **DESCRIPCIÓN DE LA SECCIÓN DE ALMACÉN DEL HOTEL LTI COSTA CARIBE.**

El hotel LTI Costa Caribe están conformado por una serie de departamentos y secciones, los cuales son la base de su funcionamiento, una de las secciones que lo conforman es el almacén general, este es una parte importante para el funcionamiento del hotel ya que es el encargado de: recibir, resguardar, surtir de productos y suministros, a los diferentes departamentos o secciones que conforman el hotel LTI Costa Caribe. En el presente capítulo se muestra como esta estructurado el almacén del Hotel LTI de manera organizacional y estructural, así como también las condiciones físicas e higiénicas bajo las cuales efectúa sus labores.

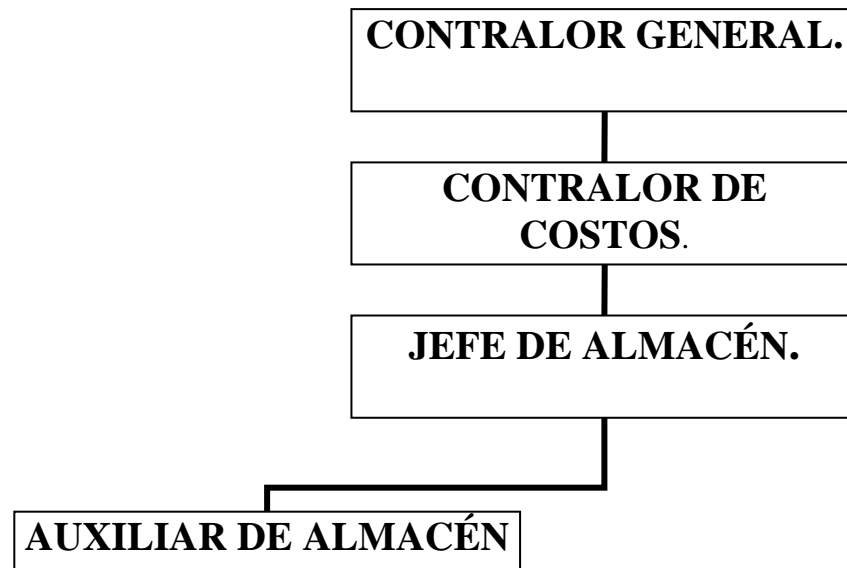
#### **2.1. La sección de almacén.**

El almacén es un espacio físico donde se guardan diferentes tipos de mercadería, es un lugar especialmente estructurado y planificado para cumplir con sus objetivos.

La sección de almacén del Hotel LTI Costa Caribe Beach, esta encargada de recibir, resguardar y surtir de productos y suministros, a los diferentes departamentos cubriendo así las necesidades que puedan presentarse en cualquiera de ellos.

La estructura organizativa del almacén esta conformada por un jefe de almacén, y un auxiliar, los cuales depende del departamento de administración, específicamente del contralor de costos. (Figura N° 9)

**FIGURA N° 9**  
**ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL ALMACEN GENERAL DEL HOTEL LTI**  
**COSTA CARIBE BEACH.**



Fuente: Elaboración Propia con datos suministrados por el Departamento de RRHH.

En este orden de ideas García (ob.cit:20) dice en cuanto a la organización que “las funciones departamentales deben definirse en una estructura orgánica integrada por un sistema de comunicación que permita la integración total de sus operaciones.

La organización de sección de almacén del Hotel LTI, va influir notablemente en el buen funcionamiento de la empresa, ya que el almacén comprende una parte impórtate de la organización del hotel en general.



### 2.1.1. Estructura organizativa.

Para el buen desempeño y funcionamiento de las actividades que realiza la sección de almacén, esta se conforma de la siguiente manera:

- ❖ **Jefe de Almacén:** esta persona tiene la responsabilidad del funcionamiento, organización, supervisión de las actividades desarrolladas en esta sección. El jefe de almacén debe poseer conocimientos de higiene, manipulación y conservación de los alimentos.

#### **Funciones:**

- ♦ es el encargado de coordinar en conjunto con el gerente de compras el abastecimiento del almacén.
- ♦ él realiza y controla la recepción de mercancía.
- ♦ envía a costos el reporte donde se reflejan las entradas diarias al almacén.
- ♦ dirige y supervisa el personal a su cargo.
- ♦ vigila los niveles de máximos y mínimos.
- ♦ controla todos los depósitos a su cargo.
- ♦ crea nuevos códigos para productos que no se encuentren en el inventario.

- ❖ **Auxiliar de almacén:** es la persona encargada de almacenar, y entregar los productos, suministros o alimentos a los departamentos que lo requieran, esto a través de las requisiciones correspondientes.

### **Funciones:**

- ♦ Se encarga de clasificar y codificar las tarjetas de bin card, con sus códigos respectivos, esto es para todos lo que ingrese al almacén tanto general, como a los diferentes depósitos.
- ♦ Verifica las requisiciones.
- ♦ Organiza las existencias.
- ♦ Tramita la entrega de las mercancías.
- ♦ Informa al su jefe sobre mercancías dañadas o defectuosas.

### **MISIÓN DE LA SECCIÓN DE ALMACÉN.**

La misión de almacén general del hotel LTI costa caribe fue proporcionada a la autora por el jefe de la sección de almacén. Esta también puede ser visualizada en el almacén general, la cual se encuentra colocada en la tarca de dicho almacén la cual dice lo siguiente:

Proveer a los distintos departamentos de la mercancía que necesiten para efectuar su trabajo. Esto lo pretendemos lograr a través de un trato cordial con los

empleados y proveedores, un servicio efectivo una gestión profesional de stock y una comunicación fluida y a tiempo con todos los distintos miembros del hotel.

### **2.1.2. Relaciones inter-departamentales.**

Para el buen desempeño del día a día en cualquier empresa es necesario mantener la comunicación entre las áreas que lo conforman, para el almacén del Hotel LTI Costa Caribe es sumamente importante mantener buenas relaciones con todas las personas que de manera directa o indirecta tienen que ver con las actividades del almacén.

El funcionamiento de la sección de almacén del Hotel LTI Costa Caribe necesita mantener estrecha comunicación con el resto de los departamentos que conforman el hotel con el fin de poder atender todas sus necesidades y solicitudes en cuanto a productos o mercancías se requiera para las labores diarias del hotel, es por ello que el almacén se encarga de:

- ❖ El almacén coordina con todos los departamentos, los pedidos de acuerdo con las necesidades de cada uno de ellos, así como la entrega de los mismos.
- ❖ Se encarga de mantener estrecha relación con costos, la cual es de suma importancia, debido a que el almacén debe suministrarle toda la información necesaria acerca de los movimientos de suministros, activos químicos, y alimentos y bebidas que se realizan diariamente.
- ❖ Se relaciona con cuentas por pagar, en cuanto a cualquier información referente a proveedores, facturas o notas de recepción de mercancía.

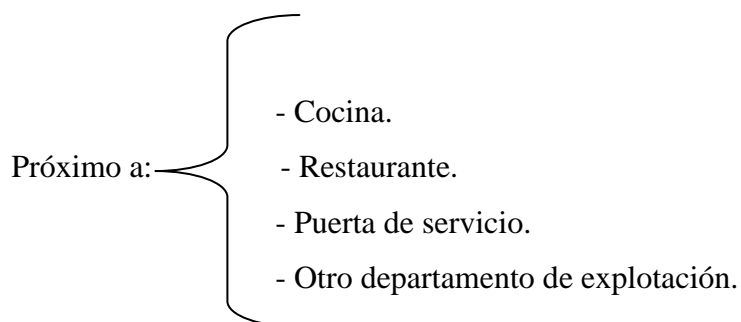
- ❖ Mantiene relación con el departamento de seguridad, ya que este es el encargado, de las llaves del almacén una vez que culmina la jornada de trabajo, quedando como responsables de cualquier salida de productos en una emergencia, siempre en presencia del gerente de operaciones o el gerente general, así como también si llega alguna mercadería queda bajo la custodia de seguridad hasta el día siguiente.

### **2.1.3. Estructura física.**

En la industria hotelera existe un espacio físico de gran importancia, el cual debe estar acondicionado de acuerdo a las necesidades de cada hotel.

Berrocal, (1970: Pág.17) los define así “Los almacenes en los hoteles están considerados como una o varias secciones (según el volumen y características del hotel) dedicadas a la prestación interior del servicio entre departamentos, mediante el suministro de artículos requisionados como consecuencia de las necesidades de otras secciones”.

El almacén debe tener la mejor ubicación que sea posible, y ser lo suficientemente amplio para satisfacer las necesidades de cada hotel en particular, dependiendo a su vez del volumen de la empresa y la frecuencia y rotación de alimentos, bebidas, suministros, activos y productos en general, en este sentido Berrocal (ob.cit:59) acota que la distribución ideal es la siguiente:



Referente a lo que acota el autor antes mencionado, cabe destacar que el almacén del Hotel LTI esta muy bien ubicado según lo expuesto por este autor, encontrándose éste ente el área de cocina y el muelle de recepción de mercancía, y con fácil acceso al restaurante principal del hotel, así como al comedor de empleados. En el hotel LTI el área del almacén esta distribuido según sus requerimientos, el hotel posee un almacén principal y cinco depósitos, los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

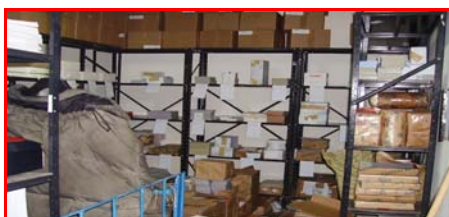
- ❖ **Almacén General:** donde se encuentran ubicados los alimentos sumí-perecederos. A demás de la oficina del jefe de almacén. (Figura N° 10)
- ❖ **Depósito de Papelería:** aquí se encuentra dentro del almacén general y donde se ubica la papelería, impreso y el material de oficina. (Figura N° 11)
- ❖ **Depósito de Químicos:** aquí se ubican los químicos para piscinas, para limpieza y para la lavandería. Este esta localizado en áreas aledañas a el estacionamiento y muelle de recepción de mercancía.
- ❖ **Deposito de Activos:** en el cual se guardan los utensilios de cocina, así como también la cristalería y cubertería. (Figura N° 12)

- ❖ **Deposito de Suministros Huésped:** aquí se localiza todo lo referente a sabanas, toallas, papel higiénico, amenitis, servilletas, entre otros.(Figura N° 13)
- ❖ Deposito de agua potable.(Figura N° 14)
- ❖ Dos cavas de congelación. (Figura N° 15)
- ❖ Una de refrigeración. (Ver figura N° 15)
- ❖ Cava para hielo.

**FIGURA N° 10**  
**ALMACEN GENERAL.**



**FIGURA N°11**  
**DEPÓSITO DE PAPELERIA.**



**FIGURA N° 12**  
**DEPÓSITO DE ACTIVOS.**



**FIGURA N° 13**  
**DPO. SUM. HUESPED**



**FIGURA N° 14**  
**DEPÓSITO DE AGUA.**



**FIGURA N° 15**  
**CAVAS.**



Fuente: Proporcionadas por el departamento de Recursos Humanos.

Se puede decir entonces que la distribución es bastante aceptable, ya que dependiendo del rubro del producto o mercancía su ubicación es diferente, lo que evita que los alimentos y bebidas puedan dañarse por la mezcla de olores y la cercanía con productos tóxicos que despiden olores fuertes.

En lo que se refiere a la planeación y organización de las áreas de almacenamiento García (ob.cit:39) acota que “La planeación del área de almacenamiento, por espacios destinados a cada grupo de materiales o mercancías con características similares, requieren un conocimiento pleno del producto y las condiciones que exige su resguardo, protección y manejo”.

La planeación y organización del almacén del hotel LTI Costa Caribe está de acuerdo a las necesidades requeridas por el hotel, y a lo planteado por la teoría, estas coinciden en su mayoría e indican que las condiciones de protección, resguardo y manejo de la mercancía puede darse de manera efectiva.

Es importante resaltar que el personal del almacén debe conocer las características de todos los productos que ingresan al almacén para facilitar así su distribución , lo que ayudara no sólo a la conservación de los productos, sino que también al movimiento rápido de entradas y salidas y por ende una rotación rápida de los mismos. Estos son tan sólo dos aspectos básicos para la planeación y organización del área de almacenamiento.

El almacén cuenta además con equipos básicos que facilitan el desempeño de sus actividades tales como:

- ♦ Báscula electrónica.
- ♦ Carrucha.
- ♦ Termómetro.
- ♦ Cestas Plásticas.
- ♦ Paletas de Madera



#### **2.1.4. Condiciones físicas e higiénicas del almacén general y sus depositos.**

El área de almacén general es bastante amplia, los pasillos normalmente están organizados y despejados, aunque sus condiciones higiénicas no son las mejores, las paredes son de cemento, pulidas y pintadas, el piso también es de cemento y cabe destacar no posee desagües. En el área del techo se pueden visualizar una cantidad de tubos tanto de agua limpia, como aguas negras, son visibles y significativas algunas filtraciones en el mismo, estas son ocasionadas por la humedad de la fuente ubicada en el área de recepción.

Ni el almacén general, ni los diferentes depósitos poseen ventanas su ventilación es a través de aires acondicionados, esto a excepción del deposito de químicos que no tiene aire acondicionado pero si algunas ventanas, y el deposito de agua potable el cual es totalmente enrejado, en cuanto a esto Berrocal (ob.cit:58) expresa que “las buenas condiciones térmicas así como la ventilación, iluminación, y limpieza, son estimadas como básicas en los almacenes para la debida conservación de las mercancías existentes en los mismos.

Tanto la ventilación, como la iluminación son bastante aceptables, aunque no lo es igual para la higiene del almacén como sus depósitos, no existe un programa de limpiezas a fondo que permita que sus condiciones sean más limpias.

Tanto las buenas condiciones físicas como higiénicas del almacén, así como de los diferentes depósitos deben ser optimas, ya que de esta depende no sólo la buena imagen del hotel, sino que también de esto depende la salud física de sus huéspedes y empleados.

La higiene de los alimentos y los espacios físicos son aspectos importantes para las empresas de servicio, en este sentido el diccionario Larousse (1997: Pág, 518) define la higiene como: “conjunto de reglas y prácticas relativas al mantenimiento de la salud”.

La higiene en el trabajo comprende un conjunto de normas y procedimientos, que se encargan de proteger la integridad física y mental de los trabajadores, preservándolos de los riesgos inherentes a las tareas o al ambiente donde son ejecutadas.

Es por ello que para el cumplimiento de dichas reglas existen una serie de organizaciones encargadas de velar por el cumplimiento de las mismas, para que así los establecimientos puedan coordinar y crear programas para la mejora de la calidad del servicio.

En el hotel LTI la empresa encargada de asesorar y velar por la higiene del hotel, es la compañía CRISTAL, ella se encarga de evaluar las condiciones higiénicas y sanitarias de los alimentos así como también las de la planta física. Esto lo realizan tomando diferentes muestras, para poder así plasmarlas en un informe, el cual arroja una puntuación determinada, evaluada en porcentajes. Esta empresa realiza visitas periódicas, cada mes, o cada dos meses aproximadamente.

La compañía cristal se encarga de realizar pruebas a las muestras de alimentos y agua para poder así asegurarse de que las condiciones de las mismas cumplan con los niveles establecidos, los auditores de esta compañía toman muestras de agua en las piscinas, filtros de agua para verificar la existencia de bacterias o fuentes de contaminación, ya que el agua es una de las fuentes más propensas a la contaminación.

Por su parte el departamento de seguridad del hotel es el encargado de velar por los requisitos mínimos de seguridad industrial, colocando las señalizaciones correspondientes a esta en diferentes arreadle hotel, así como vigilar que los diferentes extintores se encuentren en perfectas condiciones, el departamento de seguridad se encarga de los planes de contingencia en situaciones de desastre eso en conjunto con otros departamentos del hotel.

Sin embargo el hotel no cuenta con suficientes señalizaciones, y cabe destacar que sólo en el almacén general hay extintor pero los depósitos restantes no cuentan con este medio de extinción de incendios que es básico, además el almacén general es el único que posee detectores de humo pero estos no funcionan.

Tanto la higiene con la seguridad son aspectos de gran envergadura en las empresas de alojamiento, estos dos aspectos permiten ofrecer a los clientes un servicio de calidad, en lo que se refiere al servicio de alimentos y condiciones físicas en general así como el resguardo y seguridad de sus vidas.

# **CAPITULO III**

## **ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA SECCIÓN DE ALMACÉN DEL HOTEL LTI COSTA CARIBE.**

El área de almacenamiento tiene una serie de funciones bien definidas como lo son: el resguardo, la custodia, el control y el abastecimiento de mercancía para las diferentes áreas del hotel que lo puedan requerir en un momento determinado, todas estas funciones a su vez implican una serie de procedimientos los cuales conllevan a lograr sus objetivos fundamentales.

En el almacén del hotel LTI realiza una serie de actividades diarias las cuales orientan su funcionamiento. El siguiente capítulo está desarrollado en función de esas actividades que van desde el cumplimiento de un horario, pasando por la recepción, registro, devoluciones, almacenamiento, control de las existencias de la mercancía, así como la entrega de pedidos a los diferentes departamentos y finalmente la realización mensual de los inventarios físicos. Estas actividades son realizadas de manera cíclica mes a mes por el personal del almacén y todo lo que involucra el cumplimiento de estas actividades tan importantes.

### **3.1. Horario de trabajo.**

El almacén realiza sus actividades diarias con un horario comprendido normalmente entre las 9:00 AM y las 5:00 PM de lunes a viernes y los días sábado de 9:00 AM a 1:00 PM.

Hay ocasiones en que el personal del almacén bien sea el jefe de almacén o el auxiliar abren el almacén a las 8:00 AM, esto sucede sólo cuando alguno de ellos necesita por alguna causa retirarse un poco antes de la hora habitual de trabajo.

Al culminar la jornada laboral el almacén y las cavas son cerrados con candados, quedando las llaves guardadas en sobres cerrados con grapas para posteriormente ser entregados al departamento de seguridad para que este resguarde las llaves hasta la jornada siguiente.

Es importante destacar que el almacén puede ser abierto nuevamente si se requiere algún producto de emergencia, en este caso cuando el personal no esta presente es el gerente general o el gerente de operaciones el encargado de realizar la apertura del almacén en compañía de un oficial de seguridad y de la persona que solicita la mercancía, luego de retirada la mercancía requerida del almacén las llaves son guardadas nuevamente en sobres grapados y entregadas al departamento de seguridad.

El departamento de seguridad se encarga de asentar en el libro de novedades perteneciente al almacén, la situación que sea presentado, justificando la apertura del almacén señalando la hora, motivo y nombre de las personas involucradas en el procedimiento, así como la respectiva requisición de los productos que fueron retirados del almacén, esto es realizado con el fin de llevar un control que permita al personal del almacén conocer si un producto cualquiera a sido retirado fuera de la jornada laboral.

### **3.2. Recepción de mercancía.**

La recepción de mercancía es un proceso que se realiza diariamente a cualquier hora durante la jornada laboral esta es efectuada por el jefe del almacén y el auxiliar

del almacén, aunque en ocasiones cuando se trata de un alimento nuevo o de uso delicado el chef presencia la recepción para verificar la calidad del producto.

El personal del almacén se encarga de comparar la mercancía que se está recibiendo con la orden de compra correspondiente y con la factura para así evitar incurrir en cualquier error y recibir un producto que no esté autorizado en la orden de compra o no sean las cantidades y precios acordadas, en el caso de que la mercancía sea menor que la pedida ésta se recibe pero si es mayor sólo se recibe lo acordado.

Cuando la mercancía llega fuera del horario de trabajo, esta es recibida pero en este caso la recepción es realizada por un supervisor del departamento de seguridad, este departamento se encarga de recibir el producto, guardarlo y custodiándolo hasta el día siguiente, esto es asentado en un cuaderno de novedades que pertenece al almacén y el cual es entregado a seguridad en conjunto con las llaves para que en su ausencia, la persona que recibió la mercancía firme la factura como recibida y la anexa al cuaderno de novedades con las respectivas explicaciones.

El proceso de recepción de alimentos está dividido en dos renglones: alimentos perecederos y alimentos semi-perecederos. Cuando se reciben alimentos perecederos en este caso frutas, verduras, carnes, pescados entre otros se requiere de un tratamiento especial ya que estos deben ser pesados por separado y en el caso de las carnes y pescados colocados en bolsas transparentes y de un material resistente para un mejor manejo así como también deben colocarse etiquetas de meta-tag que faciliten conocer las características una vez congelados, estos deben ser llevados una vez que son pesados a las cavas de congelación para evitar la descomposición del producto, en cuanto a las frutas y verduras estas requieren un tratamiento delicado para evitar contaminación de los alimentos, ellas se colocan en cestas plásticas para posteriormente ser llevadas a la cava de refrigeración para su conservación.

Cuando hablamos de productos semi-perecederos esto no requieren ser pesados, pero tienen otras formas de control, ellos deben ser revisados cuidadosamente para evitar faltas en las cajas donde normalmente viene este tipo de producto así como también se revisan las fechas de caducidad y apariencia y calidad del producto.

### **3.2.1. Registro de la mercancía.**

El registro de la mercancía es realizado a través de un sistema creado especialmente para la cadena LTI y del cual se creó una versión en español para ser usada en nuestro país, este sistema recibe el nombre de DIAPLUS es un sistema interno de inventarios donde se maneja información como: entradas, salidas, existencias de mercancías, así como información referente a los proveedores y de la administración general del hotel. .

El jefe del almacén es la persona encargada de realizar el ingreso de la mercancía al sistema, esto se realiza a través de una serie de códigos que identifican al proveedor, el producto y las características más resaltantes del mismo entre ellas.

- ◆ Nombre del proveedor.
- ◆ Tipo de artículo.
- ◆ Cantidad recibida.
- ◆ Precio unitario
- ◆ Precio global de la factura.
- ◆ Fecha de recepción.

Este proceso de registro se realiza con la información proporcionada por la factura. Una vez que todos los detalles son ingresados al sistema, la factura es anexada al reporte diario que realiza el almacén y es llevado al departamento de administración, específicamente a la sección de costos, donde se revisa y se realiza otro reporte donde se distribuye según sea el código de cada almacén a el que correspondan los montos, para así con esta información conocer lo que se ha invertido en compras a lo largo de un mes y el acumulado anual del mismo.

El reporte final es realizado por costos y el cual se le anexa el reporte realizado por el jefe de almacén, este reporte final es firmado y revisado por: el jefe de almacén, el contralor de costos y el contralor para posteriormente ser entregado en cuentas por pagar donde se verifica nuevamente la información y posteriormente son realizados los cheques según las facturas anexas a dicho reporte.

### **3.2.2. Devoluciones.**

Las devoluciones es un proceso mediante el cual la sección de almacén devuelve alguna mercancía a su respectivo proveedor por algún desperfecto o descontento con la misma cuando no cumplen con lo que fueron estipuladas cuando fuere realizado el pedido, es decir, que las devoluciones suceden cuando la mercancía que llega a el almacén general no esta conforme a lo especificado por la orden de compras o cuando las características y condiciones del producto no son las acordadas.

Una vez que la mercancía llega al muelle de recepción, y se procede al desembarque y chequeo de la misma bien sea por el jefe de almacén o el auxiliar del almacén, y se verifique que esta no está conforme a lo acordado con anterioridad, el personal del almacén esta en la obligación de proceder a devolver la mercancía y a exigir al proveedor que cumpla con las especificaciones.



Si dado el caso que se reciba al un determinado producto, y aun respetando las normas de almacenamiento, este se daña por alguna causa desconocida, el almacén procede hacer la devolución correspondiente de dicho producto a la empresa proveedora.

Una devolución de un producto cualquiera, no es cosa fácil una vez que este ya ha ingresado al sistema ya que habría que hacer los ajustes correspondiente, una vez que se ha hecho la devolución y el producto sale del sistema sin que se halla consumido hay que realizar los soportes correspondientes para que en el momento de una auditoria o de un inventario se pueda conocer la causa de los desajustes en la mercancía, esto hasta que la empresa reemplace el producto nuevamente.

### **3.3. Almacenamiento de la mercancía.**

El proceso de almacenamiento tanto para el almacén general como para los diferentes depósitos con que cuenta el almacén y la distribución de sus productos, se hace efectivo una vez realizado de manera exitosa el proceso de recepción de mercancía.

El auxiliar de almacén es la persona encarga del almacenamiento y distribución de la mercancía, esta distribución va a depender de las características y necesidades de almacenamiento del producto, el auxiliar se dirige a el área de almacenaje ya sean en las cavas, almacén general o los diferentes depósitos para disponer los productos en su respectivo lugar.

Cuando se trata de frutas y verduras: estas son llevadas a una cava de refrigeración, la cual esta bajo la custodia directa del chef y a disposición del personal de la cocina.

En lo que se refiere a carnes, aves, pescados y mariscos: estos son colocados en bolsas plásticas y transparentes de un material resistente que los protege y que permiten visualizar el producto una vez congelado, además son etiquetados para conocer sus especificaciones, y luego son llevados a la brevedad posible a sus respectivas cavas de congelación.

Si se trata de productos alimenticios que requieren refrigeración, como los lácteos, embutidos, masa fácil, concentrados, y en algunos casos algunas cajas de huevo son colocados en la cava de embutidos, mientras que las papas congeladas para freír y el helado, son distribuidos en la primera parte de las cavas congeladoras que se separa de la misma por una puerta, esto permite que los productos se mantengan conservados sin que se lleguen a congelar por completo.

Para la ubicación del hielo hay una cava independiente sólo para este producto, la cual es surtida de dos a tres veces por semana esta cava permanece sin seguridad para ser utilizada por cualquier empleado del departamento de alimentos y bebidas.

En el almacén general encontramos todo lo que son alimentos semi-percibidos que no requieren refrigeración y algunas bebidas como agua mineral, refrescos y cervezas.

Todos los productos restantes como bebidas, químicos y demás suministros van a sus respectivos depósitos.

Todos los productos que ingresan a el almacén son colocados en estantes, anaqueles, o estructuras de hierro de aproximadamente 15 o 20 centímetros de altura, esto a excepción de algunas cajas las cuales son aplicadas en columnas de 4 a 7 cajas dependiendo del tamaño y peso de las cajas, los galones de aceite son colocados directamente en el suelo apilados en columnas de tres cuñetes.

Si se da el caso, que es muy común de que lleguen productos, que fueron comprados con carácter de urgencia para un departamento determinado, estos después de ser chequeados y registrados respectivamente son enviados al departamento solicitante.

### **3.3.1. Existencias.**

El personal del almacén es el encargado del chequeo y control de las existencias de la mercancía, ellos deben estar pendientes y coordinar con compras y costos para tratar no sólo de mantener un nivel de máximos y mínimos sino también de mantener los costos en un nivel adecuado.

Es al menos una vez por semana que se realiza un chequeo de los productos de mayor salida esto para observar deficiencias en los mismos y así poder elaborar la requisiciones de compras correspondientes para tratar de mantener un nivel que cubra con ellas necesidades del hotel.

Esta requisición es firmada y llenada por el jefe de almacén con ayuda del auxiliar de almacén, luego es enviada a compras para que canalice y autorice en conjunto con el contralor la compra, posteriormente el departamento de compras envía a el almacén la orden de compra en copia de color amarillo, para cuando lleguen los productos poder comparar y ver si lo que fue pedido es lo entregado.

### **3.3.2. Recepción de requisiciones y entrega de pedidos.**

La requisición es un documento de circulación interna en el hotel, el cual se utiliza para que los diferentes departamentos puedan solicitar al almacén los diferentes productos o suministros que requieran para la realización de sus labores diarias.

La requisición permite a el almacén conocer que departamento esta solicitando la mercancía, que tipo de producto se esta pidiendo, así como las cantidades de cada producto tanto las que son pedidas como las entregadas, en la parte inferior de la hoja se puede visualizar las firmas de quien autoriza la requisición, quien entrega la mercancía y quien la recibe, este formato viene en original y dos copias de las cuales el original y una copia permanece en el almacén para luego ser enviada a costos y descontarlas del sistema DIAPLUS, y la copia restante es entregada al departamento solicitante para su control.

Las requisiciones son entregadas en horas de la mañana para que en el transcurso del día la mercancía sea entregada, está debe estar debidamente autorizada por el jefe o gerente del departamento o de la sección correspondiente y en casos especiales por el gerente esto para que se proceda a la entrega del producto.

Después de ser revisadas y verificar que estén debidamente autorizadas, el auxiliar del almacén es el encargado de seleccionar los productos y prepararlos para ser entregados al departamento solicitante. La mercancía es agrupada por departamento solicitante y se coloca sobre la misma una copia de color amarillo de la requisición esto no sólo es para el control del departamento solicitante sino que también para que cuando vengan a retirar la mercancía puedan identificar cual les corresponde a cada departamento.

La entrega de los productos o suministros se da de la siguiente manera:

- ♦ De lunes a sábado: se realizan entregas para el departamento de alimentos y bebidas, las requisiciones son entregadas en horas de la mañana ya que en la tarde no se entrega ningún tipo de alimentos o bebidas a menos que sea sumamente necesario.

- ♦ Los viernes: en horas de la mañana son recibidas las correspondientes a químicos, activos y suministros huésped para que luego estas puedan ser retiradas a partir del viernes a las 3:00 PM hasta el día siguiente.

Cabe destacar que esto puede cambiar en casos de emergencia cuando algún departamento tenga la necesidad de un producto determinado cuando el almacén este cerrado y se presente esta situación, es el gerente general o el de operaciones en conjunto con un seguridad son los encargados de retirar la mercancía del almacén, posteriormente esto es resaltado en un cuaderno de novedades que pertenece a el almacén anexándose la requisición correspondiente así al día siguiente el personal del almacén pueda conocer lo que sucedió.

### **3.3.3. Inventarios físicos.**

Los inventarios físicos son realizados una vez al mes, entre los últimos y los primeros días al mes, el contralor en conjunto con el jefe de costos elaboran y autorizan un comunicado donde se indica el inicio de los inventarios por almacén, este comunicado es enviado a cada departamento para que este prevenido y hallan realizado los pedidos en cantidades suficientes para que la realización de los inventarios no los afecte, algunos departamentos o secciones como: ama de llaves y bares deben estar preparados de manera doble ya que esto deben prepara inventarios sobre los material que tiene en uso y notificar si salio alguno por daños y roturas o por cualquier circunstancia.

El contralor de costos en conjunto con el personal del almacén son los encargados de realizar los diferentes inventarios. Para esto se imprime una serie de listas correspondientes a las existencias del almacén por tipo ya sean alimentos, bebidas, suministros, activos y químicos, con estas listas el jefe de costo y el jefe de

almacén o el auxiliar proceden a la realización de los inventarios. En estas listas se puede visualizar las existencias según el sistema, a medida que se va realizando el inventario se va anotando a un lado según lo contado en el inventario físico por cada producto y comparando con la existencia por sistema.

Una vez culminado los conteos, el jefe de costo procede a realizar los análisis correspondientes según los resultados obtenidos, si existen algunas diferencias entre lo real y el sistema se procede a contar nuevamente y a verificar algunas requisiciones a ver si existe algún error, de continuar la diferencia el jefe de costos lo plantea con el jefe de almacén para ver lo que pudo ocurrir y tratar de llegar a una solución que no afecte la operación.

Es importante destacar que para la realización de los inventarios todas las requisiciones deben estar rebajadas del sistema, el hotel maneja un margen entre de error de uno o dos productos de más o menos en los inventarios físicos.

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA SECCIÓN DE ALMACÉN DEL HOTEL LTI COSTA CARIBE.**

El área de almacén tiene una serie de procedimientos bien definidos en cuanto a su operación, para analizarlos se deben conocer y estudiar los puntos negativos y positivos en cuanto a la realización de sus actividades, y poder lograr así crear mejoras ya sea partiendo de los lineamientos establecidos o con la creación de nuevos lineamientos obteniendo finalmente mayores beneficios en el desarrollo de actividades, esto a su vez va a depender en gran medida del sistema administrativo y el manejo que le de cada empresa a el área de almacenamiento, en referencia a esto:

García (ob.cit:22) expresa que “cada empresa tiene sus normas y procedimientos definidos de acuerdo con sus necesidades de operación, y en cada una hay que asomarnos a lo que ya está establecido con el fin de conocerlo, analizarlo y de ser posibles surgir mejoras que hagan más ágil y económica su operación”.

En el hotel LTI específicamente en la sección de almacén, su funcionamiento esta ligado al desempeño con que el personal realice sus actividades diarias, pero hay que resaltar que esto no es suficiente, hay que poner en practica tres aspectos fundamentales como la plantación, organización y control esto con el fin de lograr así los objetivos de la sección de almacén del Hotel LTI.

En el siguiente capitulo se muestra de manera detallada las actividades realizadas en el almacén general del Hotel LTI, comparándola con lo planteado referente al tema del almacén de diferentes autores, entre los puntos están: la recepción y chequeo de la mercancía, la colocación del meat-tag, que son tarjetas de identificación de productos como carnes, aves y pescados, así como también el

proceso de registro, clasificación, codificación, ubicación, resguardo y entrega de los productos.

#### **4.1. Recepción y chequeo de la mercancía.**

En el almacén del Hotel LTI sin importar el día y la hora este proceso es llevado a cabo bien sea por el personal del almacén o del departamento de seguridad. Esta situación evidencia que no existe un horario definido o establecido mostrando así la falta de organización y control que hay en este procedimiento tan importante para el almacén como lo es la recepción de mercancía, en este aspecto Eshbach (1983:Pág.9) destaca que “los establecimientos de servicios de alimentos son especialmente vulnerables a la pérdida de utilidades; en un área en la cual esto puede suceder fácilmente es en la recepción de provisiones”.

La recepción de mercancía puede implicar para la operación ganancias por la venta del producto una vez terminado o pérdidas si la recepción no es realizada por un personal que tenga los conocimientos relacionados al respecto para realizarla tomando en cuenta todos los pasos y procedimientos que se requieren, en este orden de ideas.

Eshbach (ob.cit:12) acota que “la persona encargada de la recepción de provisiones, ya sea que se llame empleado de recepción o de cualquier otra manera, es una de las personas más importantes en toda las operación del servicio de alimentos. Este es un puesto de suma importancia, con responsabilidades primordiales”.

En el Hotel LTI el proceso de recepción de mercancía se inicia una vez que se verifican la orden de compra con la mercancía que se está recibiendo, en caso de que la posean, y de no ser así se comunican con el departamento de compras para que



tramite la orden o autorice el la entrada del producto, luego el personal del almacén se cerciora de que lo que está expresado en la factura es igual a la mercancía que se esta recibiendo, posteriormente a la recepción de mercancía la factura pasa a ser firmada y sellada por el jefe de almacén o el auxiliar de almacén.

Cabe destacar que cuando llega un producto fuera del horario del almacén este es recibido por el departamento de seguridad aun sin tener orden de compra para verificar el pedido, ellos se limitan a recibir el producto y firmar y sellar la factura, toda la información referente a la recepción realizada por el departamento de seguridad es asentada en un libro de novedades que pertenece a el almacén, este libro es entregado al departamento de seguridad una vez finalizada la jornada laborar, para que este lo resguarde en ausencia del personal del almacén y anote cualquier novedad que ocurriese en su ausencia.

Esta es otra evidencia del mal funcionamiento de este proceso, la mercancía debe ser recibida sólo por el personal del almacén, teniendo siempre a mano la orden de compra respectiva, lo que evita tanto los malos entendidos con los proveedores así como evita la perdida de algún producto por la falta de un documento que demuestre la cantidad que fue pedida. En este orden de ideas Eshbach (ob.cit:10) expresa que en “esta parte esencial del servicio de alimentos es una de las más decisiva, y es un punto vulnerable en el que puede haber desperdicios, robos y perdidas en la utilidad”.

En esta parte de la operación del almacén es necesario un control estricto el cual pueda dar buenos resultados, para que esto se pueda hacer efectivo es necesario tomar en cuenta una serie de principios para la realización de una buena recepción de mercancía, en este aspecto Eshbach (ob.cit:10) destaca las siguientes pasos a seguir durante el proceso de recepción:

- ♦ Recibir la mercancía.
- ♦ Verificar que la mercancía concuerde con la factura.
- ♦ Verificar que la mercancía concuerde con las especificaciones.
- ♦ Anotar todos los artículos recibidos en el reporte diario empleado encargado de de la recepción de provisiones.
- ♦ Entregar la mercancía al almacén o la cocina.

Con las recomendaciones antes mencionadas, se puede resumir de la siguiente manera: verificar precio, calidad y cantidad de los productos recibidos, se estará ejerciendo una buena práctica de la recepción de mercancía. Cabe destacar que aparte de lo antes mencionado debe contarse con una personal capacitado para verificar la calidad de los productos.

Todo lo que se ha expuesto en esta sección nos indica que existen algunas fallas en el proceso de recepción y chequeo de la mercancía, por lo cual se deben implementando las medidas correctivas, y pueden eliminarse las fallas existentes y lograr un control efectivo de este proceso tan importante.

El personal encargado del proceso de recepción tiene a su cargo una serie de responsabilidades el autor Eshbach (ob.cit:15) las desglosa así:

- ♦ Verificar la mercancía al momento de su llegada y verificar si cumple con los requisitos de cantidad, peso y precio, así como revisar los artículos que vienen en cajas y las fechas de enlatados o envasado.
- ♦ Pesar cada artículo por separado.

- ♦ Etiquetar las carnes al momento en que son recibidas para evitar discrepancias con el proveedor.
- ♦ Verificar la calidad, que este concuerde con lo que aparece en la factura.
- ♦ Almacenar con prontitud los artículos ya que la exposición de temperaturas muy elevadas a algunos artículos ocasiona la pérdida de la calidad del mismo.

En el almacén del Hotel LTI cabe destacar cumple con parte de los aspectos antes mencionado cuando el producto es recibido por el personal del almacén, ellos verifican la mercancía delante del proveedor para evitar cualquier inconveniente, y si se trata de artículos que hay que pesar y etiquetar se colocan en la balanza por tipo y se pesan para luego ser etiquetado uno por uno para posteriormente proceder con prontitud al área de almacenamiento respectivo.

#### **4.1.2. Etiquetado de la mercancía.**

El personal del almacén del hotel LTI es el encargado de colocar las etiquetas de meat-tag a los alimentos perecederos como: carnes, aves, pescados y mariscos. Youshimatz (1986: Pág, 86) las clasifica esta tarjetas como” un sistema especial para el control de carnes”.

Las tarjetas de meat-tag son unas tarjetas de identificación que se utilizan para verificar ciertas características en alimentos perecedereros con el fin de identificar aspectos como: tipo de producto, fecha de ingreso al almacén y el peso del producto.

Youshimatz (ob.cit:100) destaca que el empleo de las tarjetas va a estar “determinado con base en sus necesidades de control e información”.

El proceso de etiquetado es realizado durante la recepción de alimentos perecederos como es mencionado anteriormente, el personal del almacén es el encargado de realizarlo aunque lo hace sin la presencia del chef quien es la persona idónea para verificar la calidad de los alimentos antes de ser ingresados a las cava ya que este es gran conocedor de las condiciones en que estos deben ingresar a las cavas.

Aquí se evidencia una de las fallas más comunes durante este proceso pues el chef debería estar presente para verificar la calidad del producto antes de ser etiquetado y así evitar que se reciban productos en mal estado que no cumplan con las características adecuadas para su uso.

El jefe del almacén con anterioridad al proceso de recepción de mercancía se encarga de hacer un estimado de tarjetas por tipo de producto según lo que se pida en la orden de compra, el coloca por ejemplo si se trata de carnes coloca solomo, muchacho redondo, si es pescado carite, palagar entre otros, se coloca uno por uno en cada tarjeta, esto se hace con el fin de que cuando lleguen los alimentos y estos se pesen y se les sólo coloque a las tarjetas el peso y la fecha en que fueron recibidos aunque normalmente hay que realiza varias tarjetas más durante el proceso. Mientras el jefe de almacén llena las tarjetas el auxiliar de almacén se encarga de distribuir los alimentos en las cavas que les correspondan dependiendo si son carnes o pescados.

El proceso de etiquetado (meat-tag) en los productos perecedero de este tipo es de gran importancia ya permite conocer tipo de producto que hay en las cavas, su peso y la fecha de ingreso sin necesidad de descongelarlos para ver que clase de producto, estas también son importantes para evitar discusiones entre en proveedor y el hotel en lo que se refiere a los pesos ya que este es un procedimiento que se realiza en presencia de ellos, así como al momento de los inventarios evita pesar toda la mercancía nuevamente ya que sólo hay que tomar los pesos y sumarlos, otro aspecto

importante es que facilita el proceso de rotación sacando para el consumo los que hallan ingresado primero a las cavas.

Cuando las tarjetas de meat-tag no son utilizadas esto acarrea con una serie de consecuencias desfavorables para la operación del almacén, pues en este tipo de rubro donde son utilizadas estas etiquetas el cual es uno donde hay mayor inversión y rotación dentro del almacén de no llevar traer como consecuencia que:

- ♦ Se retarden los inventarios: ya que habría que pesar toda la mercancía.
- ♦ los alimentos se dañan o deterioren: esto a causa de que los alimentos no se les pueda verificar las fechas en que ingresaron a las cavas, y los primeros en entrar no sean los primeros en salir, quedándose así los más viejos lo que ocasionaría las condiciones idóneas para el consumo humano.

Es por ello que al omitir este proceso o realizarlo de manera incorrecta, traerá perdidas en la operación del hotel incrementando los costos, y aun más importante se prestaría un mal servicio a los huéspedes creando descontento e insatisfacción por el producto una vez terminado ya que podría no tener la misma calidad un aspecto de gran importancia en este tipo de industria.

#### **4.1.3. Registro de la mercancía.**

Independientemente del tipo de almacén que se este tratando, siempre va a existir algún modo de registro de la mercancía, sea manual o a través de sistemas computarizado. Esta es una información necesaria para cualquier movimiento de

mercancía que se valla a realizar y para poder tener un control tanto de las entradas así como de las salidas de mercancía del almacén.

El Hotel LTI cuenta con sistema de inventarios que le permite no sólo registrar los productos al momento de su llegada sino que tiene una serie de bondades pueden visualizar aspectos como: entradas y salidas de mercancía, existencias por almacén e información referente a los proveedores entre otras.

El registro de la mercancía que entra al área de almacén es realizado por el jefe del almacén, tanto para los productos nuevos creando nuevos códigos para estos como para productos de uso continuo en el hotel, el jefe de almacén se encarga de clasificarlos y codificarlos para posteriormente ingresarlos al sistema de inventarios llamado DIAPLUS.

Cuando se recibe un producto luego de haber cumplido con los pasos antes mencionados como la recepción y chequeo se procede a introducir los productos al sistema de inventario mediante los datos proporcionados por la factura.

#### **4.2. Almacenamiento de la mercancía.**

La fase de almacenamiento es un aspecto importante dentro del dentro de las actividades que realiza el almacén ya que es aquí donde se cumple la fase de distribución y conservación de la mercancía siendo estos dos aspectos fundamentales en la operación del almacén.

Es conveniente disponer de un sistema adecuado de almacenamiento ya que de este proceso dependen las condiciones y la calidad de los alimentos que posteriormente van hacer vendidos como platos ya terminado a los clientes.

El sistema y las condiciones de almacenamiento sobre todo de los alimentos y bebidas en la industria hotelera son muy importantes ya que el servicio de alimentos y bebidas es el segundo generador de ingresos en el hotel, de no tratarse correctamente los alimentos se corre el riesgo de perder clientela, lo que genera pérdida y aumento de los costos. En relación a lo expresado anteriormente por Eshbach (ob.cit, 25) resalta que “una buena administración del almacenamiento puede contribuir a mantener bajos costos en la operación”.

Si se mantiene un buen sistema de almacenamiento donde las provisiones se conserven en buen estado se mantendrá un buen nivel de calidad y se reducirá el índice en pérdidas, hay que tomar en cuenta otro factor importa como lo dice García (ob.cit:18) “lo almacenado debe tener un movimiento rápido de entrada y salidas, o sea una rápida rotación”.

En el proceso de almacenamiento existen varios factores que influyen en las condiciones para que este se realice de manera efectiva entre ellos están:

- ♦ la clasificación y codificación de los productos.
- ♦ la ubicación de la mercancía.

#### **4.2.1. Clasificación y codificación.**

La clasificación y codificación de la mercancía, es el proceso mediante el cual la mercancía, productos o alimentos se clasifican por grupos según sean sus características facilitando así su almacenamiento, distribución y manejo diario. El sistema de inventarios del almacén general del hotel LTI llamado “DIAPLUS”, aquí se clasifican y codifican los productos en este sistema de inventario el cual permite visualizar toda la información acerca del mismo, aquí se visualizan las entradas,

salidas y existencias entre atrás informaciones. En el Hotel LTI Costa Criba la mercancía es distribuida como se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 1**  
**Sistema de inventarios**

<b>ALMACÉN</b>	<b>TIPO</b>	<b>ESPECIFICACIÓN</b>
Alimentos.	Perecederos.	Carnes. Aves. Pescados. Mariscos.
Alimentos.	Directo a cocina.	Frutas. Verduras.
Alimentos.	Condimentos.	Te. Sal. Aliños.
Alimentos.	Pastelería.	Frutos secos. Azúcar. Harinas. Chocolates. Gelatinas. Levaduras.



Continuación del cuadro n° 1:

Alimentos.	Lácteos y embutidos.	Crema de leche. Leche. Mantequilla. Margarina. Huevos. Quesos. Jamón.
Alimentos.	Congelados.	Papas congeladas. Guisantes congelados Maíz congelado
Alimentos.	Concentrados.	Naranja. Parchita. Limón. Piña. Crema de coco.
Alimentos.	Semi-perecederos.	Aceites. Harina de maíz. Granos. Enlatados. Vinagres. Salsas. Mayonesa. Cereales.
Bebidas.	No alcohólicas.	Agua. Refresco. Soda. Granadina. Hielo.
Bebidas.	Alcohólicas.	Cervezas. Ron. Whisky. Champaña.
Papelería.	Materiales de oficina y formato.	Hojas. Formas continuas. Lápices y lapiceros. Marcadores. Cartuchos. Carpetas. Sobres. Formato requisición. Tarjetas inventario. Tarjetas de meta-tag.

Continuación del cuadro n° 1:

Químicos.		Cloro. Desinfectante. Blanqueador. Cloro piscina. Desengrasante
Suministros huésped		Amenitis. Papel higiénico. Jabón. Bolsas plásticas Detergente. Vasos desechables. Palillos. Pitillos. Escobas. Palas. Servilletas.

Fuente: Elaboración Propia. Con datos suministrados por el almacén general del Hotel LTI Costa Caribe.

#### 4.2.3. Ubicación de la mercancía.

Esta etapa del proceso de almacenamiento, consiste en ubicar de acuerdo a la clasificación y codificación que se ha realizado previamente según sean sus características en el área de almacenaje que le corresponda. Según lo planteado por el autor Eshbach (ob.cit:27) existen factores que hay que tomar en cuenta al momento de ubicar los productos:

- ♦ Frecuencia de uso: los que se usan con mayor frecuencia más cerca del lugar donde se usan. Esto ahora tiempo en el manejo y ubicación de la mercancía.
- ♦ Características de los artículos: el volumen, peso, forma y aspecto precedero y facilidad con la cual los artículos se extravían o son hurtados influye en la ubicación.

Sólo uno de estos dos aspectos es tomado en cuenta por el almacén del Hotel LTI al momento de ubicar un producto, estamos hablando específicamente de la ubicación de los productos según sus características.

Es importante que al hablar de ubicación de la mercancía centrarse en una división fundamental cuando se trata de alimentos, estos deben ser divididos en perecederos y semi-perecederos, siendo los perecederos aquello como carnes, pescado, frutas y verduras frescas entre otros, este tipo de alimentación pierde sus características con rapidez y requieren de cavas congeladoras o refrigeradoras para su conservación. Mientras que los semi- perecederos no requieren refrigeración pero hay que mantenerlos a una temperatura fresca, esto tienen un mayor tiempo de durabilidad.

En el almacén general del hotel LTI utiliza las denominaciones antes mencionadas para dividir sus alimentos en dos grupos, perecederos y semi-perecederos, ubicándolos según las condiciones antes mencionadas, los perecederos en las cavas bajo refrigeración para los lácteos o embutidos y de congelación para carnes rojas, blancas o los productos del mar, y los semi- perecederos ubicados en el almacén general.

Casi todos los productos semi- perecederos que se encuentran en el almacén general del Hotel LTI estos se encuentran dispuestos sobre anaqueles de hierro, a excepción de algunas cajas de productos enlatados, las cajas de huevos y las latas de aceite que son colocadas en el suelo, esto hace notar una falla importante sobre todo en lo que se refiere a los huevos que son un producto bastante delicado su ubicación puede contaminarlos con gérmenes y ocasionar su descomposición, en ocasiones hay algunas de estas cajas de huevos que son colocadas en la cava de refrigeración pero esto es por razones de falta de espacio en el almacén general.

### **4.3. Resguardo de la mercancía.**

Uno de los objetivos principales de la sección de almacén es el resguardo de la mercancía que allí se encuentra, este proceso involucra una serie de aspectos ya que no sólo hablamos de seguridad en cuanto a evitar robos de la mercancía, sino que este aspecto es un poco más amplio involucra aspectos como:

- ♦ Mantener un control estricto sobre las llaves del almacén.
- ♦ Evitar el deterioro de la mercancía.
- ♦ Mantener el almacén en óptimas condiciones físicas e higiénicas.
- ♦ Cumplir con las normas de seguridad industrial para aminorar los riesgos de incendios.

En este mismo orden de ideas el autor García (ob.cit:40) dispone una serie de recomendaciones para aminorar los riesgos de incendios, entre ellos:

- ♦ Aislar los productos inflamables.
- ♦ Aislar los productos explosivos.
- ♦ Revisar periódicamente los extinguidotes.
- ♦ Despejar los pasillos con un espacio mínimo de 45 centímetros.

El almacén general del hotel LTI cumple con la mayoría de los aspectos destacados por el autor García, pero hay que resaltar que a pesar de el almacén poseer sistema de detectores de humo estos no funcionan según lo que fue expresado a la autora por el auxiliar del almacén, es por ello que si llegase a suceder un incendio en esta área tal vez no lograrían detectarlo a tiempo, además durante el periodo de pasantías sólo se observó un extintor el cual cabe resaltar esta bien ubicado casi en la entrada del almacén con sus alrededores despejado, este fue revisado sólo una vez por el departamento de seguridad quien es el encargado de todo lo relacionado a planes de contingencia en casos de incendios así como del control de los extintores. Cabe destacar que ninguno de los depósitos posee alarmas contra incendio o detectores de humo y ni siquiera tienen un extintor cerca de su ubicación.

En lo que se refiere al control de las llaves del almacén, estas una vez culminada la jornada laboral son guardadas en un sobre debidamente grapados e identificadas con el nombre de almacén en la parte de afuera del sobre, el cual está escrito con marcado, una vez hecho este proceso las llaves son entregadas al departamento de seguridades así como también el cuaderno de novedades perteneciente a el almacén ambos son guardados por el departamento de seguridad hasta la jornada laboral siguiente, de ser requerida la apertura del almacén esta sólo podrá ser efectuada en presencia y con autorización del gerente de turno y quedando esto asentado detalladamente en el cuaderno de novedades.

Un aspecto fundamental en el resguardo de la mercancía es el manejo a adecuado de medidas sanitarias y las buenas condiciones de higiénicas que garantizan el orden, limpieza y conservación de los productos, es importante que los productos que se encuentren en el almacén estén en óptimas condiciones y libres de cualquier sustancias que pueda dañarlos o que represente algún tipo de peligro para ellos. En cuanto a esto García (ob.cit:40) indica que:

Para evitar la corrosión y el enmohecimiento:

- ♦ Colocar los metales en un lugar seco y distante de tuberías de agua o vapor.
- ♦ Corregir las goteras en techo y tuberías.
- ♦ Evitar la humedad en pisos y paredes.
- ♦ Evitar los derrames de agua o líquidos en el piso.

El almacén general del hotel LTI a pesar de mantener limpia y fresca sus condiciones en cuanto infraestructura no son las idóneas, ya que en esta son visibles gran cantidad de tuberías de aguas limpias y negras que se visualizan a lo largo y ancho del techo tanto del almacén general como de la mayoría de los depósitos, volviendo a el almacén general aquí se observan una cantidad de goteras pertenecientes a filtraciones ocasionadas por la fuente que adorna la recepción ubicada arriba del almacén, esto evidencia que según lo expuesto por el autor Berrocal, que la mercancías dispuesta en el almacén y los depósitos están expuestas a riesgo de corrosión y enmohecimiento.

Es evidente que si no se toman las medidas correctivas a estos problemas en almacén general del LTI el área de almacén irá decayendo en cuanto a su estructura lo que puede llegar a ocasionar un sin fin de perdidas en la operación del hotel.

#### **4.4. Entrega de pedidos.**

Esta actividad permite al almacén realizar la entrega de pedidos a cualquier departamento del hotel a través de las requisiciones, este proceso permite a los

diferentes departamentos surtirse de mercancía para que estos ejecuten sus labores diarias.

Esta actividad en el almacén del Hotel LTI comprende una serie de pasos:

- a) En horas de la mañana son recibidas las requisiciones realizadas por los diferentes departamentos, estas debe estar debidamente autorizadas por el gerente o jefe de la sección
- b) Una vez recibidas las requisiciones se procede a verificar su autorización.
- c) Posteriormente se efectúa la revisión de productos en el almacén o deposito correspondiente.
- d) Una vez ubicada la mercancía se seleccionan el o los productos.
- e) Posteriormente se agrupan en las afueras del almacén o del depósito según lo que halla pedido cada departamento o sección por separado.
- f) Por ultimo se identifica el pedido colocándole una copia de la requisición encima de este, para que el departamento o sección solicitante lo identifique al momento de retirarlo, cabe destacar que esta copia debe estar firmada por el auxiliar del almacén y la persona que retira la mercancía.

Hay que mencionar que los pedidos de cocina son los primeros en sacarse, tanto los productos perecederos como los semi-perecederos y son llevados directamente a la cocina principal por el auxiliar de almacén o alguna persona que pertenezca a cocina.

Las requisiciones de alimentos y bebidas son entregadas y despachadas diariamente, mientras que las de suministros, papelería, químicos y activos son despachadas sólo los días viernes en la tarde.

Algo importante que hay que resaltar es que al momento de seleccionar los productos no se toma en cuenta en la mayoría de los casos cuales entraron primero al almacén tomando al azar cualquier producto, lo que implica que no hay una rotación adecuada de los productos. Uno de los motivos por el cual se presenta esta situación es que la tarjetas de bin card tarjetas de inventarios que son tarjetas que se colocan para identificar los productos a través de su código, descripción y las fechas de entradas y salidas.

Estas tarjetas no son llevadas de manera adecuado ya que a pesar de estar ubicadas identificando cada producto la información no está al día lo que dificulta conocer la rotación de los productos, otra falla que se observó es que se colocan los productos que llegan delante de los ya existentes dificultando así la rotación efectiva de los productos.

Esta situación evidencia la falta de planificación en cuanto a la colocación de los productos al momento de su llegada, lo que puede ocasionar deterioros y vencimientos en la mercancía trayendo como consecuencias pérdidas e incremento en los costos por salidas de productos dañados.



## **CAPITULO V**

### **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA SECCIÓN DE ALMACÉN DEL HOTEL LTI COSTA CARIBE.**

Para la elaboración del manual de políticas y procedimientos, propuesto en este capítulo se tomo como referencia la metodología utilizada por Martín Álvarez Torres para la realización de manuales, utilizado el esquema que esta ubicado en el primer capítulo.

El manual de políticas y procedimientos esta basado tal como lo acota Álvarez (ob.cit:25) “en función de las actividades y responsabilidades del dicha área”. Siendo en este caso el área la sección de almacén del hotel LTI costa caribe.


Para la elaboración del manual se recolecto información durante el periodo de pasantías, acerca de la sección de almacén para así identificar las fallas y dar así las posibles soluciones a través de la creación de un manual de políticas y procedimientos.

Tomando como referencia las ideas de Álvarez y adecuando el manual acorde a las necesidades de la sección de almacén, para ello fueron tomados los aspectos más resaltantes, teniendo en cuenta que un manual es una herramienta para mejor desempeño del personal y las actividades que de realizan a diario en el almacén.

El manual esta conformado en dos partes una que explica las políticas y otra explicando los procedimientos incluyendo en esta diagramas de flujo para facilitar la comprensión del lector en cuanto a los procedimientos empleados en la sección de almacén, para la elaboración del manual se utilizara el siguiente formato tanto para las políticas como para los procedimientos, utilizando a su vez un código para cada

actividad realizada en el almacén, cuyo código puede ir desde 001 al 999. (Figura N° 16).

**Figura N° 16**  
**Formato para políticas y/o procedimientos.**

1- RECEPCION DE MERCANCÍA.		
		
<i>Hotel LTI Costa Caribe.</i>		<b>2</b> Código: Política AI-RM 001
Elaborado: Arnelis Boadas.		<b>3</b> Firma: _____
Aprobado:		Firma: _____
<b>4</b> Fecha de aprobación:		
5 Contenido:		
		Hoja
1- Propósito.		1
2- Alcance.		1
3- Definiciones.		1
4- Responsable de la revisión de la política.		1
5- Revisión de la política.		1
6- Documentos aplicables y/o anexos.		1
7- Políticas.		1-2
PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.		
<b>6</b> N° de revisión:	<b>7</b> Revisado por:	<b>8</b> Fecha de emisión:

Fuente: elaboración propia. Tomando como referencia lo expuesto por la teoría de Álvarez.

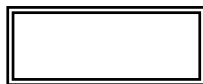
En cuanto a los ítems desarrollados en el formato del manual tenemos:

- 1- la descripción según sea la actividad.
- 2- el código según sea política o procedimiento.
- 3- las firmas tanto de quien realizo el manual como quien lo aprobó.
- 4- la fecha de aprobación de la política o el procedimiento según sea el caso.
- 5- el contenido.
- 6- el número de revisión.
- 7- por quien fue revisado.
- 8- la fecha en que fue emitida la política o procedimiento.

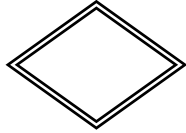
Para una mejor visualización de los procesos realizados en el almacén general del hotel LTI costa caribe se elaboran diagramas de flujo, estos apoyados en la información recolectada de Álvarez utilizando la simbología expuesta por dicho autor, la cual se muestra a continuación:

**Símbolos empleados.**

**Descripción del símbolo.**



Este indica la realización de un proceso.



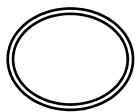
Señala la toma de una dedición.



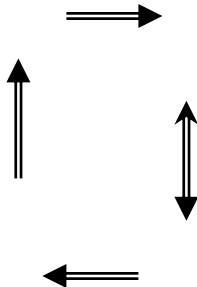
Este símbolo indica el inicio o fin de una actividad o proceso.



Este representa la utilización de un documento.



El círculo se utiliza para indicar la continuidad del organigrama, o como un conector.



Las líneas son los conectores de cada actividad.

Con esta información se pretende que el lector se le facilite visualizar y comprender de manera fácil y sencilla todo lo relacionado con el presente manual.



*Hotel LTI Costa Caribe.*

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
PARA LA SECCIÓN DE ALMACÉN DEL HOTEL LTI  
COSTA CARIBE.**



*Hotel LTI Costa Caribe.*

## ÍNDICE.

Pág.

Introducción.

Bases legales.

Objetivos

Estructura organizativa.

Sección de almacén, estructura y funciones.

### Políticas

Política para la recepción de mercancía.

Política para el almacenamiento de la mercancía.

Política para la custodia de la mercancía.

Política para el despacho de la mercancía.

### Procedimientos

#### **Procedimientos para la recepción de mercancía.**

Anexo uno: formato orden de compra.

Anexo dos: formato tarjeta de meat-tag.

Anexo tres: formato nota de crédito / nota de debito

Anexo cuatro: Diagrama de flujos AL-RM 001 recepción de carne, pescado, aves y mariscos.

Anexo cinco: Diagrama de flujos AL-RM 001 recepción de frutas y verduras.

Anexo seis: Diagrama de flujos AL-RM 001 recepción de bebidas, alimentos semi- perecederos, activos y suministros.

Formato AL-RM 001 orden de compra.



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Ejemplo de llenado del formato AL-RM 001 orden de compra.

Formato AL-RM 002 tarjeta de meta-tag.

Ejemplo de llenado del formato AL-RM 002 tarjeta de meta-tag.

Formato AL-RM 003 nota de crédito / nota de débito.

Ejemplo de llenado del formato AL-RM 003 nota de crédito/ nota de débito.

**Procedimientos para el almacenamiento de la mercancía.**

Anexo uno: informe de entradas diarias a el almacén.

Anexo dos: formato tarjeta de inventario.

Anexo tres: diagrama de flujos AL-AM 002 almacenamiento de la mercancía.

Formatos AL-AM 004 tarjeta de inventario.

Ejemplo de llenado del formato AL-RM 004 tarjeta de inventario.

**Procedimientos para la custodia de la mercancía**

Anexo uno: cuaderno de novedades.

Anexo dos: diagrama de flujo del procedimiento AL-AM 003 para el almacenamiento de la mercancía.

**Procedimientos para el despacho de la mercancía**

Anexo uno: formato requisición intema.

Anexo dos: formato requisición de compras

Anexo tres: diagrama de flujo del procedimiento AL-AM 004 para la custodia de la mercancía.





*Hotel LTI Costa Caribe.*

Formatos AL-AM 005 requisición interna.

Ejemplo de llenado del formato AL-RM 005 requisición interna.

Formatos AL-AM 006 requisición de compras.

Ejemplo de llenado del formato AL-RM 006 requisición de compras.



*Hotel LTI Costa Caribe.*

### **INTRODUCCIÓN.**

El almacén es una unidad que depende de la planificación, organización, coordinación y control de sus actividades diarias. Esta es un área de vital importancia para la prestación del servicio de todos y cada uno de los departamentos del hotel.

El almacén se encarga de resguardo y custodia de la mercancía así como también del abastecimiento a los departamentos que conforman el hotel. El funcionamiento y tamaño del almacén va a depender del tamaño, volumen así como de los servicios que sean ofertados por el hotel.

El presente manual tiene como función principal lograr complementar las funciones diarias realizadas en el almacén, para poder lograr así un mejor funcionamiento de la sección de almacén del Hotel LTI Costa Caribe.

El manual está estructurado de manera que permita al lector entender la organización, funciones y las actividades que son realizadas en el almacén para ello el manual estará conformado por dos partes la primera donde se encuentra todo lo referente a las políticas y la segunda parte se visualizarán los diferentes procedimientos, ambos estarán identificados con el código AL, utilizando una simbología por cada actividad y un código para cada una:

Recepción AL-RM 001, Almacenamiento AL-AM 002, Custodia AL-CM 003

Y para el Despacho AL-DM 004



*Hotel LTI Costa Caribe.*

## **BASES LEGALES.**



*Hotel LTI Costa Caribe.*

### **BASES LEGALES.**

#### **CONSTITUCION DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA.**

##### **De los Derechos Sociales y de las Familias.**

**Artículo 87.** Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

**Artículo 89.** El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios:

1-Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias.



*Hotel LTI Costa Caribe.*

2-Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos. Sólo es posible la transacción y convenimiento al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley.

3-Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas, o en la interpretación de una determinada norma se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad.

4-Toda medida o acto del patrono contrario a esta Constitución es nulo y no genera efecto alguno.

5-Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición.

6-Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar su desarrollo integral. El Estado los o las protegerá contra cualquier explotación económica y social.

**Artículo 90.** La jornada de trabajo diurna no excederá de ocho horas diarias ni de cuarenta y cuatro horas semanales. En los casos en que la ley lo permita, la jornada de trabajo nocturna no excederá de siete horas diarias ni de treinta y cinco semanales. Ningún patrono o patrona podrá obligar a los trabajadores o trabajadoras a laborar horas extraordinarias.



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Se propenderá a la progresiva disminución de la jornada de trabajo dentro del interés social y del ámbito que se determine y se dispondrá lo conveniente para la mejor utilización del tiempo libre en beneficio del desarrollo físico, espiritual y cultural de los trabajadores y trabajadoras.

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

**Artículo 91.** Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa. El salario es inembargable y se pagará periódica y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, de conformidad con la ley.

El Estado garantizará a los trabajadores y trabajadoras del sector público y del sector privado un salario mínimo vital que será ajustado cada año, tomando como una de las referencias el costo de la canasta básica. La Ley establecerá la forma y el procedimiento.

**Artículo 93.** La ley garantizará la estabilidad en el trabajo y dispondrá lo conducente para limitar toda forma de despido no justificado. Los despidos contrarios a esta Constitución son nulos.



*Hotel LTI Costa Caribe.*

LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO:  
TÍTULO IV  
DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO  
Capítulo I

**Artículo 185.** El trabajo deberá prestarse en condiciones que:

- a) Permitan a los trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal;
- b) Les dejen tiempo libre suficiente para el descanso y cultivo intelectual y para la recreación y expansión lícita;
- c) Presten suficiente protección a la salud y a la vida contra enfermedades y accidentes; y
- d) Mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias.

Capítulo II

De la Jornada de Trabajo

**Artículo 190.** Cuando por la naturaleza de la labor el trabajador no pueda ausentarse del lugar donde efectúe sus servicios durante las horas de reposo y de comidas, la duración de estos reposos y comidas será imputada como tiempo de trabajo efectivo a su jornada normal de trabajo.

**Artículo 191.** Se entenderá por labor cuya naturaleza no permite al trabajador ausentarse del lugar donde efectúe sus servicios, aquella cuya ejecución requiere su presencia en el sitio de trabajo o haga necesario mantenerse en él para atender ordeños del patrono o emergencias.



*Hotel LTI Costa Caribe.*

**Artículo 195.** Salvo las excepciones previstas en esta Ley, la jornada diurna no podrá exceder de ocho (8) horas diarias, ni de cuarenta y cuatro (44) semanales; la jornada nocturna no podrá exceder de siete (7) horas diarias, ni de cuarenta (40) semanales; y la jornada mixta no podrá exceder de siete y media (7 1/2) horas por día, ni de cuarenta y dos (42) por semana. Se considera como jornada diurna la cumplida entre las 5:00 a.m. y las 7:00 p.m. Jornada nocturna la cumplida entre las 7:00 p.m. y las 5:00 a.m.

Se considera como jornada nocturna la cumplida entre las 7:00 p.m. y las 5:00 a.m. Se considera como jornada mixta la que comprende períodos de trabajo diurnos y nocturnos. Cuando la jornada mixta tenga un período nocturno mayor de cuatro (4) horas, se considerará como jornada nocturna.

**Parágrafo Único:** El Ejecutivo Nacional podrá, mediante resolución especial, determinar aquellas labores en las cuales podrá permitirse la prolongación de la jornada nocturna, pagándose dicha prolongación como trabajo extraordinario nocturno.

**Artículo 196.** Por acuerdo entre el patrono y los trabajadores, podrá establecerse una jornada diaria hasta de nueve (9) horas sin que se exceda el límite semanal de cuarenta y cuatro (44) horas, para otorgar a los trabajadores dos (2) días completos de descanso cada semana.

**Artículo 206.** Los límites fijados para la jornada podrán modificarse por acuerdos entre patronos y trabajadores, siempre que se establezcan





*Hotel LTI Costa Caribe.*

previsiones compensatorias en caso de exceso, y a condición de que el total de horas trabajadas en un lapso de ocho (8) semanas no exceda en promedio de cuarenta y cuatro (44) horas por semana.

#### Capítulo IV

##### De los Días Hábiles para el Trabajo

**Artículo 211.** Todos los días del año son hábiles para el trabajo con excepción de los feriados.

**Artículo 216.** El descanso semanal será remunerado por el patrono a los trabajadores que presten servicios durante los días hábiles de la jornada semanal de trabajo en la empresa, con el pago de una cantidad equivalente al salario de un (1) día, igualmente será remunerado el día de descanso adicional semanal convenido por las partes conforme al artículo 196. Cuando se trate de trabajadores a destajo o con remuneración variable, el salario del día feriado será el promedio de los devengados en la respectiva semana.

El trabajador no perderá ese derecho si durante la jornada semanal de trabajo en la empresa faltare un (1) día de su trabajo.

**Artículo 218.** Cuando un trabajador hubiere prestado servicios en día domingo o en el día que le corresponda su descanso semanal obligatorio, por cuatro (4) o más horas, tendrá derecho a un (1) día completo de salario y de descanso compensatorio y cuando haya trabajado menos de cuatro (4) horas tendrá derecho a medio (1/2) día de salario y de descanso compensatorio.



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Estos descansos compensatorios deben concederse en la semana inmediatamente siguiente al domingo o día de descanso semanal obligatorio en que hubiere trabajado.

Cuando el trabajo se efectúe en los días 1° de enero, jueves y viernes Santos, 1° de mayo y 25 de diciembre, los señalados en la Ley de Fiestas Nacionales y los declarados festivos por los Estados o Municipalidades, no habrá lugar a ese descanso compensatorio, salvo que alguno de estos días coincida con domingo o con su día de descanso semanal.

#### Capítulo V De las Vacaciones

**Artículo 219.** Cuando el trabajador cumpla un (1) año de trabajo ininterrumpido para un patrono, disfrutará de un período de vacaciones remuneradas de quince (15) días hábiles. Los años sucesivos tendrá derecho además a un (1) día adicional remunerado por cada año de servicio, hasta un máximo de quince (15) días hábiles.

A los efectos de la concesión del día adicional de vacación previsto en este artículo, el tiempo de servicio se empezará a contar a partir de la fecha de entrada en vigencia de esta Ley.

**Parágrafo Único:** El trabajador podrá prestar servicio en los días adicionales de disfrute a que pueda tener derecho conforme a su antigüedad, a su libre decisión. En este caso tendrá derecho al pago adicional de los salarios que se



*Hotel LTI Costa Caribe.*

causen con ocasión del trabajo prestado.

**Artículo 229.** El goce de una (1) o dos (2) vacaciones anuales podrá posponerse a solicitud del trabajador para permitir la acumulación hasta de tres (3) periodos, cuando la finalidad de dicha acumulación sea conveniente para el solicitante.

**Artículo 230.** La época en que el trabajador deba tomar sus vacaciones anuales será fijada por convenio entre el trabajador y el patrono. Si no llegasen a un acuerdo, el Inspector del Trabajo hará la fijación. Las vacaciones anuales no podrán posponerse más allá de seis (6) meses a partir de la fecha en que nació el derecho, salvo el caso de acumulación prevista en el artículo anterior. Los trabajadores con responsabilidades familiares tendrán preferencia para que sus vacaciones coincidan con las de sus hijos, según el calendario escolar.

## Capítulo VI

### De la Higiene y Seguridad en el Trabajo

**Artículo 236.** El patrono deberá tomar las medidas que fueren necesarias para que el servicio se preste en condiciones de higiene y seguridad que respondan a los requerimientos de la salud del trabajador, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales.

El Ejecutivo Nacional, en el Reglamento de esta Ley o en disposiciones especiales, determinará las condiciones que correspondan a las diversas formas de trabajo, especialmente en aquellas que por razones de insalubridad o peligrosidad puedan resultar nocivas y cuidará de la prevención de los infortunios del trabajo mediante las condiciones y las con él relacionadas.



*Hotel LTI Costa Caribe.*

El Inspector del Trabajo velará por el cumplimiento de esta norma y fijará el plazo perentorio para que se subsanen las deficiencias. En caso de incumplimiento, se aplicarán las sanciones previstas por la Ley.

**Artículo 237.** Ningún trabajador podrá ser expuesto a la acción de agentes físicos, condiciones ergonómicas, riesgos sicosociales, agentes químicos, biológicos o de cualquier otra índole, sin ser advertido acerca de la naturaleza de los mismos, de los daños que pudieren causar a la salud, y aleccionado en los principios de su prevención.

**Artículo 239.** En los almacenes, tiendas, bazares, bodegas, depósitos de mercaderías y establecimientos comerciales semejantes, aunque funcionen como anexos a establecimientos de otro orden, el patrono mantendrá un número suficiente de sillas a disposición de los trabajadores, con el objeto de que puedan utilizarlas en los ratos en que se interrumpa la atención sostenida al público. Esta disposición será aplicada también a los trabajadores en establecimientos industriales, así como a los obreros en establecimientos comerciales, cuando lo permita la naturaleza de las funciones que presten.

**Artículo 240.** Cuando el lugar de trabajo esté ubicado a treinta (30) o más kilómetros de distancia de la población más cercana, el patrono deberá suplir al trabajador el transporte para ir y venir de su habitación al lugar de trabajo, gratuitamente. A los efectos del cómputo de la jornada se aplicará lo dispuesto en el artículo 193 de esta Ley.



*Hotel LTI Costa Caribe.*

TÍTULO V  
REGÍMENES ESPECIALES

Capítulo I

Del Trabajo de los Menores y de los Aprendices

**Artículo 260.** El derecho a las vacaciones anuales se ejercerá por los menores que trabajan, en los meses de vacaciones escolares. Cuando no coincida el derecho a las mismas con uno de esos períodos, el patrono adelantará su concesión hasta por un término de tres (3) meses. Si todavía así no fuere posible, podrá retrasarse el otorgamiento hasta por un (1) mes más del término previsto en el artículo 230 de esta Ley.

**Artículo 261.** Los patronos que empleen menores estarán obligados a concederles las facilidades adecuadas y compatibles con las necesidades del trabajo para que puedan cumplir sus programas escolares y asistir a escuelas de capacitación profesional.

**Artículo 262.** Toda persona que emplee menores en el servicio doméstico estará en la obligación de notificarlo al Instituto Nacional del Menor y a la Inspectoría del Trabajo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la contratación, y aquellos deberán cerciorarse de que el menor reciba la educación debida y de que la prestación del servicio se cumpla en condiciones satisfactorias.

**Artículo 263.** Todo menor que preste trabajo dependiente deberá estar provisto de una libreta que suministrará el Ministerio del ramo, en la cual se indicarán los siguientes datos:



*Hotel LTI Costa Caribe.*

- a) Nombres del menor y de sus padres o representante legal, número de su Cédula de Identidad y residencia;
- b) Horario de trabajo, naturaleza de su labor y salario; y
- c) Fecha de nacimiento.

**Artículo 264.** Los menores que laboran de manera independiente, tales como vendedores ambulantes, limpiabotas, pregoneros y otros, serán provistos por el Ministerio del ramo del trabajo de un carnet que, además de los requisitos establecidos en el artículo anterior, señale la escuela donde estudia y su respectivo horario de clases.

**Artículo 265.** Toda empresa, explotación o establecimiento industrial o comercial que contrate menores deberá llevar un libro de registro con indicación de los siguientes datos:

- a) Nombres del menor;
- b) Fecha de nacimiento;
- c) Nombre de los padres o del representante legal;
- d) Residencia;
- e) Naturaleza de la labor;
- f) Horario de trabajo;
- g) Salario;
- h) Certificado de aptitud;





*Hotel LTI Costa Caribe.*

- i) Grado de instrucción;
- j) Escuela a que asiste el menor; y
- k) Cualquier otro que el Ejecutivo determine en el Reglamento de esta Ley o por Resoluciones especiales.

### Capítulo III

#### Del Trabajo de los Conserjes

**Artículo 284.** El ayudante del conserje en las tareas de limpieza, custodia y servicios accesorios del inmueble se considerará trabajador de conserjería, de acuerdo con las disposiciones de esta Ley.

## LEY ORGÁNICA DE PREVENCIÓN, CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO

### TÍTULO I

#### DISPOSICIONES FUNDAMENTALES

#### Capítulo I

#### Del objeto y ámbito de aplicación de la Ley

**Artículo 6.** Todos los empleadores o empleadoras están en la obligación de registrarse en la Tesorería de Seguridad Social en la forma que dispone la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social y su Reglamento.

Los empleadores o empleadoras que contraten uno o más trabajadores o trabajadoras bajo su dependencia, independientemente de la forma o términos del contrato de trabajo, están obligados a afiliarlos, dentro de los primeros tres (3) días hábiles siguientes al inicio de la relación laboral, en el Sistema de Seguridad Social y a cotizar a este Régimen conforme a lo establecido en la Ley.



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Orgánica del Sistema de Seguridad Social y en esta Ley. Igualmente los empleadores deben informar la suspensión y terminación de la relación laboral dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suspensión o terminación de la relación de trabajo. Las cooperativas y demás formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicio deberán igualmente registrarse y afiliarse a sus asociados y asociadas y a los trabajadores y trabajadoras bajo su dependencia en la Tesorería de Seguridad Social y a cotizar conforme a lo establecido en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social, en esta Ley y su Reglamento.

**Artículo 8.** La acción para reclamar las prestaciones por accidentes de trabajo o enfermedad ocupacional ante la Tesorería de Seguridad Social prescribe a los cinco (5) años, contados a partir de la fecha de certificación del origen ocupacional del accidente o de la enfermedad por parte de la unidad técnico-administrativa del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales correspondiente.

**Artículo 9.** Las acciones para reclamar las indemnizaciones a empleadores o empleadoras por accidentes de trabajo o enfermedades ocupacionales prescriben a los cinco (5) años, contados a partir de la fecha de la terminación de la relación laboral, o de la certificación del origen ocupacional del accidente o de la enfermedad por parte de la unidad técnico administrativa del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales correspondiente, lo que ocurra de último.





*Hotel LTI Costa Caribe.*

Capítulo II  
Del Comité de Seguridad y Salud Laboral

**Artículo 46.** En todo centro de trabajo, establecimiento o unidad de explotación de las diferentes empresas o de instituciones públicas o privadas, debe constituirse un Comité de Seguridad y Salud Laboral, órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las políticas, programas y actuaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo.

El Comité estará conformado por los delegados o delegadas de prevención, de una parte y por el empleador o empleadora, o sus representantes en número igual al de los delegados o delegadas de prevención, de la otra.

El Comité de Seguridad y Salud Laboral debe registrarse y presentar informes periódicos de sus actividades ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales.

En las reuniones del Comité de Seguridad y Salud Laboral podrán participar, con voz pero sin voto, los delegados o delegadas sindicales y el personal adscrito al Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo. En las mismas condiciones podrán participar en el registro, constitución, funcionamiento, acreditación y certificación de los Comités de Seguridad y Salud Laboral se regulará mediante Reglamento.

TÍTULO IV  
DE LOS DERECHOS Y DEBERES  
Capítulo I  
Derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras



*Hotel LTI Costa Caribe.*

**Artículo 53.** Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas. En el ejercicio del mismo tendrán derecho a:

1. Ser informados, con carácter previo al inicio de su actividad, de las condiciones en que ésta se va a desarrollar, de la presencia de sustancias tóxicas en el área de trabajo, de los daños que las mismas puedan causar a su salud, así como los medios o medidas para prevenirlos.
2. Recibir formación teórica y práctica, suficiente, adecuada y en forma periódica, para la ejecución de las funciones inherentes a su actividad, en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, y en la utilización del tiempo libre y aprovechamiento del descanso en el momento de ingresar al trabajo, cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe, cuando se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. Esta formación debe impartirse, siempre que sea posible, dentro de la jornada de trabajo y si ocurriese fuera de ella, descontar de la jornada laboral.
3. Participar en la vigilancia, mejoramiento y control de las condiciones y ambiente de trabajo, en la prevención de los accidentes y enfermedades ocupacionales, en el mejoramiento de las condiciones de vida y de los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y



*Hotel LTI Costa Caribe.*

turismo social y de la infraestructura para su funcionamiento, y en la discusión y adopción de las políticas nacionales, regionales, locales, por rama de actividad, por empresa y establecimiento, en el área de seguridad y salud en el trabajo.

4. No ser sometido a condiciones de trabajo peligrosas o insalubres que, de acuerdo a los avances técnicos y científicos existentes, puedan ser eliminadas o atenuadas con modificaciones al proceso productivo o las instalaciones o puestos de trabajo o mediante protecciones colectivas. Cuando lo anterior no sea posible, a ser provisto de los implementos y equipos de protección personal adecuados a las condiciones de trabajo presentes en su puesto de trabajo y a las labores desempeñadas de acuerdo a lo establecido en la presente Ley, su Reglamento y las convenciones colectivas.
5. Rehusarse a trabajar, a alejarse de una condición insegura o a interrumpir una tarea o actividad de trabajo cuando, basándose en su formación y experiencia, tenga motivos razonables para creer que existe un peligro inminente para su salud o para su vida sin que esto pueda ser considerado como abandono de trabajo. El trabajador o trabajadora comunicará al delegado o delegada de prevención y al supervisor inmediato de la situación planteada. Se reanudará la actividad cuando el Comité de Seguridad y Salud Laboral lo determine. En estos casos no se suspenderá la relación de trabajo y el empleador o empleadora continuará cancelando el salario correspondiente y computará el tiempo



*Hotel LTI Costa Caribe.*

- que dure la interrupción a la antigüedad del trabajador o de la trabajadora
6. Denunciar las condiciones inseguras o insalubres de trabajo ante el supervisor inmediato, el empleador o empleadora, el sindicato, el Comité de Seguridad y Salud Laboral, y el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales; y a recibir oportuna respuesta.
  7. Denunciar ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales cualquier violación a las condiciones y medio ambiente de trabajo, cuando el hecho lo requiera o cuando el empleador o empleadora no corrija oportunamente las deficiencias denunciadas; así como cualquier incumplimiento en los programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y en la construcción y mantenimiento de infraestructura para su desarrollo.
  8. Acompañar a los funcionarios o funcionarias de inspección cuando éstos realicen su labor inspectora en las empresas, establecimientos o explotaciones
  9. Ser reubicados de sus puestos de trabajo o a la adecuación de sus tareas por razones de salud, rehabilitación o reinserción laboral.
  10. Que se le realicen periódicamente exámenes de salud preventivos, y al completo acceso a la información contenida en los mismos, así como a la confidencialidad de sus resultados frente a terceros.
  11. La confidencialidad de los datos personales de salud. En tales casos, éstos sólo podrán comunicarse previa autorización del trabajador



*Hotel LTI Costa Caribe.*

o de la trabajadora, debidamente informados; limitado dicho conocimiento al personal médico y a las autoridades sanitarias correspondientes. Participar activamente en los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

12. Expresar libremente sus ideas y opiniones, y organizarse para la defensa del derecho a la vida, a la salud y a la seguridad en el trabajo.
13. Ser protegidos del despido o cualquier otro tipo de sanción por haber hecho uso de los derechos consagrados en esta Ley y normas concordantes.
14. Ser protegidos del despido o cualquier otro tipo de sanción por haber hecho uso de los derechos consagrados en esta Ley y normas concordantes.
15. La defensa en caso de imputaciones o denuncias que puedan acarrearle sanciones en virtud de lo establecido en la presente Ley.
16. La privacidad de su correspondencia y comunicaciones y al libre acceso a todos los datos e informaciones referidos a su persona. Recibir oportunamente las prestaciones e indemnizaciones contempladas en esta Ley.
17. Ser afiliados o afiliadas por sus empleadores o empleadoras al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo creado por la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social.
18. Exigir a sus empleadores o empleadoras el pago oportuno de las cotizaciones al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Trabajo.

19. Denunciar ante la Tesorería de Seguridad Social la no afiliación al Régimen de Seguridad y Salud en el Trabajo y de los retardos en el pago de las cotizaciones que debe efectuar el empleador o la empleadora y de los cuales el trabajador o la trabajadora tenga conocimiento.

**Artículo 54.** Son deberes de los trabajadores y trabajadoras:

1. Ejercer las labores derivadas de su contrato de trabajo con sujeción a las normas de seguridad y salud en el trabajo no sólo en defensa de su propia seguridad y salud sino también con respecto a los demás trabajadores y trabajadoras y en resguardo de las instalaciones donde labora.
2. Hacer uso adecuado y mantener en buenas condiciones de funcionamiento los sistemas de control de las condiciones inseguras de trabajo en la empresa o puesto de trabajo, de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando cuenta inmediata al supervisor o al responsable de su mantenimiento o del mal funcionamiento de los mismos. El trabajador o la trabajadora deberá informar al Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa o al Comité de Seguridad y Salud Laboral cuando, de acuerdo a sus conocimientos y experiencia, considere que los sistemas de control a que se refiere esta disposición no





*Hotel LTI Costa Caribe.*

- correspondiesen a las condiciones inseguras que se pretende controlar.
3. Usar en forma correcta y mantener en buenas condiciones los equipos de protección personal de acuerdo a las instrucciones recibidas dando cuenta inmediata al responsable de su suministro o mantenimiento, de la pérdida, deterioro, vencimiento, o mal funcionamiento de los mismos. El trabajador o la trabajadora deberá informar al Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa o al Comité de Seguridad y Salud Laboral cuando, de acuerdo a sus conocimientos y experiencia, considere que los equipos de protección personal suministrados no corresponden al objetivo de proteger contra las condiciones inseguras a las que está expuesto.
  4. Hacer buen uso y cuidar las instalaciones de saneamiento básico, así como también las instalaciones y comodidades para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas y en general, de todas las instalaciones de servicio social.
  5. Respetar y hacer respetar los avisos, carteleros de seguridad e higiene y demás indicaciones de advertencias que se fijaren en diversos sitios, instalaciones y maquinarias de su centro de trabajo, en materia de seguridad y salud en el trabajo.
  6. Mantener las condiciones de orden y limpieza en su puesto de trabajo. acatar las instrucciones, advertencias y enseñanzas que se le impartieren



*Hotel LTI Costa Caribe.*

en materia de seguridad y salud en el trabajo.

7. Cumplir con las normas e instrucciones del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo establecido por la empresa.
8. Informar de inmediato, cuando tuvieren conocimiento de la existencia de una condición insegura capaz de causar daño a la salud o la vida, propia o de terceros, a las personas involucradas, al Comité de Seguridad y Salud Laboral y a su inmediato superior, absteniéndose de realizar la tarea hasta tanto no se dictamine sobre la conveniencia o no de su ejecución.
9. Participar activamente en forma directa o a través de la elección de representantes, en los Comités de Seguridad y Salud Laboral y demás organismos que se crearen con los mismos fines.
10. Participar activamente en los programas de recreación, uso del tiempo libre, descanso y turismo social.
11. Cuando se desempeñen como supervisores o supervisoras, capataces, caporales, jefes o jefas de grupos o cuadrillas y, en general, cuando en forma permanente u ocasional actúen como cabeza de grupo, plantilla o línea de producción, vigilar la observancia de las prácticas de seguridad y salud por el personal bajo su dirección
12. Cuando se desempeñen como supervisores o supervisoras, capataces, caporales, jefes o jefas de grupos o cuadrillas y, en general, cuando en forma permanente u ocasional actúen como cabeza de grupo.





*Hotel LTI Costa Caribe.*

13. Plantilla o línea de producción, vigilar la observancia de las prácticas de seguridad y salud por el personal bajo su dirección.
14. Denunciar ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, cualquier violación a las condiciones y medio ambiente de trabajo, cuando el hecho lo requiera o en todo caso en que el empleador o empleadora no corrija oportunamente las deficiencias denunciadas.
15. En general, abstenerse de realizar actos o incurrir en conductas que puedan perjudicar el buen funcionamiento del Régimen de Seguridad y Salud en el Trabajo.
16. Acatar las pautas impartidas por las supervisoras o supervisores inmediatos a fin de cumplir con las normativas de prevención y condiciones de seguridad manteniendo la armonía y respeto en el trabajo.

Los deberes que esta Ley establece a los trabajadores y trabajadoras y la atribución de funciones en materia de seguridad y salud laborales, complementarán las acciones del empleador o de la empleadora, sin que por ello eximan a éste del cumplimiento de su deber de prevención y seguridad.

## Capítulo II

### Derechos y deberes de los empleadores y empleadoras.

**Artículo 55.** Los empleadores y empleadoras tienen derecho a:

1. Exigir de sus trabajadores y trabajadoras el cumplimiento de las normas.



*Hotel LTI Costa Caribe.*

de higiene, seguridad y ergonomía, y de las políticas de prevención y participar en los programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social que mejoren su calidad de vida, salud y productividad.

2. Participar activamente en los Comités de Seguridad y Salud Laboral.
3. Participar en la discusión y adopción de las políticas nacionales, regionales, locales, por rama de actividad, empresa y establecimiento en el área de seguridad y salud en el trabajo.
4. Solicitar y recibir asesoría del Comité de Seguridad y Salud Laboral de su centro de trabajo, del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales y demás órganos competentes.
5. Participar de manera individual o colectiva en las actividades tendentes a mejorar la calidad de la prestación de los servicios del Régimen de Seguridad y Salud en el Trabajo.
6. Recibir información y capacitación en materia de salud, higiene, seguridad, bienestar en el trabajo, recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, por parte de los organismos competentes.
7. Exigir a los trabajadores y trabajadoras el uso adecuado y mantener en buenas condiciones de funcionamiento los sistemas de control de las condiciones inseguras de trabajo instalados en la empresa o puesto de trabajo.
8. Exigir a los trabajadores y trabajadoras el uso adecuado y de forma



*Hotel LTI Costa Caribe.*

correcta, y mantener en buenas condiciones los equipos de protección personal suministrados para preservar la salud.

9. Exigir a los trabajadores y trabajadoras hacer buen uso y cuidar las instalaciones de saneamiento básico, así como también las instalaciones y comodidades para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas y en general, de todas las instalaciones del centro de trabajo.
10. Exigir a los trabajadores y trabajadoras el respeto y acatamiento de los avisos, las carteleras y advertencias que se fijaren en los diversos sitios, instalaciones y maquinarias de su centro de trabajo, en materia de salud, higiene y seguridad.
11. Garantizar que sus trabajadores y trabajadoras reciban oportunamente las prestaciones de atención médica garantizadas en este Régimen Prestacional de Seguridad y salud en el Trabajo, por el Sistema Público Nacional de Salud.
12. Lograr que el Régimen de Seguridad y Salud en el Trabajo se subrogue a las obligaciones derivadas de la responsabilidad objetiva del empleador o de la empleadora ante la ocurrencia de un accidente o enfermedad ocupacional cuando no hubiese negligencia o dolo por parte del empleador o de la empleadora.
13. Ser reclasificados de manera oportuna y adecuada en relación a las categorías de riesgo establecidas en la clasificación de las empresas a los



*Hotel LTI Costa Caribe.*

efectos de las cotizaciones al Régimen de Seguridad y Salud en el Trabajo.

14. Denunciar ante la Superintendencia de Seguridad Social irregularidades relativas al registro y otorgamiento de las prestaciones del Régimen de Seguridad y Salud en el Trabajo.
15. Denunciar ante las autoridades competentes y recibir pronta y oportuna respuesta por cualquier violación a las normativas legales y reglamentarias vigentes sobre condiciones y medio ambiente de trabajo, ambiente general, condiciones para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, que afecte el ambiente de trabajo de su empresa, por parte de las empresas aledañas o de los organismos públicos.
16. exigir a sus trabajadores y trabajadoras que se abstengan de realizar actos o incurrir en conductas que puedan perjudicar el buen funcionamiento del Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
17. Ejercer la defensa en caso de imputaciones o denuncias que puedan acarrearle sanciones en virtud de lo establecido en la presente Ley.
18. Garantizar que sus trabajadores y trabajadoras reciban oportunamente las prestaciones de atención médica garantizadas en este Régimen Prestacional de Seguridad y salud en el Trabajo, por el Sistema Público Nacional de Salud.
19. Lograr que el Régimen de Seguridad y Salud en el Trabajo se subrogue a las obligaciones derivadas de la responsabilidad objetiva del



*Hotel LTI Costa Caribe.*

empleador o de la empleadora ante la ocurrencia de un accidente o enfermedad ocupacional cuando no hubiese negligencia o dolo por parte del empleador o de la empleadora.

20. Ser reclasificados de manera oportuna y adecuada en relación a las categorías de riesgo establecidas en la clasificación de las empresas a los efectos de las cotizaciones al Régimen de Seguridad y Salud en el Trabajo.
21. Denunciar ante la Superintendencia de Seguridad Social irregularidades relativas al registro y otorgamiento de las prestaciones del Régimen de Seguridad y Salud en el Trabajo.
22. Denunciar ante las autoridades competentes y recibir pronta y oportuna respuesta por cualquier violación a las normativas legales y reglamentarias vigentes sobre condiciones y medio ambiente de trabajo, ambiente general, condiciones para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, que afecte el ambiente de trabajo de su empresa, por parte de las empresas aledañas o de los organismos públicos.
23. exigir a sus trabajadores y trabajadoras que se abstengan de realizar actos o incurrir en conductas que puedan perjudicar el buen funcionamiento del Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
24. Ejercer la defensa en caso de imputaciones o denuncias que puedan



*Hotel LTI Costa Caribe.*

puedan acarrearle sanciones en virtud de lo establecido en la presente Ley.

**TÍTULO V**  
**DE LA HIGIENE, LA SEGURIDAD Y LA ERGONOMÍA**  
Condiciones y ambiente en que debe desarrollarse el trabajo

**Artículo 65.** Los empleadores y empleadoras están en la obligación de registrar todas las sustancias que por su naturaleza, toxicidad o condición físico-química pudieran afectar la salud de los trabajadores y trabajadoras. Dicho registro debe señalar explícitamente el grado de peligrosidad, los efectos sobre la salud, las medidas preventivas, así como las medidas de emergencia y tratamiento médico correspondiente.

**TÍTULO VI**  
**ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES OCUPACIONALES**  
Capítulo I  
Definición de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales

**Artículo 69.** Se entiende por accidente de trabajo, todo suceso que produzca en el trabajador o la trabajadora una lesión funcional o corporal, permanente o temporal, inmediata o posterior, o la muerte, resultante de una acción que pueda ser determinada o sobrevenida en el curso del trabajo, por el hecho o con ocasión del trabajo.

**Artículo 70.** Se entiende por enfermedad ocupacional, los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los





*Hotel LTI Costa Caribe.*

los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes.

Se presumirá el carácter ocupacional de aquellos estados patológicos incluidos en la lista de enfermedades ocupacionales establecidas en las normas técnicas de la presente Ley, y las que en lo sucesivo se añadieren en revisiones periódicas realizadas por el ministerio con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo conjuntamente con el ministerio con competencia en materia de salud



*Hotel LTI Costa Caribe.*

## **OBJETIVOS.**





*Hotel LTI Costa Caribe.*

### **OBJETIVOS.**

Los manuales administrativos son unas herramientas que permite documentar conocimientos y experiencias de un tema determinado lo que ayuda lograr de manera sistemática sus procedimientos y obtener así el trabajo de manera efectiva.

Los manuales de políticas y procedimientos permiten administrar, organizar y controlar los procesos asociados a la calidad del servicio ofrecida en función de las actividades y responsabilidades que realiza el área estudiada.

Este manual tiene como objetivos fundamentales los siguientes:

1. Compilar de modo secuencial, ordenada y detallada las actividades y procedimientos realizados en la sección de almacén del Hotel LTI Costa Caribe.
2. Permitir ahorra tiempo y esfuerzo, evitando actividades repetitivas.
3. Establecer un sistema que facilite la realización de tareas.
4. Facilitar el adiestramiento a nuevo personal.
5. Informar a los pasantes del área sobre las actividades y procedimientos de la sección de almacén.
6. Definir las políticas y procedimientos de la sección de almacén.
7. Documentar las experiencias acumuladas.



*Hotel LTI Costa Caribe.*

**SECCIÓN DE ALMACÉN  
ESTRUCTURA Y FUNCIONES.**

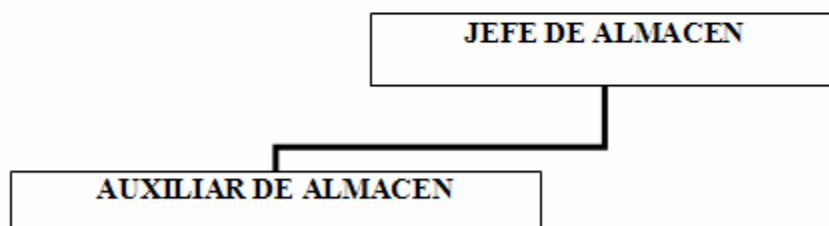


*Hotel LTI Costa Caribe.*

### **ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.**

La sección del almacén del Hotel LTI costa caribe es la unidad que se encarga de recibir y resguardar la mercancía, esta sección es dependiente directamente del departamento de contraloría, siendo su supervisor inmediato el contralor de costos, la sección esta conformada por un jefe de almacén y un auxiliar de almacén.

#### **SECCIÓN DE ALMACÉN.**



Fuente: Elaboración Propia. Con datos suministrados por Departamento de RRHH.



*Hotel LTI Costa Caribe.*

### **DESCRIPCIÓN DEL CARGO.**

Departamento: Contraloría.

Sección: Almacén.

Supervisor inmediato: Contralor de costos.

Cargo: Jefe de almacén.

### **PERFIL DEL CARGO.**

Edad: entre 26 – 40 años.

Educación: TSU o Lic. en administración hotelera o carrera afín.

Facilidad de expresión.

Iniciativa propia.

Dispuesto a trabajar bajo presión.

Manejo de personal.

### **FUNCIONES.**

-Es el encargado de coordinar en conjunto con el gerente de compras el abastecimiento del almacén.

-El realiza y controla la recepción de mercancía.

-Envía a costos el reporte donde se reflejan las entradas diarias al almacén.

-Dirige y supervisa el personal a su cargo.

-Vigila los niveles de máximos y mínimos.

-Controla todos los depósitos a su cargo.

-Crea nuevos códigos para productos que no se encuentren en el inventario.



*Hotel LTI Costa Caribe.*

### **DESCRIPCIÓN DEL CARGO.**

Departamento: Contraloría.

Sección: Almacén.

Supervisor inmediato: Jefe de almacén.

Cargo: Auxiliar de almacén.

### **PERFIL DEL CARGO.**

Edad: entre 20 – 35 años.

Educación: Media diversificada.

Facilidad de expresión.

Iniciativa propia.

Dispuesto a trabajar bajo presión.

Conocimientos de manipulación y almacenamiento de alimentos.

### **FUNCIONES.**

-Se encarga de clasificar y codificar las tarjetas de inventario, con sus códigos respectivos, esto es para todos lo que ingrese al almacén tanto general, como a los diferentes depósitos.

-Verifica las requisiciones.

-Organiza las existencias.

-Tramita la entrega de las mercancías.

-Informa al su jefe sobre mercancías dañadas o defectuosas.

-Realiza las entradas y salidas de mercancía.



*Hotel LTI Costa Caribe.*

**POLÍTICAS PARA LA SECCIÓN DE ALMACÉN DEL  
HOTEL LTI COSTA CARIBE.**

**RECEPCION DE MERCANCIA.**

*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Política AL-RM 001

Elaborado: Arnelis Boadas.

Firma: \_\_\_\_\_

Aprobado por:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación:

**Contenido:**

	Hoja
1- Propósito.	1
2- Alcance.	1
3- Definiciones.	1
4- Responsable de la revisión de la política.	1
5- Revisión de la política.	1
6- Documentos aplicables y/o anexos.	1
7- Políticas.	1-2

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



Hotel LTI Costa Caribe

Código: Política AL-RM 001

**1- Propósito:**

Establecer las condiciones idóneas para el proceso de recepción de mercancía.

**2- Alcance:**

Aplicable a todo lo relacionado con el proceso de recepción.

**3- Definiciones:**

-Recepción de mercancía: es el proceso mediante el cual la mercancía es recibida, chequeada y autorizada para ingresar al almacén.

**4- Responsable de la revisión de la política:**

El responsable de editar y actualizar estas políticas es el departamento de contraloría.

**5- Revisión de la política:**

Estas políticas deben ser revisadas por lo menos una vez a el año, o antes de ser necesario si llegan a mejorarse los sistemas administrativos y/o operativos de la sección.

**6- Documentos aplicables y/o anexos:**

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:





Hotel LTI Costa Caribe

Código: Política AL-RM 001

- 6.1-Documento aplicable uno: formato AL-RM 001 "Orden de compra".  
 6.2-Documento aplicable dos: formato AL-RM 002 "Tarjeta de meat- tag".  
 6.3- Documento aplicable tres: formato AL-RM 003 "nota de crédito /nota de crédito"

**7- Políticas:**

- 7.1-la sección de almacén es la unidad responsable de la recepción de mercancía.  
 7.2-El horario de recepción de mercancía esta comprendido entre las 9:30 AM y las 4:00 PM de lunes a vienes y el día sábado de 9:30 AM hasta las 12:30 PM  
 7.3-Todos los proveedores que ingresen a las instalaciones del hotel deber ser autorizados y anunciados por el departamento de seguridad.  
 7.4-El personal de cumplir a cabalidad con las normas de higiene para la recepción de alimentos.  
 7.5-A la llegada del proveedor se le debe exigir la factura.  
 7.6-De existir discrepancias entre la factura, con respecto a lo estipulado con anterioridad en la orden de compra el almacén debe comunicarse a compras.  
 7.-Los productos como: carnes, aves, pescados y mariscos deben ser etiquetados y colocados en bolsas transparentes y resistentes.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



**ALMACENAMIENTO DE LA MERCANCIA.**

*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Política AL-AM 002

Elaborado: Arnelis Boadas.

Firma: \_\_\_\_\_

Aprobado:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación:

**Contenido:**

	Hoja
1- Propósito.	1
2- Alcance.	1
3- Definiciones.	1
4- Responsable de la revisión de la política.	1
5- Revisión de la política.	1
6- Documentos aplicables y/o anexos.	1
7- Políticas.	1-2

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe*

Código: Política AL-AM 002

**1- Propósito:**

Establecer los lineamientos para el proceso de almacenaje de la mercancía.

**2- Alcance:**

Aplicable a todo lo relacionado con el proceso de almacenamiento.

**3- Definiciones:**

-Almacenamiento: es el proceso que permite distribuir y conservar la mercancía de acuerdo a las necesidades y naturaleza del producto.

**- 4- Responsable de la revisión de la política:**

El responsable de editar y actualizar esta política el departamento de contraloría.

**5- Revisión de la política:**

Estas políticas deben ser revisadas por lo menos una vez a el año.

**6- Documentos aplicables y/o anexos:**

6.1-Documento aplicable uno: anexo "Informe de entradas diarias al almacén".

6.2-Documento aplicable dos: formato AL-AM 004 "Tarjeta de inventario".

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe*

Código: Política AL-AM 002

**7- Políticas:**

7.1-Es responsabilidad de la sección de almacén clasificar y codificar la mercancía.

7.2- Es responsabilidad de la sección de almacén registrar la mercancía en el sistema de inventarios.

7.3-Es responsabilidad de la sección de de almacén distribuir la mercancía en el almacén general y sus diferentes depósitos o cavas de almacenaje, según sus características y la naturaleza del producto.

7.4-Es responsabilidad de la sección de almacén realizar el llenado de las tarjetas de inventario y ubicación de las mismas.

7.5-El personal del almacén debe mantener limpias y ordenadas las áreas de almacenamiento.

7.6-El personal del almacén debe contar con el uniforme y equipo adecuado según las normas de higiene y seguridad laboral.

7.7-Ningún producto debe ser almacenado directamente en el suelo.

7.8-Todos los productos deben ser almacenados con prontitud.

7.9- La mercancía debe estar organizada de manera inversa según las fechas como fueron recibidas esto con el fin de mejorar la rotación del producto.

7.10-A todas las mercancías deben revisárseles las fechas de caducidad.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:

**CUSTODIA DE LA MERCANCIA.**

*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Política AL-CM 003

Elaborado: Amelis Boadas.

Firma: \_\_\_\_\_

Aprobado:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación:

**Contenido:**

	Hoja
1- Propósito.	1
2- Alcance.	1
3- Definiciones.	1
4- Responsable de la revisión de la política.	1
5- Revisión de la política.	1
6- Control aplicable y/o anexo.	1
7- Políticas.	1-2

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



Hotel LTI Costa Caribe

Código: Política AL-CM 003

**1- Propósito:**

Establecer los lineamientos para el proceso de custodia de la mercancía.

**2- Alcance:**

Aplicable a todo lo relacionado con el proceso custodia de la mercancía.

**3- Definiciones:**

-Custodiar: es resguardo, en este caso de la mercancía evitando así el robo y daño de la misma.

**- 4- Responsable de la revisión de la política:**

Son responsables de editar y actualizar esta política el departamento de contraloría.

**5- Revisión de la política:**

Estas políticas deben ser revisadas por lo menos una vez a el año, o antes si esto es requerido debido a mejoras o cambios en los sistemas de seguridad.

**6- Control aplicables y/o anexos:**

6.1-Documento aplicable uno: "Cuaderno de novedades"

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



Hotel LTI Costa Caribe

Código: Política AL-CM 003

**7- Políticas:**

7.1-Es responsabilidad del almacén custodiar y resguardar la mercancía

7.2-Las llaves del almacén así como de los depósitos y cavas deben estar bajo la custodia del jefe de almacén durante la jornada laboral.

7.3-Las llaves así como el libro de novedades debe permanecer bajo custodia del departamento de seguridad una vez culminada la jornada laboral del almacén.

7.4- No se debe permitir la entrada de personas ajenas al almacén sino esta en compañía del jefe o el auxiliar del almacén.

7.5-Deben respetarse las normas de higiene y seguridad industrial.

7.6-Mantener las condiciones idóneas para evitar daños y deterioro en la mercancía.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



**DESPACHO DE LA MERCANCIA.**

*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Política AL-DM 004

Elaborado: Arnelis Boadas.

Firma: \_\_\_\_\_

Aprobado:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación:

**Contenido:**

	Hoja
1- Propósito.	1
2- Alcance.	1
3- Definiciones.	1
4- Responsable de la revisión de la política.	1
5- Revisión de la política.	1
6- Control aplicable y/o anexo.	1
7- Políticas.	1-2

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe*

Código: Política AL-DM 004

**1- Propósito:**

Establecer los lineamientos para el proceso de despacho de la mercancía.

**2- Alcance:**

Aplicable a todo lo relacionado con el proceso despacho de la mercancía.

**3- Definiciones:**

-Despacho de mercancía: es el proceso mediante el cual el personal que labora en el hotel retira la mercancía solicitada al almacén previa entrega de la requisición debidamente autorizada.

**4- Responsable de la revisión de la política:**

Son responsables de editar y actualizar esta política es el departamento de contraloría.

**5- Revisión de la política:**

Estas políticas deben ser revisadas por lo menos una vez a el año, o antes si es necesario.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe*

Código: Política AL-DM 004

**6- Documentos aplicables y/o anexos:**

6.1-Documento aplicable uno: formato AL-DM 005 "Requisición interna".

6.2-Documento aplicable dos: formato AL-DM 006 "Requisición de compras".

**7- Políticas:**

7.1-El despacho de mercancía es realizado únicamente por el personal del almacén.

7.2-las requisiciones deben estar elaboradas por tipo de producto.

7.3- todas las requisiciones deben estar debidamente autorizadas por el jefe o encargado del departamento solicitante.

7.4-La requisición debe estar escritas de manera legible.

7.5-Todos los productos deben ser retirados en el almacén general.

7.6-Todas las requisiciones deben estar firmadas como recibidas y entregadas, tanto en original como en sus copias.

7.7-El despacho de mercancía tiene un horario comprendido entre las 9:30 AM y las 5:30 PM de lunes a viernes y el día sábado de 9:30 AM a 12:30 PM compuesta por original y dos copias.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe.*

**PROCEDIMIENTOS PARA LA SECCIÓN DE  
ALMACÉN DEL HOTEL LTI COSTA CARIBE.**

**PROCESO DE RECEPCION.**

*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Procedimiento AL-RM 001

Elaborado: Amelis Boadas.

Firma: \_\_\_\_\_

Aprobado:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación:

**Contenido:**

	Hoja
1- Propósito.	1
2- Alcance.	1
3- Responsabilidades.	1
4- Definiciones.	2
5- Responsable de la revisión del procedimiento.	2
6- Revisión del procedimiento.	2
7- Documentos aplicables y/o anexos.	3
8- Diagramas de flujo.	3
9- Procedimientos.	3-4
10-Lista de distribución.	4

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:

**PROCESO DE RECEPCION.**

*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Procedimiento AL-RM 001

Elaborado: Amelis Boadas.

Firma: \_\_\_\_\_

Aprobado:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación:

**Anexos:**

Hoja.

Uno: Formato AL-RM 001 "Orden de compra".	5
Dos: Formato AL-RM 002 "Tarjeta de meat- tag".	6
Tres: Formato AL-RM 003 "Nota de crédito / Nota de debito".	7
Cuatro : Diagrama de flujo del procedimiento AL-RM 001 para "la recepción de mercancía de carnes, aves, pescados y mariscos".	8-9
Cinco: Diagrama de flujo del procedimiento AL-RM 001 para "la recepción de frutas y verduras".	10-11
Seis: Diagrama de flujo del procedimiento AL-RM 001 para "la recepción de bebida, activos y suministros.	12-13

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Procedimiento AL-RM 001

**1- Propósito:**

Especificar los pasos a seguir en el proceso de recepción de mercancía.

**2- Alcance:**

Aplicable para la elaboración del proceso de recepción.

**3- Responsabilidades:**

3.1- El jefe de almacén:

- 3.1.1- coordina el proceso de recepción de mercancía.
- 3.1.2- comparar la orden de compra con la factura.
- 3.1.3- informa a compras cualquier anomalía con la factura.
- 3.1.4- llenar las tarjetas de meat-tag.
- 3.1.5- firmar y sellar la factura.

3.2- El auxiliar de almacén:

- 3.2.1- recibir la mercancía.
- 3.2.2- revisar su calidad.
- 3.2.3- orientar al proveedor su ubicación en el almacén.
- 3.2.4- firmar y sellar la factura de ser necesario.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Procedimiento AL-RM 001

**4- Definiciones:**

- Recepción de mercancía: procedimiento mediante el cual la mercancía es recibida y chequeada en el muelle de recepción.
- Meat-tag: es una etiqueta de identificación, la cual se le coloca a productos como carnes, aves, pescado, y mariscos antes de ser colocados en las cavas, para así poder identificarlos con facilidad una vez congelados.
- Factura: es un documento donde se detalla cantidad, precio y descripción del o los productos que se están recibiendo
- Orden de compra: documento por medio del cual el hotel, tramita las compras que va a realizar.
- Nota de crédito / nota de débito: es un documento de circulación interna en la empresa, el cual va anexado a la factura, en caso de que esta presente discrepancias con la orden de compra.

**5- Responsable de la revisión del procedimiento:**

Es responsabilidad del departamento de contraloría revisar y actualizar este procedimiento.

**6- Revisión del procedimiento:**

Este procedimientos debe ser revisado por lo menos una vez al año.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:





*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Procedimiento AL-RM 001

**7- Documentos aplicables y/o anexos:**

- 7.1- Documento aplicable uno: Formato AL-RM 001 "Orden de compra".  
 7.2- Documento aplicable dos: Formato AL-RM 002 "Tarjeta de meat-tag".  
 7.3- Documento aplicable tres: Formato AL-RM 003 "Nota de crédito / Nota de débito".

**8- Diagramas de flujo:**

Los diagramas de flujo correspondientes a estos procedimientos se muestran en el anexo número cuatro, cinco y seis.

**9- Procedimientos:**

**9.1- La sección de almacén:**

- 9.1.1- solicita al proveedor la factura correspondiente.  
 9.1.2- revisa la orden de compra a ver si concuerda con la factura.  
 9.1.3- si la orden de compra no concuerda con la factura notifica a compras.  
 9.1.4- si la orden de compra concuerda con la factura procede a la recepción.  
 9.1.5- se verifica que la calidad del producto sea la acordada.  
 9.1.6- si son productos perecederos como: carnes, aves, pescados y mariscos se pesan y llenan las etiquetas para luego colocárselas a los productos.  
 9.1.7- se envían a sus respectivas cavas.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Procedimiento AL-RM 001

9.1.8- si se trata de frutas y verduras se pesan y envían a la cava de refrigeración.

9.1.9- si se trata de cualquier otro suministro sea alimento semi-perecederos, bebidas u otros suministros en general, o activo se verifican las cajas o empaques del producto.

9.1.10- son enviados a el almacén general, o sus respectivo deposito según sea el producto

9.1.11- culminado el proceso firmada y sella la factura.

9.2- Departamento de compras:

9.2.1- verifica la información.

9.2.2- y se realizan las respectivas notas de debito o crédito según sea el caso.

9.2.3- envía una copia de la nota a el almacén.

**10-Lista de distribución:**

- Sección de almacén.

- Departamento de compras.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



Hotel LTI Costa Caribe.

Código: Procedimiento AL-RM 001

**ANEXO UNO: FORMATO AL-RM 001 "ORDEN DE COMPRA".**

COD. ART. No.		CANT. QUANT.	DESCRIPCIÓN DESCRIPTION	UNIDAD UNIT.	REG. NR	IMPORTE P/U PRICE P/U	IMPORTE TOTAL TOTAL AMOUNT
<b>TOTAL</b>							
Gerente de Compras/Purchasing Manager		Controlador/Controller			Gerente General/General Manager		
<small>Original: Para supplier/for supplier - Copia/Copy: Dep. Compras/Purchasing dep. - Copia/Copy: Auxiliar Contabilidad/Receives Accounting</small>							

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



Hotel LTI Costa Caribe.

Código: Procedimiento AL-RM 001

**ANEXO DOS: FORMATO AL-RM 002 "TARJETA DE MEAT- TAG".**

<p><b>Nº 11852</b></p> <p><b>LTI - Costa Caribe Beach Hotel</b></p> <p>Fecha: ____/____/____</p> <p>Artículo: _____</p> <p>Corte: _____</p> <p>Proveedor: _____</p> <p>Peso: _____</p> <p>Precio Unitario Bs. _____</p> <p>Costo Total Bs. _____</p> <hr/> <p><b>Nº 11852</b></p> <p>Fecha: ____/____/____</p> <p>Artículo: _____</p> <p>Corte: _____</p> <p>Proveedor: _____</p> <p>Peso: _____</p> <p>Precio Unitario Bs. _____</p> <p>Costo Total Bs. _____</p>
--

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Procedimiento AL-RM 001

**ANEXO TRES: FORMATO AL-RM 003 “NOTA DE CRÉDITO /NOTA DE DEBITO”.**

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

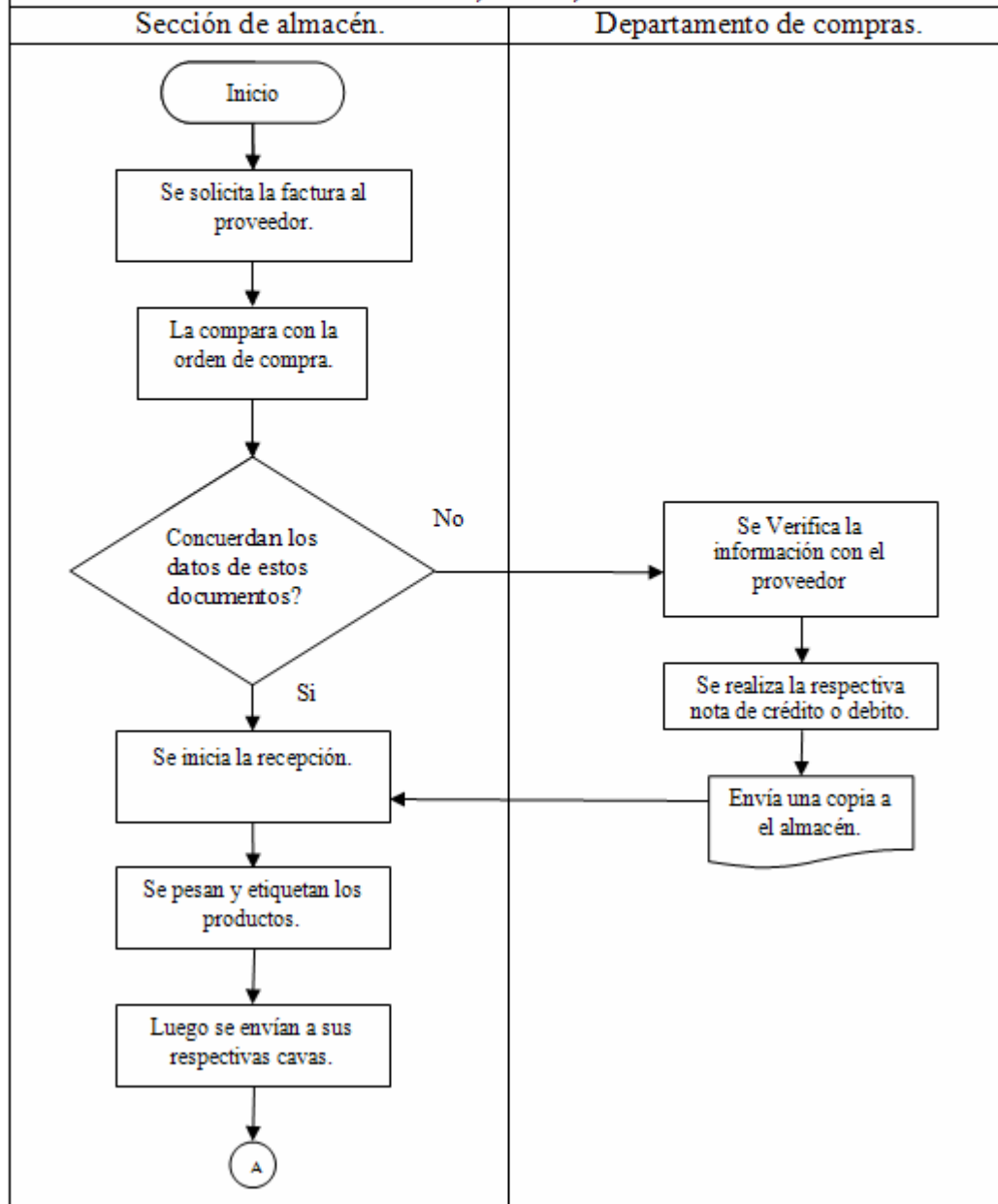
Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



Hotel LTI Costa Caribe.

Código: Procedimiento AL-RM 001

**ANEXO CUATRO: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE CARNES, AVES, PESCADOS Y MARISCOS.**





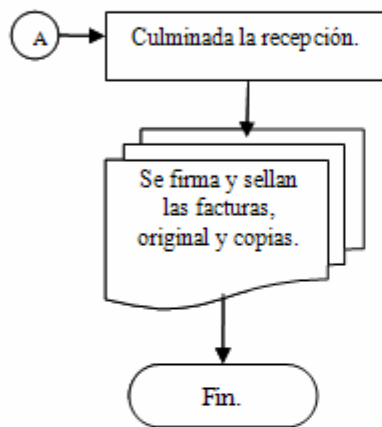
Hotel LTI Costa Caribe.

Código: Procedimiento AL-RM 001

**ANEXO CUATRO: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE CARNES, AVES, PESCADOS Y MARISCOS.**

Sección de almacén.

Departamento de compras.

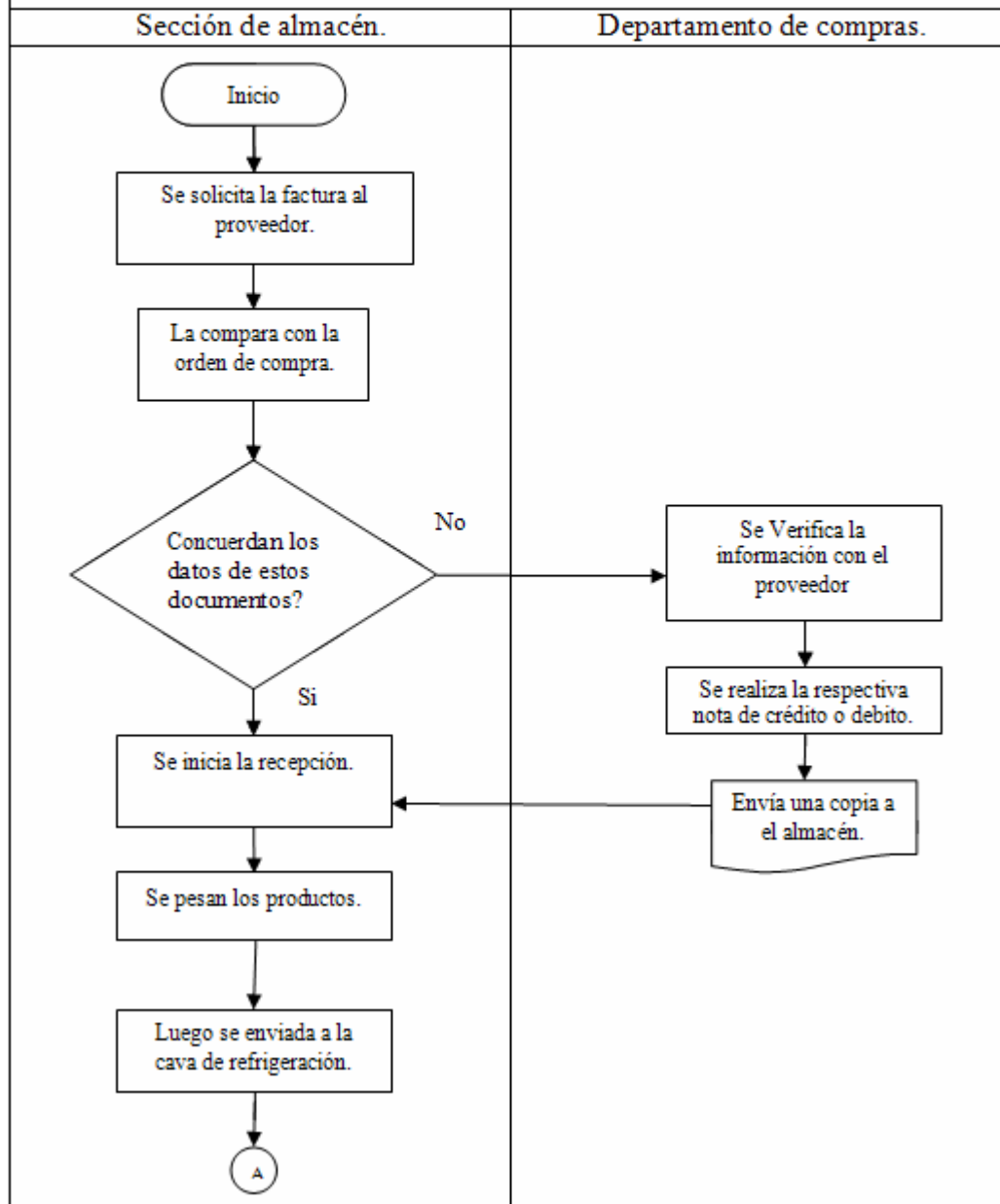




Hotel LTI Costa Caribe.

Código: Procedimiento AL-RM 001

**ANEXO CINCO: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE FRUTAS Y VERDURAS**







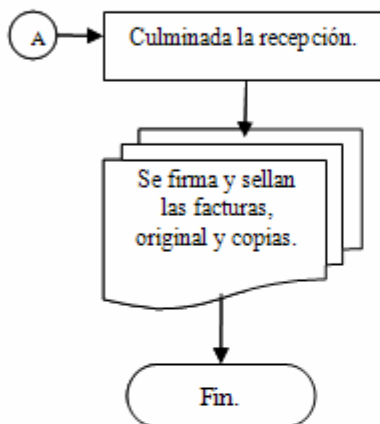
Hotel LTI Costa Caribe.

Código: Procedimiento AL-RM 001

**ANEXO CINCO: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE FRUTAS Y VERDURAS.**

Sección de almacén.

Departamento de compras.

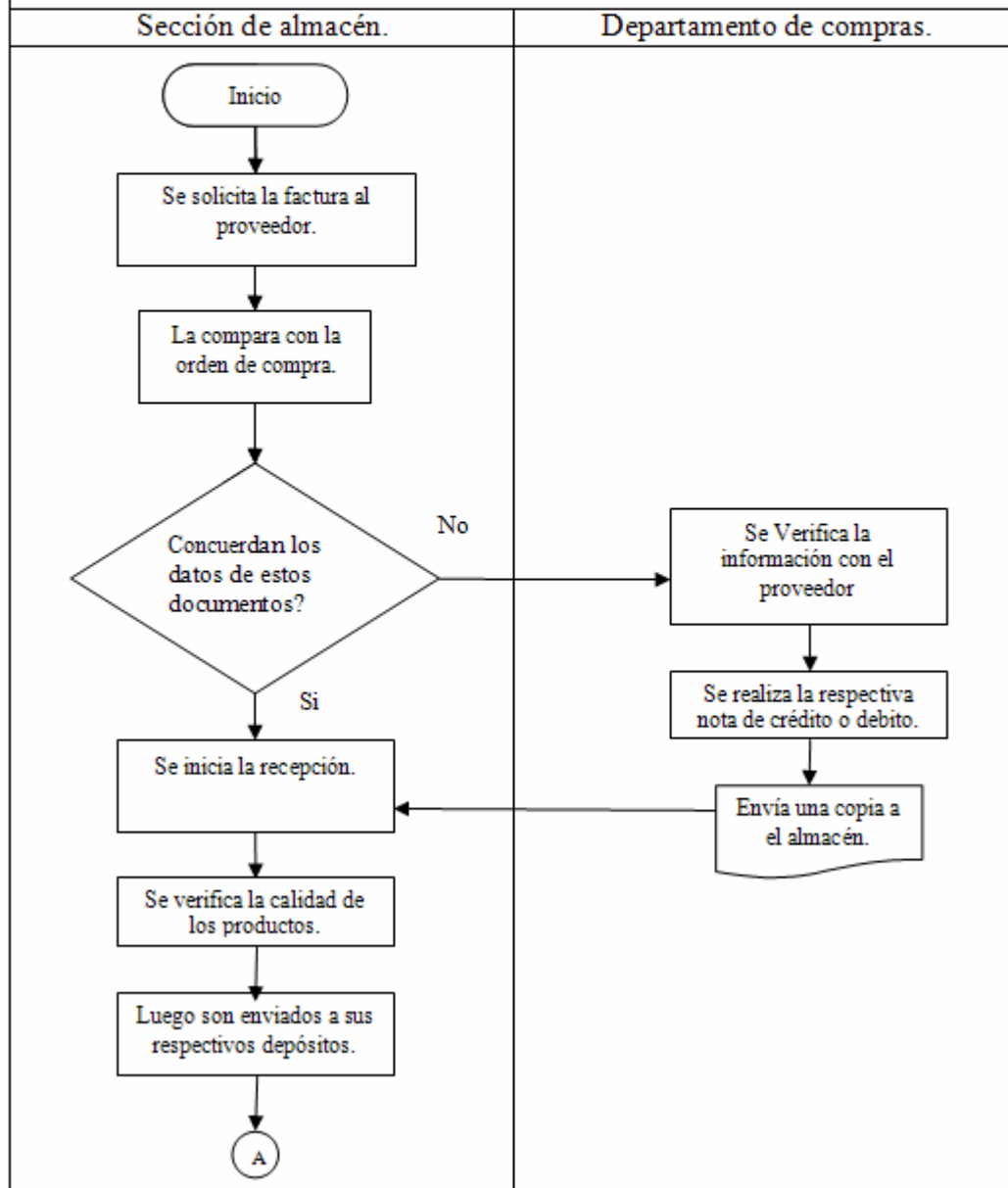




Hotel LTI Costa Caribe.

Código: Procedimiento AL-RM 001

**ANEXO SIES: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE BEBIDAS, ALIMENTOS SEMI-PERECEDEROS, ACTIVOS Y SUMUNISTROS.**





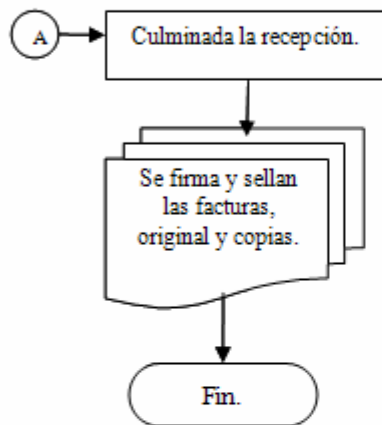
Hotel LTI Costa Caribe.

Código: Procedimiento AL-RM 001

**ANEXO SEIS: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE BEBIDAS, ALIMENTOS SEMI-PERECEDEROS, ACTIVOS Y SUMUNISTROS**

Sección de almacén.

Departamento de compras.



**PROCESO DE RECEPCION.**

*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-RM 001

Elaborado: Amelis Boadas.

Firma: \_\_\_\_\_

Aprobado:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación:

**Contenido:**

	Hoja
1- Propósito del formato.	1
2- Alcance.	1
3- Responsabilidades.	1
4- Definiciones.	1
5- Responsable de la revisión del formato.	2
6- Revisión del formato.	2
7- Documentos aplicables y/o anexos.	2
8- Formato.	2
9- Instructivo de llenado.	2-3
10- Lista de distribución.	3

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:

**PROCESO DE RECEPCION.**

*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-RM 001

Elaborado: Amelis Boadas.

Firma: \_\_\_\_\_

Aprobado:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación:

**Anexos:**

Hoja

Uno: Formato AL-RM 001 "Orden de compra".

4

Dos: Ejemplo de llenado del formato AL-RM 001 "Orden de compra"

5

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:

Revisado por:

Fecha de emisión:

--	--	--



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-RM 001

**1- Propósito del formato:**

Contar con un documento que avale lo que fue pedido al proveedor.

**2- Alcance:**

Este formato es aplicable para la elaboración del proceso de recepción de mercancía, para verificar lo pedido a través de la orden de compra con lo recibido por medio de la factura.

**3- Responsabilidades:**

3.1- Departamento de compras:

3.1.1- llenar el formato de orden de compra para realizar el pedido correspondiente.

3.1.2- enviar a el almacén una copia luego de realizado el pedido.

3.2- Almacén:

3.2.1- verificar que el formato de orden de compra concuerde con la factura recibida del proveedor.

**4- Definiciones:**

- Orden de compra: documento por medio del cual el hotel, tramita las compras que va a realizar.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-RM 001

**5- Responsable de la revisión del formato:**

Es responsabilidad del departamento de contraloría revisar y actualizar este formato.

**6- Revisión del formato:**

Este formato debe ser revisado por lo menos una vez al año.

**7- Documentos aplicables y/o anexos:**

7.1- Documento aplicable uno: Formato AL-RM 001 "Orden de compra".

7.2- Documento aplicable dos: ejemplo de llenado del formato AL-RM 001.

**8- Formato:**

El formato orden de compra se muestra en el anexo uno.

**9- Instructivo de llenado:**

**Espacio uno:** indica el número correlativo del talonario del formato.

**Espacio dos:** indica el nombre del formato.

**Espacio tres:** aquí se coloca el número de orden de compra con que solicitaron los productos

**Espacio cuatro:** en este se coloca el día mes y año de emisión del formato.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-RM 001

**Espacio cinco:** aquí se coloca el departamento que solicito la mercancía.

**Espacio seis:** en este cuadro se colocan los datos del proveedor.

**Espacio siete:** en este se coloca el día, mes y año de la solicitud.

**Espacio ocho:** aquí se colocan las condiciones de pago, fecha de llegada del producto, y la vía de llegada al hotel.

**Espacio nueve:** en este cuadro se coloca el código o numero del articulo

**Espacio diez:** aquí se anotan las cantidades por tipo de producto.

**Espacio once:** en este cuadro se coloca las descripciones de los productos.

**Espacio doce:** este muestra las unidades de denominación de cada producto.

**Espacio trece:** aquí se coloca un número consecutivo asignado por rubro.

**Espacio catorce:** en este se coloca el precio unitario de cada producto.

**Espacio quince:** en este cuadro se coloca el precio total del producto.

**Espacio dieciséis:** aquí se coloca el monto global del pedido.

**Espacio diecisiete:** en este cuadro se coloca la firma del gerente de compras.

**Espacio dieciocho:** aquí se coloca la firma del contralor.

**Espacio diecinueve:** en este último se coloca la firma del gerente general.

**10-Lista de distribución:**

- Departamento de compras.
- Sección de almacén.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:





Hotel LTI Costa Caribe.

Código: Formato AL-RM 001

**ANEXO UNO: FORMATO AL-RM 001 "ORDEN DE COMPRA".**

HOTELERA SOL, C.A. RIF. J-30406436-5		<b>LTI-Costa Caribe Beach Hotel</b>			
<b>2</b> <b>ORDEN DE COMPRA</b> PURCHASE ORDER			<b>1</b> N° <b>3125</b>		
<b>3</b> Requisición No. Requisition No.		<b>6</b> SUPLIDOR / SUPPLIER		<b>7</b> FECHA DATE	
<b>4</b> Fecha Date		<b>5</b> Nombre Name		<b>8</b> Condiciones CONDICIONES	
Dep. Solicitante Orden Dep.		Dirección Address		Fecha de Llegada Delivery Date	
				Pago Payment	
				Vía	
<b>9</b> COD. REF. PR.	<b>10</b> CANT. QUANT.	<b>11</b> DESCRIPCION DESCRIPTION	<b>12</b> UNIDA UNIT.	<b>13</b> REG. TAX	<b>14</b> IMPORTE P/U PRICE
					<b>15</b> IMPORTE TOTAL TOTAL AMOUNT
<b>TOTAL</b>					<b>16</b>
<b>17</b> Gerente de Compras/Purchasing Manager		<b>18</b> Contralor/Controller		<b>19</b> Gerente General/General Manager	
Original: Para supplier/for supplier - Copy/Carbon: Compras/Purchasing dep. - Copia/Copy: Contabilidad/Receives-Accounting					

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

N° de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



Hotel LTI Costa Caribe.

Código: Código: Formato AL-RM 001

**ANEXO DOS: EJEMPLO DE LLENADO DEL FORMATO AL-RM 001  
“ORDEN DE COMPRA”.**

COD. ART. No.		CANT. QUANT.	DESCRIPCION DESCRIPTION	UNIDAD UNIT.	REG. No.	IMPORTE P/U PRICE P/U	IMPORTE TOTAL TOTAL AMOUNT
102005		23Kgr.	Atun			11000	25300
102070		194 Kgr	Palager			13000	2522000
102095		51 Kgr	Raya			6500	331500
<b>TOTAL</b>							<b>2878800</b>

HOTELERA SOL, C.A. RIF. J-30456438-5		<b>LTI-Costa Caribe Beach Hotel</b>	
<b>ORDEN DE COMPRA</b> <b>PURCHASE ORDER</b>		<b>Nº 3125</b>	
Requisición No. Requisition No.	<b>0301</b>	SUPLENTE / SUPPLIER	
Fecha Date	<b>23/ 11/ 2006</b>	Nombre Name	<b>Marielys</b>
Dep. Solicitante Orden Dep.	<b>Almacen</b>	Dirección Address	<b>Juangriego, calle el sol.</b>
		Fecha de Entrega Delivery Date	
		<b>2511/2007</b>	
		Pago Payment	
		<b>Credito</b>	
		Vía Via	
		<b>Cheque</b>	

Gerente de Compras/Purchasing Manager <b>Gilman</b>	Contralor/Contrallar <b>Chacon</b>	Gerente General/General Manager <b>oduber</b>
--	---------------------------------------	--

Original: Para suplente/for supplier - Copia/Copy: Dep. Compras/Purchasing dep. - Copia/Copy: Receptor/Contabilidad/Receiver Accounting

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:

**PROCESO DE RECEPCION.**

*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-RM 002

Elaborado: Amelis Boadas.

Firma: \_\_\_\_\_

Aprobado:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación:

**Contenido:**

	Hoja
1- Propósito del formato.	1
2- Alcance.	1
3- Responsabilidades.	1
4- Definiciones.	1
5- Responsable de la revisión del formato.	2
6- Revisión del formato.	2
7- Documentos aplicables y/o anexos.	2
8- Formato.	2
9- Instructivo de llenado.	2-3
10-Lista de distribución.	3

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:

**PROCESO DE RECEPCION.**

*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-RM 002

Elaborado: Amelis Boadas.

Firma: \_\_\_\_\_

Aprobado:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación:

**Anexos:**

Hoja

Uno: Formato AL-RM 002 "Tarjeta de meat-tag". 4

Dos: Ejemplo de llenado del formato AL-RM 002 "Tarjeta de meat-tag" 5

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:

Revisado por:

Fecha de emisión:

--	--	--



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-RM 002

**1- Propósito del formato:**

Llevar un control entre almacén y costos, así como también conocer el tipo de carnes que es una vez que la mercancía esta congelado y se dificulta su identificación.

**2- Alcance:**

Este formato es aplicable para la elaboración del proceso de recepción de mercancía, indicando la fecha, producto y cantidades que ingresaron a las cavas.

**3- Responsabilidades:**

3.1- Almacén:

3.2.1- llenar las tarjetas de meat-tag, según sean los datos correspondientes.

3.2.2- colocarle una al producto que se esta recibiendo y guardar la otra mitad para entrégasela a costos.

**4- Definiciones:**

- Meat-tag: es una etiqueta de identificación, la cual se le coloca a productos como carnes, aves, pescado, y mariscos antes de ser colocados en las cavas, para así poder identificarlos con facilidad una vez congelados.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-RM 002

**5- Responsable de la revisión del formato:**

Es responsabilidad del departamento de contraloría revisar y actualizar este formato.

**6- Revisión del formato:**

Este formato debe ser revisado por lo menos una vez al año.

**7- Documentos aplicables y/o anexos:**

7.1- Documento aplicable uno: Formato AL-RM 002 "Tarjeta de meat-tag".

7.2- Documento aplicable dos: ejemplo de llenado del formato AL-RM 002.

**8- Formato:**

El formato tarjeta de meat-tag se muestra en el anexo uno.

**9- Instructivo de llenado:**

**Espacio uno:** muestra el número consecutivo del formato.

**Espacio dos:** aquí se coloca la fecha en que fue recibido el producto.

**Espacio tres:** aquí se coloca el tipo de artículo si es carne, pescado especificando el tipo.

**Espacio cuatro:** en este se coloca el tipo de corte de la carne.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-RM 002

**Espacio cinco:** aquí se coloca el proveedor que entrego la mercancía.

**Espacio seis:** en este cuadro se colocan el peso del producto.

**Espacio siete:** en este se coloca el precio unitario o por kilo del producto.

**Espacio ocho:** aquí se coloca el precio total del producto.

**10-Lista de distribución:**

- Sección de almacén.
- Sección de costos.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



Hotel LTI Costa Caribe.

Código: Procedimiento AL-RM 002

**ANEXO DOS: FORMATO AL-RM 002 "TARJETA DE MEAT-TAG".**

1	Nº 11852	
	<b>LTI - Costa Caribe Beach Hotel</b>	
3	2	Fecha: ____/____/____
	Artículo: _____	
	Corte: _____	4
5	Proveedor: _____	
	Peso: _____	6
7	Precio Unitario Bs. _____	
	Costo Total Bs. _____	8

Nº 11852
Fecha: ____/____/____
Artículo: _____
Corte: _____
Proveedor: _____
Peso: _____
Precio Unitario Bs. _____
Costo Total Bs. _____

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:






Hotel LTI Costa Caribe.

Código: Formato AL-RM 002

**ANEXO DOS: EJEMPLO DE LLENADO DEL FORMATO AL-RM 002  
"TARJETA DE MEAT- TAG".**

<b>Nº</b>	<b>11852</b>	
<b>LTI - Costa Caribe Beach Hotel</b>		
Fecha: <u>01</u> / <u>06</u> / <u>2007</u>		
Artículo:	<u>dorado</u>	
Corte:	_____	
Proveedor:	<u>marielys</u>	
Peso:	<u>33.5</u>	
Precio Unitario Bs.	<u>14000</u>	
Costo Total Bs.	<u>469000</u>	
-----		
<b>Nº</b>	<b>11852</b>	
Fecha: <u>01</u> / <u>06</u> / <u>2007</u>		
Artículo:	<u>dorado</u>	
Corte:	_____	
Proveedor:	<u>marielys</u>	
Peso:	<u>33.5</u>	
Precio Unitario Bs.	<u>14000</u>	
Costo Total Bs.	<u>469000</u>	

CENTRO GRAFICO FONTVERNA • MARGARITA • 741077 / 741617

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:

**PROCESO DE RECEPCION.**

*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-RM 003

Elaborado: Amelis Boadas.

Firma: \_\_\_\_\_

Aprobado:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación:

**Contenido:**

	Hoja
1- Propósito del formato.	1
2- Alcance.	1
3- Responsabilidades.	1
4- Definiciones.	1
5- Responsable de la revisión del formato.	2
6- Revisión del formato.	2
7- Documentos aplicables y/o anexos.	2
8- Formato.	2
9- Instructivo de llenado.	2-3
10- Lista de distribución.	3

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:

**PROCESO DE RECEPCION.**

*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-RM 003

Elaborado: Amelis Boadas.

Firma: \_\_\_\_\_

Aprobado:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación:

**Anexos:**

Hoja

Uno: Formato AL-RM 003 "Nota de crédito / Nota de debito". 4

Dos: Ejemplo de llenado del formato AL-RM 003 "Nota de crédito/  
Nota de debito" 5

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:

Revisado por:

Fecha de emisión:

--	--	--



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-RM 003

**1- Propósito del formato:**

Contar con un documento que permita enmendar errores hechos en la factura cuando esta no concuerda con la orden de compra, ya sea el caso de mayor o menor cantidad de la establecida en la orden de compra.

**2- Alcance:**

Este formato es aplicable para la elaboración del proceso de recepción de mercancía, donde se indica la corrección de cantidades expresadas en la factura y/o orden de compra.

**3- Responsabilidades:**

3.1- Departamento de compras:

3.1.1- llenar el formato de nota de debito / nota de crédito.

3.1.2- enviar a el almacén una copia luego de realizada la corrección.

3.2- Almacén:

3.2.1- anexarlo a la factura del proveedor

**4- Definiciones:**

Nota de debito / Nota de crédito: es un documento de circulación interna en la empresa, el cual va anexado a la factura, en caso de que esta presente

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-RM 003

discrepancias con la orden de compra.

**5- Responsable de la revisión del formato:**

Es responsabilidad del departamento de contraloría revisar y actualizar este formato.

**6- Revisión del formato:**

Este formato debe ser revisado por lo menos una vez al año.

**7- Documentos aplicables y/o anexos:**

7.1- Documento aplicable uno: Formato AL-RM 003 "Nota de crédito / Nota de débito".

7.2- Documento aplicable dos: ejemplo de llenado del formato AL-RM 003.

**8- Formato:**

El formato orden de compra se muestra en el anexo uno.

**9- Instructivo de llenado:**

**Espacio uno:** logotipo del hotel.

**Espacio dos:** nombre del formato

**Espacio tres:** en este se coloca al proveedor o empresa.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-RM 003

**Espacio cuatro:** la dirección del proveedor

**Espacio cinco:** en este se coloca la fecha de emisión de la nota.

**Espacio seis:** aquí se coloca el número de la factura.

**Espacio siete:** en este se coloca la descripción del producto.

**Espacio ocho:** aquí se coloca la cantidad del producto.

**Espacio nueve:** en este espacio se coloca la unidad en que esta expresado el producto.

**Espacio diez:** aquí se coloca el precio unitario del producto.

**Espacio once:** en este espacio se coloca el precio total.

**Espacio doce:** aquí se colocan las observaciones de la nota.

**Espacio trece:** en este espacio se coloca por quien fue realizada la nota.

**Espacio catorce:** aquí se coloca el departamento que emitió la nota.

**10-Lista de distribución:**

- Departamento de compras.
- Sección de almacén.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



Hotel LTI Costa Caribe.

Código: Formato AL-RM 003

**ANEXO UNO: FORMATO AL-RM 003 “NOTA DE CRÉDITO / NOTA DE DÉBITO”.**

<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 5px;">1</div> <div> <p>LTI Costa Caribe Beach Hotel</p> <p>HOTELERA SOL, C.A.</p> <p>RF J.04842615</p> </div> <div style="margin-left: 20px;"> </div> </div>		<b>NOTA DE CREDITO / NOTA DE DÉBITO</b>					
				<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</div>			
Para:				<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</div>			
dirección:				<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</div>			
Fecha:		/ /		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</div>			
Factura	Producto	cantidad	unidad	precio unitario	Precio total		
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">11</div>		
Observaciones:		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">12</div>		Realizado por:			
				<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">13</div>			
				Departamento:			
				<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">14</div>			

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:

Revisado por:

Fecha de emisión:



Hotel LTI Costa Caribe.

Código: Formato AL-RM 003

**ANEXO DOS: EJEMPLO DE LLENADO DEL FORMATO AL-RM 003  
“NOTA DE CRÉDITO / NOTA DE DÉBITO”.**

LTI-Costa Caribe Beach Hotel		<b>NOTA DE CREDITO / NOTA DE DEDITO</b>			
HOTELERA SOL, C.A. RIF. J.04042615					
Para:	Pescadería Marielys				
dirección:	Juangriego / calle el sol				
Fecha:	20 / 11 /2007				
Factura	Producto	cantidad	unidad	precio unitario	Precio total
20547	dorado	40	Kilos	14000	560000
Total					560000
Observaciones:				Realizado por:	Carlos lopez
Emitida	por no recibir 40 Kg.				
acordado	en la orden de compra				
				Departamento:	compras

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

N° de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



**PROCESO DE ALMACENAMIENTO.**

*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Procedimiento AL-AM 002

Elaborado: Arnelis Boadas.

Firma: \_\_\_\_\_

Aprobado:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación:

**Contenido:**

	Hoja
1- Propósito.	1
2- Alcance.	1
3- Responsabilidades.	1
4- Definiciones.	2
5- Responsable de la revisión del procedimiento.	2
6- Revisión del procedimiento.	2
7- Documentos aplicables y/o anexos.	2-3
8- Diagramas de flujo.	3
9- Procedimientos.	3
10-Lista de distribución.	3

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:

**PROCESO DE ALMACENAMIENTO.**

*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Procedimiento AL-AM 002

Elaborado: Amelis Boadas.

Firma: \_\_\_\_\_

Aprobado:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación:

**Anexos:**

Hojas.

Uno: "Informe de entradas diarias a el almacén".	4
Dos: Formato AL-AM 004 "Tarjeta de inventario".	5
Tres: "Diagrama de flujo del procedimiento AL-AM 004 para el almacenamiento de la mercancía".	6

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Procedimiento AL-AM 002

**1- Propósito:**

Indicar los pasos a seguir para un efectivo proceso de almacenamiento de la mercancía.

**2- Alcance:**

Aplicable para todo lo relacionado con el proceso de almacenamiento de la mercancía.

**3- Responsabilidades:**

3.1- Jefe de almacén:

- 3.1.1- clasifica y codifica la mercancía.
- 3.1.2- introducir la mercancía al sistema de inventarios "DIAPLUS".
- 3.1.3- realiza el informe de entradas diarias al almacén.
- 3.1.4- envía el informe a costos.

3.2- Auxiliar de almacén:

- 3.2.1- clasifica los productos según sus características.
- 3.2.2- distribuye los productos en el almacén o los diferentes depósitos según las especificaciones.
- 3.2.3- realiza el llenado de las tarjetas de inventario.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Procedimiento AL-AM 002

**4-Definiciones:**

- Almacenamiento: es el proceso mediante el cual la mercancía y los diferentes productos son distribuidos y almacenados en su respectivo almacén o depósitos.
- Tarjeta de inventario: es un formato de uso interno, el cual es colocado en cada producto para visualizar las entradas y salidas de productos así como el nombre y código del producto.
- Sistema interno "DIALPLUS": es el sistema de inventarios interno del hotel utilizado para visualizar todo lo relacionado con la administración del hotel.

**5- Responsable de la revisión del procedimiento:**

Es responsable de la revisión y actualización de este procedimiento el departamento de contraloría.

**6- Revisión del procedimiento:**

Este procedimiento debe ser revisado al menos una vez al año.

**7- Documentos aplicables y/o anexos:**

7.1- Documento aplicable uno: Política AL-AM 002 "Informe de entrada a el almacén.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Procedimiento AL-AM 002

7.2-Documento aplicable dos: Formato AL-AM 004 "Tarjeta de inventario".

### **8- Diagrama de flujo:**

El diagrama de flujo correspondiente a este procedimiento se muestra en el anexo tres.

### **9- Procedimientos:**

#### **9.1- La sección de almacén :**

- 9.1.1- clasifica y codifica la mercancía según las especificaciones de la factura.
- 9.1.2- ingresa lo productos a el sistema de inventarios "DIAPLUS".
- 9.1.3- realiza el informe de entradas diarias al almacén.
- 9.1.4- envía a costos el informe de entradas diarias.
- 9.1.5- distribuye la mercancía en el almacén general o depósitos según las especificaciones del producto.
- 9.1.6- llena y actualiza las tarjetas de inventario.
- 9.1.7- mantiene ordenada y limpia el área de almacenaje.
- 9.1.8 - verifica eventualmente las fechas de caducidad de los productos.

### **10- Lista de distribución**

- sección de almacén y sección de costos.

#### **PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



Hotel LTI Costa Caribe.

Código: Procedimiento AL-AM 002

**ANEXO UNO: "ENTRADAS DIARIAS A EL ALMÁCEN".**

LTI-Costa Caribe Contabilidad		Listado de Albaranes desde : 01.06.07 hasta : 01.06.07 * - *				Fecha: 01.06.2007 P ginas: 2 /20MB	
Fecha	Articulo N°.Controante	Descripci' n Proveedor	Almacen	Cantidad	Precio	Importe Suna	
01.06.07	113365	Salsa de Tomate	1000	60.00	15'000.00	900'000.00	
01.06.07	109190	Ciruelas Pasas	1000	40.00	9'000.00	360'000.00	
01.06.07	33866	B Pandoc de Margarita C.A				SUMMA COMPROBANTE 1'260'000.00	
01.06.07	102045	Dorado	1000	221.40	14'000.00	3'099'600.00	
01.06.07	102005	Atun	1000	23.00	11'000.00	253'000.00	
01.06.07	102009	Azul	1000	222.80	14'500.00	3'230'600.00	
01.06.07	102070	Palagar	1000	194.00	13'000.00	2'522'000.00	
01.06.07	102110	Sierra Canelera	1000	19.00	14'000.00	266'000.00	
01.06.07	102055	Jurel	1000	34.20	6'500.00	222'300.00	
01.06.07	102095	Raya	1000	51.60	6'500.00	335'400.00	
01.06.07	103105	Vieira /Ovalon	1000	104.40	19'500.00	2'035'800.00	
01.06.07	2125	614 Carniceria Pesc.Marielys				SUMMA COMPROBANTE 11'964'700.00	
01.06.07	113055	Arroz	1000	486.00	2'321.21	1'114'180.80	
01.06.07	113305	Nestas	1000	48.00	13'900.00	667'200.00	
01.06.07	113060	Atun	1000	120.00	4'035.00	484'200.00	
01.06.07	174562	830 Merveca				SUMMA COMPROBANTE 2'265'580.80	
01.06.07	113125	Caroatas blancas	1000	50.00	7'000.00	350'000.00	
01.06.07	113255	Lentajas	1000	46.00	5'000.00	230'000.00	
01.06.07	0898	840 Victor Jose Garcia				SUMMA COMPROBANTE 580'000.00	
01.06.07	110020	Leche Pasteurizada Gal	1000	27.00	3'330.00	89'910.00	
01.06.07	110195	Yogurt	1000	60.00	3'485.00	209'100.00	
01.06.07	6065	983 Dist Macanao.CA				SUMMA COMPROBANTE 299'010.00	
01.06.07	101035	Fello	1000	609.00	5'700.00	3'471'300.00	
01.06.07	1463	1026 Gourmet PG.Venecia				SUMMA COMPROBANTE 3'471'300.00	
01.06.07	112053	Concentrado de Naranja	1000	100.00	27'767.00	2'776'700.00	
01.06.07	112054	Concentrado de Parchita	1000	50.00	27'767.00	1'388'350.00	
01.06.07	112055	Concentrado de Piña	1000	100.00	26'427.00	2'642'700.00	
01.06.07	112052	Concentrado de Limon	1000	50.00	26'427.00	1'321'350.00	
01.06.07	1331	1045 Dist.Divvene.CA				SUMMA COMPROBANTE 8'129'100.00	
						TOTAL ALMACEN 1000 27'969'690.80	

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



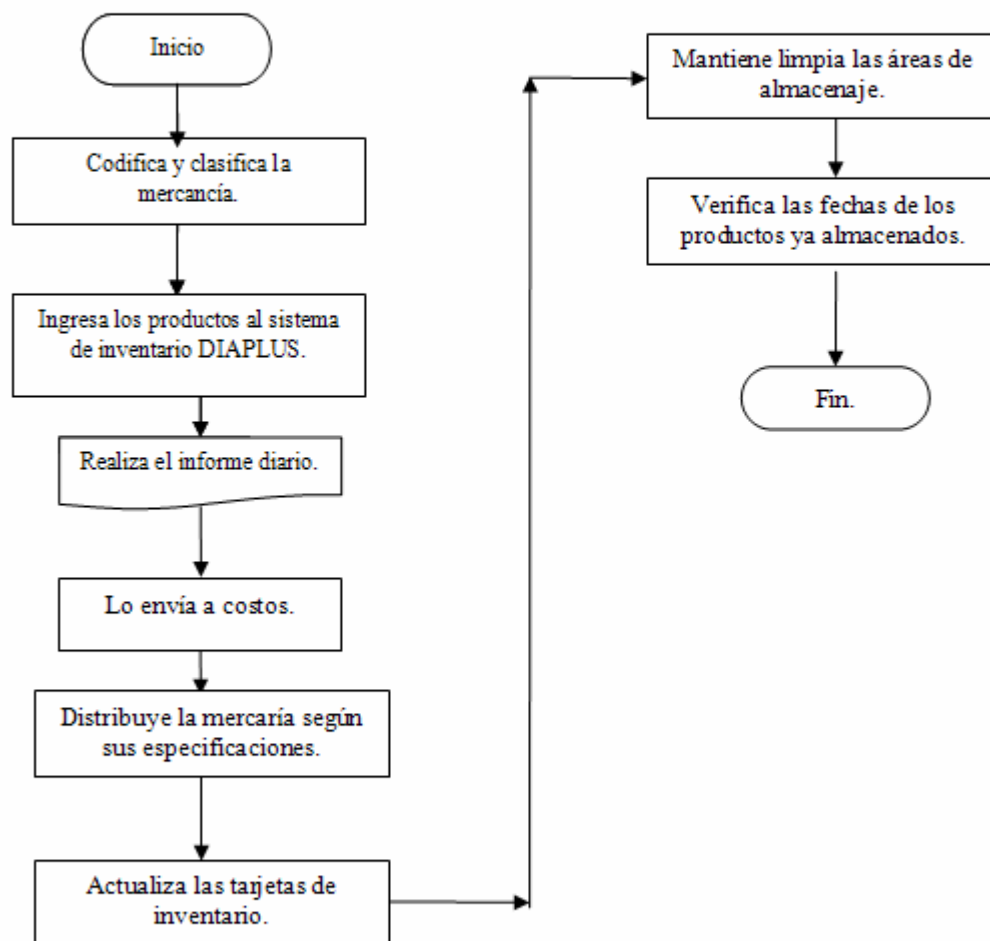


Hotel LTI Costa Caribe.

Código: Procedimiento AL-AM 002

### ANEXO TRES: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO DE LA MERCANCÍA

Sección de almacén.





**PROCESO DE ALMACENAMIENTO.**

*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-AM004

Elaborado: Arnelis Boadas.

Firma: \_\_\_\_\_

Aprobado:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación:

**Contenido:**

	Hoja
1- Propósito del formato.	1
2- Alcance.	1
3- Responsabilidades.	1
4- Definiciones.	1-2
5- Responsable de la revisión del formato.	2
6- Revisión del formato.	2
7- Documentos aplicables y/o anexos.	2
8- Formato.	2
9- Instructivo de llenado.	2-3
10-Lista de distribución.	3

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:

**PROCESO DE ALMACENAMIENTO.**

*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-AM 004

Elaborado: Amelis Boadas.

Firma: \_\_\_\_\_

Aprobado:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación:

**Anexos:**

Hoja

Uno: Formato AL-RM 004 "Tarjeta de inventario".

4

Dos: Ejemplo de llenado del formato AL-AM 004 "Tarjeta de inventario"

5

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:

Revisado por:

Fecha de emisión:

--	--	--



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-AM 004

**1- Propósito del formato:**

Este formato le permite a el almacén llevar un control inmediato de las salidas, entradas y existencias en el almacén, así como también agiliza la información al momento de los inventarios.

**2- Alcance:**

Este formato es aplicable para la elaboración del proceso de almacenamiento de mercancía, indicando la fecha de las cantidades que ingresaron, salieron o se encuentran en existencia.

**3- Responsabilidades:**

3.1- Almacén:

3.2.1- llenar las tarjetas de inventario, según sean los datos correspondientes a las entradas o salidas del producto.

3.2.2- colocarle una por cada producto que se encuentre en el almacén general o sus diferentes depósitos.

**4- Definiciones:**

- Tarjeta de inventario: es un formato de uso interno, el cual es colocado en cada producto para visualizar las entradas y salidas de productos así como el nombre

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:

Revisado por:

Fecha de emisión:

--	--	--



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-AM 004

y código del producto.

**5- Responsable de la revisión del formato:**

Es responsabilidad del departamento de contraloría revisar y actualizar este formato.

**6- Revisión del formato:**

Este formato debe ser revisado por lo menos una vez al año.

**7- Documentos aplicables y/o anexos:**

7.1- Documento aplicable uno: Formato AL-AM 004 "Tarjeta de inventario".

7.2- Documento aplicable dos: ejemplo de llenado del formato AL-AM 004.

**8-Formato:**

El formato tarjeta de tarjeta de inventario se muestra en el anexo uno.

**9- Instructivo de llenado:**

**Espacio uno:** aquí se coloca el código del producto.

**Espacio dos:** indica el tipo de producto.

**Espacio tres:** aquí se coloca el nivel de máximo manejado.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-AM 004

**Espacio cuatro:** en este se coloca el nivel de mínimo.

**Espacio cinco:** aquí se coloca la unidad que describe al producto.

**Espacio seis:** en este cuadro se colocan la fecha de ingreso o salida.

**Espacio siete:** en este se explica brevemente la razón del movimiento del producto.

**Espacio ocho:** aquí se coloca la cantidad que entro a el almacén.

**Espacio nueve:** aquí se coloca la cantidad que salio a el almacén.

**Espacio diez:** aquí se coloca la cantidad final luego de realizado el movimiento.

**10-Lista de distribución:**

- Sección de almacén.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:





**PROCESO DE CUSTODIA DE LA MERCANCÍA.**

*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Procedimiento AL-CM 003

Elaborado: Amelis Boadas.

Firma: \_\_\_\_\_

Aprobado:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación:

**Contenido**

	Hoja
1- Propósito.	1
2- Alcance.	1
3- Responsabilidades.	1-2
4- Definiciones.	2
5- Responsable de la revisión del procedimiento.	2
6- Revisión del procedimiento.	2
7- Documentos aplicables y/o anexos.	2
8- Diagramas de flujo.	3
9- Procedimientos.	3-4
10 -Lista de distribución.	4

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:

Revisado por:

Fecha de emisión:

--	--	--



**PROCESO DE CUSTODIA DE LA MERCANCIA.**



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Procedimiento AL-CM 003

Elaborado: Amelis Boadas.

Firma: \_\_\_\_\_

Aprobado:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación:

**Anexos:**

	Hoja
Uno: "Cuaderno de novedades".	5
Dos: "Diagrama de flujo del procedimiento AL-CM 003 para la custodia de la mercancía".	6-7

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Procedimiento AL-CM 003

**1- Propósito:**

Estandarizar los criterios a seguir para efectuar la custodia de la mercancía.

**2- Alcance:**

Aplicable para todo lo relacionado con el proceso de custodia de la mercancía.

**3- Responsabilidades:**

3.1- Jefe de almacén:

3.1.1- es el responsable directo de la mercancía que ingresa al área de almacenamiento.

3.1.2- es el responsable de la custodia de las llaves del almacén durante la jornada laboral.

3.1.3- el cuaderno de novedades esta bajo su custodia directa durante la jornada laboral.

3.1.4- se encarga de custodiar a personas ajenas a almacén durante las horas de trabajo. .

3.2- Auxiliar de almacén:

3.2.1- se encarga de las llaves del almacén durante la jornada de trabajo, cuando su jefe inmediato no se encuentra.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Procedimiento AL-CM 003

3.2.2- es responsable de la revisión de la mercancía a la llegada a almacén, y durante su jornada laboral.

3.2.3- custodia a personas ajenas al área de almacén cuando esto sea requerido.

**4-Definiciones:**

-Custodiar: es el procedimiento mediante el cual una o varias personas vigilan un área o un objeto determinado con el fin de evitar pérdidas o robos en el lugar.

-Cuaderno de novedades: es un cuaderno de uso interno en el hotel el cual permite al personal del almacén tener conocimiento de cualquier movimiento o apertura que se halla realizado al almacén durante su ausencia.

**5- Responsables de la revisión del procedimiento:**

Es responsable de la revisión y actualización procedimiento el departamento de contraloría.

**6- Revisión del procedimiento:**

Este procedimiento debe ser revisado al menos una vez al año.

**7- Documentos aplicables y/o anexos:**

7.1- Documento aplicable uno: Política AL-CM 003 "Cuaderno de novedades"

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Procedimiento AL-CM 003

**8- Diagrama de flujo:**

El diagrama de flujo correspondiente a este procedimiento se muestra en el anexo dos.

**9- Procedimientos:**

**9.1- Jefe de almacén:**

9.1.1- al inicio de la jornada laboral, las llaves y el cuaderno de novedades son retirados del departamento de seguridad.

9.1.2- el almacén general es abierto.

9.1.3- se revisa el cuaderno de novedades para ver si hay alguna novedad.

9.1.4- si se recibió algún producto, se verifica que los datos de la factura concuerden con la orden de compra, o en caso de haber sacado mercancía se verifica la cantidad despachada contra la requisición.

9.1.5- si se recibieron productos son colocados en el almacén o su respectivo depósito.

9.1.6- Se realizan jornadas diarias de revisión de la mercancía en el almacén y los diferentes depósitos.

9.1.7- se evita la entrada de personas ajenas a el almacén.

9.1.8- culminada la jornada laboral se revisa el almacén y se procede a cerrarlo, así como a los diferentes depósitos.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Procedimiento AL-CM 003

9.2.3- culminada la jornada laboral, entrega el cuaderno de novedades y las llaves a seguridad.

9.2-Departamento de seguridad:

9.2.1- al inicio de la jornada laboral, el cuaderno de novedades y las llaves del almacén son entregadas al personal del almacén.

9.2.2- al final de la jornada laboral, recibe del almacén el cuaderno de novedades y las llaves para su custodia.

10- Lista de distribución

- sección de almacén.
- departamento de seguridad.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



Hotel LTI Costa Caribe.

Código: Procedimiento AL-CM 003

**ANEXO UNO: "CUADERNO DE NOVEDADES"**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	FECHA	HORA	FIRMAS AUTORIZADAS

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:

Revisado por:

Fecha de emisión:

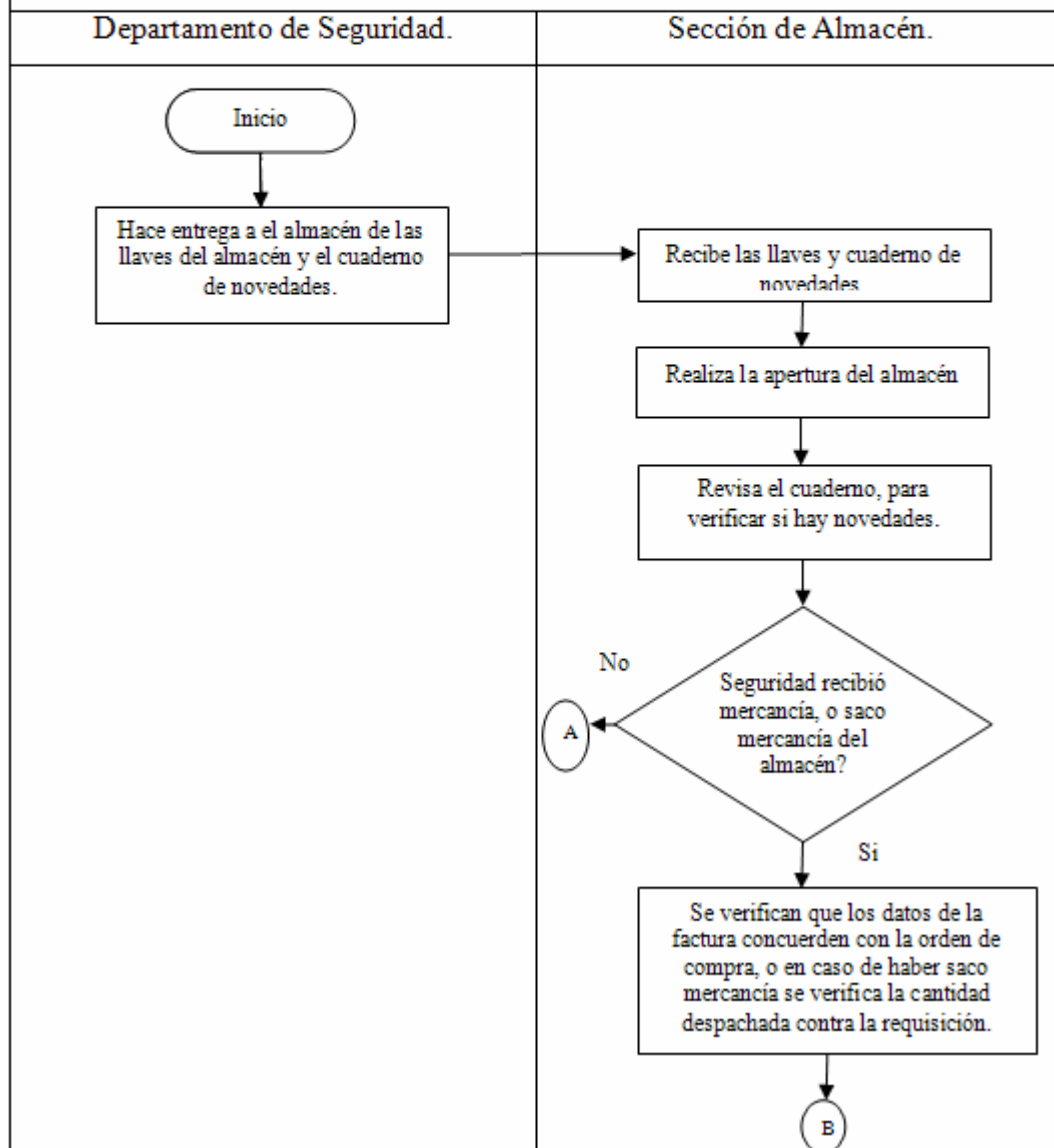
--	--	--



Hotel LTI Costa Caribe.

Código: Procedimiento AL-CM 003

**ANEXO DOS: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE CUSTODIA DE LA MERCANCÍA**

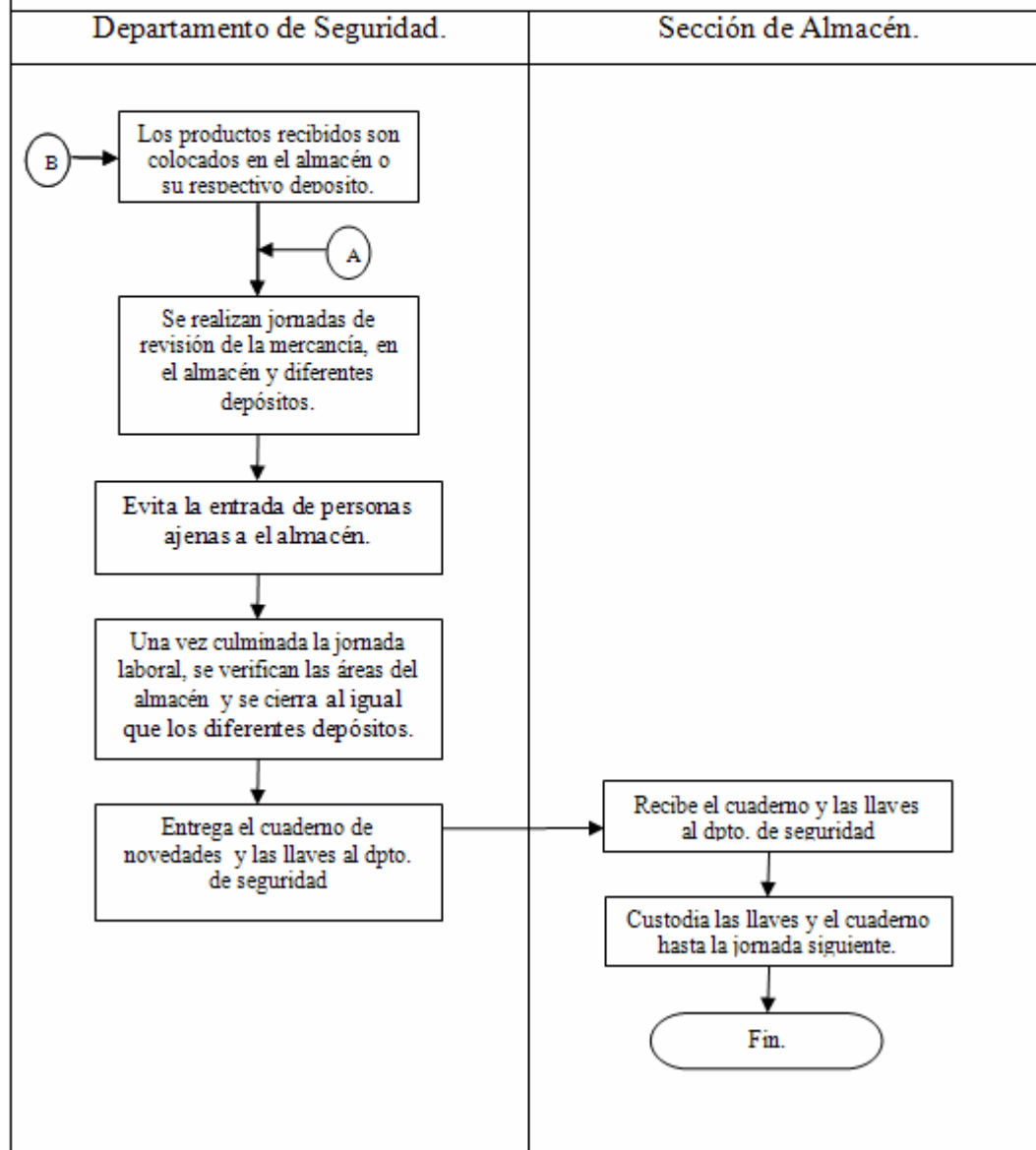




Hotel LTI Costa Caribe.

Código: Procedimiento AL-CM 003

**ANEXO DOS: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE CUSTODIA DE LA MERCANCÍA**





**PROCESO DE DESPACHO.**

*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Procedimiento AL-DM 004

Elaborado: Amelis Boadas.

Firma: \_\_\_\_\_

Aprobado:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación:

**Contenido**

	Hoja
1- Propósito.	1
2- Alcance.	1
3- Responsabilidades.	1
4- Definiciones.	1-2
5- Responsable de la revisión del procedimiento.	2
6- Revisión del procedimiento.	2
7- Documentos aplicables y/o anexos.	2
8- Diagramas de flujo.	2-3
9- Procedimientos.	3-4
10 -Lista de distribución.	4

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:

**PROCESO DE DESPACHO.**

*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Procedimiento AL-DM 004

Elaborado: Amelis Boadas.

Firma: \_\_\_\_\_

Aprobado:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación:

**Anexos:**

Hoja

Uno: formato AL-DM 005 "Requisición interna."

5

Dos: formato AL-DM 006 "Requisición de compras."

6

Tres: "Diagrama de flujo del procedimiento

7-8

AL-DM 004 para el despacho de la mercancía".

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:

Revisado por:

Fecha de emisión:

--	--	--



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Procedimiento AL-DM 004

**1- Propósito:**

Indica los pasos a seguir para efectuar el proceso de despacho de la mercancía.

**2- Alcance:**

Aplicable para todo lo relacionado con el proceso de despacho de la mercancía.

**3- Responsabilidades:**

3.1- Jefe de almacén:

3.1.1- recibe las requisiciones diarias.

3.1.2- revisa que las requisiciones estén debidamente autorizadas por el jefe o gerente del departamento solicitante.

3.1.3- realiza las requisiciones de compras.

3.2- Auxiliar de almacén:

3.2.1- toma las requisiciones una vez revisadas.

3.2.2- verifica las existencias.

3.2.3- notifica la falta de mercancía a su superior.

3.2.4- envía las requisiciones que han sido despachadas y codificadas a costos.

**4- Definiciones:**

-Despacho de la mercancía: es el proceso mediante el cual el personal del hotel

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Procedimiento AL-DM 004

retira del almacén la mercancía que le fue solicita por medio de una requisición

-Requisición: es un formato de uso interno en el hotel el cual le permite a lo diferentes departamento, áreas, o secciones pedir a la sección de almacén la mercancía, suministro o productos que requieran para la realización de sus labores diarias.

-Existencias: es la cantidad de mercancía, suministros o productos que se encuentren disponibles en el almacén general, cavas o sus diferentes depósitos.

5- **Responsables de la revisión del procedimiento**: es responsable de la revisión y actualización procedimiento el departamento de contraloría.

6- **Revisión del procedimiento**:

Este procedimiento debe ser revisado al menos una vez al año.

7- **Documentos aplicables y/o anexos**:

7.1- Documento aplicable uno :formato AL-DM 005 "Requisición interna"

7.2- Documento aplicable dos: formato AL-DM 006 "Orden de compras".

8- **Diagrama de flujo**:

El diagrama de flujo correspondiente a este procedimiento se muestra en el

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Procedimiento AL-DM 004

anexo tres.

**9- Procedimientos:**

**9.1- Jefe de almacén:**

9.1.1-recibe las requisiciones en las mañanas.

9.1.2-se verifica que estén debidamente autorizadas.

9.1.3-las entrega al auxiliar del almacén para que este realice las entregas correspondientes.

9.1.4-si existen fallas en la mercancía, realiza la requisición de compras.

9.1.5-la envía a compras.

**9.2-El auxiliar de almacén:**

9.2.1- verifica las existencias de los pedidos realizados.

9.2.2-si hay poca cantidad o no hay mercancía lo notifica al jefe del almacén.

9.2.3-prepara los pedidos según cada requisición.

9.2.4-los productos congelados o refrigerado son llevados directamente al área solicitante.

9.2.6- los productos semi-perecederos, suministros o activos son agrupados según el pedido en el área del almacén general para su retiro.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

N° de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Procedimiento AL-DM 004

9.2.7-a los pedidos se les coloca una copia de la requisición para identificar al área solicitante.

9.2.8-una vez entregado los pedidos las requisiciones son firmadas como recibida y entrega son codificadas.

9.2.9- luego son entregadas a costos para que la descuento del sistema de inventarios.

#### **10- Lista de distribución**

- sección de almacén.
- departamento de seguridad.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:







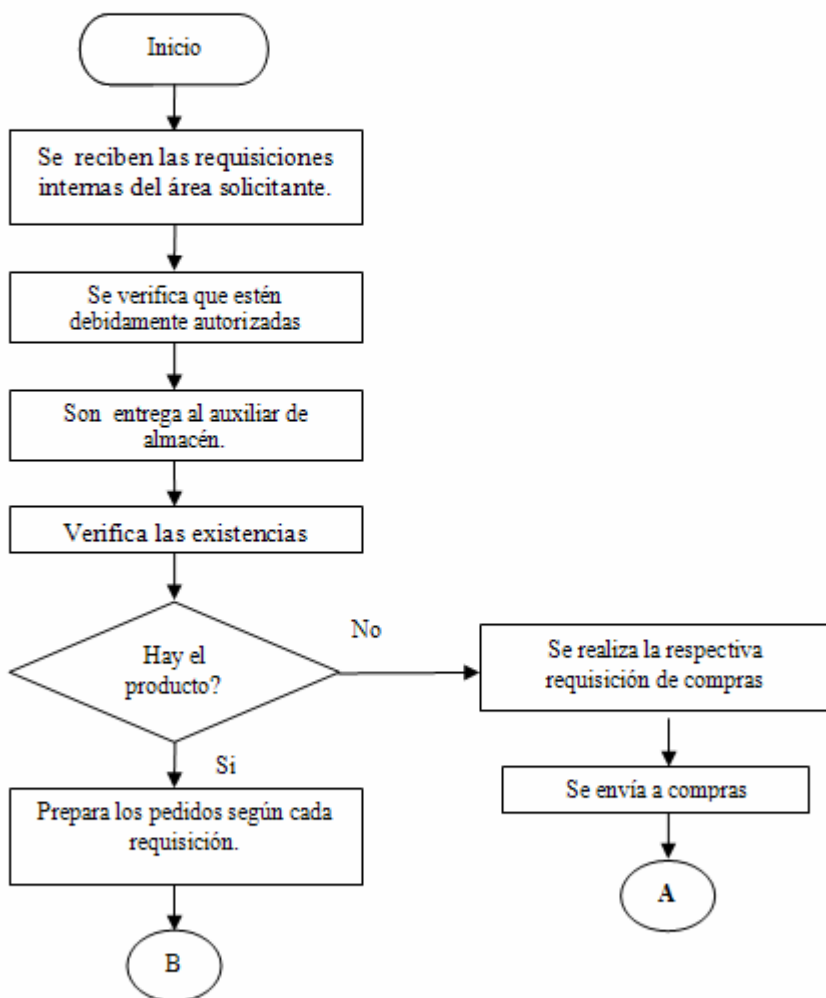


Hotel LTI Costa Caribe.

Código: Procedimiento AL-DM 004

### ANEXO TRES: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE DESPACHO DE LA MERCANCÍA

Sección de almacén.



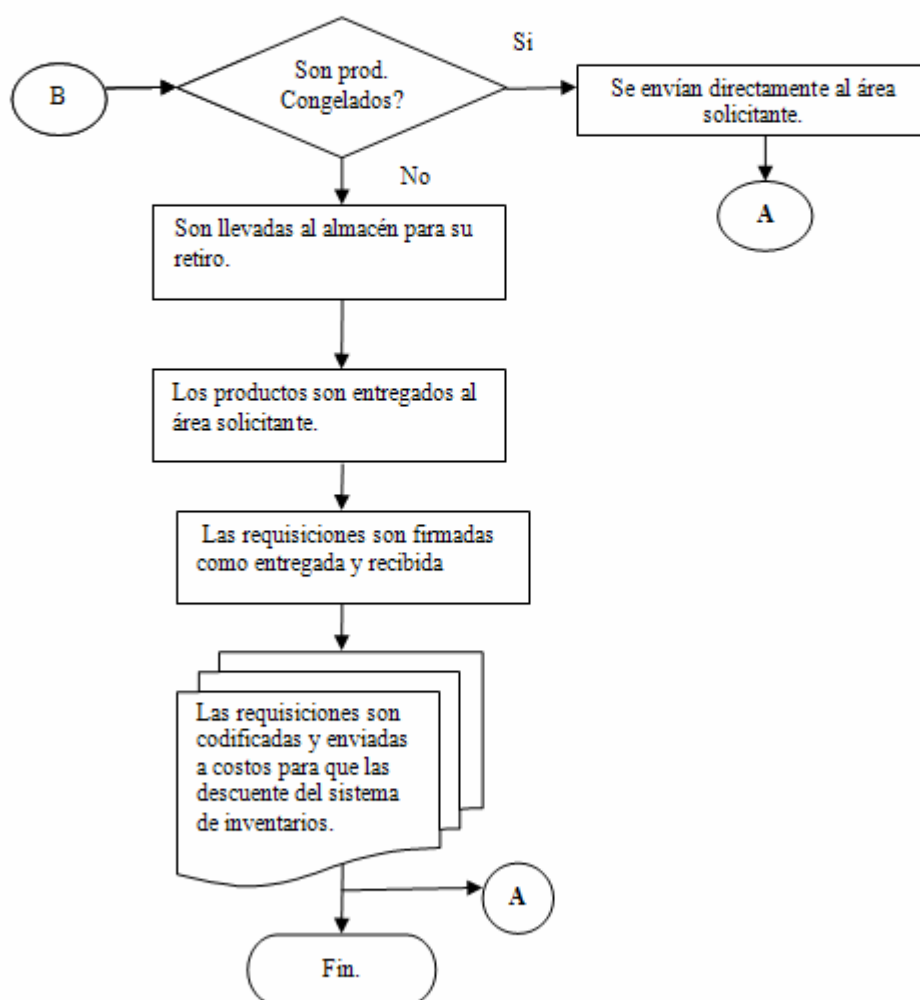


Hotel LTI Costa Caribe.

Código: Procedimiento AL-DM 004

### ANEXO TRES: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE DESPACHO DE LA MERCANCÍA

Sección de almacén.



**PROCESO DE DESPACHO.**

*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-DM 005

Elaborado: Amelis Boadas.

Firma: \_\_\_\_\_

Aprobado:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación:

**Contenido:**

	Hoja
1- Propósito del formato.	1
2- Alcance.	1
3- Responsabilidades.	1
4- Definiciones.	1-2
5- Responsable de la revisión del formato.	2
6- Revisión del formato.	2
7- Documentos aplicables y/o anexos.	2
8- Formato.	2
9- Instructivo de llenado.	2-3
10-Lista de distribución.	3

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:

**PROCESO DE DESPACHO.**

*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-DM 005

Elaborado: Amelis Boadas.

Firma: \_\_\_\_\_

Aprobado:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación:

**Anexos:**

Hoja

Uno: Formato AL-DM 005 "Requisición interna".

4

Dos: Ejemplo de llenado del formato AL-DM 005 "Requisición interna"

5

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:

Revisado por:

Fecha de emisión:

--	--	--



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-DM 005

**1- Propósito del formato:**

Este formato le permite al almacén llevar un control inmediato de las salidas, de alimentos, bebidas, químicos y suministros en el almacén, así como también permite llevar un control manual de lo que fue pedido por cada departamento.

**2- Alcance:**

Este formato es aplicable para el proceso de despacho de mercancía, este debe indicar el producto que se solicita, las cantidades, el departamento solicitante así como la debida autorización del departamento que solicita la mercancía.

**3- Responsabilidades:**

3.1- El jefe de almacén:

3.2.1-revisar que las requisiciones estén debidamente autorizadas.

3.2.2-tramitarlas y entregarlas lo más pronto posible.

3.2.3- entregarlas a costos para ser descontadas del sistema de inventario.

**4- Definiciones:**

Requisición: es un formato de uso interno en el hotel el cual le permite a lo diferentes departamento, áreas, o secciones pedir a la sección de almacén la mercancía, suministro o productos que requieran para la realización de sus

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:

Revisado por:

Fecha de emisión:

--	--	--



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-CM 005

labores diarias.

**5- Responsable de la revisión del formato:**

Es responsabilidad del departamento de contraloría revisar y actualizar este formato.

**6- Revisión del formato:**

Este formato debe ser revisado por lo menos una vez al año.

**7- Documentos aplicables y/o anexos:**

7.1- Documento aplicable uno: Formato AL-CM 005 "Requisición interna".

7.2- Documento aplicable dos: ejemplo de llenado del formato AL-CM 005.

**8- Formato:**

El formato de la requisición interna se muestra en el anexo uno.

**9- Instructivo de llenado:**

**Espacio uno:** muestra el de número consecutivo de serie de la requisición.

**Espacio dos:** indica el departamento que solicita el o los productos.

**Espacio tres:** aquí se coloca la fecha de la solicitud.

**Espacio cuatro:** en este se coloca el tipo de producto o suministro solicitado.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-DM 005

**Espacio cinco:** aquí se coloca la descripción del producto.

**Espacio seis:** en este cuadro se colocan el código del producto.

**Espacio siete:** en este colocan las cantidades solicitadas

**Espacio ocho:** aquí se coloca la cantidad que recibió el solicitante.

**Espacio nueve:** ya no es utilizado, este se usaba cuando se valorizaba manualmente.

**Espacio diez:** ya no es utilizado, este se usaba cuando se valorizaba manualmente.

**Espacio once:** aquí se coloca la cantidad existente en el almacén.

**10-Lista de distribución:**

- Sección de almacén.
- Sección de costos.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:







Hotel LTI Costa Caribe.

Código: Formato AL-DM 005

**ANEXO UNO: EJEMPLO DE LLENADO DEL FORMATO AL-DM 005  
“REQUISICIÓN INTERNA”.**

LTI-Costa Caribe Beach Hotel							REQUISICION INTERNA		Nº	11656
DEF. ORDENADO Almacén				001 Alimentos		005 Mantenimiento				
FECHA 20 / 04 / 2007				002 Bebidas		Equipos Operac.				
				003 Suministros		Otro:				
ARTICULO	CODIGO	CANT. PED.	UD.	CANT. REC.	VALOR UD.	VALOR TOTAL	EXIST. ALM.			
alcaplus	317011	1		1			2			
dentex	317041	2		2			2			
blantex	317020	1		1			2			
SOLICITADO		APROBADO		ENTREGADO		RECIBIDO		OFICINA COSTO		
luisa lopez		julia acosta		delvis		jose urbaez		elvis romero		

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:

Revisado por:

Fecha de emisión:

**PROCESO DE DESPACHO**

*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-DM 006

Elaborado: Amelis Boadas.

Firma: \_\_\_\_\_

Aprobado:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación:

**Contenido:**

	Hoja
1- Propósito del formato.	1
2- Alcance.	1
3- Responsabilidades.	1
4- Definiciones.	1
5- Responsable de la revisión del formato.	2
6- Revisión del formato.	2
7- Documentos aplicables y/o anexos.	2
8- Formato.	2
9- Instructivo de llenado.	2-3
10-Lista de distribución.	3

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:

**PROCESO DE DESPACHO.**

*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-DM 006

Elaborado: Amelis Boadas.

Firma: \_\_\_\_\_

Aprobado:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación:

**Anexos:**

Hoja

Uno: Formato AL-DM 006 "Requisición de compras".

4

Dos: Ejemplo de llenado del formato AL-DM 006

5

"Requisición de compras".

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:

Revisado por:

Fecha de emisión:

--	--	--



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL- DM 006

**1- Propósito del formato:**

Este formato le permite al almacén realizar los pedidos de la mercancía, o producto que se requieran para la operación del hotel, al departamento de compras.

**2- Alcance:**

Este formato es aplicable para la realización de pedidos de almacén hacia compras.

**3- Responsabilidades:**

3.1- El jefe de almacén:

3.2.1-revisar que productos se requieren en el almacén.

3.2.2-realizar las requisiciones de compras al menos una vez por semana.

3.2.3-entregarlas a compras para su tramitación.

**4- Definiciones:**

-requisición de compras: es un formato de uso interno que le permite a la sección de almacén realizar los pedidos correspondientes para su abastecimiento al departamento de compras.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-CM 006

**5- Responsable de la revisión del formato:**

Es responsabilidad del departamento de contraloría revisar y actualizar este formato.

**6- Revisión del formato:**

Este formato debe ser revisado por lo menos una vez al año.

**7- Documentos aplicables y/o anexos:**

7.1- Documento aplicable uno: Formato AL-CM 006 “requisición de compras”.

7.2- Documento aplicable dos: ejemplo de llenado del formato AL-CM 006.

**8- Formato:**

El formato de la requisición de compras se muestra en el anexo uno.

**9- Instructivo de llenado:**

**Espacio uno:** muestra el de número consecutivo de serie de la requisición.

**Espacio dos:** aquí se coloca la fecha de la solicitud

**Espacio tres:** aquí se coloca el departamento que solicita el o los productos.

**Espacio cuatro:** en este cuadro va si el proveedor es nacional o internacional.

**Espacio cinco:** aquí se coloca la opción de tres proveedores.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



*Hotel LTI Costa Caribe.*

Código: Formato AL-DM 006

**Espacio seis:** este muestra el código del producto.

**Espacio siete:** en este cuadro se colocan la existencia, los consumos mensuales, y las cantidades pedidas.

**Espacio ocho:** aquí se coloca la descripción del artículo.

**Espacio nueve:** aquí se colocan las unidades del producto.

**Espacio diez:** aquí se coloca las cotizaciones por proveedor.

**Espacio once:** proveedor seleccionado.

**Espacio doce:** muestra el monto total.

**10-Lista de distribución:**

- Sección de almacén.
- Departamento de compras.

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



Hotel LTI Costa Caribe.

Código: Formato AL-DM 006

**ANEXO UNO: FORMATO AL-DM 006 “REQUISICIÓN DE COMPRAS”.**

		<b>1</b>									
		<b>REQUISICION DE COMPRA Nº 0300</b>		<b>LTI-Costa Caribe Beach Hotel</b>							
				<b>HOTELERA SOL, C.A.</b>							
				<small>RF: J-3048436-5</small>							
<b>2</b>	FECHA: _____ Año _____			<b>4</b>	<b>5</b>						
<b>3</b>	DEPTO SOLICITANTE _____			<input type="checkbox"/> TRANSFERENCIA		<input type="checkbox"/> REPOSICION					
<b>6</b>	CODIGO	IN SERVICIO	CANTIDAD REQUERIDA	DESCRIPCION DEL ARTICULO	UNIDAD	CORRECCIONES COSTO UNIDAD		<b>11</b>	TOTAL		
	1	2	3	4	5	6	7	<b>10</b>	9	10	11
				<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>					<b>12</b>
						TOTAL					
<b>DISTRIBUCION:</b>		Original: Departamento de Compras		Solicitado por: Departamento de Compras		Aprobado por: Departamento de Compras		Aprobado por: Departamento de Compras			
		1ra. Copia: Departamento Solicitante		Autorizado por el Jefe del Departamento		Economico		Gerencia			
		3da. Copia: Gerencia									

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

Nº de revisión:	Revisado por:	Fecha de emisión:



Hotel LTI Costa Caribe.

Código: Procedimiento AL-DM 006

**ANEXO DOS: EJEMPLO DE LLENADO DEL FORMATO AL-DM 006  
"REQUISICIÓN DE COMPRAS".**

f: 12

REQUISICION DE COMPRA N° 0300						LTI-Costa Caribe Beach Hotel		HOTELERA SOL, C.A.		REF. J-3046436-5
FECHA: 14/10/2006 folio _____						Proveedor: A. marialis				
DEPTO. SOLICITANTE: Almacen <input checked="" type="checkbox"/> LOCAL <input type="checkbox"/> IMPORTACION						B. _____				
C. _____										
CODIGO	UN. MEDIDA	CANTIDAD	DESCRIPCION DEL ARTICULO	UNIDAD	CORRECCIONES COSTO UNITARIO			SIR RECCIONADO	TOTAL	
					SIR. A	SIR. B	SIR. C			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
102045	50	170	dorado			14000				2380000
102005	5	16	atun			11000				176000
102070	94	100	palagar			13000				1300000
102095	25	30	raya			6500				195000
103105	55	70	jure			19500				1365000
<b>TOTAL</b>									<b>5416000</b>	
DISTRIBUCION: Original: Departamento de Compras 1ra. Copia: Departamento Solicitante 3da. Copia: Contraloría										
Solicitado por: <b>almacen</b>			Departamento de Compras			Aprobado por:		Aprobado por:		
Autorizado por el jefe del Departamento: <b>jose urbaez</b>			carlos lopez			Economía: <b>jose chacon</b>		Gerencia: <b>urich</b>		

**PARA SER LLENADO POR CONTRALORIA.**

N° de revisión:

Revisado por:

Fecha de emisión:

--	--	--



## CONCLUSIÓN

A través de la realización de las pasantías en la sección del almacén y posterior al análisis de las actividades diarias y el diseño de un manual de políticas y procedimientos que le permitirá a la sección de almacén la corrección de de ciertas fallas encontradas, partiendo de esto se ha llegado a la conclusión de:

- La sección de almacén es una unidad de vital importancia para el funcionamiento físico y administrativo así como del desarrollo de las actividades del hotel.
- Todas y cada una de las actividades realizadas en el almacén como lo son la recepción, almacenamiento, resguardo y despacho de la mercancía son aspectos dependientes entre si y de su manejo depende el éxito de las operaciones del almacén.
- Los manuales de políticas y procedimientos son una herramienta administrativa base para transmitir conocimientos y experiencias acumuladas hasta un momento determinado.
- La aplicación e implementación de los manuales de políticas y procedimientos ofrecen numerosas ventajas a la organización ya que estos son una fuente de información, las cuales con el paso del tiempo y la adquisición de nuevas tecnologías pueden ser modificados sin tener que realizar el manual nuevamente solo cambiando las políticas o procedimientos necesarios, anexando al final del manual las políticas o procedimientos que no se utilicen.

- Los manuales permiten a nuevos empleados y a cualquier pasante que ingrese nuevo a la empresa conocer de una manera fácil y practica las actividades realizadas en el área, facilitando así su capacitación y entrenamiento.
- En la sección de almacén a través de la implementación de un manual de políticas y procedimientos podrá establecer estándares de calidad en el servicio que ofrecen y facilitara un amplio manejo de sus actividades.

## RECOMENDACIONES

Posterior al análisis realizado a las actividades efectuadas diariamente en la sección de almacén de Hotel LTI costa caribe se hacen las siguientes recomendaciones:

- Mejorar la rotación de la mercancía en el almacén ubicándolos de manera adecuada.
- Retomar el uso de las tarjetas de Bind Card o tarjetas de inventario, para así llevar un control de los movimientos de la mercancía y facilitar la realización de los inventarios.
- Establecer programas de limpieza, tanto para el almacén general como para los diferentes depósitos.
- Establecer un sistema de lavado de las frutas y verduras antes de ser refrigeradas.
- Mejorar los sistemas de seguridad contra incendio en el almacén general y crearlos en los diferentes depósitos.
- Colocar dentro del área de almacén una caja de primeros auxilios.
- Adiestrar al personal sobre los aspectos más resaltantes de la seguridad industrial.
- Colocar pipotes de basura en las áreas cercanas a la recepción de mercancía.

- Implementa un manual de políticas y procedimientos.
- La implementación de una persona que se encargue del proceso de recepción de mercancía.

## BIBLIOGRAFÍA

- **Álvarez T, Martín G.** (1996). Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. Editorial Panorama. México.
- **Berrocal, Serafín.** (1970). Compras y Almacén en Hostería. Editorial Office. Madrid, España.
- **Diccionario de sinónimos y antónimos.** (1999) Editorial Voluntad.
- **Eshbach Charles.** (1983). Administración y servicios de alimentos. Editorial Diana. México.
- **García Cantú, Alfonso.** (1984). Almacenes Planeación, Organización y Control. Editorial Trillas. México.
- **Gómez Ceja, Guillermo.** (1994). Plantación y Organización de Empresa. Mc Graw Hill interamericana. México.
- **Hurtado, Jacquelin.** (1998) Metodología de la Investigación Holística. Servicios de Proyección para América latina.
- **Martínez Chávez, Víctor Manuel.** Diagnostico administrativo. Trillas. México.
- **WWW.LTL.COM**

- **Youshimatz Alfredo.** (1996). Control de costos de alimentos y bebidas. Editorial Diana. México.

Nombre de archivo: Br. Arnelis Josefina Boadas Salazar  
Directorio: C:\Documents and Settings\UDO\Mis documentos\Tesis  
Juan Carlos  
Plantilla: C:\Documents and Settings\UDO\Datos de  
programa\Microsoft\Plantillas\Normal.dot  
Título:  
Asunto:  
Autor: Pedro Luis Lopez  
Palabras clave:  
Comentarios:  
Fecha de creación: 26/03/2008 11:09:00  
Cambio número: 31  
Guardado el: 31/03/2008 12:30:00  
Guardado por: UDO  
Tiempo de edición: 913 minutos  
Impreso el: 31/03/2008 12:31:00  
Última impresión completa  
Número de páginas: 230  
Número de palabras: 18.663 (aprox.)  
Número de caracteres: 95.369 (aprox.)