

CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES/RECOMENDACIONES

Del trabajo realizado y del análisis de los datos proporcionados por los encuestados se llegaron a las siguientes conclusiones y recomendaciones.

5.1 CONCLUSIONES

En las Pymes hoteleras una de las principales observaciones vista en esta investigación es que existe la concientización de los empresarios hoteleros con respecto al proceso de compras y de proveedores además de la importancia de llevarla a cabo. Sin embargo los resultados han mostrado que los empresarios, no se encuentran familiarizados a realizar el proceso de compras de una manera organizada y con documentos por escrito. Si no más bien lo hacen de una manera informal por costumbre.

En los resultados obtenidos se detecta que tres de diez empresas cuentan con un procedimiento para realizar las compras. En las siete restantes este procedimiento es inexistente.

Las empresas que realizan el procedimiento utilizan documentos como requisición de compras, cotizaciones, orden de compra y en todos los casos deben ser validadas por el encargado de compras o responsable de tal actividad y por último se obtiene la factura y se cuenta con un archivo de tales documentos para referencias de compras futuras, ver figura 4.15.

Con lo cual no se quiere decir que el actual funcionamiento de las Pymes hoteleras en cuanto a la forma en que realizan sus compras sea erróneo, sino que puede mejorarse para generar ahorro, mejor manejo de recursos y mejor calidad en sus servicios.

Afinando que en las grandes empresas cuentan con un procedimiento de compras y proveedores utilizando un procedimiento estructurado y formalizado en sus documentos tales como la requisición de compras, cotizaciones, orden de compra,

contratos y factura, siendo necesario en todas las etapas de este proceso la autorización del encargado de compras y el encargado del área para verificar que este dentro del presupuesto del área, además de contar con un archivo de documentos en cada una de estas transacciones para evitar confusiones por parte del comprador y el proveedor como se puede apreciar en la figura 4.16.

Proyectando a partir de la información de los resultados, que efectivamente se encontraron diferencias entre las Pymes y las grandes empresas para llevar a cabo el proceso de abastecimiento ya que las grandes empresas si cuentan con un proceso establecido y organizado para llevarlo a cabo. Agregando que poseen la ventaja de tener un departamento definido que se ocupa de esta actividad, contando además con personal capacitado en el área. Esto indica que no importa que tan importante sea el sistema de abastecimiento: Compras y Proveedores, siempre existirán obstáculos para llevarlo a cabo. Un factor importante es la percepción de las ventajas de realizarlo de forma documentada por parte de los empresarios de las pequeñas y medianas empresas, el que ellos no tengan una visión estratégica hacia este proceso y desconozcan los beneficios que les puede ofrecer, afectará sus decisiones que repercutirán en toda la organización.

En general se determina que sí hay oportunidad de trabajar proyectos de mejoras en cuanto al sistema de abastecimiento en las Pymes hoteleras, pero puede depender del interés y disponibilidad de los empresarios.

5.2 RECOMENDACIONES

Con base a esta investigación es necesario dar a conocer a los hoteleros y a las distintas dependencias relacionadas en este ámbito como la secretaria de turismo, Asociación hotelera y Secretaría de economía sobre la importancia del manejo y documentación eficiente en el sistema de abastecimiento, como uno de los

elementos fundamental para el mejoramiento del desempeño de la organización, para que sigan permaneciendo y creciendo en el mercado. El estudio refleja claramente que se requiere cooperación, coordinación por parte de todos los involucrados en este ámbito hotelero además de programas computacionales con el objetivo de optimizar el proceso de abastecimiento. Por lo cual algunas de las estrategias sería capacitar e incentivar al personal en las aéreas en que se desarrolla además de cursos de computación, buscando apoyo si se desea en instituciones gubernamentales como Compite, Fondo Pyme, Setur.

Propuestas de mejora

Capacitar al personal involucrado en el sistema de abastecimiento sobre los conocimientos básicos: Compras, selección de proveedores, Negociación con los proveedores y contratos. Además de promover las herramientas computacionales en que se puedan apoyar.

Fomentar las ventajas de contar con un proceso escrito y estructurado sobre las actividades y documentos a utilizar. Desarrollando un manual de procedimientos con respecto a compras y proveedores. El cual consiste en la elaboración de un manual de compras usando información suministrada por las empresas Pymes hotelera. Realizando una descripción detallada del proceso de compras, al igual que las políticas para ser proveedor de esta empresa, hemos visto que para sobrevivir en el mercado y tener éxito en entornos más agresivos ya no basta mejorar sus operaciones, sino que se hace necesario ir más allá e iniciar relaciones con los proveedores y clientes en una forma mucho más integrada, utilizando enfoques innovadores que beneficien conjuntamente a todos los actores de la cadena de suministros. La elaboración de este manual tiene la finalidad de agregar sugerencias a través de nuestros conocimientos para que los procedimientos y las políticas de compras que la empresa utiliza sean mejorados.

Fomentar la utilización y desarrollo de programas computacional que ayude a realizar el proceso de compras y proveedores de una manera fácil y entendible para los involucrados en esta área. Algunos programas de apoyo pueden ser Oracle, Excel, E-SASA, SCA y Adm. de Hoteles.