

**IMPLEMENTACION CONTROL DE SUMINISTROS AREA DE MANTENIMIENTO  
ESTELAR SANTAMAR HOTEL & CENTRO DE CONVENCIONES**

**ELMIS YURANIS VARGAS SIERRA**

**2017227058**

**TECNOLOGIA EN GESTION HOTELERA Y TURISTICA**

**RUBEN DARIO SOSSA ALVAREZ**

**TUTOR DE PRÁCTICAS**

**KARLA PATRICIA DE ORO SIERRA**

**TUTOR EMPRESARIAL**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONOMICAS**

**TECNOLOGIA EN GESTION HOTELERA Y TURISTICA**

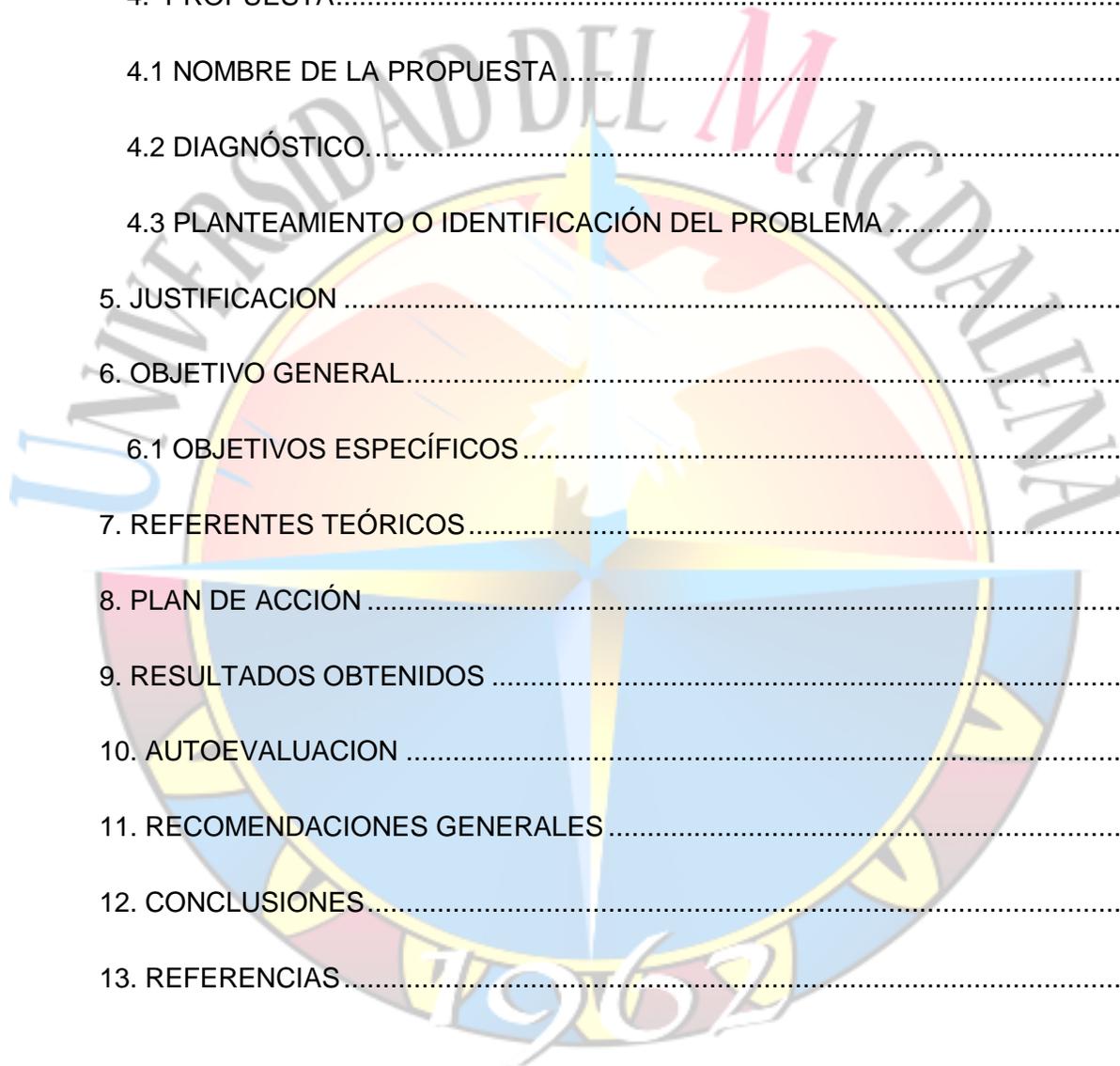
**SANTA MARTA**

**2021**

## TABLA DE CONTENIDO

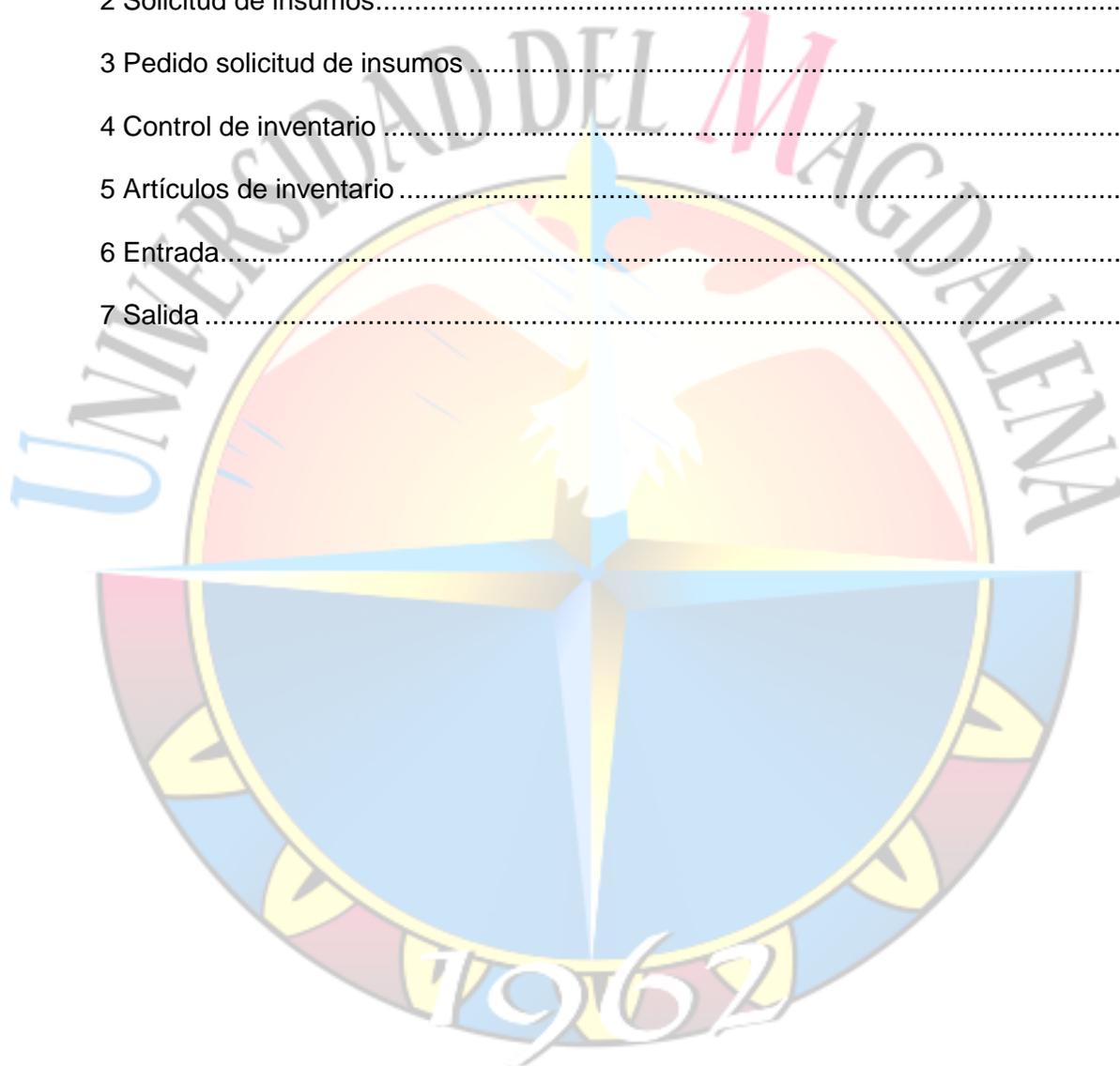
|   |    |
|---|----|
| 1. INTRODUCCION.....                                      | 5  |
| 2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA                            |    |
| 2.1 ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES ..... | 6  |
| Nombre .....  | 6  |
| Razón social.....   | 6  |
| Cultura .....   | 6  |
| Política de calidad .....                                 | 6  |
| Actividad comercial .....                                 | 7  |
| Dirección .....   | 7  |
| Número de trabajadores.....                               | 7  |
| Organigrama general .....                                 | 8  |
| Departamentos .....                                       | 9  |
| 2.2 FILOSOFIA INSTITUCIONAL.....                          | 10 |
| Misión .....  | 10 |
| Visión.....   | 10 |
| Valores .....   | 10 |
| Política de calidad.....                                  | 11 |
| Política de sostenibilidad.....                           | 11 |
| Historia de la cadena Estelar .....                       | 12 |

|   |    |
|---|----|
|   | 3  |
| 3. INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO.....             | 14 |
| 3.1 DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO .....             | 14 |
| 3.2 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS .....    | 15 |
| 4. PROPUESTA.....                                     | 16 |
| 4.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA.....                       | 17 |
| 4.2 DIAGNÓSTICO.....                                  | 17 |
| 4.3 PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA ..... | 18 |
| 5. JUSTIFICACION .....                                | 19 |
| 6. OBJETIVO GENERAL.....                              | 20 |
| 6.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....                        | 20 |
| 7. REFERENTES TEÓRICOS.....                           | 21 |
| 8. PLAN DE ACCIÓN .....                               | 23 |
| 9. RESULTADOS OBTENIDOS .....                         | 28 |
| 10. AUTOEVALUACION .....                              | 29 |
| 11. RECOMENDACIONES GENERALES.....                    | 30 |
| 12. CONCLUSIONES.....                                 | 31 |
| 13. REFERENCIAS.....                                  | 32 |



**LISTA DE ILUSTRACIONES**

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 1 Organigrama general.....          | 8  |
| 2 Solicitud de insumos.....         | 24 |
| 3 Pedido solicitud de insumos ..... | 25 |
| 4 Control de inventario .....       | 26 |
| 5 Artículos de inventario .....     | 26 |
| 6 Entrada.....                      | 27 |
| 7 Salida .....                      | 27 |



## 1. INTRODUCCION

(Pololikashvili, 2021) La OMT es el organismo de las naciones unidas encargado de promocionar un turismo responsable, sostenible y de fácil acceso para todos, según la OMT el concepto de turismo es "Turismo se refiere a la actividad de los visitantes "(RIET 2008, párr. 2.9)". También se puede tener en cuenta un concepto de turismo diferente que en lo personal considero más completo basándose en la OMT sin dejar por fuera la UNESCO. Estas dos identidades brindan un concepto de turismo completo, viéndolo como un fenómeno social, cultural y económico el cual se relaciona directamente con el movimiento voluntario de las personas a trasladarse de un lugar a otro ya sea por motivos de ocio o aspectos laborales. Ahora bien, contando con este conocimiento puedo decir que es el principal referente turístico o es quien aboga por mantener un turismo que contribuya al crecimiento económico, un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad, ofreciendo liderazgo y apoyo en el sector.

El Estelar Santamar Hotel & Centro de Convenciones cumple con cada una de las exigentes reglas dentro del sector hotelero apoyándose de antemano con las normas de la OMT y la UNESCO, así como de la Organización Mundial de la salud ya que a raíz de la pandemia es uno de los pocos hoteles en su área certificado en calidad de prestación en el servicio, por lo cual es considerado de los mejores en su prestación de servicio y calidad.

El Estelar Santamar Hotel & Centro de convenciones está localizado en el área metropolitana hacia el kilómetro 8 del sector de pozos colorados en la ciudad de Santa Marta. Cuenta con 13 departamentos entre ellos el de mantenimiento, el cual tiene un contacto indirecto con los huéspedes del hotel, pero es de vital importancia para un funcionamiento exitoso, ya que es el encargado y responsable de gestionar procesos y servicios para mantener las propiedades en funcionamiento perfecto, con el fin de mantener un huésped cómodo y feliz. El departamento de mantenimiento es fundamental en las directrices que dictaminan un buen

servicio al cliente de la parte operativa como mantenimientos preventivos y correctivos de toda la maquinaria necesaria, infraestructura y demás temas relacionados. Este trabajo se basa en ayudar a mantener el departamento por la parte de cuidado y costo creando un sistema de inventario a la bodega en la cual guardan sus insumos y/o materiales necesarios para todo tipo de trabajo que se presenta.

## **2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

La siguiente información del Estelar Santamar Hotel & Centro de convenciones fue tomada por completo de la siguiente página la cual pertenece a la empresa.

<http://intranet.hotelesestelar.corp/ImagCorp/SitePages/Inicio.aspx>

### **2.1 ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES**

Nombre: Estelar Santamar Hotel & Centro de Convenciones.

Razón social: Hoteles Estelar S.A

Cultura:

Esta se registrá bajo las normas y valores que constituyen a la empresa. Es decir, el desempeño del trabajo, la estructura de la compañía y las relaciones entre colaboradores.

Política de calidad:

- ✓ Política ambiental
- ✓ Política de funcionamiento
- ✓ Política socio cultural
- ✓ Política económica

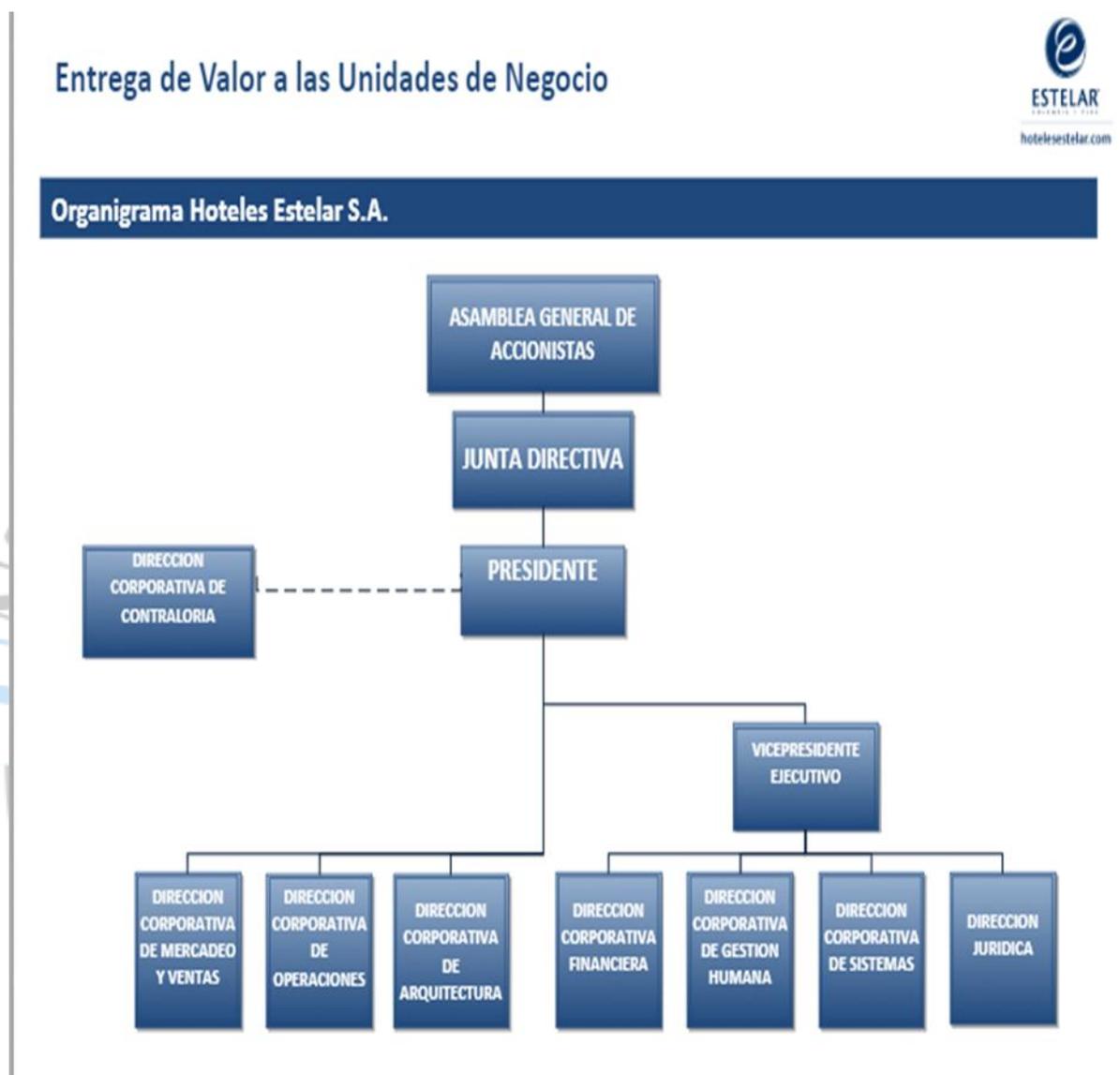
Actividad comercial: Servicio de hotelería, restaurante, eventos.

Dirección: Kilometro 8 vía Pozos Colorados

Número de trabajadores: El hotel cuenta con 77 colaboradores fijos, aprendices 3 y el personal extra que varía según la necesidad y ocupación del hotel.



## Organigrama general



1 Organigrama general

Departamentos:

- ✓ Administración
- ✓ Alimentos y bebidas
- ✓ Ama de llaves
- ✓ Banquetes
- ✓ Cocina
- ✓ Lavandería
- ✓ Mantenimiento
- ✓ Recepción
- ✓ Seguridad
- ✓ Steward
- ✓ Ventas
- ✓ Almacén y compras



## 2.2 FILOSOFIA INSTITUCIONAL.

### Misión:

Ser partícipe de los sueños de nuestros clientes, trabajando para superar sus expectativas, brindando servicios de hospitalidad con experiencias innovadoras y de calidad, a través de colaboradores comprometidos y competentes; generando confianza en nuestros inversionistas.

### Visión:

Ser la cadena líder en hospitalidad en los países que tengamos presencia; con los más altos estándares de servicio y amabilidad, siendo una organización sólida, dinámica y en constante expansión; generando rentabilidad para los propietarios e inversionistas y bienestar a nuestros colaboradores.

### Valores:

- ✓ Hospitalidad: los colaboradores en ESTELAR nos caracterizamos por acoger a nuestros huéspedes con calidez, distinción y elegancia.
- ✓ Innovación: entregamos servicios atractivos y novedosos que superen las expectativas de nuestros huéspedes y clientes.
- ✓ Confiabilidad: cumplimos con lo prometido al ofrecer los mejores productos y servicios a un precio justo y razonable.
- ✓ Pasión por el servicio: contamos con colaboradores comprometidos y felices por prestar un servicio diferenciador y experiencias memorables, logrando la lealtad perdurable de nuestros clientes.

- ✓ Trabajo en equipo: con el aporte de todos los que intervenimos en los diferentes procesos, buscamos el logro de los objetivos organizacionales.
- ✓ Excelencia: buscamos frecuentemente nuestro mejoramiento continuo.
- ✓ Ejemplaridad: nuestros colaboradores deben ser ejemplo de cumplimiento y representación de la Organización.

#### Política de calidad:

En cada uno de los nuestros hoteles de la organización Estelar, nos comprometemos a satisfacer las necesidades legítimas de nuestros huéspedes y clientes externos e internos, fidelizándolos, mediante la prestación de un servicio oportuno y cálido, cumplimiento con altos estándares de calidad, a través del desarrollo integral del recurso humano y el mejoramiento continuo de nuestros procesos.

#### Política de sostenibilidad:

En Hoteles ESTELAR S.A, estamos comprometidos con el desarrollo sostenible de nuestro entorno, asumiendo el compromiso legal en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, a través del mejoramiento continuo de nuestros procesos. Protegiendo la integridad física y moral de los niños, niñas, adolescentes y población vulnerable, aplicando medidas de seguridad y control encaminados a preservar sus derechos.

Implementamos medidas de prevención, control y mejora para minimizar el impacto ambiental, sociocultural y económico de la operación; sensibilizando a nuestros huéspedes, clientes, proveedores y colaboradores en cuanto a sus derechos y deberes sostenibles.

### Historia de la cadena Estelar.

(Estelar, 2021) Desde el año 1985 hasta el año 1995, el Estelar Santamar Hotel & Centro de Convenciones, estuvo administrado por las cadenas hoteleras: Forte Travelodge y Aso hoteles Ltda. Seguía siendo el dueño la Corporación Nacional De Turismo. En el año 1993 se construyeron las torres de las habitaciones bajo la coordinación de Ingeniero Jairo Somoza, en 1995 el contrato de arrendamiento se da por terminado y comienza el proceso licitatorio para iniciar la venta del negocio. En el año 1995, cuando el gobierno nacional con el tema del neoliberalismo y apertura económica, privatizo algunas y vendió a los entes particulares otra; La Corporación Nacional De Turismo organismo estatal vendió el hotel, al grupo de constructores, Arquitectos y financieros denominados Fiduciaria Santander de la ciudad de Bucaramanga, el 30 de junio de 1995. Los dueños actuales del hotel vincularon y dieron la operación del Hotel Santamar y del Centro de Convenciones a la cadena de hoteles Howard Johnson, franquicia internacional de los Estados Unidos que inicio su operación el 01 de octubre de 1997, continuo la operación del hotel la cadena de hoteles Dann Ltda. Hasta el 28 de febrero de 1999, en el tiempo de hoteles Dann estuvo acentuada la crisis del país, atentados terroristas por la guerrilla y las llamadas pescas milagrosas, etc. Realmente el turismo tanto internacional como nacional estuvo afectado y el hotel entro en una gran crisis que condujo a que la cadena de Hoteles Dann se fuera de Santa Marta.

Para el 01 de marzo de 1999, los dueños La Fiduciaria Santander, tomaron la operación del hotel y crearon una representación legal denominada: Promotora y Comercializadora Turística Santamar S.A o Promotora Santamar S.A, Nit. 804.005.698-1. El Hotel Santamar entro en crisis financiera y hacia el año 2002, se acogió a la ley 550 de 1999 “reestructuración y reactivación económica de las entidades territoriales” durante 15 años actualmente están cancelando pasivos que desde el año 1999 no se cancelaron por el fenómeno.

En el año 2002, entró como accionista del hotel con un 50.3% de acciones, la Corporación Financiera de Colombia- Cordicolombiana, la cual ha invertido capital y donde el hotel ha tenido modificaciones en toda la infraestructura, en las habitaciones, locaciones e imagen corporativa. En el año 2006 la Cadena de Hoteles Estelar S.A, después de hacer un estudio de mercadeo, propuso a la Junta Directiva de la Promotora Santamar S.A operar al Hotel Santamar. Concediéndole la operación a esta prestigiosa cadena.

El 01 de noviembre de 2006 Hoteles Estelar S.A, comenzó la apertura y desde entonces es reconocido como Estelar Santamar Hotel & Centro de Convenciones.



### 3. INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO

#### 3.1 DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO.

El departamento de mantenimiento es el encargado de la parte operativa de todas las instalaciones de un hotel, en este caso es el Estelar Santamar Hotel & Centro de Convenciones realizando mantenimiento correctivos y preventivos de todos los equipos con los que se cuenta, así como también mantiene en óptimas condiciones la infraestructura, instalaciones y mobiliario de este, esto tiene como resultado un excelente funcionamiento.

Podemos decir que este departamento contiene parte administrativa y parte operativa. En el área operativa están prestos a ejecutar órdenes de mantenimiento de todos los departamentos, éstas se desarrollan con operarios, de igual forma en su turno atienden a llamados por necesidades e inconvenientes que se presenten ya sea en habitaciones, salones en el centro de convenciones o entre otros. En la parte administrativa cuento con un escritorio, computador, espacio individual y herramientas necesarias para realizar un excelente trabajo, también ayuda a suministrar de algún modo todo lo que los operarios pueden necesitar para cumplir funciones.

### 3.2 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS.

- ✓ Montaje de horario en CLiquida. (Hace referencia a la plataforma donde se digita horarios y se lleva control de los trabajadores con los que cuentan)
- ✓ Realizar la alimentación de hojas de vida de los equipos.
- ✓ Diligenciar formato para seguimiento de mantenimientos de los equipos.
- ✓ Dar seguimiento a los contratistas de mantenimiento diligenciando formato de ingreso y realizando acompañamiento.
- ✓ Recepción de orden de mantenimiento.
- ✓ Registro de orden de mantenimiento.
- ✓ Cotizaciones, manejo de solicitudes de compra, diligenciar y controlar órdenes de servicio.
- ✓ Facturación.
- ✓ Entrega de materiales a los operarios y contratistas.
- ✓ Elaboración de RQA. (Requisiciones almacén, suministros de consumo)
- ✓ Diligenciar y llevar control de registro en entrada y salida de especies.
- ✓ Compra en ferreterías para suministro de materiales.
- ✓ Llevar en orden todos los archivos de mantenimiento.
- ✓ Diligenciar registro de lecturas de servicios públicos.

#### 4. PROPUESTA

Se tiene como objetivo realizar un sistema de inventario en el cual deje plasmado todos los suministros con lo que cuenta el departamento de mantenimiento, los cuales se almacenan en un depósito con materiales entre ellos pintura, accesorios de plomería, iluminarias, así como también baterías, las que se entregan a todos los departamentos.

La propuesta que se plantea se requiere en razón a que es necesario un control para así generar un presupuesto gratificante además que con este sistema se brindaría responsabilidad para el manejo de los productos sin generar ninguna pérdida en ellos. El sistema brindará información sobre el nombre, cantidad, las entradas y salidas si bien es caso con un valor de cada uno de los suministros, dando inicio a un seguimiento de inventario eficiente. Se plantea un formato de solicitud donde se describa el producto que se necesita, la cantidad, la fecha de solicitud y recibido, así como también tendría en cuenta el solicitante, aprobación por parte del encargado del almacén de mantenimiento y/o la jefe de mantenimiento como siguiente paso diligenciar de manera inmediata en la plantilla de inventario las entradas y salidas que se presenten y sacar un seguimiento semanal, quincenal o mensual de todos los movimientos generados. El proyecto se llevará en práctica teniendo en cuenta las cotizaciones y solicitudes de compra que mantenimiento realiza, llevar el seguimiento e identificar fallas, en caso sea así, socializar y tomar medidas preventivas o correctivas ante estas situaciones.

#### **4.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA.**

IMPLEMENTACION CONTROL DE SUMINISTROS AREA DE MANTENIMIENTO  
ESTELAR SANTAMAR HOTEL.

#### **4.2 DIAGNÓSTICO.**

Problema: Falta de control en los suministros en el almacén del área de mantenimiento.

En la actualidad el área de mantenimiento del Estelar Santamar Hotel & Centro de Convenciones no cuenta con una herramienta mediante la cual se puedan controlar el ingreso y las salidas de todos los materiales e insumos que solicitan los diferentes departamentos para el desarrollo de todas las actividades operativas que se realizan dentro de las instalaciones de la empresa:

Es por esto por lo que al encontrar esta deficiencia en casos por ejemplo de pérdidas y no tener las herramientas a la mano por falta de conocimiento en las existencias se pueden presentar problemas de retraso para los trabajos a ejecutar. En este caso se tiene en cuenta que un proceso de solicitud es lo más prudente a la hora necesitar materiales, pero considero que será difícil ya que se está acostumbrado a un pedido inmediato y de manera informal. La carencia de un inventario de la bodega es importante ya que este puede evitar errores y suplir necesidades de conocimientos en las actividades del hotel.

#### 4.3 PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El problema se presenta en el Estelar Santamar Hotel & Centro de Convenciones, específicamente en el departamento de mantenimiento. Es una “problemática” por así llamarla en estos tipos de almacén, los suministros que brindamos son de entrega inmediata, la mayoría son para urgencias y/o arreglos, por ejemplo en habitaciones, el 80% de los insumos solicitados son de los llamados que se les realiza a los operarios de mantenimiento, ellos de manera inmediata se dirigen a la pasante de mantenimiento ya que esta persona aparte de los compañeros de seguridad y la jefe de mantenimiento es quien tiene un acceso directo al almacén de repuestos. La primera falla comienza cuando no deja constancia de lo solicitado, luego de lo que se encontraba y lo que seguirá estando en el almacén, identificando esto se puede saber lo que se comprará lo que no será necesario porque aún se cuentan con existencias y lo que se encuentra en mal estado debe darse de baja. Para esto sería la herramienta, por control de suministros. El proyecto se puede llevar a cabo por medio de un ciclo organizado y aun teniendo control se le debe realizar un seguimiento.

Considero que para conservar o mantener una excelente prestación en el servicio el trabajo en una empresa de tal magnitud como lo es Hoteles Estelar la clave debe ser el trabajo en equipo, este proyecto ayuda a mantenimiento y en general a todas las instalaciones para un recorte de gastos innecesario, para tener en cuenta perdidas y para cuidar en valor con lo que se cuenta disponible.

## 5. JUSTIFICACION

La necesidad de este proyecto es llevar un balance, seguimiento y control de suministros ya que esto puede evitar pérdidas. En caso de emergencia teniendo un buen conocimiento de lo que se tiene se podría solucionar de una buena manera, pero si no se tiene conocimiento esto podría generar un caos. Una herramienta de inventario puede evitar afectaciones, costos elevados, perdidas, no se puede vivir ni existir sin un flujo de entradas y salidas, un control de inventario no siempre se lleva de una manera sencilla, pero con mi proyecto la idea es llevar un control de fácil acceso, pero preciso.

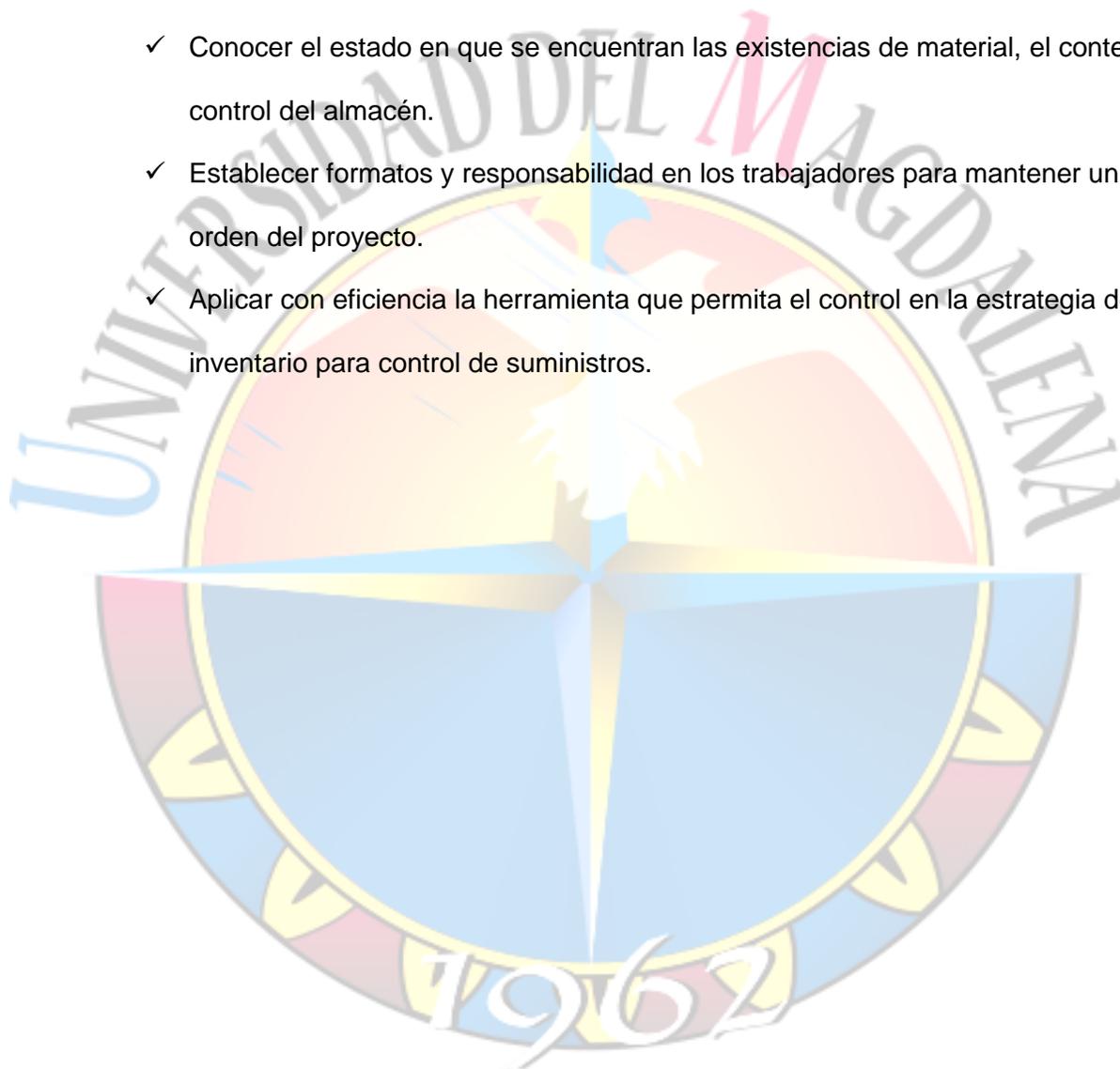
Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente un inventario en el almacén de mantenimiento brinda una estabilidad económica, el inventario está diseñado con una facilidad de acceso bastante notable ya que se puede ingresar de manera inmediata a la existencia, al costo y gasto que se presenta ya sea quincenal o mensual, el inventario se creó para salvaguardar los suministros que el departamento de mantenimiento necesita, el inventario se podría realizar de manera mensual pero se le puede dar un seguimiento. Con el formato de solicitud se tendrán en cuenta todos los pedidos y justificar perdidas si en caso tal se presentan. He aprendido mucho y mi idea principal es dejar un aporte para hacer de mantenimiento un mejor equipo y apoyo entre todos los colaboradores con los que se cuentan. Finalmente puedo resaltar la importancia de esta área y la organización ejemplar con la que se debe contar, aspiro y deseo que este proyecto influirá de una manera notoria en gran medida de toma decisiones a nivel monetario y organizacional para valorar los elementos de trabajo con los que cuentan con la conclusión de una mejoría en la comunicación y prestación de servicio.

## 6. OBJETIVO GENERAL

- Calcular costos, salidas y entradas para llevar un seguimiento específico en el inventario del almacén de mantenimiento.

### 6.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Conocer el estado en que se encuentran las existencias de material, el conteo y control del almacén.
- ✓ Establecer formatos y responsabilidad en los trabajadores para mantener un orden del proyecto.
- ✓ Aplicar con eficiencia la herramienta que permita el control en la estrategia de inventario para control de suministros.



## 7. REFERENTES TEÓRICOS

Redacta a través de Depymes que,

El control del inventario es un elemento muy importante para el desarrollo, tanto en grandes empresas como en pequeñas y medianas, además de un factor fundamental para el control de costes y rentabilidad de cualquier hotel o establecimiento turístico. Una mala administración puede ser la culpable de generar clientes descontentos por el no cumplimiento de la demanda, además de ocasionar problemas financieros que pueden llevar a la compañía a la quiebra.

(Alfonso, 2013)

Parece obvio que una buena gerencia de inventario es de suma importancia para la empresa y establecimientos turísticos ya que desempeña una función vital: proveer a la compañía de materiales suficientes para que ésta pueda continuar su funcionamiento dentro del mercado. En el caso de los hoteles y empresas turísticas, el control del inventario garantiza la calidad en la prestación del servicio y la experiencia del cliente.

Los inventarios incluyen materia prima, productos en proceso y productos terminados, mercancías para la venta, materiales y repuestos para ser consumidos en la producción de bienes fabricados o usados en la prestación de servicios. Así como para la reposición de productos utilizados por los empleados de los alojamientos turísticos y consumibles necesarios para los huéspedes.

Se puede decir que el inventario es capital en forma de material, ya que éste tiene un valor para las compañías, sobre todo para aquellas que se dedican a la venta de productos. Es por esto por lo que es de suma importancia, ya que permite a la empresa cumplir con la demanda y competir dentro del mercado.

El reto de administrar un inventario está en decidir cuánto se necesita para cumplir con los requerimientos del mercado, lo que implica decidir qué cantidad se necesita, cuándo debemos colocar los pedidos, y recibir, almacenar y llevar el registro de dicho inventario, ya que el objetivo primordial será mantener los costos bajos y los suficientes productos terminados para las ventas o para la reposición de los productos consumidos.

Basándonos en todas estas premisas, según llegamos a la conclusión de que es necesario contar con un sistema automatizado que nos permita llevar un control continuo y actualizado del inventario, los pedidos realizados y las ventas de los productos.

Comento según Sixto “Generalmente, existe herramienta de menor y herramienta de mayor”.

(Casillas, Hotelería, 2009)

Respecto a esta cita se puede deducir diferentes puntos de vista, donde aquí se refiere a que una herramienta es más importante que otra, en el proyecto fue relacionada al inventario con las cantidades de entrega que se brindan siendo importante la persona que se encuentra encargada de la bodega ya que es la mayor responsable.

Los inventarios son todos aquellos artículos o stocks usados en la producción (materia prima y productos en proceso), actividades de apoyo (suministro de mantenimiento y reparación) y servicio al cliente (productos terminados y repuestos). El inventario representa una de las inversiones más importantes de las empresas con relación al resto de sus activos, ya que son fundamentales para las ventas e indispensables para la optimización de las utilidades. Según el inventario en una empresa manufacturera está conformado por la materia prima, insumos o productos en proceso necesarios para la fabricación y posterior comercialización en productos terminados. En las empresas comerciales está

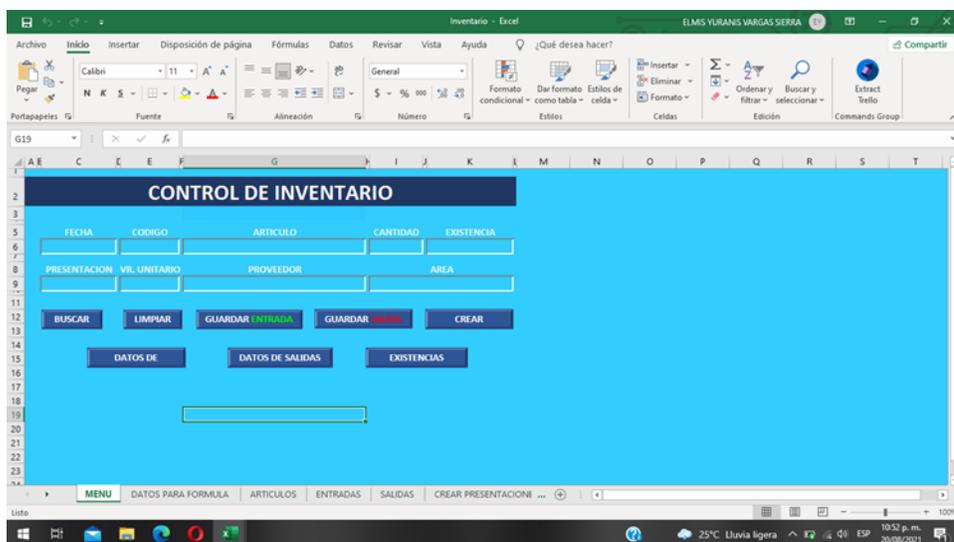
compuesto por el conjunto de mercancía y artículos terminados destinados para la venta. (Duran, 2012)

## 8. PLAN DE ACCIÓN

En este sentido para iniciar este proyecto planteo como primera estrategia un formato de solicitud de insumos, basándome en el stock que debemos tener en la bodega de suministros, si se cuenta con una solicitud y se le tiene un seguimiento tendremos como principal información las salidas y las existencias con las que se cuenta. Esta solicitud conlleva a ser diligenciado por el solicitante y la persona a cargo del almacén las cuales sería la jefe de mantenimiento o la aprendiz, el formato pide información del producto el cual se necesitaría la cantidad, el valor, el lugar donde va a ser instalado y firmas de recibido, aprobado y fecha

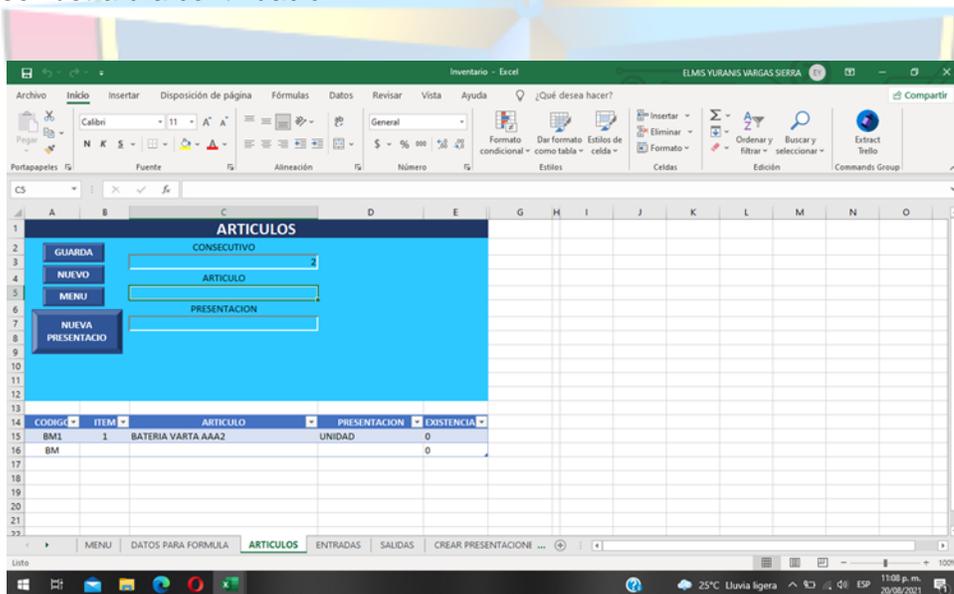






#### 4 Control de inventario

Este sistema de inventario cuenta con una estructura completa y detallada de cada uno de los movimientos a realizar, ya sea entradas o salidas, el primer paso es crear un producto donde se ilustrará a continuación:



#### 5 Artículos de inventario

Para luego ingresar y saber, cuantas entradas se generaron, las salidas y así notar de una manera rápida el material y/o suministro con el que se cuenta.

### ENTRADA

| FECHA      | CODIGO | ARTICULO           | PRESENTACION | CANTIDAD | VR.UNITARI | VR.TOTAL | PROVEEDOR   |
|------------|--------|--------------------|--------------|----------|------------|----------|-------------|
| 19/08/2021 |        | BATERIA VARTA AAA2 | PAQUETE      | 36       | 4.202      | 151.272  | FERREVARIOS |

6 Entrada

### SALIDA

| FECHA      | CODIGO | ARTICULO           | PRESENTACION | CANTIDAD | VR.UNITARI | VR.TOTAL | AREA                    |
|------------|--------|--------------------|--------------|----------|------------|----------|-------------------------|
| 22/08/2021 |        | BATERIA VARTA AAA2 | PAQUETES     | 20       | 4.202      | 84.040   | CERRADURAS HABITACIONES |

7 Salida

En el segmento de existencia se puede tener en cuenta lo que tenemos en cantidad, así como también monetariamente, la estrategia principal de realizar un inventario cada fin de mes y detallar lo que se presente tanto negativo como positivo y también saber gastos de cada uno de los productos, en general y con lo que se gastó el departamento para realizar control de prioridades.

## **9. RESULTADOS OBTENIDOS**

El inventario es uno de los principales factores que inciden en el desempeño de las empresas, es de vital importancia para las compañías contar con un inventario bien administrado y controlado.

Al tener una visibilidad confiable de tu inventario puedes tomar mejores decisiones además de reducir costos al no cargar con excesos o faltantes de mercancía y por lo tanto ofrecer un mejor servicio a tu cliente.

Elevar el nivel de servicio al cliente mejorar el flujo de efectivo de la empresa identificar la estacionalidad en los productos, lo que ayudará a planear mejor, detectar fácilmente artículos de lento movimiento o estancados, reducir los costos de los fletes, vigilar la calidad de los productos al tenerlos bien identificados y monitoreados, reconocer robos y mermas, liberar y optimizar el espacio en los almacenes, control de entradas, salidas y localización de la mercancía, requisición de mercancías para un manejo de las bodegas más profesional.

Contar con un software de control de inventarios en la empresa es de gran ayuda para mantenerla en orden y cumplir en tiempo y forma con los pedidos de los clientes. Tal como se menciona anteriormente, el inventario es una de las partes más importantes de la empresa ya que de él depende la rentabilidad de esta.

Cuando se apoyan en los beneficios de un sistema de control de inventarios es posible mantenerse alerta a los errores en inventario y por supuesto, tomar medidas correctivas a tiempo para garantizar la estabilidad y crecimiento del negocio

## **10. AUTOEVALUACION**

Mis aprendizajes y saberes en el departamento de Mantenimiento fue de mis experiencias más completas y gratas, al inicio de mis practicas tenía muy poco conocimiento, aprendizajes básicos de construcción y poco de equipos como los que se manejan aquí, pero considero que siempre estuve abierta a enseñanza y correcciones que me podían brindar mis compañeros y mi jefe, obtuve más experiencia en socializar y generar un excelente trato con proveedores y contratistas, a pesar que en nuestra universidad no se brinda conocimiento de esta área la cual según mis practicas considero que es de vital importancia en la hotelería. Me desempeñe de la mejor manera brindando cada uno de los aportes en mí dentro de lo posible. Pude conocer cómo se debe ser líder y no solo un jefe gracias a mi tutora empresarial y también reconozco que con un excelente equipo de trabajo se trabaja de una manera grata y eficaz, sin el área de mantenimiento puedo argumentar de manera segura que el hotel no se sostendría y hoy lo sé cómo colaboradora. Me llevo un aprendizaje absolutamente enriquecedor tanto de mente como de sentimientos en todo el tiempo el cual estuve en el

Estelar Santamar Hotel & Centro de Convenciones valorando el trabajo del área en la cual me desempeñe y doy mi eterna gratitud por todo lo aprendido.

## 11. RECOMENDACIONES GENERALES

Clasificar el inventario en grupos de prioridad puede ayudarte a entender qué artículos necesitas pedir más y con más frecuencia, y de igual manera te ayudará a saber cuáles son importantes para tu negocio, pero pueden costar más y moverse de manera más lenta.

Los expertos suelen sugerir que se separe el inventario en grupos A, B y C. Los artículos del grupo A son artículos de mayor valor que se necesitan menos. Los artículos de la categoría C son artículos de menor costo que se entregan rápidamente. El grupo B es el que está en medio: son los artículos de precio moderado que salen por la puerta más lentamente que los artículos C pero más rápidamente que los artículos A.

Asegurarse de llevar un registro de la información de los productos de los artículos de su inventario. Esta información debe incluir sus datos de códigos de barras, proveedores, países de origen y números de lote.

También se debe considerar la posibilidad de hacer un seguimiento del costo de cada artículo a lo largo del tiempo, de modo que seas consciente de los factores que pueden cambiar el costo, al igual que la escasez y la estacionalidad.

## 12. CONCLUSIONES

Al concluir este trabajo se conoce la importancia del control de inventarios dentro de una organización, ya que logra mantener el balance correcto de existencias en los almacenes, algo que evita: Perder una venta porque no tener suficiente inventario para completar un pedido. Los problemas constantes de inventario pueden llevar a los clientes a otros proveedores.

Nos ofrece la posibilidad de hacer una buena planeación a futuro de los activos de la empresa. Con esto nos referimos, por ejemplo, a saber, cuánta materia prima, cuántos productos necesitamos para seguir produciendo o vendiendo de la manera en la que lo estamos haciendo, en pocas palabras, mantener un buen equilibrio entre las ventas y la producción (o compra de productos).

Llevar bien un inventario no es una tarea simple, por ello, se recomienda seguir los consejos ofrecidos por personas que tienen experiencia en el sector e incluso ayudarnos con algunas herramientas que pueden ser de mucha utilidad en el proceso, como, por ejemplo, FACTUSOL, un software de gestión de almacenes. Por otro lado, es bastante importante ser muy ordenados y pulcros en el proceso, si no queremos ayudarnos con alguna herramienta tecnológica, el orden puede ser el mejor aliado para no convertir nuestro inventario, y por lo tanto, nuestros almacenes en un verdadero desastre.

En general, se recomienda tener un control constante de nuestro almacén, lo que significa también, un control constante de inventario.

### 13. REFERENCIAS

Alfonso, E. (2013). *Depymes*. Obtenido de Depymes.

Casillas, S. B. (2009). *Hotelería*. Mexico, D.F: GRUPO EDITORIAL PATRIA, S.A. DE C.V.

Duran, Y. (2012). *Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresa*. Vision Gerencial .

Estelar, H. (Agosto de 2021). *Portafolio*. Obtenido de Portafolio:

<https://www.portafolio.co/negocios/hoteles-estelar-continua-expansion-495165>

Pololikashvili, Z. (05 de 2021). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia.

