



**Trabajo de Prácticas Profesionales como Opción de
Grado**



CONTROL DE ESTADOS DE ACTIVOS

Autor **LUIS ALBERTO MARTINEZ IRIARTE**

Código: **2017227028**

Trabajo de grado para optar por el título de profesional que se le otorga

PAOLA SOFIA NARVAEZ URIBE

Tutor de prácticas profesionales

JOHANA ANDRADE

Tutor empresarial

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD CIENCIA ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
TECNOLOGIA EN GEENTION TURISTICA Y HOTELERA
SANTA MARTA
2021

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	3
Generalidades de la empresa	4
Aspectos legales, económicos y organizacionales	4
Filosofía institucional	7
Información del trabajo	8
Descripción del área de trabajo	8
Descripción de las actividades asignadas	8
Propuesta	9
Diagnostico	9
Planteamiento del problema	10
Justificación	10
Objetivo general	11
Objetivo específico	11
Referentes teóricos	12
Plan de acción	13
Resultados obtenidos	18
Autoevaluación	19
Recomendaciones generales	20
Conclusión	20
Web grafía	21

INTRODUCCION

El hotel Marriott resort playa dormida ha evolucionado de forma cautelosa en su crecimiento en la costa y ha logrado cumplir con objetivos y metas que han generado una gran impresión sin embargo aún hay mucho por mejorar, de esta manera, se trata de mejorar con cada granito de arena aportado por cada trabajador con la finalidad de seguir dando a los clientes una grata experiencia y satisfacción por ende ese granito de arena que nosotros aportaremos el día de hoy es una mejora en lo que conlleva al equipo que manejamos en el área de eventos y que propicia apoyo a las demás áreas en lo que tiene que ver con los equipos.

Queremos generalizar un proceso que ayude a cumplir con el mejoramiento de los equipos y que pueda minimizar al máximo las experiencias negativa que pueden llegar a tener los huéspedes, y de esta forma destacar la calidad y atención que demostramos no solo a ellos si no al cuidado de nuestro equipo para ellos. Enfocándonos en lo que respecta el mantenimiento de equipos y el estado en que se encuentran para su útil desempeño.

Unos procesos administrativos en los cuales se genera un seguimiento continuo referente al estado de los activos que tienden a generar ingresos así como también un respectivo mantenimiento de estas acorde con las políticas de la empresa y su respectivo manejo de estas. Actualizando y facilitando el orden en aquellos momentos cuyo pensamiento se limita a tomar una decisión rápida.

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Aspectos legales, económicos y organizacionales

- Hotel Marriott Resort Playa Dormida (Alianza Fiduciaria)
- Empresa prestadora de servicios
- Enfocada a la relación familiar aportando las mejores acciones tanto físico como emocional brindando todas las necesidades necesarias para el óptimo progreso. Ayudándose mutuamente en su crecimiento y realización los procesos laborales como alegría y diversión en conjunto con los demás.
- Realización de actividades y mejoras de forma presencial y virtual aportando conocimientos nuevos y colocándolos en práctica al momento con la finalidad de adaptarse a ellos.
- **Visión y estrategia**

La visión de Marriott International es "Ser la compañía de viajes favorita del mundo".

Para ayudarnos a lograr nuestra Visión, hemos desarrollado una estrategia de 4 partes. Esta estrategia se centra en cómo ganamos con nuestros clientes en todo el mundo.

Nuestro propósito de "abrir puertas a la oportunidad" nos llevará allí. Y nuestros valores, especialmente poner a las personas en primer lugar y aceptar el cambio, proporcionarán la base de cómo invertir en nuestra gente y mantener viva la innovación en Marriott International.

Estamos en camino de crear "fanáticos delirantes" para nuestras marcas, nuestros canales y nuestro portafolio.

Objetivo:

Nuestro propósito es abrir puertas a la oportunidad para nuestro:

Asociados: cree un entorno TakeCare para el crecimiento personal y profesional

Clientes: cree plataformas para brindar experiencias increíbles y una hospitalidad genuina para nuestros huéspedes.

Propietarios y franquiciados: aproveche el poder de la fusión para generar inversiones rentables y una cartera global

Accionistas: impulsar un rendimiento financiero superior

Alianzas comerciales: cree el futuro de los viajes a través de nuestra colaboración con proveedores y socios clave.

Comunidades: invierta con un propósito en los lugares donde vivimos y trabajamos

Valores:

Nuestros valores hacen que nuestra cultura sea más vibrante y nos diferencian de la competencia.

Ponga a las personas primero: cuide de los asociados y ellos se ocuparán de los invitados

Perseguir la excelencia: dedicación al cliente a través de la innovación de productos y servicios

Adopte el cambio: el éxito nunca es definitivo

Actuar con integridad: la forma en que hacemos negocios es tan importante como el negocio que hacemos

Servir a nuestro mundo: nuestra cultura de "espíritu de servicio" fortalece a las comunidades y nuestro negocio

Como ganamos:

Para ser la empresa de viajes más popular del mundo, queremos dar lugar a estas medidas de éxito:

Asociados: cree satisfacción profesional y orgullo en la empresa, medido a través de la Encuesta de compromiso de los asociados.

Clientes: cree la mentalidad de lealtad medida a través del seguimiento de la marca, la inscripción / activación de recompensas, el comportamiento de permanencia, la voz del invitado y la intención de recomendar la puntuación.

Propietarios y franquiciados: crear valor para nuestros propietarios y franquiciados medido por el crecimiento de nuevas unidades en relación con la competencia.

Accionistas: ofrecen un rendimiento financiero superior medido por el precio de las acciones.



- 550 trabajadores hasta el momento

Filosofía institucional

Marriott inicio en 1920 por el señor William Marriott y su esposa Alice, ellos iniciaron vendiendo cerveza de raíz en Washing-ton DC, en este caso era un restaurante común y corriente en ese tiempo.

Poco a poco emprendieron su negocio de forma que en 1927 logro ampliar su negocio a una cadena de restaurantes llamada Hot Shoppes.

Al pasar el tiempo, en 1957 su hijo Bill Marriott quiso hacer realidad su sueño construyendo el primer hotel en Arlington, Virginia después en 1972 forma una sociedad con Sun Line ampliando sus servicios no solo en restaurantes y hoteles sino también a cruceros y agencias de viaje de tal manera que logro convertirse en una cadena internacional volviendo el nombre de Marriott de su padre en una de las cadenas hoteleras más grandes a nivel mundial.

Información del trabajo

Auxiliar de recursos Humanos

(Storekeepers) encargado de almacén o tienda

Descripción del área de trabajo

- ✓ Oficina administrativa
- ✓ Revisión de Almacenes, cuartos fríos
- ✓ Actividades administrativas en oficinas de compras

Descripción de actividades

- ✓ Manejo de registros de caja de compensación de los trabajadores
- ✓ Inducción sobre los programas que utiliza la empresa para el manejo de nóminas, protocolos y políticas
- ✓ Control de lockers de los trabajadores con su respectivo nombre y número asignado
- ✓ Diseño del Daily referente a la información completa de los resultados de puntuación, ocupación entre otros para los trabajadores al comienzo del día
- ✓ Manejo de inventario de materia prima
- ✓ Recibo y envío de facturas a líderes de los departamentos para su respectiva radicación
- ✓ Realización de formatos de incumplimiento y cumplimiento de pedidos de materia prima o productos
- ✓ Registro de pedidos de los diferentes departamentos
- ✓ Análisis de estado de cuenta por facturación.

Propuesta

Realizar e implementar un formato de Estados de activos

Diagnostico

En el hotel Marriott cuenta con una variedad de equipos y artilugios los cuales se encuentran en constante movimiento, siendo el área de eventos la que hace mayor uso de ellos ya que la mayoría de los equipos son utilizados para las diferentes áreas operativas, en el caso de los restaurantes con la necesidad de utilizar algunas de estas para la realización de eventos estratégicos para aumentar el ingreso de la empresa especialmente cuando la ocupación es baja. Sea un evento como “comida española” usualmente se usan sillas, mesas de diferente forma y tamaño como mesas cocteleras o mesas anchas, decoraciones como manteles, plantas sintéticas, pista de baile, equipo electrónico para la música y el sonido, entre otras.

Las demás áreas como front office o seguridad tienden a usarlos también mas no tan frecuente pero si con una similitud de ser siempre los mismos activos, es decir, lo que es un tablero con un marcador y uno o dos tablonos.

Planteamiento del problema

Los equipos son resguardados en un ala de almacenamiento que se encuentra localizada en el segundo piso lo cual requiere de traslados y constante revisión para no utilizar aquellas que se encuentren en mal estado, en consecuencia para su utilización se requiere cierto tiempo, también es probable que mientras se realiza el traslado de cualquier objeto o mobiliario, ejemplo una mesa, en el trayecto puede ocurrir un inconveniente que genere un golpe o un rayón a dicha mesa.

En algunas ocasiones al ser los pasillos algo angostos frecuentemente las mesas anchas o tableros son rallas dos principalmente en los bordes, las sillas al encontrarse apiladas la presión de estas generan desgaste de la tapicería. Incluso el hacer limpieza en el almacén no cubre como tal el resguardo de todos los materiales o activos presentes.

Justificación

Evitar cualquier incomodidad con el huésped mientras utiliza nuestros implementos así como también evitar que alguno de estos pueda generar algún accidente y causando una mala experiencia personal a los huéspedes.

El adecuado control de inventarios en un hotel permitirá administrar de manera contundente las existencias y determinar en tiempo real el estado en que se encuentran los equipos de operación así mismo identificar los que necesitan un tratamiento especial para regresarlos a su uso diario. Cabe recalcar que hacer mantenimiento preventivo en el sector hotelero implica un conocimiento profundo de todos los equipos e instalaciones, de las áreas clave de intervención y del flujo de huéspedes del hotel.

Objetivo general

- Dar a conocer mediante el cuidado que le damos a nuestros equipos, la calidad que podemos otorgarles en nuestros servicios generando una buena impresión y la sonrisa que deseamos ver en nuestros clientes o huéspedes.

Objetivo específico

- Evitar accidentes debido a los equipos defectuosos
- Revisar y estar atento a los implementos que deban ser revisados y reparados
- Una mesa, una silla, un parlante, un tablero, cada uno se degrada de diferente forma y cada uno tiene su forma o método de arreglo

Referentes teóricos

Las herramientas, los útiles, los equipos, entre otros diferentes nombre pero con una similitud o definición general. Activos o patrimonio de estas las cuales al ser parte de una empresa son parte fundamental para el progreso de ellas y generación de ingreso.

Las NIIF, definen los inventarios como activos poseídos para ser vendidos en el curso normal de la explotación, en proceso de producción o en forma de materiales o suministros para ser consumidos en el proceso de producción o en la prestación de servicios. (*José Javier Jiménez en 05/12/2020*).

Todo activo o equipo de trabajo tiende a degradarse con el tiempo, eso se considera inevitable puesto a que todo tiene un tiempo de vida útil sin embargo puede ser retrasada o mejor dicho limitar su proceso de degradación con las debidas medidas o acciones por parte de los trabajadores o encargados de usar o cuidar de ellas, viéndolo de forma planificada seria. Se compra, se usa, se deteriora, se repara, se usa y se da de baja. Algo muy común en contexto del mundo, claro que sin deterioro no habría reparación de tal manera de que si no hubiera reparación seria solo compra, uso y apenas se dañe, se bota lo cual sería un gasto mayor para una empresa y un alto costo de esta.

Una cultura que fomenta esta concienciación se traduce en jefes de proyectos con exigencias menos arbitrarias o poco realistas, pues disponen de más y mejor información a la hora de marcar pronósticos precisos. La posibilidad de controlar el tiempo significa también que los equipos de trabajo sean conscientes del esfuerzo real a realizar para llevar a cabo determinadas tareas, lo que aumenta la probabilidad de éxito en cualquier ámbito.

Controlando el tiempo se obtienen beneficios; Conocimiento real de proyectos y recursos: Te permite identificar qué equipos de trabajo emplean más tiempo y, en consecuencia, podrás tomar mejores decisiones a la hora de encomendar tareas en el futuro. Comprobarás cómo modificaciones en la estructura o tamaño del equipo afecta el progreso del proyecto. Si aumentas el número de recursos, ¿cómo afecta al empleo del tiempo de tu equipo de trabajo? ¿Coinciden los esfuerzos del equipo de trabajo con los objetivos generales de la empresa?

Asunción de responsabilidades: Podrás fomentar una cultura de orientación y obtención de objetivos a la vez que te aseguras disponer de los recursos adecuados realizando la tarea necesaria en cada momento. Tanto los miembros del equipo como sus responsables podrán comprobar en qué emplean su tiempo y como mejorarlo.

Disponer de información óptima a la hora de tomar decisiones empresariales: Tendrás siempre a mano información real y actualizada de la evolución del proyecto, identificarás con facilidad flujos de valor y podrás respaldar tus contrataciones.

Gestión Financiera: Sabrás cómo afectan las actividades organizacionales a tus proyectos distinguiendo entre gastos de capital y gastos operativos.

Gestión de cuentas de clientes: Obtendrás información en tiempo real sobre las horas de trabajo facturables a tus clientes. Sabrás en el acto si tus proyectos están dentro de presupuesto.

Iniciativas de Cumplimiento: Muchos negocios, incluyendo las empresas públicas sujetas a los requisitos de divulgación legales y regulatorios así como las empresas privadas que quieren racionalizar los datos financieros, necesitan una mejor supervisión de informes

precisos, auditables y actualizados de sus gastos operativos, especialmente los sujetos a depreciación y amortización. En este tipo de proyectos, el control del tiempo puede ayudar en el cumplimiento de objetivos. (*Mar Santiago, Jul 20, 2017*).

En el sector hotelero consta de muchos equipos y artículos que cuentan con su tiempo de uso aunque dependiendo de la tarea a realizar fomenta también su duración de uso, siendo un hotel de alta categoría debido a sus diversas áreas tienen a implementar más cosas y en dado caso a compartir entre ellas todo con la finalidad de que el cliente cuente con la satisfacción que merece como en el área de SPA y RECREACION o LAS HABITACIONES las cuales cuentan con una variedad amplia y costosa de artilugios que tienen a ser usados muy seguidos.

En el caso de los restaurantes lo que son las mesas, sillas, teteras, tanques, máquinas de café, batidoras, sartenes, ollas. Cada área de trabajo, tarea o acción cuenta con probabilidades de generar un desgaste de cierta manera a estos equipos generando una baja en la productividad de la empresa. No es lo mismo el desgaste de la hoja de una batidora al deterioro de una mesa que es usado por varios cliente, siendo pisada, manchada pero lo común de ellos es la reparación a pesar de ser diferentes usos pueden repararse claramente cada uno tiene su tipo de reparación pero se evita las pequeñas problemáticas que puedan retrasar el proceso de producción.

Plan de acción

Generar un formato de estados de activo que se entrelace con un formato de inventario de los activos de la empresa manejando un control de lo que está presente, pueda ser usado y lo que no, que se envié a revisión o reparación dejándolo nulo al momento de la operación en este caso en el área de banquetes.

Planificándolo mejor sería:

- 1- Realizar una revisión e inspección de los activos que se encuentran en el almacén de banquetes.
- 2- Dividir los que se encuentran en buen estado y los que no, para mejor control de estos.
- 3- Los que se encuentran en buen estado son plasmados en el formato de inventario de acuerdo a la información que se solicita. **(Figura 1).**
- 4- Los que se encuentran en mal estado son plasmados en el formato de Estados de activos de acuerdo a la información que se requiere para su control y manejo de reparación **(Figura 2).**

De esta manera se facilita los implementos que disponibles para su uso y los que no además de manejar el control de inventario que hay en total y genera una óptima función de toma de decisiones al momento de realizar alguna tarea, actividad o labor.

(Figura 1)

INVENTARIO DE EQUIPOS						
FECHA _____		Nº _____				
DEPARTAMENTO _____						
INVENTARIO DE EQUIPOS						
CANTIDAD	ITEM	FOTO	MARCA	REFERENCIA	PROVEEDOR	PRECIO DE COMPRA
_____ Autoriza						
_____ Director de Finanzas			_____ Director del departamento			

Resultados obtenidos

No se logró aplicar la idea en el momento debido a diferentes complicaciones entre las cuales hubo diferentes dificultades sobre el proceso de avalar y realizar dicha actividad con la finalidad de mejorar el sistema que comparte la empresa, en todo caso cuenta con el informe y la idea prevista para que puedan analizarla y pensar si más adelante se pueda implementar o no, sin embargo al contar conmigo como un trabajador estoy pendiente al momento de que mencionen si están listos o no para aplicarlo en el momento justo.

Autoevaluación

Han pasado casi dos años trabajando con la empresa y es la primera empresa donde empecé laborando como tal incluso donde me dieron la oportunidad de ejercer mis prácticas y me siento agradecido con ellos puesto a que me han brindado el apoyo y dado la mano ante cualquier situación recurrente, en las practicas fue complicado al principio debido a que tuve que aprender los procesos administrativos que ellos manejaban, puedo ver que cada empresa maneja sus procesos de forma diferente y de acuerdo a sus políticas.

Pude aprender mucho en la rama de finanzas prácticamente hice de “housekeeper” y me encargue solo del almacén y los movimientos de las órdenes de compra de las diferentes áreas algo que me fascino sobre todo cuando el hotel llego a una crisis en la cual el compañero que estaba en ese cargo se encontraba en mal estado de salud debido a que padeció el virus del COVID-19 sin embargo gracias a él pude obtener el conocimiento necesario para poder mantener el cargo mientras él se encontraba en recuperación, dure alrededor de 2 meses en el cargo, alineando las tablas, recibiendo pedidos, entrelazando facturas y órdenes de compra entre otras cosas, y sé que si tuviera más tiempo como practicante también hubiera podido aprender más cosas de las demás áreas.

Recomendaciones generales

A veces en la parte administrativa tiende a limitarse en los procedimientos de aceptación o aprobación de actividades y gestiones que ayudan a mejorar y proteger el hotel lo cual interfiere de forma un poco negativa causando dificultades menores pero que retrasan procesos operativos de manera sustancial en la empresa.

Conclusión

Idear un mecanismo eficiente sobre el control de aquello activo que posee la empresa y su estado inmediato para tomar decisiones de desechar vender en el menor tiempo posible coordinando con los registros de inventario de aquellos activos presentes en la empresa y clasificándolos de forma óptima, brindando un grado de accesibilidad entre áreas sobre la información de los activos hábiles para su uso y avances de ideas para los activos que no presentan un buen estado pero que pueden ser implementados o re-direccionado en otras actividades o procesos.

Web grafía y bibliografía

<https://www.bixpe.com/blog/como-el-control-del-tiempo-beneficio-a-los-equipos-de-trabajo/>

<https://www.gerencie.com/category/contabilidad/niifnic>

<https://cecma.com.ar/wp-content/uploads/2019/04/modulo-ii-el-deterioro-de-los-equipos-mantenimiento-correctivo-preventivo-y-predictivo-v1.pdf>