



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



**Mejoramiento de los Procesos de Compras en el Irotama del Sol e Irotama
Reservado**

Adriana Beatriz Blanco Pinto

2016127012

**Trabajo de grado para optar por el Título De Profesional Administración De
Empresas Turística Y Hotelera**

Colombia Sandra Patricia Jaramillo Botero

Amada Charris

Universidad del Magdalena

Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas

Programa Administración Hotelera

Santa Marta

2022-1

Contenido

| | | |
|--------|---|----|
| 1. | Introducción | 5 |
| 2. | Generalidades De La Empresa..... | 6 |
| 2.1. | Aspectos Legales, Económicos Y Organizacionales | 6 |
| 2.2. | Filosofía Institucional | 7 |
| 2.2.1. | Historia..... | 7 |
| 2.2.2. | Misión | 9 |
| 2.2.3. | Visión | 9 |
| 2.2.4. | Políticas de empresas | 10 |
| 3. | Información Del Trabajo Realizado..... | 11 |
| 3.2. | Descripción De Las Actividades Asignadas | 12 |
| 4. | Propuesta..... | 13 |
| 4.1. | Nombre de la Propuesta..... | 13 |
| 4.2. | Diagnóstico..... | 13 |
| 4.3. | Planteamiento o Identificación del Problema..... | 14 |
| 4.4. | Justificación..... | 14 |
| 5. | Objetivo General..... | 15 |
| 5.1. | Objetivos Específicos | 15 |
| 6. | Referentes Teóricos | 16 |

| | | |
|------|-----------------------------------|----|
| 7. | Plan De Acción | 18 |
| 8.1. | Desarrollo de Plan de acción..... | 19 |
| 8. | Resultados Obtenidos..... | 23 |
| 9. | Autoevaluación | 24 |
| 10. | Recomendaciones Generales | 25 |
| 11. | Conclusiones | 26 |
| 12. | Bibliografía | 27 |
| 13. | Referencias..... | 28 |
| 14. | Anexos | 30 |

Lista de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Estructura Organizacional: Organigrama Irotama Resort de Santa Marta..... | 6 |
| Figura 2 Formato de hoja de requisición | 19 |
| Figura 3 Base de datos | 20 |
| Figura 4 Listado de materiales a escoger | 21 |
| Figura 5 Listado de prioridades | 21 |
| Figura 6 Listado de estado de compra | 22 |

1. Introducción

En Colombia los hoteles se han caracterizado por ser una fuente importante para la economía del sector turístico. El hotel Irotama es uno de los hoteles más importantes de la ciudad de Santa Marta, durante muchos años ha propiciado el crecimiento económico del sector, gracias a los altos niveles de calidad en la prestación de sus servicios. El crecimiento del hotel ha sido de forma paulatina y se han ido incorporando diferentes tipos de cliente objetivo a cada una de sus sedes y subdivisiones, lo que ha permitido que se convierta en una empresa con grandes estándares de calidad.

Sin embargo, al igual que muchas empresas similares, el hotel dentro de su marco de gestión de la calidad, está en la búsqueda del mejoramiento de sus procesos internos y optimización de los mismos. Muchos procesos administrativos abarcan diversos métodos de operación y comunicación entre las diversas áreas; los procesos más representativos como las compras y la gerencia requieren de cierto grado de comunicación entre los departamentos y trabajadores, con el fin de evitar pérdidas de tiempo y dinero.

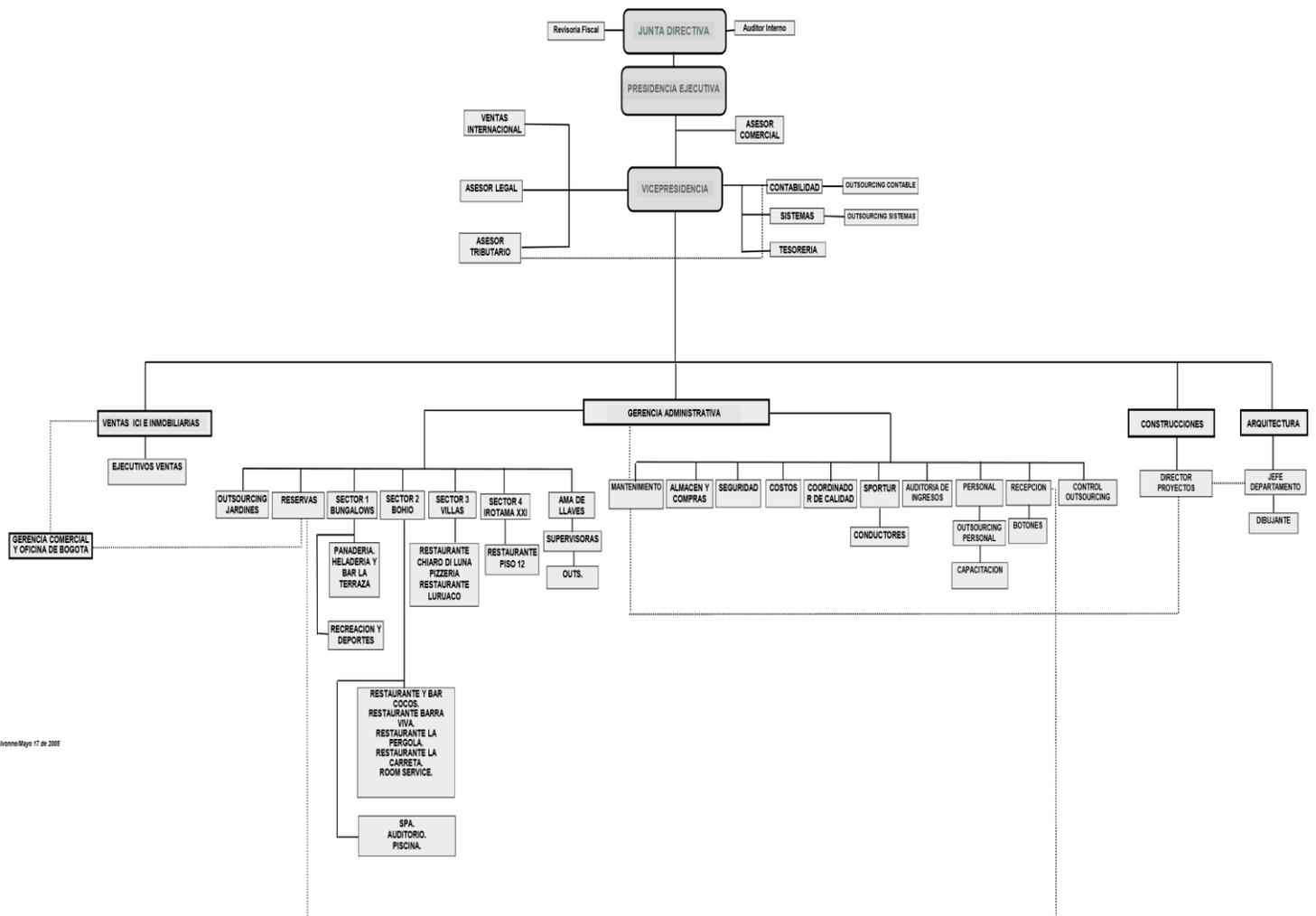
Por consiguiente, el presente proyecto se encuentra enfocado en el mejoramiento de uno de los procesos internos, el cual afecta varias áreas, como lo es el proceso de compras, debido a que su optimización no solo depende del personal encargado de realizar los pedidos, sino también de la comunicación con el personal que lo requiere.

En ese orden de ideas, el presente trabajo planteará la implementación de un formato de hoja de cálculo, que estará diseñado por medio de la herramienta online de Google Drive, el cual permitirá actualizar en tiempo real la información sobre de los requerimientos y pedidos realizados por las áreas encargadas de las sedes del Hotel Irotama del Sol e Irotama Reservado.

2. Generalidades De La Empresa

2.1. Aspectos Legales, Económicos Y Organizacionales

Figura 1 Estructura Organizacional: Organigrama General Irotama Resort de Santa Marta



honnemayo 17 de 2005

Fuente: Hotel Irotama S.A.S

Nombre: Irotama Resort S.A.S

Razón Social: Irotama S.A.S

Direccionamiento estratégico: El Irotama tiene como principal objetivo ser el mejor hotel resort del caribe colombiano, por lo que se ha caracterizado por brindarle instalaciones originales a sus clientes, un ambiente de armonía y una gama de servicios y productos turísticos e inmobiliarios. Es el primer resort del caribe donde la calidez, la exuberante naturaleza y las instalaciones, producen la total satisfacción de sus huéspedes. Por tal motivo, la estrategia a largo plazo es posicionarse como unos de los hoteles más innovadores de la ciudad, brindando el mejor servicio de hospitalidad y calidad, a la vez contribuyendo a la protección del medio ambiente y el ecosistema circundante (IROTAMA S.A.S.).

Número de trabajadores: El Irotama cuenta con 271 trabajadores, de los cuales 118 pertenecen al área de turismo y 153 diferentes a turismo, según información obtenida de la empresa (IROTAMA S.A.S.).

Cultura: El Irotama maneja una cultura organizacional enfocada a RSE, con un compromiso hacia el medio ambiente, enfocándose en ser un hotel verde y amigable con la naturaleza, siendo una empresa eficiente y eficaz, comprometida con el bienestar social de sus trabajadores, siendo una empresa enfocada hacia un trabajo digno y decente (IROTAMA S.A.S.).

2.2. Filosofía Institucional

2.2.1. Historia.

El Hotel Irotama nace en 1963 en diciembre con tan solo 12 cabañas y un pequeño edificio central de dos plantas, donde estaba la recepción y un restaurante. Hace aproximadamente 55 años el lugar donde está ubicado el primer resort de Santa Marta, era una zona semidesértica de pozos

colorados, a ocho kilómetros del centro de la ciudad, donde el visionario Sr. Héctor Mario Díaz Beltrán, pudo ver que la ciudad contaba con sobradas características para convertirse en un destino turístico por excelencia. De esta forma, el Sr. Díaz empezó a adquirir terrenos y de la nada aró en un desierto donde no había agua, acueducto, ni alcantarillado. Posteriormente se sumaron 64 habitaciones y un restaurante en la playa, conocido como Cocos Bar, el cual se convirtió en un gran atractivo (VELEZ, 2009).

A mediados de los 80 se construyen cabañas más grandes con techo de paja, llamadas Suite Bohíos y se integraron a las nuevas atracciones: Gimnasio, Spa y el restaurante Barra Viva. A finales de los 80 se construyó el centro de convenciones con capacidad para 600 personas y ocho salas de comisiones (VELEZ, 2009).

Este crecimiento no se detuvo y en 1993 se sumaron 158 habitaciones, se inauguró la gran piscina con cascara, un buffet y bar. A finales de los 90 se construía el Irotama XXI, una torre con 64 suites y apartamentos en los que se incluyó un importante grupo de inversionistas que adquirieron sus propiedades y el que el Irotama se encarga de operar y administrar. El éxito de este permitió construir en los años 2000 el Irotama del Sol, una nueva torre que con 27.500 M2 y 15 pisos cuenta con suites, pent-house con piscina y jacuzzi, piscina comuna, restaurantes, parqueadero y Minimarket (VELEZ, 2009).

Para el año 2011 se inauguró el Irotama del Mar, el cual cuenta con suites, apartamentos y piscina (Iguarán, 2011). En 2018 se inauguró el Irotama Reservado Etapa I, Aparta hotel de 15 pisos que cuenta con 149 apartamentos, siendo uno de los edificios contemporáneos más ambiciosos, creados en su momento, construido frente al mar (Bohórquez Guevara, 2017). Se inauguró en el 2019 el Irotama del Lago, que cuenta con 192 habitaciones y un moderno salón de

eventos para 350 personas, posee lujosas habitaciones, piscina, gimnasio, zonas húmedas, restaurante de lujo y bar (EL TIEMPO, 2019).

Actualmente el hotel proyecta más construcciones en cuanto a habitaciones y aparta suites, buscando ofrecer un hospedaje de gran calidad a sus visitantes.

2.2.2. Misión

Irotama es el mejor resort del Caribe colombiano donde combinamos calidez de nuestra gente, la exuberante naturaleza y nuestras originales instalaciones para anticiparnos a las necesidades de nuestros huéspedes y clientes, ofreciéndoles una amplia gama de servicios en alojamiento, gastronomía, recreación y entretenimiento, contribuyendo así a nuestro propio crecimiento y al fortalecimiento de nuestra organización, al bienestar de nuestras familias y al progreso de la comunidad. Irotama es una gran familia guiada por el espíritu de innovación, comprometida con la excelencia al satisfacer los deseos de recreación del cuerpo, el alma y los sentidos, creamos ambientes únicos (IROTAMA S.A.S.).

2.2.3. Visión

En el año 2026 estaremos posicionados entre los mejores complejos turísticos-inmobiliarios de todo el Caribe, lo lograremos desarrollando nuestro Plan Maestro, a través del cual innovaremos en infraestructura y propenderemos por la excelencia en el servicio, alcanzando así un mejoramiento continuo de toda la amplia gama de productos turísticos e inmobiliarios que ofrecemos a los mercados del mundo (IROTAMA S.A.S.).

2.2.4. Políticas de empresas

Irotama resort de Santa Marta, es una empresa que busca brindar innovación en la hospitalidad, con el objetivo común de satisfacer las necesidades de los huéspedes y a su vez brindar un trabajo digno de calidad, ofreciendo un ambiente de armonía, respeto por los demás, responsabilidad y amor por la naturaleza (IROTAMA S.A.S.).

El hotel Irotama Resort, es una familia que se esfuerza hacia el objetivo de satisfacer los deseos de recreación del cuerpo, del alma y de los sentidos, creando ambientes únicos de paz, naturaleza y máximo confort. En el hotel se trabaja aplicando los criterios y normas del trabajo digno y decente, en la empresa no es aceptado ningún tipo de maltrato, violencia o procedimiento que genere efectos discriminatorios hacia el personal, independientemente del nivel jerárquico que se posea (IROTAMA S.A.S.).

Además, el Hotel Irotama vela por la protección del medio ambiente, el cual es el reto más importante de la actual generación. Se debe proteger y conservar la naturaleza tomando las acciones necesarias para preservar el medio ambiente y disponer correctamente de los desechos y las basuras.

3. Información Del Trabajo Realizado

3.1. Descripción Del Área De Trabajo

El departamento de administración tanto en Irotama del Sol e Irotama reservado, se encarga de gestionar los procesos administrativos de la operación hotelera y copropiedad de los mismos. La gestión se divide en los siguientes procesos: Compras, Contabilidad, Atención al Cliente, Gestión de pagos y Facturación. A través del análisis y manejo del software hotelero ZEUS, se gestiona la mayoría de estos procesos internos administrativos. Otros trámites de documentos clave se realizan a través de la herramienta Excel, tales como las solicitudes, creaciones, órdenes y autorizaciones de compras, las órdenes de compra y servicios, contratos celebrados con los proveedores, entre otros.

Dentro de las responsabilidades que se manejan en el área correspondiente, se encuentran las siguientes:

- ✓ Manejar y controlar el proceso de compras y de contratación de servicios.
- ✓ Supervisar las labores de operación y mantenimiento de las torres
- ✓ Administración de los activos y pasivos
- ✓ Administrar contratos de arriendo en copropiedad.
- ✓ Administrar, controlar y pago de servicios públicos.
- ✓ Administrar los contratos de servicios y mantenimiento (aseo, aires acondicionados, riego, fumigación, red contra incendio, Acueducto y alcantarillado, transporte, correo, etc.)
- ✓ Controlar y autorizar los pagos por contratos.
- ✓ Administrar el área contable

- ✓ Gestionar y controlar tramites de impuestos prediales
- ✓ Supervisar las actividades del almacén.
- ✓ Asignación de horarios de operación
- ✓ Atención al cliente
- ✓ Desarrollar las tareas que le sean asignadas de acuerdo a la naturaleza del cargo.

3.2. Descripción De Las Actividades Asignadas

Como ya se mencionó, en el departamento administrativo del Irotama del Sol y del Irotama Reservado se gestionan los procesos de compras, contabilidad, atención al cliente, gestión de pagos y facturación. En el área de compras se realiza toda la gestión de los suministros e insumos requeridos por el resto de áreas del edificio, tales como mantenimiento, ama de llaves, recepción, etc.; esta gestión se divide en búsqueda de proveedores, cotización, organización de cuadros comparativos, selección de proveedores, realización de orden de compra, autorización y envío para su despacho, esto incluye el envío de correos electrónicos y archivo de documentos.

En el área de contabilidad, se hace uso del software hotelero ZEUS y se apoya con los trámites de transferencias bancarias, cuentas de cobro de servicios, cuentas de cobro de administración, comprobantes de egreso y cheques, recibos de cajas, notas de cartera.

En el área de atención al cliente, se reciben las solicitudes y quejas de los propietarios y huéspedes, para su recepción y trámite, como lo son solicitudes de mantenimiento y reparación, solicitudes de servicios, etc. Por otro lado, en la gestión de pagos se hace revisión de la correcta realización de los pagos de los servicios correspondientes, sean impuestos, servicios públicos, entre otros.

4. Propuesta

4.1.Nombre de la Propuesta

Mejoramiento De Proceso De Compra En El Irotama Del Sol Y El Irotama Reservado

4.2.Diagnóstico

El Hotel Irotama del Sol e Irotama Reservado, se centra en la administración de la realización de actividades relacionadas con el turismo. Se trata de dos edificaciones del estilo aparta-hoteles, los cuales son establecimientos que se destinan para el alojamiento temporal o para la vivienda propia. Dado que el Irotama, siendo unos de los hoteles resort con mayor ocupación hotelera en Santa Marta por tener una trayectoria de más 55 años en brindar experiencia y buenos servicios a sus clientes, siempre busca mejorar sus procesos internos para optimizar su servicio. Sin embargo, como en toda empresa, se pueden apreciar algunas falencias que no permiten obtener los mejores resultados posibles en las áreas de administración de la parte operativa.

Como ya se mencionó, debido a la alta cantidad de turistas y propietarios que se presentan en el edificio, se da un considerable aumento en la cantidad de compras de insumos y herramientas para la realización de los correctos mantenimientos, ya sea para arreglos o cambios previos a entregar de cada apartamento o áreas comunes. Por tanto, se observa una falta de coordinación entre las áreas de mantenimiento y administración a la hora de realizar los pedidos, requiriendo materiales y herramientas de manera muy seguida con carácter urgente, haciendo lento el proceso de compras, debido al reproceso de realizar cotizaciones, cuadros comparativos y autorizaciones, lo que se traduce en pérdida de tiempo y por ser urgentes, muchas veces se tiende a realizar las compras sin un debido análisis, lo que podría significar pérdidas de dinero.

4.3. Planteamiento o Identificación del Problema

Se observan algunas descoordinaciones dentro del proceso de compras, entre el área de mantenimiento y el área operativa, debido al proceso de requerimiento de los insumos y herramientas, ya que se realiza un requerimiento con un listado de materiales y al día siguiente se realiza otro, con otros artículos que no fueron agregados al listado inicial, sea por descuido, por falta de tiempo o por imprevistos, siendo muchos de carácter urgente. Por tanto, se aprecia que hay una falta de organización a la hora de realizar los requerimientos, y un mutuo entendimiento en todas las áreas y sub-áreas (mantenimiento, almacén, auxiliar, entre otras).

Esto genera en algunas ocasiones, reprocesos y contratiempos en cada uno de los procesos de compras, como son: búsqueda y selección de proveedores, cotizaciones, organización de cuadros comparativos, realización de orden de compra, autorización y envío para su despacho. Por otro lado, esto ocasiona en algunos casos, una mayor cantidad de facturas que procesar para la parte contable, afectando igualmente los pagos de los proveedores.

4.4. Justificación

Se plantea la reorganización del proceso de pedido de artículos, siendo revisados y aprobados por el área de mantenimiento, por medio de un documento en formato de hoja de cálculo a través de la plataforma de Drive, el cual podrá ser revisado y editado por todo el personal encargado del mismo, en tiempo real. Esto permitirá que todos los responsables tengan una mejor comunicación y se eviten errores que incurran en pérdidas de dinero por contratiempos. Además, se pretenden estandarizar los procesos por medio de horarios para la requisición de pedidos, evitando que se presenten reproceso y pérdidas de tiempo, convirtiendo estos procesos desgastantes en unos más ágiles y óptimos.

5. Objetivo General

Establecer un plan de mejoramiento de los procesos de compras en el Hotel Irotama del Sol y el Hotel Irotama Reservado.

5.1.Objetivos Específicos

- ✓ Generar un canal de información entre los diferentes departamentos encargados de las compras que permita unificar las áreas.
- ✓ Realizar seguimiento de control de la productividad.
- ✓ Establecer métodos de cooperación para fortalecer el trabajo en equipo.
- ✓ Optimizar el tiempo de realización de los procesos de compra y facturación.

6. Referentes Teóricos

El Hotel Irotama del Sol de la ciudad de Santa Marta, se ha caracterizado por brindar una excelente calidad de servicios a los clientes teniendo en cuenta todas sus necesidades. Esto se ha visto reflejado en los sistemas implementados a nivel interno, que ha permitido optimizar cada vez más sus procesos. Un ejemplo claro es la implementación del sistema de gestión de la calidad, que consta de la estructura organizacional, procesos y recursos que se emplean para cumplir los objetivos y a la vez satisfacer los clientes (Diego, Jorge, Ingrid, & Claudio, 2017). Uno de los procesos que se busca optimizar es el de compras, crucial para la oportuna llegada de insumos, evitando atrasos en los mantenimientos y ama de llaves, para la entrega de los apartamentos a los turistas y propietarios.

En la literatura se encuentran diferentes conceptos que se pueden tener en cuenta para la optimización de los procesos de compra: Según (Pinto Valero, 2016) sugiere que se deben tener presente los factores, la idea del servicio, llevar a cabo un continuo y detallado análisis de los proveedores actuales, estar en búsqueda permanente de nuevos posibles proveedores, agilizar los procesos, entre otros. Por tanto, es importante mejorar dichos procesos y algunos son descritos en las normas ISO 9001 (Sistema de gestión de la calidad), y dentro de los requisitos del procesos de compras, se deben seleccionar y evaluar a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos (Diego, Jorge, Ingrid, & Claudio, 2017).

Otro punto importante para mejorar toda clase de procesos en general, es la importancia del trabajo en equipo, por lo que se deben establecer los roles de cada personal y resulta esencial que todos conozcan los procesos y que participen activamente en la toma de decisiones y mejoras de los mismos, resaltando la comunicación asertiva ((Winter, 2000).

Por último, cabe resaltar que, con las tecnologías actuales, existen diversos medios para optimizar los procesos, tanto de comunicación como de operación. Esto ha permitido el uso de herramientas como Zeus y Excel, que se han convertido en un apoyo fundamental en el área de compras y administrativa en general, ya que permite que las empresas puedan planificar, analizar, controlar o evaluar cualquier impacto que se produzca al tomar una decisión económica (Eppen, Gould, Schmidt, Moore, & Weatherford, 2000), permitiendo que la compañía analice las diferentes posibilidades y así tome una decisión más asertiva.

7. Plan De Acción

Se presenta la organización del plan a realizar que pretenderá dar solución a la problemática encontrada en el proceso de compra del Irotama del Sol y del Irotama Reservado. Este plan se llevará a cabo con el personal responsable del área de mantenimiento y el área administrativa:

Tabla 1 Plan de Acción

| Metas | Metodología | Tiempo | Responsable |
|---|--|---------|---|
| Generar un canal de información entre los diferentes departamentos encargados de las compras que permita unificar las áreas | Determinar los procesos de cada área encargada, que sea de acceso para todos. | 1 mes | Área administración, mantenimiento y Ama de llaves de cada torres |
| Realizar seguimiento de control de la productividad | Analizar los diferentes estados que se encuentre los pedidos y dar a conocer los resultados. | 20 días | Área administración |
| Establecer métodos de cooperación que permitan fortalecer el trabajo en equipo | Acordar entre todas las áreas las funciones de cada personal. | 1 mes | Área administración, mantenimiento y ama de llaves de cada torres |
| Optimizar el tiempo de realización de los procesos de compra y facturación | Generar prioridades a los pedidos y evitar reproceso. | 45 días | Área administración |

Fuente: Elaboración propia

8.1. Desarrollo de Plan de acción

El Plan de Acción de este proyecto va dirigido a la implementación de un formato de hoja de cálculo en drive para el pedido de insumos, el cual permitirá optimizar los procesos de compra en los diferentes departamentos implicados. El archivo será compartido con el personal y de acuerdo a sus funciones, permitirá que cada quien actualice la información de los insumos y cantidades a solicitar e indicando los niveles de prioridad. Estos niveles indicarán la urgencia del pedido y se deberá tratar de que siempre se requieran los insumos en un nivel de prioridad 3 o superior, es decir 5 días en adelante. Posteriormente, el departamento correspondiente actualizará el estado de los pedidos entre los que están siendo cotizados, los que están en proceso de orden de compra, los que están en proceso de despacho y los que ya se encuentran entregados.

La composición de la hoja de cálculo se basa en 2 hojas dentro del mismo libro, donde una de ellas corresponde a la base de datos de los insumos que actualmente son requeridos, con la posibilidad de poder actualizarse. De igual forma, una base de datos de proveedores la cual también puede ser actualizada, como se muestra a continuación.

Figura 2 Formato de hoja de requisición

| REQUISICION DE INSUMOS Y MATERIALES | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----------------|--------|-------|------------------|--------------------|-----------------|-----------|---------------------------|-----------------|-----------------|
|  | | IROTAMA S.A.S | | | SEDE: | | IROTAMA DEL SOL | | | | |
| NIT: | | | | | DEPARTAMENTO | | MANTENIMIENTO | | | | |
| AREA DEPENDIENTE DEL DEPARTAMENTO | | | | | | PROCESO DE COMPRAS | | | | | |
| ID | FECHA | SOLICITADO POR | UNIDAD | CANT. | MATERIAL | PRIORIDAD | ESTADO | PROVEEDOR | FECHA PROBABLE DE ENTREGA | No ORDEN COMPRA | ORDEN HECHA POR |
| 1 | 24/06/2022 | LUIS | UND | 10.00 | CAPACITORES 5 UF | 2 | ENTREGADO | EXITO | 26/06/2022 | 1523 | ADRIANA |
| 2 | 24/06/2022 | JORGE | UND | 2.00 | SANITARIO | 1 | COTIZACION | | | | KATHERINE |
| 3 | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | | | | |

| CONVENCIONES | |
|--------------|-----------------|
| PRIORIDADES | |
| No. | FECHA REQUERIDO |
| 1 | 1-2 DIAS |
| 2 | 2-5 DIAS |
| 3 | 5-10 DIAS |
| 4 | 10-15 DIAS |
| 5 | 15- DIAS |

NOTA: PRIORIDAD 1 SOLO DEBE SER UNA EMERGENCIA CRITICA

| CONVENCIONES | |
|--------------|-----------------|
| ESTADO | |
| No. | FECHA REQUERIDO |
| COTIZACION | |
| CUADRO COT | |
| ORDEN DE CI | |
| FIRMA | |
| POR DESPAC | |
| ENTREGADO | |

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la Figura No. 2, la hoja de requisición consta de los datos de la empresa, es decir Irotama SAS, permitiendo escoger la sede: Irotama del sol o Irotama Reservado. En la parte baja, de las filas 11 en adelante se encuentran los datos de ingreso que permitirán llenar los datos de requisición (Área dependiente del departamento) y los datos de estado de compras (Área de compras) de la siguiente forma:

- La Columna B (ID) realizará un recuento total del listado.
- La columna C (Fecha) permite escoger la fecha en la que se realizará la requisición del material.
- La columna D (Solicitado por) permite escoger de la base de datos (Figura No. 3) del personal asignado, quien realiza la solicitud.
- La columna E (unidad) permite determinar a través de la base de datos (Figura No. 3).

Figura 3 Base de datos

| INFORMACIÓN DE REFERENCIA | | | | | | | MATERIALES |
|---------------------------|------------|----------|----------|------------------|---------------|----------------------------|--|
| SEDE | FECHAS | PERSONAL | UNIDADES | ESTADO | PROVEEDORES | PERSONAL PROCESO DE COMPRA | LISTADO DE INSUMOS |
| IROTAMA DEL SOL | 24/06/2022 | JUAN | KG | COTIZACION | ÉXITO | ADRIANA | TUBERIA PVC 4" SAN |
| IROTAMA RESERVADO | 25/06/2022 | PEDRO | M | CUADRO COMPARATI | FERRETERIA | KATHERINE | TUBERIA PVC 2" SAN |
| | 26/06/2022 | LUIS | ML | ORDEN DE COMPRA | DISTRIBUIDORA | MAFE | TUBERIA PVC 1/2" PRE |
| DEPARTAMENTOS | 27/06/2022 | JORGE | M2 | FIRMA | FRIOMAG | DIANA | TUBERIA PVC 3/4" PRE |
| MANTENIMIENTO | 28/06/2022 | ANDRES | M3 | POR DESPACHO | FRIOMAG | | TUBERIA PVC 1" PRE |
| AMA DE LLAVES | 29/06/2022 | ANA | UND | ENTREGADO | FRIOMAG | | SANITARIO |
| | 30/06/2022 | LUISA | BULTO | | FRIOMAG | | LAVAMANOS |
| | 1/07/2022 | ADRIANA | BOLSA | | FERREVARIOS | | MAXIYESO X25 KILOS |
| | 2/07/2022 | DIANA | GL | | SAN FRANCISCO | | TORNILLO ESTRUCTURA |
| | 3/07/2022 | SANDRA | GALON | | SAN FRANCISCO | | TORNILLO DRYWALL 8X1 1/2 |
| | 4/07/2022 | MAFE | LITRO | | SAN FRANCISCO | | TORNILLO DRYWALL 8X1 1/4 |
| | 5/07/2022 | | | | SAN FRANCISCO | | CAJA ACERO VERTICAL 1" |
| | 6/07/2022 | | | | FERREVARIOS | | ADAPTADOR MACHO 1/2" PAVCO |
| | 7/07/2022 | | | | FERREVARIOS | | RODILLO PROFESIONAL ANTIGOTEO 9" GOYA |
| | 8/07/2022 | | | | FERREVARIOS | | ESPATULA MANGO PLASTICO 3" |
| | 9/07/2022 | | | | DISTRIBUIDORA | | SIKADUR ANCHORFIX 4 |
| | 10/07/2022 | | | | DISTRIBUIDORA | | SIKAFLEX FIX BLANCO |
| | 11/07/2022 | | | | DISTRIBUIDORA | | TALADRO INALAMBRIICO 13 MM (1/2") DEWALT |
| | 12/07/2022 | | | | ÉXITO | | PULIDORA ANGULAR DE 4- 1/2 |
| | 13/07/2022 | | | | ÉXITO | | TARJETAS HUESPEDES RFID BLANCAS |

Fuente: Elaboración propia

- La columna F (cantidad) permite ingresar la cantidad del insumo que se requerirá

Figura 4 Listado de materiales a escoger

| AREA DEPENDIENTE DEL DEPARTAMENTO | | | | | | | |
|-----------------------------------|----------------|--------|-------|----------------------------|-----------|------------|-------|
| FECHA | SOLICITADO POR | UNIDAD | CANT. | MATERIAL | PRIORIDAD | ESTADO | PROV |
| 24/06/2022 | LUIS | UND | 10.00 | CAPACITORES 5 UF | 2 | ENTREGADO | ÉXITO |
| 24/06/2022 | JORGE | UND | 2.00 | SANITARIO | 1 | COTIZACION | |
| | | | | SANITARIO | | | |
| | | | | LAVAMANOS | | | |
| | | | | MAXIYESO X25 KILOS | | | |
| | | | | TORNILLO ESTRUCTURA | | | |
| | | | | TORNILLO DRYWALL 8X1 1/2 | | | |
| | | | | TORNILLO DRYWALL 8X1 1/4 | | | |
| | | | | CAJA ACERO VERTICAL 1" | | | |
| | | | | ADAPTADOR MACHO 1/2" PAVCO | | | |

Fuente: Elaboración propia

La columna G (material) permite escoger el insumo o material (Figura No. 4) de la base de datos de la Figura No. 3. Estos listados pueden ser actualizados.

La columna H (prioridad) permite escoger la prioridad del requerimiento del listado de la figura No. 4

Figura 5 Listado de prioridades

| AMA S.A.S | | SEDE: | | IROTAMA DEL SOL | |
|-------------------|------------|--------------|---------------------------|-----------------|-----------------|
| NIT: | | DEPARTAMENTO | | MANTENIMIENTO | |
| PROCESO DE COMPRA | | | | | |
| PRIORIDAD | ESTADO | PROVEEDOR | FECHA PROBABLE DE ENTREGA | No ORDEN COMPRA | ORDEN HECHA POR |
| 2 | ENTREGADO | ÉXITO | 26/06/2022 | 1523 | ADRIANA |
| 1 | COTIZACION | | | | KATHERINE |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |

| CONVENCIONES PRIORIDADES | |
|--------------------------|-----------------|
| No. | FECHA REQUERIDO |
| 1 | 1- 2 DIAS |
| 2 | 2-5 DIAS |
| 3 | 5-10 DIAS |
| 4 | 10-15 DIAS |
| 5 | 15- DIAS |

NOTA: PRIORIDAD 1 SOLO DEBE SER UNA EMERGENCIA CRITICA

| CONVENCIONES ESTADO | |
|---------------------|-----------------|
| No. | FECHA REQUERIDO |
| COTIZACION | |
| CUADRO CO | |

Fuente: Elaboración propia

8. Resultados Obtenidos

Resultado No. 1: Luego de implementar la utilización del formato de hoja de cálculo a través de la aplicación de Google Drive, se espera que todas las áreas tengan un mutuo conocimiento de los pedidos y requisiciones de materiales. El archivo permitirá que cualquier persona del área administrativa y de mantenimiento pueda, accediendo por medio del link, editar y generar el listado en tiempo real de los insumos a solicitar, indicando su prioridad y sobretodo especificar que personal lo requiere.

Resultado No. 2: La implementación de este sistema permitirá que el personal de mantenimiento y el de compras pueda establecer un canal de comunicación en tiempo real, indicando los estados de cada uno de los pedidos, es decir, si está en proceso de cotización, de compra o despacho, permitiendo un seguimiento preciso entre la persona que hace el pedido y el que lo requirió.

Resultado No. 3: El trabajo en equipo se verá más fortalecido, ya que se podrá conocer qué personal del área de mantenimiento ha realizado el pedido y quien del área de compras está realizando el pedido, y en caso de retrasos poder buscar alternativas o diferentes opiniones del proceso. Para lograr esto se deberá realizar una reunión entre las áreas encargadas y definir las funciones de cada personal.

Resultado No. 4: Al ser un documento que se actualiza en tiempo real, permite que no se pierda tiempo realizando nuevos pedidos, ya que se puede editar de forma fácil y el personal de compras tendrá acceso a la información reduciendo los tiempos de procesamiento de la información, verificación y compra.

9. Autoevaluación

Durante las prácticas académicas se puede evidenciar que el estudiante pudo adquirir diversos conocimientos de los procesos administrativos y de compras en la operación de las sedes asignadas del Hotel Irotama. Además, el estudiante pudo operar el software hotelero más usado denominado “Zeus” en las áreas anteriormente mencionadas. La utilización de este software en diversas funciones como lo son la facturación, los horarios (Zeus Reloj), notas contables, transferencias bancarias, cuentas de cobro, comprobantes de egresos, cheques, entre otros que fueron de gran aprendizaje para la experiencia profesional permitiendo laborar en áreas administrativas de muchos otros sectores no solo en hoteles.

Además cabe resaltar, que el estudiante pudo colocar a prueba todos los conocimientos teórico-contables y financieros adquiridos en su etapa académica de pregrado, que permitieron una mayor facilidad de aprendizaje de los procesos internos de la empresa, así como también permitió la búsqueda de mejoramiento de los mismos, como por ejemplo el área de compras, en el que se realizó un formato de hoja de cálculo que optimiza la comunicación y los procesos internos de cada uno de los requerimientos de insumos, permitiendo enlazarlos con las órdenes de compra y así llevar un control preciso.

En términos generales, ha sido una experiencia gratificante tanto en conocimientos, como en ambiente de trabajo, que me ha permitido crecer como persona y profesional, optimizando y mejorando cualidades que ya poseía y ayudando a determinar las falencias, las cuales se han tratado de mejorar.

10. Recomendaciones Generales

Luego del análisis realizado y los resultados obtenidos, se recomienda la continua revisión de los estándares de calidad, que son excelentes, y búsqueda de optimización de diversos procesos, como lo son la comunicación asertiva entre los diferentes departamentos y a nivel interno, para seguir mejorando la comunicación entre cada uno de los trabajadores de manera individual, permitiéndoles seguir laborando con un adecuado ambiente de trabajo y cooperación hacia los demás compañeros, sobre todo los aprendices, quienes se sienten totalmente respaldados por ellos.

De igual forma, se recomienda la implementación de la hoja de cálculo compartida a través de Drive, que permite que todos los departamentos hablen el mismo idioma a la hora de requerir insumos, y tener una perfecta coordinación con la entrega de los mismos.

11. Conclusiones

Es necesario resaltar que con esta propuesta se intenta optimizar los procesos en el área de administración y mantenimiento de cada sede, con el fin de facilitar los procesos internos y externos de las mismas, posibilitando la comunicación de cada una de las partes, es decir entre cada departamento y personal, lo que generará mejoramiento en los tiempos de operación administrativa. Esta implementación le permite al Hotel Irotama prestar un mejor servicio a sus clientes, ya que optimiza los tiempos de pedidos de insumos, evitando atrasos y a su vez posibilitando brindar un servicio eficaz y efectivo.

Por otro lado, se concluye que la comunicación entre las áreas, es un punto crucial a la hora de realizar los procesos de requerimiento de insumos, ya que permite establecer prioridades en las que todo el personal involucrado, habla el mismo idioma.

12. Bibliografía

Diego, M., Jorge, G., Ingrid, H., & Claudio, D. f. (2017). *Calidad en las Empresas del Sector Hotelero en Colombia*. ProQuest Dissertations Publishing, 26.

Eppen, G., Gould, F., Schmidt, C., Moore, J. H., & Weatherford, L. R. (2000). *Investigación De Operaciones En La Ciencia Administrativa: Creación de modelos de decisiones con hojas de cálculo electrónicas*. México: Prentice Hall Hispanoamérica, S.A.

Marin, a., & Zapata, m. (2017). *Usos y aplicaciones del Excel*. Cali, Colombia.

Pinto Valero, S. (2016). *Los procesos de compra y la negociación con proveedores: una nueva forma de relación basada en la cooperación*. Madrid-España: eLibro Cátedra.

Winter, R. (2000). *Manual De Trabajo En Equipo*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.

13. Referencias

- Bohórquez Guevara, K. S. (06 de SEPTIEMBRE de 2017). Irotama Reservado será el apartahotel de lujo del Grupo Valor en Santa Marta. *DIARIO LA REPUBLICA*.
- De Armas, H. (06 de MARZO de 2016). Un visionario que vio en Santa Marta el turismo de alto nivel. *DIARIO EL INFORMADOR*, pág. 1.
- DIAZ, H. M. (2017). La carta con la que Héctor Mario Díaz se despide de su papá, el fundador del Irotama. *REVISTA SEMANA*.
- Diego, M., Jorge, G., Ingrid, H., & Claudio, D. f. (abril de 2017). Calidad en las Empresas del Sector Hotelero en Colombia. *ProQuest Dissertations Publishing*, 26.
- EL TIEMPO. (15 de NOVIEMBRE de 2019). Ya está abierto el nuevo Irotama del lago en Santa Marta. *DIARIO EL TIEMPO*.
- Eppen, G., Gould, F., Schmidt, C., Moore, J. H., & Weatherford, L. R. (2000). *INVESTIGACIÓN DE OPERACIONES EN LA CIENCIA ADMINISTRATIVA: Creación de modelos de decisiones con hojas de cálculo electrónicas*. Mexico: Prentice Hall Hispanoamerica, S.A.
- Iguarán, A. (06 de JUNIO de 2011). Irotama del Mar, ejemplo de las cosas bien hechas: Juan Manuel Santos. *EL HERALDO*.
- IROTAMA S.A.S. (s.f.). ASPECTOS EMPRESARIALES DEL HOTEL IROTAMA.
- IROTAMA S.A.S. (s.f.). MISION Y VISION DEL HOTEL IROTAMA.
- MARIN, A., & ZAPATA, M. (2017). *USOS Y APLICACIONES DEL EXCEL*. CALI, COLOMBIA.
- Pinto Valero, S. (2016). *Los procesos de compra y la negociación con proveedores : una nueva forma de relación basada en la cooperación*. Madrid-España: eLibro Cátedra.

URIELES, R. (22 de DICIEMBRE de 2018). Irotama celebra 55 años de aportes a Santa Marta.

DIARIO EL TIEMPO, pág. 1.

VELEZ, L. (05 de FEBRERO de 2009). Hotel Irotama, como en la casa. *DIARIO EL*

COLOMBIANO.

Winter, R. (2000). *MANUAL DE TRABAJO EN EQUIPO*. Madrid, España: Ediciones Diaz de

Santos S.A.

14. Anexos

Link de accesos para la hoja de cálculo Google Drive

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1SYcZwvyCVtW5M2IVvyg2KeiQUI9enUd0/edit?usp=sharing&ouid=101278096842792757974&rtpof=true&sd=true>