



## **Proyecto Terminal**

### **Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas.**

#### **Protocolo de Intervención**

**Título: “Mejora del sistema del control de inventarios de las amenidades y suministros del departamento de ama de llaves del hotel The Westin Santa Fe México City”**

**PAULINA ORTIZ VÁZQUEZ**

**AL13503506**

**Docente en línea: MANM Guadalupe Alvarado Delgado**

**Asesor externo: M. en A. Giovanni Muñoz**

**HOTEL “THE WESTIN SANTA FE MEXICO CITY”**

**08 de Noviembre de 2019**



## Índice

	<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.</b>	<b>Antecedentes</b>	<b>4</b>
1.1	Datos generales de la empresa	4
1.2	Entorno socioeconómico	7
1.3	Diagnostico	8
1.3.1	Matriz FODA	8
1.3.2	Análisis de datos	9
<b>2.</b>	<b>Línea de investigación</b>	<b>10</b>
2.1	Línea de investigación	10
<b>3.</b>	<b>Planteamiento del problema</b>	<b>11</b>
3.1	Problema central	11
<b>4.</b>	<b>Justificación</b>	<b>13</b>
<b>5.</b>	<b>Objetivos de investigación</b>	<b>14</b>
5.1	Objetivo general	14
5.2	Objetivos específicos	14
<b>6.</b>	<b>Marco teórico</b>	<b>15</b>
6.1	Turismo y hotelería en México	15
6.2	Amenidades en los hoteles	17
6.3	Inventario de un hotel	17
6.4	Tipos de inventarios	19
6.5	Gestión de inventarios	20
6.6	Método de inventario más adecuado para el departamento de ama de llaves de un hotel	23
<b>7.</b>	<b>Metodología</b>	<b>24</b>



7.1	Metodología descriptiva	24
7.1.1	Enfoque de la investigación	24
7.1.2	Diseño de la investigación	25
	<b>INTERVENCIÓN</b>	<b>26</b>
<b>8.</b>	<b>Diseño de intervención</b>	<b>26</b>
8.1	Plan de acción	26
8.2	Alcance	35
8.3	Limitaciones	36
8.4	Recursos	36
8.5	Cronograma de actividades	37
<b>9.</b>	<b>Ejecución</b>	<b>38</b>
9.1	Alcance de objetivos	38
<b>10.</b>	<b>Supervisión</b>	<b>52</b>
10.1	Instrumento de supervisión	52
10.2	Impacto generado	61
<b>11.</b>	<b>Evaluación de la intervención</b>	<b>63</b>
11.1	Evaluación Cuantitativa	63
11.2	Evaluación Cualitativa	66
11.3	Producto final	71
<b>12.</b>	<b>Sistematización</b>	<b>74</b>
<b>13.</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>76</b>
<b>14.</b>	<b>Fuentes de consulta</b>	<b>80</b>
<b>15.</b>	<b>Anexos</b>	<b>83</b>

## INTRODUCCIÓN

## ANTECEDENTES

### 1.1. Datos generales de la empresa

La empresa donde se llevará a cabo este proyecto es el Hotel The Westin Santa Fe México City, el cual se ubica en: Av. Javier Barros Sierra 540, Lomas Santa Fe, Ciudad de México, C.P 01219, México. El link Google maps donde se puede observar esta es:

<https://www.google.com/maps/place/Westin+Santa+Fe/@19.365348,99.2588751,15z/data=!4m8!3m7!1s0x0:0x59694380daa46a26!5m2!4m1!1i2!8m2!3d19.365348!4d-99.2588751>



El hotel The Westin Santa Fe México City, inicio operaciones en el año 2010 bajo el estandarte de Starwood International, actualmente cuenta con una plantilla de 250 empleados en sus diferentes áreas. La principal actividad económica a la que se dirige esta empresa es el servicio de alojamiento, así como el de alimentos y bebidas por el restaurante con el que cuenta, el cual es un servicio complementario, además ofrece tratamientos



corporales y faciales en el spa Heavenly el cual es utilizado tanto por huéspedes como por particulares que no estén hospedados en el mismo.

El principal segmento al que se dirige y por ende sus clientes potenciales son los pertenecientes al turismo de negocios, ya que los principales huéspedes asisten a diferentes eventos corporativos a empresas que cuentan con sus oficinas centrales en el área de negocios de Santa Fe. Igualmente, otros clientes principales son empresarios que necesitan de un sitio para llevar a cabo reuniones, ya sean juntas o eventos corporativos o sociales, para los cuales rentan los salones con los que cuenta el hotel y en algunas ocasiones realizan las reservas de diferente número de habitaciones.

Por el área geográfica donde se ubica el Hotel Westin, sus principales competidores son: el Hotel Hilton Santa Fe, Double Tree, NovoHotel, Sheraton Santa Fe, los cuales cuentan con un reconocimiento similar o igual con el que cuenta Westin, por lo tanto, se convierten en competidores directos, puesto que también su principal segmento es el turismo de negocios.

La filosofía organizacional de la empresa es la siguiente:

Misión: Brindar a nuestros huéspedes una experiencia única que le permita sentir lo mejor de nuestro país, la magia de su cultura y su incomparable gastronomía; a través de colaboradores, que cuidando los detalles hacen que la experiencia sea memorable.

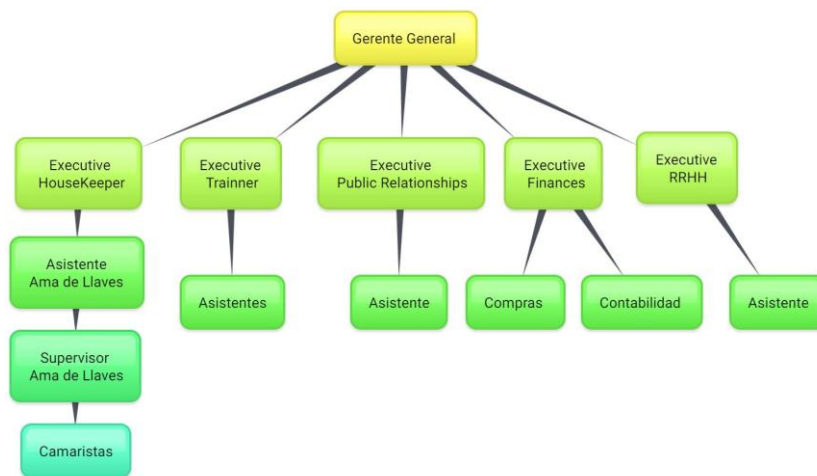


Visión: Liderar los índices de satisfacción del cliente y rentabilidad en la industria hotelera, ser reconocido como el hotel y centro de convenciones más innovador en servicios y tecnología.

Valores:

- Las personas son lo primero
- Luchamos por alcanzar la excelencia
- Aprovechar los cambios
- Actuar con integridad
- Servir a nuestro mundo

Organigrama:



created with [www.bubbl.us](http://www.bubbl.us)



## 1.2 Entorno socioeconómico

Número de habitantes: en el año 2014 se contabilizaba que en Santa Fe vivían más de 35 mil habitantes para el año 2020 se prevé un crecimiento a 50 mil residentes.

Organización Política: la zona de Santa Fe pertenece tanto a la Alcaldía de Álvaro Obregón, como a la alcaldía de Cuajimalpa, hasta el año 2018 la organización política se daba por delegaciones por lo cual existía un jefe delegacional, actualmente a formarse las alcaldías los planes de desarrollo se toman a partir del alcalde electo.

Economía del Mercado, las principales fuentes económicas que hay en Santa Fe de dan por medio de un número importante de centros comerciales, además de que en el territorio se albergan algunos de los corporativos de empresas importantes en el país ya sean nacionales o extranjeras como lo es Hewlett Packard, Grupo Posadas, Santander, entre muchos más, los centros comerciales son de los más grandes que hay en la ciudad tal es el caso de Centro Comercial Santa Fe, Patio Santa Fe, Samara Shops, entre otros.



### 1.3 Diagnóstico de la empresa

#### 1.3.1. Matriz FODA

	Puntos fuertes	Puntos débiles
	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
De origen interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertenece a una cadena reconocida internacionalmente.</li> <li>• Cuenta con estándares de alta calidad.</li> <li>• Impulsa el bienestar integral de las personas (huéspedes y asociados).</li> <li>• Su ubicación es céntrica dentro de Santa Fe.</li> <li>• Se considera socialmente responsable.</li> <li>• Cuenta con programas de sustentabilidad.</li> <li>• Sus habitaciones se rigen por estándares altos de calidad.</li> <li>• Se otorga capacitación constante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cercanía de hoteles de la misma categoría y reconocimiento.</li> <li>• Rotación de empleados en el departamento de ama de llaves.</li> <li>• Uso de amenidades que no son completamente sustentables.</li> <li>• Mal uso de amenidades por parte del personal.</li> <li>• Inventarios no ajustados adecuadamente.</li> <li>• Las amenidades al no ser sustentables completamente salen del estándar que se desea ofrecer.</li> </ul>



	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
De origen externo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zona de alto tráfico de turistas por eventos en Expo Banamex.</li><li>• Creciente tendencia de eventos o expos temáticas de turismo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Competencia directa de hoteles como Hilton y Sheraton.</li><li>• Tráfico automovilístico en la localidad.</li><li>• Difícil acceso a la zona.</li><li>• La competencia disminuye en exceso sus costos de tarifa especialmente cuando hay eventos en expo Banamex.</li></ul>

### 1.3.2. Análisis de datos

Conforme lo anterior expuesto algunas de las necesidades de mejora del hotel son:

- Mejorar el uso de amenidades para que haya un mejor control de inventarios, a su vez que se haga conciencia en los empleados sobre el desperdicio que se hace de estos al asear las habitaciones.
- Establecer el uso de amenidades sustentables para que estén dentro del programa de sustentabilidad que el hotel ostenta.
- Establecimiento de relaciones con Expo Banamex para que se aun hotel sede de algunos eventos que lleven a cabo.



## 2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

### 2.1. Línea de investigación

Optimización de recursos en empresas del sector turístico

La colocación de amenidades en los hoteles es un valor agregado que es muy bien visto por los huéspedes, pues dependiendo de estas y otros detalles le da un estatus diferente a cada hotel, por lo tanto, el buen uso de estos es indispensable en el departamento de ama de llaves, que es el encargado de disponer de los recursos para este rubro el cual es muy importante dentro de la empresa.

El uso de estos productos debe de realizarse con conciencia del costo presupuestario que significan para la empresa, por ello la importancia de optimizar este recurso, ya que el precio de estos en algunas ocasiones es alto, por lo tanto, el costo de habitación y tarifa aumenta, lo cual puede disminuir las utilidades que la venta de una habitación representa.



### 3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 3.1. Problema central

El concepto de Hoteles Westin fue creado para ofrecer un cuidado integral del huésped, y realizar programas que tengan que ver con el bienestar general de la persona, este concepto incluye el uso de amenidades de marca registrada, dichas amenidades cuentan con un aroma especial que forma parte del programa descansar bien del hotel.

Estas amenidades como lo son: shampoo, acondicionador, gel corporal, loción corporal, jabón, aceite esencial para descanso, son importadas de Canadá, por lo cual su costo es elevado al ser compradas en dólares y el tipo de cambio interfiere en el gasto que se realiza en ellas.

El hotel no solo contempla estas amenidades dentro de la habitación sino muchas otras, las cuales no tienen un control adecuado en los inventarios, sobre todo en las salidas que hay en la bodega las cuales no son registradas, aunado al uso indiscriminado o inadecuado por parte de asociados de otros departamentos y camaristas quienes llegan a hacer uso personal de estas, sobre todo del agua embotellada usada como amenidad.



Este descontrol sobre el inventario hace que en diversas ocasiones el hotel se quede sin productos que colocar y se tenga que recurrir a utilizar el de habitaciones que no son ocupadas (esto cuando la ocupación del hotel es baja y lo permite), o al préstamo entre departamentos, esto deben ser devuelto, lo que hace que el inventario sea incorrecto. Lo anterior hace importante formular un control de salidas de las amenidades, para con ello no quedarse sin existencia de estas, lo que puede ocasionar insatisfacción al huésped (si es que requiere de amenidades extra y no hay disponibles). Además de que al tener un control adecuado de salidas se evita el uso inadecuado por parte del personal, lo que optimizará el uso de los recursos y el presupuesto que el hotel destina a este rubro.

Un ejemplo de las pérdidas económicas que el hotel tiene por el uso inadecuado de amenidades, es el caso de las bolsas donde se colocan las pantuflas que se les dan a los huéspedes, cada una tiene un costo de \$4.00 MXN, se han llegado a encontrar cerca de 40 bolsas de este tipo malgastadas por parte del personal, al no poder ser ya usadas se pierden \$160 MXN, esto multiplicado por las 4 veces que se han encontrado arroja una pérdida de \$640 MXN.

El robo hormiga de las botellas de agua embotellada puede representar el más alto costo de las amenidades del hotel ya que continuamente se tiene que comprar producto y este a pesar de ser una cantidad que puede ser usada en 15 días este se termina a veces en 10 o menos días.



#### 4. JUSTIFICACIÓN

El control de inventarios para cualquier empresa es de gran importancia ya que con ello se minimizan pérdidas económicas por el uso inadecuado de los productos que se manejen, además que de ayuda al gerente del departamento a hacer requisiciones en tiempo y forma, así como poder hacer una investigación adecuada de los proveedores y poder adquirir el mismo producto a un mejor precio, lo cual hace que el presupuesto del departamento se optimice y pueda ser utilizado en otras áreas de este donde se requiera.

En el caso del Hotel The Westin Santa Fe, el buen manejo del inventario de las amenidades del departamento de ama de llaves se hace adecuado, ya que hay perdidas de diferentes productos (lo cual también es pérdida económica) por el uso inadecuado o indiscriminado de estos, de llevarse a cabo un sistema de control de salidas hará que los recursos del departamento sean distribuidos de una mejor manera y se puedan cubrir las necesidades de otras áreas del mismo, como por ejemplo la lavandería donde es necesaria la compra de blancos.



## 5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

### 5.1. Objetivo General

Implementar un sistema de control de inventarios de las amenidades del departamento de ama de llaves del Hotel The Westin Santa Fe México City, para optimizar el uso de estos en cada mes y no tener pérdidas económicas por el uso indiscriminado de estas.

### 5.2. Objetivos específicos.

- Desarrollar un control de salidas de la bodega de ama de llaves
- Mantener actualizado el inventario electrónico donde se revisa los requerimientos del departamento
- Implementar el conteo físico de las amenidades cada 15 días, para verificar la autenticidad del inventario físico con el electrónico.



## 6. MARCO TEÓRICO

### 6.1. Turismo y hotelería en México

Una de las actividades económicas que representa un ingreso importante de divisas al país es el turismo, como menciona Linares Urenda (2012) esta actividad genera tan solo del turismo doméstico 90 millones de dólares. Así mismo el turismo genera diversos empleos en el país ya sean por temporadas o fijos, aun así, esta actividad representa un mejor nivel de vida para muchos ciudadanos.

Una de las ramas más importantes del turismo que son activas en diferente forma durante las diferentes épocas del año son los servicios de alojamiento, es decir los hoteles, los cuales se remontan hasta épocas pasadas. En el caso de México estos servicios tienen un lugar importante entre los diferentes servicios turísticos que son ofrecidos en el país, México al ser un destino turístico importante cuenta con diferentes establecimientos hoteleros que satisfacen la necesidad de alojamiento de los turistas que viajan alrededor del territorio nacional.

Conforme lo que menciona Pérez García, H. (2015) se considera que el crecimiento promedio anual de la hotelería en México es de 4.6%, ya que entre el año 2000 y 2008 hubo un incremento de 22 mil 700 habitaciones construidas por año, así como el crecimiento de establecimientos de este tipo ha ido en aumento. Como lo indican estos datos este sector está en crecimiento, por ende, la importancia de mantener la calidad en los diferentes tipos de



establecimientos que ofrecen este servicio, ya que en cada hotel el objetivo es que sus habitaciones sean vendidas y se generen utilidades a través de esta.

En la hotelería existe una clasificación de estos establecimiento muy basta, desde los hoteles pequeños, medianos o grandes, hasta los hoteles de gran turismo que cuentan con distintivos ya sean de estrellas o diamantes, los cuales son los hoteles más lujosos que puede haber.

El funcionamiento de un hotel está dividido por diferentes departamentos, cada uno con actividades y responsabilidades específicas, si bien todos tiene cierta importancia un departamento operativo que puede destacar ya que depende de este la imagen que el hotel otorgue a su huéspedes en sus diferentes áreas, el departamento de ama de llaves es el que tiene esta responsabilidad, muchas de sus funciones abarcan muchas áreas del hotel como lo son las áreas públicas, lavandería, pisos de habitaciones, salones de eventos, sitios donde se debe de reflejar la calidad y categoría del hotel.

Una de las funciones de este departamento es mantener la limpieza y estándares indicados en las habitaciones del hotel, para ello debe de contar con un inventario amplio de artículos necesarios que deben de colocarse en las habitaciones ya sean como amenidades o suministros necesarios para el huésped, por ello debe de desarrollar sistemas de inventarios que le ayuden a poder garantizar la existencia de estos productos para poder desarrollar la operación de una forma adecuada.





## 6.2 Amenidades en los hoteles

Las amenidades en la habitación de un hotel son todos aquellos detalles que el hotel coloca como bienvenida para sus huéspedes y como apoyo a su estancia en este, en su mayoría siempre son artículos de baño y tocador, aunque algunas cadenas pueden otorgar artículos para uso personal, dependiendo de la categoría del hotel es el tipo de amenidades o cantidad de estas que es colocada. En los hoteles de gran categoría las amenidades que se utilizan pueden ser de marca propia del hotel o la cadena, inclusive productos de marca registrada y de alta calidad. Como menciona Del Águila González, J. (2012) las amenidades más comunes que utilizan los hoteles son: champo, acondicionador, loción corporal, gel de baño, peine, bastones de algodón, lima de uñas, entre otros.

También existen suministros para el huésped, los cuales deben considerarse en el inventario general del departamento de ama de llaves, entre estos se pueden mencionar, papel higiénico, pañuelos desechables, señalamientos para puertas, agitadores, servilletas, plumas, block para notas, colaterales (papelería impresa).

## 6.3 Inventario en un hotel

Un inventario está conformado por todos los artículos que son utilizados para llevar a cabo la operación de un hotel, este es una de las inversiones que se considera más importante dentro



de la organización de una empresa, ya que se consideran indispensables para poder optimizar las utilidades.

El principal propósito de un inventario como lo menciona Ortega Marques, A. et al. (2017) es otorgar a la empresa los materiales necesarios para desarrollar sus actividades de la forma correcta, el inventario se considera de vital importancia pues permite la operación regular de la empresa la cual afronta la demanda de los productos de una forma adecuada.

Un problema financiero en la empresa puede ser evitado por la correcta administración de un inventario, ya que es un activo de menor liquidez que contribuye a generar una rentabilidad. Así como lo menciona Duran, Y. (2012). Un control de inventario eficiente tiene objetivos, dos de los más importantes son:

1. Garantizar con el inventario disponible la operación de la empresa.
2. Conservar niveles óptimos que permitan minimizar los costos totales.

No tener un control sobre los inventarios puede generar diversas situaciones como son el robo hormiga, merma y desperdicio de los productos, lo cual puede ocasionar disminución de utilidades. Acorde con Cruz, G. (2011) Los problemas más comunes que se presentan al tener un descontrol del inventario son:



- Falta de registros: lo que hace que no se tenga conocimiento de las existencias reales del producto,
- Exceso de inventario: lo cual puede provocar mermas o robo hormiga
- Insuficiencia de inventario: disminuye el concepto que tiene el cliente acerca del hotel por negarle el acceso a productos que necesita
- Robo: los empleados pueden hacer uso personal de algunos productos lo que se denomina robo hormiga ya que es en pocas cantidades las cuales se convierten en grandes cantidades al sumarse estas pérdidas.
- Merma. Al dañarse un producto este tiene que sacarse del inventario lo que significa dinero perdido
- Desorden: al no tener conocimiento de existencias en la bodega se puede caer en comprar de más o de menos haciendo que la operación puede detenerse

#### 6.4 Tipos de inventario

Como menciona Entrepreneur (s.f) existen un sinnúmero de tipos de inventarios, los cuales se agrupan dependiendo de las necesidades y giro al que pertenecen las empresas, en el caso de la hotelería los que pueden ser utilizados son:

- Inventario perpetuo: se utiliza un registro detallado para poder tener un registro acorde con las existencias que hay en las bodegas, estos inventarios son útiles para realizar estados financieros ya sean de forma mensual, trimestral o provisional.



- Inventario intermitente: este se efectúa en diferentes épocas del año, no puede ser utilizado en la contabilidad del inventario contable.
- Inventario físico: este se refiere al inventario real que hay en bodegas, en este se contabiliza, pesa o mide y se anotan todas las existencias que hay en los almacenes. Este reporte se lleva a cabo por medio de una lista detallada de las existencias.

## 6.5 Gestión de inventarios

La gestión de los inventarios como lo menciona Molina, D. (2015) se desarrolló por la necesidad de administrar y controlar las existencias de los productos que tiene una empresa, el objetivo de esta actividad es mantener un inventario que mezcle un costo mínimo con un excelente servicio al cliente, en el caso de la hotelería los clientes son los huéspedes.

Cuando no se lleva de una forma adecuada de gestión de los inventarios existen diferentes riesgos, los cuales tienen una forma de control interno, tal como los menciona Ortega Marques, A. et al (2017) los riesgos a los que se pueden incurrir y la forma de controlarlos son:

- Perdida por robo o uso inadecuado del producto en las bodegas, lo cual se puede controlar por medio del acceso restringido a la bodega y llevando un registro de las entradas y las salidas tanto del personal como de los productos.
- No tener control en las existencias de la bodega, el control se desarrolla por medio del conteo físico del inventario, el cual debe de ser de forma regular.



- Pérdida del valor por deterioro, esto se controla por el seguimiento del nivel de las existencias y sus caducidades en el caso de aplicar.

Para poder llevar a cabo una buena gestión de inventarios se utilizan modelos, los cuales, dependiendo de las necesidades de la empresa, son aplicados para poder mantener el control de las existencias en las bodegas.

Los métodos más utilizados son: el ABC, PEPS y UEPS.

En el método ABC, se define a los artículos por su importancia, el inventario se debe de clasificar en ABC, basado en la regla de 80-20, es decir los artículos son clasificados de dos formas: por medio de su valor monetario o de frecuencia de uso, aunque en su mayoría se utiliza una combinación de estos. Se utilizan tres categorías

- Artículos A: que representan el 20% del inventario, aunque su valor puede alcanzar el 80% de este, su frecuencia de uso o ventas es baja.
- Artículos B: conforman el 40% de los artículos y su valor oscila en el 15% del total del inventario, su uso o venta suele ser moderada
- Artículos C, estos representan el 40% del resto y son artículos menos costosos que pueden tener un valor del 5% pero tienen una frecuencia de uso o venta alta.



## Método PEPS

O también primeras entradas, primeras salidas, de acuerdo con Osorio Ángeles A. (2007) este método se basa en el supuesto de que los artículos que entran primero a la bodega son los primeros que deben de salir de esta, dando lugar a que las existencias estén registradas al último precio de adquisición, este método se utiliza mucho en empresas que manejan gran cantidad de artículos perecederos por lo cual este método es adecuado ya que conforme la fecha en que llegan estos productos se tienen que desplazar evitando así que el producto caduque.

## Método UEPS

Este método es inverso al anterior, ya que los últimos productos en entrar a la bodega son los primeros que deben de salir, al realizar esto las existencias se registran al precio de adquisición más antiguo y en el estado de resultados el costo es actual. Este método se utiliza cuando hay inflación donde el precio sube, haciendo que el costo cambie de su valor actual.



## **6.6 Método de inventario más adecuado para el departamento de ama de llaves de un hotel**

De acuerdo con lo antes expuesto, un método de control de inventario válido para el departamento de ama de llaves en el caso de productos de amenidades y suministros para las habitaciones, el método PEPS que se puede modificar un poco, puede ayudar al departamento a tener un mejor control de las existencias de sus productos.

Como se mencionó anteriormente un método PEPS se basa en que las primeras unidades que entran son las primeras que salen, el método es muy utilizado en empresas que tengan un amplio abanico de productos perecederos, sin embargo el tipo de productos que hay en el departamento de ama de llaves muchos de ellos no tienen una fecha de caducidad, aunque otros sí, dado esto y que el método PEPS tiene un mayor control de las entradas y las salidas de los productos es que lo hace adecuado para esta área del hotel.

La principal idea de manejar este tipo de método es que el Kardex con que el que se registran las entradas y las salidas es conveniente para el departamento, pues se desarrolla de manera más estricta y detallada, lo que hace que el control del inventario sea más específico y se pueda anticipar la requisición y compra de los diferentes productos, para así no tener inexistencias y se pueda atender de manera adecuada las necesidades de los huéspedes.



## **7. METODOLOGÍA**

### **7.1. Metodología descriptiva**

La metodología que se utilizará en este trabajo es mixta ya que se procederá a desarrollar un análisis cualitativo de la forma en que actualmente se aplica un control de inventario en la empresa, además de desarrollar un análisis cuantitativo de los registros que hay de los inventarios actuales, pérdidas o ganancias que se generan por este manejo del inventario.

#### **7.1.1. Enfoque de la investigación**

Se llevará a cabo un diseño no experimental, el cual se basa en la observación y análisis del control de los inventarios de las amenidades y suministros para el huésped que hay en el departamento de ama de llaves. Para con ello poder generar una propuesta de un método de control de inventarios más eficiente que ayude a evitar el desperdicio de dichas amenidades y suministros.





### 7.1.2. Diseño de la investigación

Se realizará una etapa de observación en la donde se denotarán cuáles son los principales problemas del porque no se lleva a cabo un buen registro de las entradas y salidas de los productos que hay en la bodega del departamento, además de verificar como se lleva a cabo el orden de la bodega y si es posible llevar una contabilización correcta del inventario, esto por medio de una lista de cotejo. También se realizará una entrevista a la persona encargada actual del inventario, para conocer la problemática del control de inventario.

Contabilizar cuantas y cuales amenidades y suministros se deben de colocar en una habitación vacía que puede venderse (tomando en cuenta el tipo de habitación) y así verificar las pérdidas que hay en el departamento.

Implementar un Kardex para tener control de las entradas y salidas de los suministros y amenidades de la bodega.

Análisis de la mejora que se tiene en los inventarios con la aplicación del método de control.



## **INTERVENCIÓN:**

### **8. DISEÑO DE INTERVENCIÓN**

#### **8.1. Plan de acción**

Para llevar a cabo el proyecto se aplicarán los siguientes instrumentos

Instrumentos de recolección

Técnica de observación se lleva a cabo una lista de cotejo para analizar el estado actual del control de inventarios que hay en la bodega de amenidades y suministros del departamento de ama de llaves.



### Lista de cotejo por técnica de observación

<b>Control de inventario en el departamento de ama de llaves</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
Cuenta con registro de entradas		
Cuenta con un registro de salidas		
Los registros de entradas y salidas se llevan de forma correcta		
La bodega esta ordenada		
Se tiene registro de los artículos que deben existir en la bodega		
Se lleva a cabo un conteo físico regular del inventario		
Cuenta con reporte de inventario en algún ordenador		
Se realizan ajustes de inventarios		

Técnica de encuesta la cual se aplica a la persona encargada de la bodega de ama de llaves y su inventario, con el fin de saber si se detecta la necesidad de un sistema de control de inventario, para poder garantizar la existencia de las amenidades y suministros.



### Encuesta al personal encargado del inventario de la bodega de ama de llaves

	Si	No	Observación
Quando hay entradas ¿se realiza un registro de estas?			
¿Existen registros de entradas y salidas?			
¿Se mantiene un adecuado registro de entradas y salidas?			
¿Se pueden controlar las salidas?			
¿Hay pérdida en las existencias de los productos?			
¿Tienen algún sistema de control de inventarios?			
¿Hay recuento físico de las existencias?			
¿Cada cuando se realiza el conteo físico?			
¿Se mantiene un stock de los artículos?			
¿El programa actual de control de inventarios es adecuado?			



Cuantificación de amenidades utilizadas en las diferentes habitaciones

Amenidades y suministros utilizados	Tipo de habitación/cantidad utilizada de amenidades y suministros									
	KIAC	King View	Doble	Lux	Exec	Jr. suite	Club	Club tina	Presi	Total
Jabón de baño										
Shampoo										
Acondicionador										
Gel corporal										
Loción Corporal										
Pañuelos desechables										
Papel higiénico										
Peine										
Pantufilas										
Kit de costura										
Kit de afeitar										
Kit dental										
Kit vanity										
Enjuague bucal										



Amenidades y suministros utilizados	Total de habitaciones/cantidad utilizada de amenidades y suministros									
	KIAC	King View	Doble	Lux	Exec	Jr. suite	Club	Club tina	Presi	Total
Jabón de baño										
Shampoo										
Acondicionador										
Gel corporal										
Loción Corporal										
Pañuelos desechables										
Papel higiénico										
Peine										
Pantufas										
Kit de costura										
Kit de afeitarse										
Kit dental										
Kit vanity										
Enjuague bucal										



Para el desarrollo del proyecto las pautas a seguir son:

Objetivo específico 1: aplicar los instrumentos realizados en tres días

Acciones a realizar:

1. Imprimir los formatos de los instrumentos
2. Llevar a cabo la entrevista con la persona encargada de los inventarios y la bodega
3. Realizar y verificar las cantidades utilizadas de amenidades y suministros en las diversas habitaciones y llenar el instrumento diseñado de forma adecuada.

Instrumento de supervisión:

Acción	Estado
Imprimir los formatos de los instrumentos	
Llevar a cabo la entrevista con la persona encargada de los inventarios y bodega	
Realizar y verificar las cantidades utilizadas de amenidades y suministros en las diversas habitaciones y llenar el instrumento diseñado de forma adecuada	



Objetivo específico 2: Verificar la distribución y acomodo de la mercancía en bodega

Acciones a realizar:

1. Revisar la bodega y ver si la distribución es adecuada
2. Reordenar la bodega de ser necesario
3. Ordenar los productos de forma que sea de fácil contabilización
4. Señalizarla ubicación de los productos en bodega
5. Mantener el orden de la bodega

Instrumento de supervisión

Acción	Estado
Revisar la bodega y ver si la distribución es adecuada	
Reordenar la bodega de ser necesario	
Ordenar los productos de forma que sea fácil la contabilización	
Señalizar la ubicación de los productos en bodega	
Mantener el orden de la bodega	





Objetivo específico 3: Desarrollar un control de salidas, entradas y existencias de las amenidades y suministros que se encuentran en bodega

Acciones a realizar:

Para el control de salidas:

1. Comprar una bitácora para el registro
2. Hacer el rayado adecuado para el registro (fecha, amenidad o suministro, cantidad solicitada, nombre de quien solicita)
3. Controlar las salidas diarias de los suministros y anotarlos en la bitácora
4. El registro de bitácora descargarlo en el formato digital.

Instrumento de supervisión

Acción	Estado
Comprar una bitácora para el registro	
Hacer el rayado adecuado	
Controlar las salidas diarias de los suministros y anotarlos en la bitácora	
El registro de bitácora descargarlo en el formato digital	

Para el control de entradas



1. Actualizar el formato digital de entradas
2. Anotar las cantidades que son recibidas conforme las fechas que llegan.

#### Instrumento de supervisión

Acción	Estado
Actualizar el formato digital de entradas	
Anotar las cantidades que son recibidas conforme las fechas que llegan	

#### Control de existencias

1. Digitalizar en el formato las cantidades que se registran en la bitácora de salidas
2. Mantener el registro continuo de las bitácoras
3. Revisar las cantidades que van disminuyendo o aumentando conforme el registro y analizar si este va funcionando por medio de la disminución de pérdidas.



Instrumento de supervisión:

Acción	Estado
Digitalizar en el formato las cantidades que se registran en la bitácora de salidas	
Mantener el registro continuo de las bitácoras	
Revisar las cantidades que van disminuyendo o aumentando conforme el registro y analizar si este va en funcionamiento por medio de la disminución de perdidas	

## 8.2. Alcance

Con este proyecto se pretende poder tener un manejo y uso de las amenidades y suministros que son comprados para la operación del departamento de ama de llaves del hotel, para así con ello poder tener un mejor control de los pedidos y requisiciones que se hacen del mismo departamento.

Al hacer más eficiente este uso, también se beneficia el departamento en un mejor control del presupuesto que tienen asignado y de todos los recursos que le son otorgados, se incluye igualmente el terminar con la falta de suministros por el mal uso que se les dan, así la operación se mantiene constante sin interrupciones y se agiliza la misma.



El control del inventario va a permitir mantener un stock adecuado de los productos, para que no haya faltantes que limiten la operación del hotel y las compras se hagan con anticipación. Además de que con este tipo de registros se evitara el mal uso de los suministros y amenidades haciendo que haya menor pérdida por esta razón.

### **8.3. Limitaciones**

Una limitante que puede haber para el desarrollo de las diversas actividades es la adecuada participación del personal que está en contacto con la bodega y los que requieren suministros para llevar a cabo la operación ya que se tiene antecedente de que no les gusta que se les controlen los accesos a estos productos

### **8.4. Recursos**

Los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades son:

- Libretas estilo bitácora
- Formato digital de entradas, salidas y existencias actualizado
- Etiquetas para señalar la bodega





## 9. EJECUCIÓN

### 9.1. Alcance de objetivos

Conforme lo planteado en el diseño de intervención se han ejecutado las siguientes acciones para el cumplimiento de objetivos y se presentan los resultados de los instrumentos ya aplicados.

Acciones y estrategias realizadas para cumplir el objetivo general del proyecto:

Objetivo general:

Implementar un sistema de control de inventarios de las amenidades del departamento de ama de llaves del Hotel The Westin Santa Fe México City, para optimizar el uso de estos en cada mes y no tener pérdidas económicas por el uso indiscriminado de estas.

Para cumplir este objetivo se han implementado algunos instrumentos para conocer el estado real de las herramientas que se utilizan para mantener el control de los inventarios de los productos que son necesarios para llevar a cabo la operación del departamento en el área de las habitaciones del hotel.



Objetivo 1: conocer el estado actual del programa de control de inventarios que se lleva a cabo dentro del departamento.

Acción:

Se realizó una lista de cotejo, con la cual por medio de la observación se afirma el estado del control de inventarios que se lleva en el departamento, de dicho instrumento se obtienen los siguientes resultados:

GOBIERNO DE MÉXICO EDUCACIÓN UnADM

Lista de cotejo por técnica de observación

Control de inventario en el departamento de ama de llaves	Si	No
Cuenta con registro de entradas	X	
Cuenta con un registro de salidas		X
Los registros de entradas y salidas se llevan de forma correcta		X
La bodega esta ordenada	X	
Se tiene registro de los articulos que deben existir en la bodega	X	
Se lleva a cabo un conteo fisico regular del inventario		X
Cuenta con reporte de inventario en algún ordenador	X	
Se realizan ajustes de inventarios		X

THE WESTIN INDIAN WELLS MEXICO CITY CAPACITACION

*[Signature]*



### Lista de cotejo por técnica de observación

<b>Control de inventario en el departamento de ama de llaves</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
Cuenta con registro de entradas	X	
Cuenta con un registro de salidas		X
Los registros de entradas y salidas se llevan de forma correcta		X
La bodega esta ordenada	X	
Se tiene registro de los artículos que deben existir en la bodega	X	
Se lleva a cabo un conteo físico regular del inventario		X
Cuenta con reporte de inventario en algún ordenador	X	
Se realizan ajustes de inventarios		X

Resultado:

Conforme las respuestas obtenidas en la lista de cotejo anterior, se puede determinar que el departamento si cuenta con un control de inventario o un instrumento para llevarlo a cabo, sin embargo, este no es aplicado de la manera adecuada, ya que al no contar con un control de salidas se pierde el control de las existencias reales de los artículos encontrados en bodega, por lo cual el inventario digital que haya no está actualizado y no tiene una veracidad real cuando se quiera consultar para realizar un pedido de estos.



Con este mismo objetivo se lleva a cabo una encuesta a la persona encargada de la bodega y los inventarios, de la cual se obtienen las siguientes respuestas:

GOBIERNO DE MÉXICO EDUCACIÓN UnADM

Encuesta al personal encargado del inventario de la bodega de ama de llaves

	Si	No	Observación
Quando hay entradas ¿se realiza un registro de estas?		X	Solo se tiene el conocimiento de la llegada de producto.
¿Existen registros de entradas y salidas?	X		Existe el registro en las entradas pero no hay control en las salidas
¿Se mantiene un adecuado registro de entradas y salidas?		X	El reporte del registro se tiene pero no se implementa de forma adecuada
¿Se pueden controlar las salidas?	X		Si se podrían controlar pero esto no se lleva a cabo, ya que no hay personal que limite el acceso a la bodega
¿Hay pérdida en las existencias de los productos?		X	Hay uso personal de algunos productos por parte del personal y alguno es desmedido. No hay cuidado de todos los articulos por parte del personal
¿Tienen algún sistema de control de inventarios?		X	Solo está el reporte de entradas y salidas

THE WESTIN MEXICO CITY CAPACITACION

GOBIERNO DE MÉXICO EDUCACIÓN UnADM

¿Hay recuento fisico de las existencias?	X		En algunas ocasiones se lleva a cabo pero no de forma regular
¿Cada cuando se realiza el conteo fisico?			Se deberia de llevar a cabo cada 15 dias pero no se realiza
¿Se mantiene un stock de los articulos?		X	Si hay un stock sin embargo el uso desmedido hace que en algunas ocasiones nos quedemos sin existencia de algunos productos sobre todo los mas usados.
¿El programa actual de control de inventarios es adecuado?		X	Se podría considerar adecuado pero no de la forma eficiente que debe de ser, ya que no es bien aplicado.

THE WESTIN MEXICO CITY CAPACITACION

**Encuesta al personal encargado del inventario de la bodega de ama de llaves**

	Si	No	Observación
Quando hay entradas ¿se realiza un registro de estas?		X	Solo se tiene el conocimiento de la llegada de producto.
¿Existen registros de entradas y salidas?	X		Existe el registro en las entradas, pero no hay control en las salidas



¿Se mantiene un adecuado registro de entradas y salidas?		X	El reporte del registro se tiene, pero no se implementa de forma adecuada
¿Se pueden controlar las salidas?	X		Si se pudieran controlar, pero esto no se lleva a cabo, ya que no hay personal que limite el acceso a la bodega
¿Hay pérdida en las existencias de los productos?	X		Hay uso personal de algunos productos por parte del personal y alguno es desmedido.  No hay cuidado de todos los artículos por parte del personal
¿Tienen algún sistema de control de inventarios?		X	Solo está el reporte de entradas y salidas
¿Hay recuento físico de las existencias?	X		En algunas ocasiones se lleva a cabo, pero no de forma regular
¿Cada cuando se realiza el conteo físico?			Se debería de llevar a cabo cada 15 días, pero no se realiza
¿Se mantiene un stock de los artículos?	X		Si hay un stock sin embargo el uso desmedido hace que en algunas ocasiones nos quedemos sin existencia de algunos productos sobre todo los más usados.



¿El programa actual de control de inventarios es adecuado?		X	Se podría considerar adecuado, pero no de la forma eficiente que debe de ser, ya que no es bien aplicado.
--	--	---	---

Resultado:

Con la encuesta realizada se reafirma lo que se encontró con la lista de cotejo, hay un programa de control de inventario sin embargo no se aplica de forma adecuada con respecto a las salidas ya que las entradas si son registradas tanto de forma manual como digital, pero en la forma manual no en una bitácora sino en hojas sueltas que después son utilizadas para registrar el producto que llega en el formato digital en donde si se contemplan salidas pero no son anotadas ya que este control es el que no se lleva a cabo.

Objetivo 2: conocer los requerimientos de suministros y amenidades que requieren las diferentes habitaciones del hotel.

Para tener conocimiento de cuáles son los suministros y amenidades que son requeridos para cada una de las habitaciones con las que cuenta el hotel se realizó una tabla cuantificable donde se coloca la amenidad o suministro utilizado y la cantidad usada de este por el tipo de habitación, se finaliza con una tabla donde se hace la cuantificación total de suministros necesarios para realizar la completa operación del hotel como si se estuviera haciendo apertura,



es decir los suministros y amenidades necesarios por todas las habitaciones del hotel como si no hubiera ninguno de estos en ellas. De este instrumento se obtienen los siguientes datos:

GOBIERNO DE MÉXICO EDUCACIÓN UnADM

Cuantificación de amenidades utilizadas en las diferentes habitaciones

Amenidades y suministros utilizados	Tipo de habitación/cantidad utilizada de amenidades y suministros									Total
	KIAC	King View	Doble	Lux	Exec	Jr. Suite	Club	Club tina	Presi	
Jabón de baño	1	1	1	2	2	2	2	2	4	17
Shampoo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
Acondicionador	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
Gel corporal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
Loción Corporal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
Pañuelos desechables	1	1	1	1	2	2	2	2	3	15
Papel higiénico	2	2	2	2	2	4	2	2	4	22
Peine	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
Pantuflos	1	1	2	2	1	2	1	1	2	13
Kit de costura	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
Kit de afeitador	A petición del huésped									

THE WESTIN CAPACITACION  
EMBAJADA MEXICO CITY

GOBIERNO DE MÉXICO EDUCACIÓN UnADM

Kit dental	A petición del huésped						1	1	1	1	4
Kit vanity	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
Enjuague bucal	A petición del huésped						1	1	1	1	4

THE WESTIN CAPACITACION  
EMBAJADA MEXICO CITY



**Cuantificación de amenidades utilizadas en las diferentes habitaciones**

Amenidades y suministros utilizados	Tipo de habitación/cantidad utilizada de amenidades y suministros									
	KIAC	King View	Doble	Lux	Exec	Jr. suite	Club	Club tina	Presi	Total
Jabón de baño	1	1	1	2	2	2	2	2	4	17
Shampoo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
Acondicionador	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
Gel corporal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
Loción Corporal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
Pañuelos desechables	1	1	1	1	2	2	2	2	3	15
Papel higiénico	2	2	2	2	2	4	2	2	4	22
Peine	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
Pantufilas	1	1	2	2	1	2	1	1	2	13
Kit de costura	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
Kit de afeitarse	A petición del huésped									
Kit dental	A petición del huésped					1	1	1	1	4
Kit vanity	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
Enjuague bucal	A petición del huésped					1	1	1	1	4





GOBIERNO DE MÉXICO EDUCACIÓN UnADM

Amenidades y suministros utilizados	Tipo de habitación/cantidad utilizada de amenidades y suministros por el total de habitaciones									
	KIAC	King View	Doble	Lux	Exec	Jr. Suite	Club	Club tina	Presi	Total
Jabón de baño	8	104	87	16	16	36	28	22	4	321
Shampoo	8	104	87	8	8	18	14	11	1	259
Acondicionador	8	104	87	8	8	18	14	11	1	259
Gel corporal	8	104	87	8	8	18	14	11	1	259
Loción Corporal	8	104	87	8	8	18	14	11	1	259
Pañuelos desechables	8	104	87	8	16	36	28	22	3	312
Papel higiénico	16	208	174	16	16	72	28	22	4	556
Peine	8	104	87	8	8	18	14	11	1	259
Pantuflias	8	104	174	16	8	36	14	11	2	313
Kit de costura	8	104	87	8	8	18	14	11	1	259
Kit de afeitar	A petición del huésped									

THE WESTIN SANTA FE MEXICO CITY CAPACITACION

GOBIERNO DE MÉXICO EDUCACIÓN UnADM

Kit dental	A petición del huésped					18	14	11	1	43
Kit vanity	8	104	87	8	8	18	14	11	1	259
Enjuague bucal	A petición del huésped					18	14	11	1	43

THE WESTIN SANTA FE MEXICO CITY CAPACITACION



Amenidades y suministros utilizados	Total de habitaciones /cantidad utilizada de amenidades y suministros									
	KIAC	King View	Doble	Lux	Exec	Jr. suite	Club	Club tina	Presi	Total
Jabón de baño	8	104	87	16	16	36	28	22	4	321
Shampoo	8	104	87	8	8	18	14	11	1	259
Acondicionador	8	104	87	8	8	18	14	11	1	259
Gel corporal	8	104	87	8	8	18	14	11	1	259
Loción Corporal	8	104	87	8	8	18	14	11	1	259
Pañuelos desechables	8	104	87	8	16	36	28	22	3	312
Papel higiénico	16	208	174	16	16	72	28	22	4	556
Peine	8	104	87	8	8	18	14	11	1	259
Pantuflas	8	104	174	16	8	36	14	11	2	313
Kit de costura	8	104	87	8	8	18	14	11	1	259
Kit de afeitarse	A petición del huésped									
Kit dental	A petición del huésped					18	14	11	1	43
Kit vanity	8	104	87	8	8	18	14	11	1	259
Enjuague bucal	A petición del huésped					18	14	11	1	43



#### Resultado:

En las tablas anteriores se establece que las amenidades de baño son las más utilizadas en la operación del departamento, dichas amenidades suelen ser colocadas de forma extra en algunas de estas, tales como el shampoo, acondicionador, jabón, gel de baño, loción corporal, esto por petición del huésped el cual desde antes de su llegada solicita que se coloquen más productos de estos, o en algunos casos durante su estancia los requiere y eso hace que se lleguen a utilizar más de los que se contemplan. Así mismo estos productos son los que más llegan a ser desperdiciados y tomados de forma indiscriminada.

#### Conclusiones de los instrumentos aplicados:

Conforme los instrumentos que han sido aplicados, se puede decir que el control de inventarios que tiene el departamento es deficiente, como tal existe pero no se lleva de forma adecuada, ya que si bien en el formato digital de inventarios que hay se hace un registro de las entradas, no se lleva a cabo un registro de las salidas, lo cual hace que la existencia que ahí se anote sea errada y no se realicen las compras adecuadas de lo que requiere el departamento, ya que las cantidades que llegan solo se van sumando y no se resta lo que se está usando, además de que se ha visto que hay un uso indiscriminado e inconsciente de los materiales que hay para la operación ya que se llega a desperdiciar mucho producto.

Una de las soluciones a este problema es el uso de bitácoras en donde se anoten las cantidades que llegan y salen de los productos, esto a su vez se requiere de digitalizar en un formato electrónico para tener un mejor respaldo de las existencias y verificar los requerimientos de compra, con este tipo de control se limita también el uso de estos productos ya que el personal





llega a hacer uso personal de ellos o para llevar a cabo sus labores del día toman más producto del que necesitan, cuando acumulan cantidades considerables de estos productos y siguen tomando de la bodega el inventario disminuye y se realizan compras que no son necesarias, con lo cual se daña el presupuesto del departamento.

Al hacer uso de las bitácoras antes mencionadas, se solucionan diversos problemas:

- Se mantiene un mejor control de la existencia que hay de las amenidades y suministros
- Se limita el uso de estos aprovechando de una mejor manera el presupuesto del departamento.
- Se tiene un control real para poder hacer requerimientos reales y necesarios de cada uno de los productos en tiempo y forma de manera que no se altere la operación del departamento y el hotel mismo

Acciones y estrategias llevadas a cabo para cumplir los objetivos específicos del proyecto:

A continuación, se desglosan las estrategias llevadas a cabo para lograr los distintos objetivos del proyecto, así como también se menciona el estatus de la acción que se está implementando.



- Desarrollar un control de salidas de la bodega de ama de llaves

Para poder cumplir este objetivo se dio a la tarea de instaurar bitácoras de entradas y salidas de los productos que se adquieren para la operación del área, las cuales son llenadas conforme arriban las amenidades y suministros, así como la cantidad que sale para cuando se realiza la operación.

- Mantener actualizado el inventario electrónico donde se revisa los requerimientos del departamento

Actualmente los datos que son anotados en las bitácoras sobre todo la de entradas se ha podido actualizar en este apartado el inventario, ya que en cuestión de las salidas por la apatía que presentan los asociados de la empresa hacia un control de este tipo, se ha dificultado mantener dicho control. Se puede considerar que el avance de esta acción se encuentra implementado en un 50%.

Al finalizar el proyecto ya se encuentra establecido el control de entradas y salidas por medio del uso de las bitácoras, este registro que se está llevando a cabo se anota en el documento digital al cual se tiene acceso y se va actualizando cada dos días o en el da que es registrado se pasa a dicho documento digital.



- Implementar el conteo físico de las amenidades cada 15 días, para verificar la autenticidad del inventario físico con el electrónico.

Este conteo se está llevando a cabo de forma periódica ya que se ha hecho necesario hacer un recuento de los productos cada semana por la cantidad de eventos que se están llevando a cabo en las instalaciones del hotel, lo que hace que los suministros sean utilizados en mayor frecuencia y cantidad de la normal. Sin embargo, debido a la falta de los registros de salidas el inventario digital solo mantiene las entradas, lo que hace que incrementen las cantidades y no disminuyan conforme el uso, este punto se puede decir que se está abarcando en un 50% de avance.



## 10. SUPERVISIÓN

### 10.1. Instrumento de supervisión

Se presentan las acciones realizadas y el avance que se tiene de estas para poder cumplir el objetivo general el cual se menciona a continuación nuevamente:

Implementar un sistema de control de inventarios de las amenidades del departamento de ama de llaves del Hotel The Westin Santa Fe México City, para optimizar el uso de estos en cada mes y no tener pérdidas económicas por el uso indiscriminado de estas.

Estas acciones son referidas específicamente al desarrollo de una propuesta de solución en donde lo más importante es poder mantener las bitácoras de registros de entradas y salidas de los productos que hay en bodega para posteriormente digitalizar esta información en un archivo específico que se mantiene en un ordenador para con ello tener una base de datos real de la existencia de los diferentes productos y conforme esta poder realizar requisiciones de estos productos de forma adecuada y oportuna.



La solución a este tipo de problema se puede denotar sencilla, ya que solo se requiere de anotar las cantidades usadas y las que son compradas y almacenadas en las bodegas, sin embargo, el reto radica en llevar este control y tomar nota de estos datos de manera constante.

A continuación, se presentan los instrumentos de supervisión elaborados junto con la evidencia y la transcripción de esta para una mejor lectura.

Objetivo específico 1: aplicar los instrumentos realizados en tres días

Acción a realizar

Acción	Estado
Imprimir los formatos de los instrumentos	✓
Llevar a cabo la entrevista con la persona encargada de los inventarios y bodega	✓
Realizar y verificar las cantidades utilizadas de amenidades y suministros en las diversas habitaciones y llenar el instrumento diseñado de forma adecuada	✓

GOBIERNO DE MÉXICO | EDUCACIÓN

UnADM

Objetivo específico 1: aplicar los instrumentos realizados en tres días

Instrumento de supervisión

Acción	Estado
Imprimir los formatos de los instrumentos	✓
Llevar a cabo la entrevista con la persona encargada de los inventarios y bodega	✓
Realizar y verificar las cantidades utilizadas de amenidades y suministros en las diversas habitaciones y llenar el instrumento diseñado de forma adecuada	✓

Objetivo específico 2: Verificar la distribución y acomodo de la mercancía en bodega

Instrumento de supervisión

Acción	Estado
Revisar la bodega y ver si la distribución es adecuada	✓
Reordenar la bodega de ser necesario	✓
Ordenar los productos de forma que sea fácil la contabilización	✓
Señalar la ubicación de los productos en bodega	✓
Mantener el orden de la bodega	✓

THE WESTIN CAPACITACION  
SANTITAS MEXICANA  
G. (02/01/21)

### Resultado:

Esta acción ya ha sido desarrollada y cumplida al 100% ya que se cuenta con los formatos de los instrumentos ya impresos y ya se llevaron a cabo los mismo como lo es la entrevista a la persona que se encarga de la bodega y ya se han verificado las cantidades de suministros y amenidades que son utilizadas. Conforme el instrumento aplicado se denota que el producto que es más utilizado y a la vez mas gastado son las distintas amenidades de baño como lo es el shampoo, acondicionador, jabón, gel de baño y loción corporal.

En la entrevista y la lista de cotejo se determina que el control de inventarios trata de llevarse a cabo, puesto que los productos que llegan a bodega y sus cantidades son anotadas tanto en forma física y digital sin embargo el problema es que no hay control de salidas para poder limitar



el desperdicio de los productos, pues este es tomado de forma indiscriminada en algunas ocasiones por algunos colaboradores.

Objetivo específico 2: Verificar la distribución y acomodo de la mercancía en bodega

Acción a realizar:

Acción	Estado
Revisar la bodega y ver si la distribución es adecuada	✓
Reordenar la bodega de ser necesario	✓
Ordenar los productos de forma que sea fácil la contabilización	✓
Señalizar la ubicación de los productos en bodega	✓
Mantener el orden de la bodega	✓

GOBIERNO DE MÉXICO EDUCACIÓN UnADM

Objetivo específico 1: aplicar los instrumentos realizados en tres días

Instrumento de supervisión

Acción	Estado
Imprimir los formatos de los instrumentos	✓
Llevar a cabo la entrevista con la persona encargada de los inventarios y bodega	✓
Realizar y verificar las cantidades utilizadas de amenidades y suministros en las diversas habitaciones y llenar el instrumento diseñado de forma adecuada	✓

Objetivo específico 2: Verificar la distribución y acomodo de la mercancía en bodega

Instrumento de supervisión

Acción	Estado
Revisar la bodega y ver si la distribución es adecuada	✓
Reordenar la bodega de ser necesario	✓
Ordenar los productos de forma que sea fácil la contabilización	✓
Señalar la ubicación de los productos en bodega	✓
Mantener el orden de la bodega	✓

THE WESTIN ENDAVE MEXICO CITY CAPACITACION  
S. JOURNAL

Resultado:

Los estantes de la bodega se encuentran ubicados de forma que el espacio pueda ser aprovechado, sin embargo, al no estar señalado de forma adecuada, al arribo de los diferentes productos estos no son colocados en el sitio correcto, por ello al señalar los estantes la mercancía se ha ido acomodando de forma adecuada y no se tiene ya que abrir cajas de manera innecesaria para poder saber que producto contiene. Al acomodar las cajas de los productos de forma de fácil contabilización se han podido hacer inventarios rápidos cuando el ejecutivo de ama de llaves lo ha requerido por diversas causas. Asimismo, con esta misma acción se ha podido mantener el orden, el cual ha ayudado a lo anteriormente mencionado realizar conteos rápidos cuando la situación lo esté ameritando sobre todo cuando se requiere hacer una orden de compra de algún producto en particular.



Estantes señalizados con los nombres de los productos en bodega



Objetivo específico 3: Desarrollar un control de salidas, entradas y existencias de las amenidades y suministros que se encuentran en bodega

Acciones a realizar

Acción	Estado
Comprar una bitácora para el registro	✓
Hacer el rayado adecuado	✓
Controlar las salidas diarias de los suministros y anotarlos en la bitácora	✓
El registro de bitácora descargarlo en el formato digital	✓

GOBIERNO DE MÉXICO | EDUCACIÓN

UnADM

Objetivo específico 3: Desarrollar un control de salidas, entradas y existencias de las amenidades y suministros que se encuentran en bodega

Instrumento de supervisión

Acción	Estado
Comprar una bitácora para el registro	✓
Hacer el rayado adecuado	✓
Controlar las salidas diarias de los suministros y anotarlos en la bitácora	✓
El registro de bitácora descargarlo en el formato digital	✓

Para el control de entradas

Instrumento de supervisión

Acción	Estado
Actualizar el formato digital de entradas	✓
Anotar las cantidades que son recibidas conforme las fechas que llegan	✓

THE WESTIN  
ENMATE  
MEXICO CITY

CAPACITACION  
UnADM

## Resultado

Al finalizar el proyecto, se continuaba con el problema de la resistencia a que los colaboradores se les restrinja el uso de los diferentes suministros que requieren para la ejecución de sus actividades, el registro se realizó sobre todo en las salidas por medio de una restricción a la entrada de la bodega y el que tomaran a libre albedrío la cantidad que las camaristas desearan de cada uno de los productos, con ello se pudo realizar el registro de salidas que es el que no se llevaba a cabo al inicio del proyecto y por lo cual no se tenía actualizado el registro del inventario en el documento digital que existe.



Por medio del registro en bitácoras de las entradas y las salidas del producto se pudo actualizar el formato digital que existe, con el cual ya se notaba la existencia real de cada uno de los productos que son utilizados.

Para el control de entradas:

Instrumento de supervisión

Acción	Estado
Actualizar el formato digital de entradas	✓
Anotar las cantidades que son recibidas conforme las fechas que llegan	✓

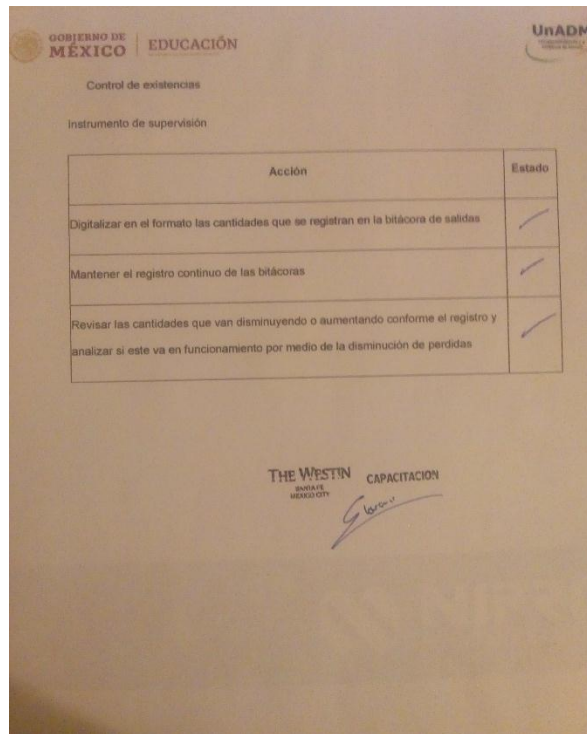
Resultado:

Se ha actualizado el formato digital que tiene la empresa, en donde se han ido anotando tanto las entradas como las salidas que se han anotado en las bitácoras, así como cada vez que hay entrega de productos estos se han ido registrando en la bitácora que ya se destinó para ese fin.

Control de existencias:

Instrumento de supervisión

Acción	Estado
Digitalizar en el formato las cantidades que se registran en la bitácora de salidas	✓
Mantener el registro continuo de las bitácoras	✓
Revisar las cantidades que van disminuyendo o aumentando conforme el registro y analizar si este va en funcionamiento por medio de la disminución de perdidas	✓



Resultado:

Conforme lo que se ha escrito en cada una de las bitácoras, esto se ha pasado al formato digital que se tiene, para así mantener el registro adecuado de las existencias que hay de cada uno de los productos.



Conforme el análisis que se ha desarrollado con el control que se está llevando a cabo se ha podido disminuir la pérdida, esto por el acceso limitado que se ha implementado en la bodega y la entrega controlada de los suministros, ya que solo se otorga el que es necesario para la operación del día y no se entrega de forma arbitraria.

## 10.2. Impacto generado en la empresa/institución

En un inicio la resistencia de los colaboradores a que se les limite el acceso a la bodega y el que se surtan individualmente de los distintos productos que utilizan para realizar su trabajo ha sido importante pues no permitían que se llevara de forma adecuada las bitácoras establecidas, sin embargo, con el paso de los días se ve que se han ido acostumbrado a esta actividad, aunque aún existe un poco de rechazo.

En el caso de la bodega al estar más ordenada es más fácil localizar los productos que se necesitan sin la necesidad de abrir cajas de otros productos de manera indiscriminada solo con el objetivo de querer saber que contienen, lo que hacía que se perdiera el control de las existencias pues en lugar de haber cajas cerradas con el contenido completo había cajas abiertas con uso de productos de una y otra haciendo que la existencia se perdiera.



Al final de la intervención, se puede notar que el rechazo a que se les limite el acceso a la bodega y a los suministros continua ya que no es del agrado del personal y esta es la limitante que se había contemplado desde el inicio, si bien a los colaboradores se les entrega la cantidad necesaria para poder llevar a cabo sus actividades, en forma personal no les gusta que se les controlen el acceso a la bodega y siguen manteniendo el rechazo inicial.

Con el control de acceso a la bodega y con el registro continuo de los suministros que son entregados a los colaboradores, se ha podido reducir la pérdida de estos productos y con ello las compras que se realizan duran más tiempo pues solo se usan las cantidades necesarias y no se usan de forma indiscriminada.

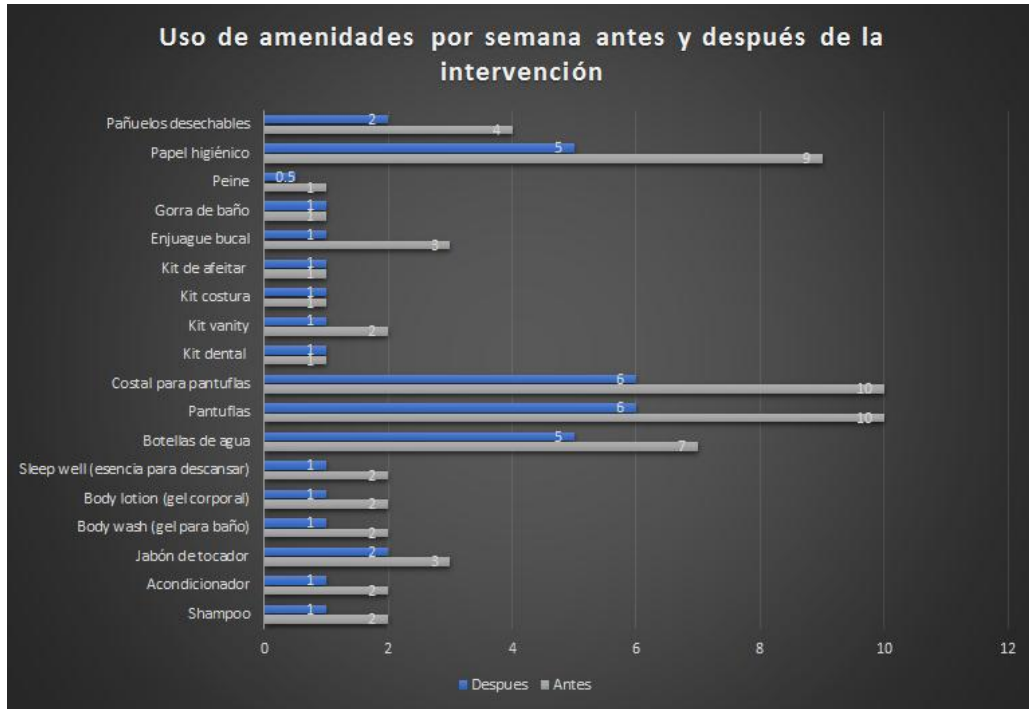


## 11. EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

### 11.1. Evaluación cuantitativa

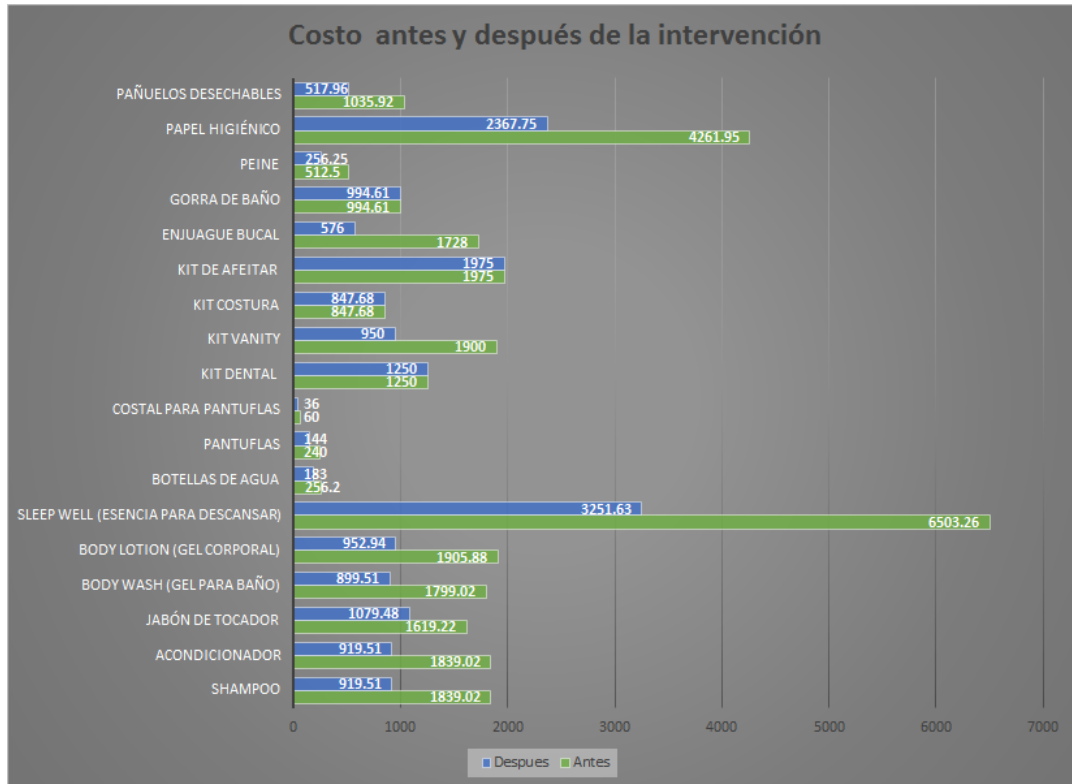
Después de haber implementado el sistema de control de inventarios por medio del registro de entradas y salidas se puede observar un impacto positivo, ya que en un inicio se hacía uso de los productos de forma indiscriminada y no había ningún tipo de control sobre las salidas, cada colaborador podía entrar a la bodega y tomar la cantidad que quisiera de los diferentes productos que se encuentran en ella, lo que hacía que se disminuyera en considerable número la cantidad de producto que había en bodega para poder llevar a cabo la operación del departamento.

En la siguiente grafica se muestra el uso de suministros y amenidades a los cuales se les aplico el registro de entradas y salidas de la bodega por medio del uso de la bitácora.



Como se puede observar el uso en varios de los productos disminuye un 50% en varios de los casos, cabe destacar que las amenidades que continúan teniendo el mismo uso semanal son utilizadas únicamente por las supervisoras de turno ya que estos son colocados o llevados exclusivamente por ellas ya sea por pedimento especial del huésped o requerimientos durante el día.





Los ahorros más significativos que se tienen con el uso de la bitácora son en amenidades como el shampoo, acondicionador, jabón de tocador, gel de baño y gel corporal, ya que estos productos son importados y de marca propia del hotel además de que son comprados en dólares, al disminuir el uso de estos se hace un ahorro significativo de presupuesto al maximizar el uso de los mismos.



### 11.2. Evaluación cualitativa.

Esta evaluación se realiza conforme los instrumentos de recolección que se llevaron a cabo con el fin de poder realizar una diferencia entre el antes y después de la intervención.

<b>Tópico</b>	<b>Antes de la implementación</b>	<b>Después de la implementación</b>
Orden de la bodega	Existía un orden, pero no una señalización que pudiera ayudar a las personas ajenas a la bodega a encontrar los productos de forma más sencilla sin tener que abrir cajas para saber su contenido	La señalización ha ayudado a poder colocar los productos que llegan en el sitio adecuado, además que no se permite que se abran cajas para saber su contenido, los conteos de inventario se llevan a cabo de forma más rápida
Uso de bitácoras para registros	No existía el uso de un instrumento de este tipo, solo se anotaban las entradas de los productos en hojas sueltas que podían perderse	Al implementarse se mantiene un control más estricto de toda la bodega y se ha disminuido el uso



		indiscriminado y se ven ahorros de los productos
Inventarios físicos	Se realizaba no de forma periódica y era difícil realizarlos pues el orden que había no permitía que fueran de forma rápida	Al estar acomodada la bodega la realización de inventarios físicos es más rápida pues las cajas están dispuestas de forma que esto se pueda realizar rápidamente
Perdidas	El uso indiscriminado y el mal uso hacían que hubiera pérdidas en productos de gran demanda como las amenidades de baño, en donde la compra se realiza de forma continua, sin embargo, la cantidad disminuía considerablemente	Si bien el uso de amenidades de baño es continuo con el uso de la bitácora se ha evitado tener pérdidas significativas pro el mal uso de estas amenidades



### Instrumento de evaluación

Para llevar a cabo la evaluación del proyecto se realizó un cuestionario que el cual conteste con el apoyo de la encargada de la bodega del departamento, con dicho cuestionario se puede conocer la factibilidad del proyecto

GOBIERNO DE MÉXICO | EDUCACIÓN | UnADM

Instrumento de evaluación

Cuestionario de evaluación	
	Observación
¿Se cumplió el objetivo general del proyecto? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	El sistema de control de inventarios pudo implementarse de forma adecuada, con resultados positivos en cuanto a la limitación de uso de los productos de la bodega y el acceso restringido que se hizo.
¿Se cumplieron los objetivos específicos? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Se pudo desarrollar el control de salidas por el uso de bitácoras. El documento digital se pudo actualizar. El inventario físico pudo ser implementado al final de la ejecución.
¿El personal está satisfecho con la intervención? SI <input type="checkbox"/> No en totalidad NO <input type="checkbox"/>	El personal operativo no está de acuerdo con la restricción que se hace.
¿Los resultados son los esperados? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Al hacer el registro de entradas y salidas se disminuyó el uso de las amenidades maximizando su uso haciendo un mejor aprovechamiento de estos.

THE WESTIN CAPACITACION  
ENRIQUE MEXICO CITY



Transcripción del cuestionario de evaluación

Cuestionario de evaluación	
	Observación
<p>¿Se cumplió el objetivo general del proyecto?</p> <p>Si</p>	<p>El sistema de control de inventarios pudo implementarse de forma adecuada, con resultados positivos en cuanto a la limitación de uso de los productos de la bodega y el acceso restringido que se hizo.</p>
<p>¿Se cumplieron los objetivos específicos?</p> <p>Si</p>	<p>Se pudo desarrollar el control de salidas por medio del uso de bitácoras y el registro que se realizó cada día para poder mantener controlado el uso de las amenidades.</p> <p>El documento digital que hay para el registro de inventarios se pudo actualizar de forma adecuad conforme los registros que se hacían en la bitácora.</p> <p>El inventario físico se ha podido realizar de forma periódica, pero al ser muy reciente la implementación no se ha designado la fecha para realizar el inventario físico, aunque si se tiene planeado realizar este.</p>



<p>¿El personal está satisfecho con la intervención?</p> <p>No en su totalidad</p>	<p>En cuanto al personal encargado de la bodega, este se encuentra satisfecho con el uso de las bitácoras pues le es más sencillo poder mantener el registro, sin embargo, en el caso del personal operativo no les agrada tener limitantes para poder hacer uso de la bodega pues no les gusta el control que se les ha impuesto.</p>
<p>¿Los resultados son los esperados?</p> <p>Si</p>	<p>Al hacer uso del control de inventarios con el método de entradas y salidas, se podía esperar que el uso disminuyera y se maximizara el aprovechamiento de los diferentes productos, lo cual si ha sucedido.</p>

Interpretación:

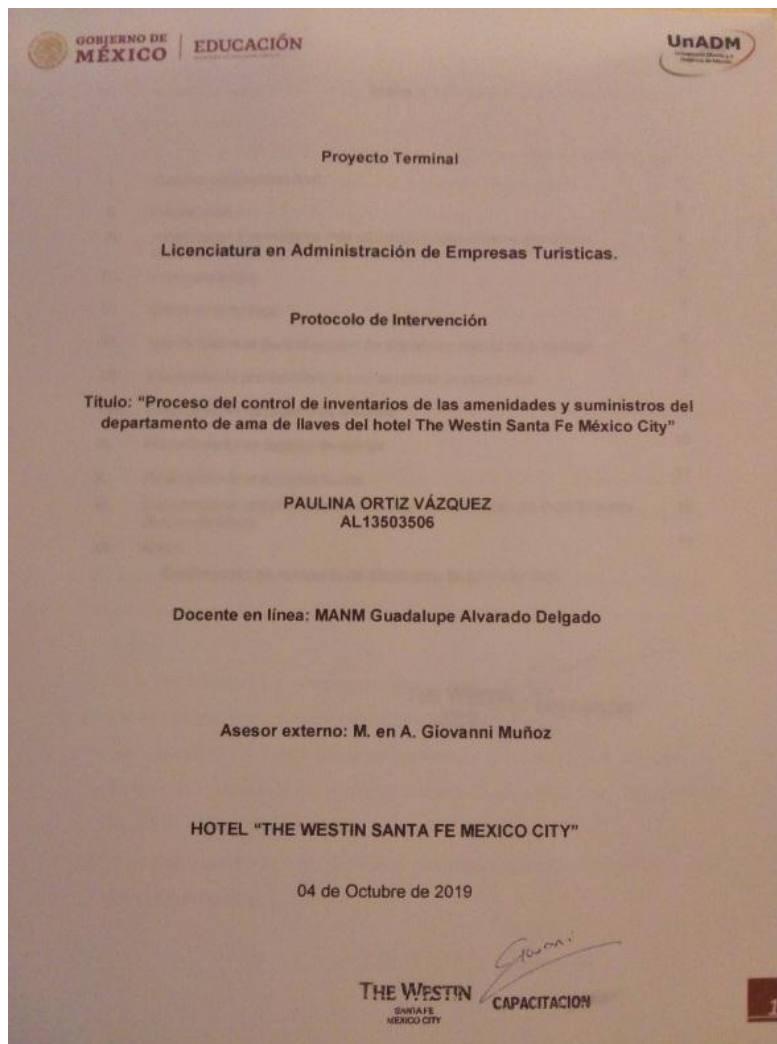
Tanto con el cuestionario de evaluación antes mencionado y con la tabla del antes y después de la aplicación de la intervención, se puede decir que el proyecto ha funcionado y a ayudado a la empresa a mantener un control sobre los productos que son comprados para llevar a cabo la operación del departamento, como se mencionó antes las amenidades de baño son las más utilizadas y pedidas tanto por los colaboradores para la operación como por los huéspedes que piden que se les coloquen más de lo que marca el estándar del hotel, por ello son de los productos que más pueden tener pérdidas, las cuales si se tenían y era sabido por el personal, sin embargo no se tenía el control ni el acceso restringido a la bodega, al implementar el proyecto se hace este control y el número de amenidades que salían disminuye considerablemente



maximizando el uso de las compras que se realizan de estas pues solo se entregan las cantidades necesarias según la operación del día.

## Producto final

Portada del producto final





## **Proyecto Terminal**

**Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas.**

### **Protocolo de Intervención**

**Título: “Proceso del control de inventarios de las amenidades y suministros del departamento de ama de llaves del hotel The Westin Santa Fe México City”**

**PAULINA ORTIZ VÁZQUEZ  
AL13503506**

**Docente en línea: MANM Guadalupe Alvarado Delgado**

**Asesor externo: M. en A. Giovanni Muñoz**

**HOTEL “THE WESTIN SANTA FE MEXICO CITY”**

01 de septiembre de 2019





## Índice

I.	Objetivo del producto final	2
II.	Introducción	3
III.	Amenidades y suministros más utilizados y considerados de compra continua	4
IV.	Inventario inicial	5
V.	Orden de la bodega	7
VI.	Uso de bitácoras para el registro de entradas y salidas de la bodega	8
VII.	Esquemas de procedimientos para el control de inventarios	9
VIII.	Procedimiento de registro de entradas	9
IX.	Procedimiento de registro de salidas	10
X.	Realización de inventarios físicos	11
XI.	Sugerencia de reglamento para el manejo de la bodega del departamento de ama de llaves	12
XII.	Anexos	13

Confirmación de recepción de documento del producto final



## **I. Objetivo del producto final**

Otorgar una guía a la persona designada como encargada de la bodega, para que pueda llevar a cabo de forma adecuada el control de inventarios de suministros y amenidades del departamento de ama de llaves.



## II. Introducción

El control de inventarios es un procedimiento por el cual las empresas pueden maximizar el uso del presupuesto de los departamentos que lo implementa así como el uso de los productos que son comprados para poder desarrollar la operación de la misma.

Este tipo de procedimientos tienen diferentes variables, algunas que pueden ser más flexibles que otras, en el caso de la hotelería, por el tipo de actividad y operación que se lleva en el día a día es recomendable que este tipo de proceso sea si bien un tanto flexible también se debe de considerar que sea rápido y simple para poder permitir la rapidez, puntualidad que la empresa permita, esto por el tipo de categoría que puede tener cada hotel el cual puede llegar a utilizar un riguroso estándar en cada una de sus habitaciones.

Es por ello que en el caso del Hotel The Westin Santa Fe se sugiere realizar un procedimiento de control de inventarios flexible, rápido y cómodo lo es el más común es decir el de registro puntual de entrada y salida de productos por medio del uso de bitácoras.

Este tipo de procedimiento es sencillo y fácil de seguir, sin embargo, se requiere de la participación de todos los involucrados para poder tener un registro real del inventario que hay en la bodega del departamento.



En este presente documento se muestra el proceso que se ha desarrollado e implementado con el fin de poder apoyar al departamento de ama de llaves a tener un mejor control de los suministros que tiene en la bodega para así como se menciona al inicio poder maximizar el uso de estos, limitando a su vez el acceso a la bodega.

### **III. Amenidades y suministros más utilizados y considerados de compra continua**

1. Shampoo
2. Acondicionador
3. Jabón de tocador
4. Body wash (gel para baño)
5. Body lotion (gel corporal)
6. Sleep well (esencia para descansar)
7. Botellas de agua
8. Pantuflas
9. Costal para pantuflas
10. Kit dental
11. Kit vanity
12. Kit costura
13. Kit de afeitar



14. Enjuague bucal
15. Gorra de baño
16. Peine
17. Papel higiénico
18. Pañuelos desechables

#### **IV. Inventario inicial**

Se llevó a cabo un inventario inicial con los artículos antes mencionados que son los de mayor uso durante la operación del departamento ya que varios de ellos son de reposición diaria y son en los que más puede llegar a haber uso indiscriminado y pérdida de producto.

<b>Producto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidad</b>	<b>Precio</b>
Shampoo	8	Caja c/198	919.51
Acondicionador	6	Caja c/198	919.51
Jabón de tocador	2	Caja c/200	539.52
Gel para baño	4	Caja c/198	899.51
Loción para cuerpo	3	Caja c/198	952.94




Esencia para descansar	2	Caja c/200	3251.63
Botellas de agua	53	Paquete c/24	36.60
Pantufas	20	pieza	24
Costal para pantufas	0	pieza	6
Kit dental	1	Caja c/200	1250
Kit vanity	2	Caja c/500	950
Kit de costura	1	Caja c/500	847.68
Kit de afeitar	2	Caja c/250	1975
Enjuague bucal	2	Caja c/72	576
Gorra de baño	2	Caja c/500	994.61
Peine	1	Caja c/250	512.50
Papel higiénico	2	Paquete c/72	473.55
Pañuelos desechables	0	Caja c/24	258.98
Bolsa de lavandería	2	Caja c/1000	106.92
Lustrador de calzado	1	Caja c/500	950



## V. Orden de la bodega

La bodega que tiene el departamento, se considera tiene la capacidad adecuada para mantener los productos que son adquiridos, se ha establecido un orden para poder tener un mejor control sobre los mismos, sin embargo la señalización de esta se ha perdido, por lo cual se realizó la tarea de señalizar nuevamente esta, ya que uno de los problemas es que cuando el encargado no se encuentra, otra persona puede recibir los productos que llegan pero al no conocer la ubicación de los productos en la bodega se pide se coloquen cualquier sitio y se pierde dicho orden es por ello al importancia de la señalización en cada uno de los anaqueles.

Además, este orden y el acomodo que se tiene en cada uno de los anaqueles permiten realizar conteos rápidos en caso de que sea necesario o que se realice un conteo de inventario para verificar la correcta existencia que se tiene en físico, así como en el archivo digital.

<b>Distribución de la bodega</b>	
<p>Antes de la intervención</p> 	<p>Después de la intervención</p> 

## **VI. Uso de bitácoras para el registro de entradas y salidas de la bodega**

Para poder llevar un control del inventario es necesario el uso de bitácoras tanto para registrar las entradas como las salidas de cada uno de los productos que son utilizados.

Dicha bitácora puede ser ya sea un cuaderno utilizado solo para este fin o en su caso los cuadernos estilo bitácoras los cuales son utilizados para llevar a cabo este tipo de registro, a cada uno de ellos se le debe de realizar un rayado para realizar el registro, para que este sea de la forma adecuada, dicho rayado debe de quedar de la siguiente forma con los datos que se mencionan a continuación:





Fecha	Producto	Cantidad	Recibe

En el caso de las salidas se utiliza el mismo rayado y datos que se mencionan, esto con el fin de tener datos reales del documento digital que se tenga para tener el registro en donde los interesados puedan tener acceso inmediato.

**VII. Esquemas de procedimientos para el control de inventario**

**VIII. Procedimiento de registro de entradas**





**IX. Procedimiento para el registro de salidas**





## **X. Realización de inventarios físicos**

Para poder tener siempre datos reales de las existencias que hay en la bodega del departamento se sugiere que se lleven a cabo inventarios físicos cada 15 días o mínimo cada mes para poder garantizar que se ha llevado de forma adecuada el registro de las entradas y las salidas de los productos utilizados.

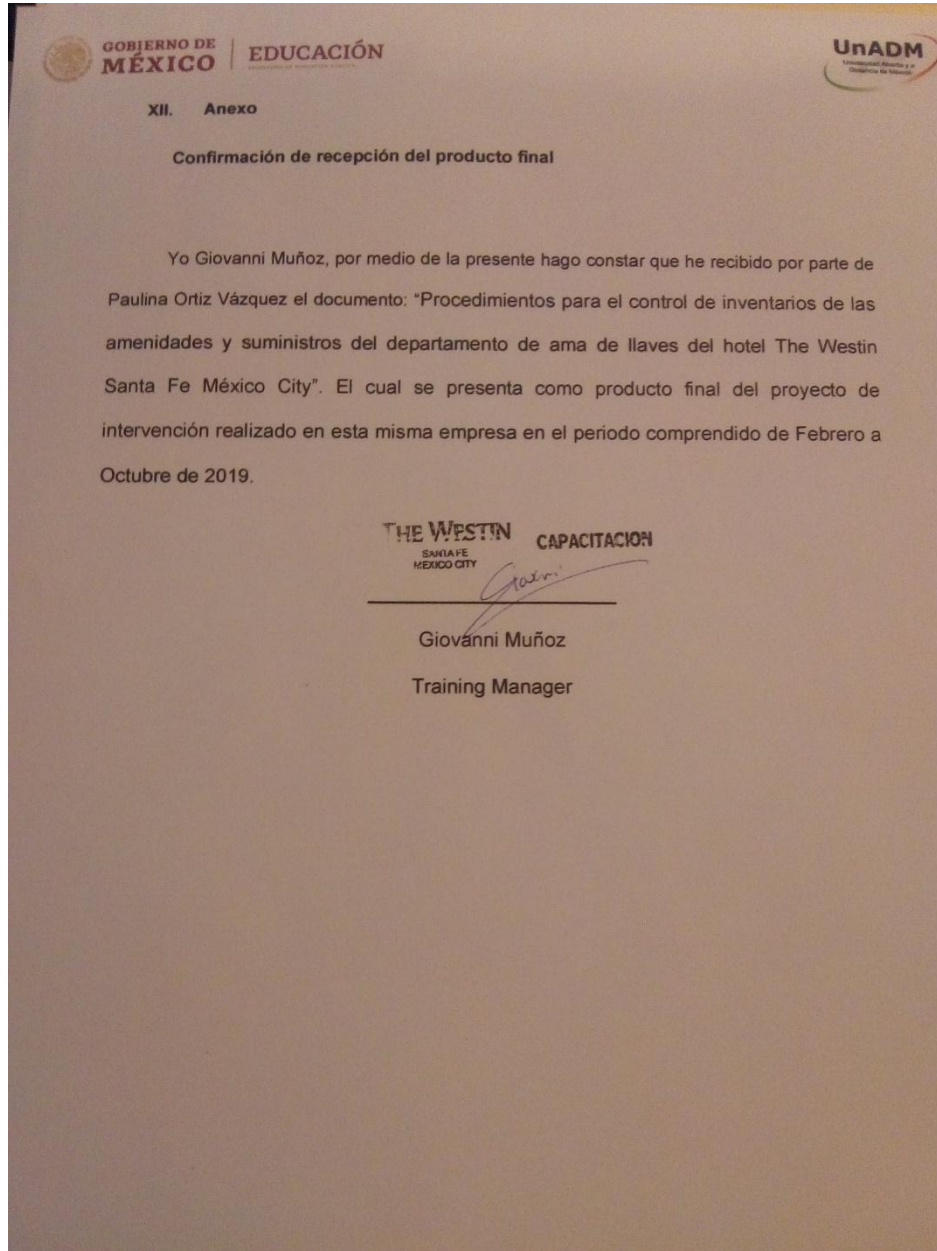


## **XI. Sugerencia de Reglamento de manejo de la bodega del departamento de ama de llaves**

1. La persona designada como encargada de la bodega es la única que tiene acceso a la misma, a excepción de días de descanso, vacaciones o incapacidad.
2. Solo personal autorizado puede ingresar a la bodega.
3. Ninguna camarista puede tomar amenidades o suministros de la bodega si no tiene un reporte de trabajo.
4. La entrega de amenidades y suministros solo al realiza el encargado de la bodega
5. El uso de amenidades y suministros es exclusivo de la operación del hotel y del departamento.
6. La salida de producto se realiza únicamente contra reporte de trabajo de las camaristas o solicitudes especiales de los huéspedes
7. Se deben de registrar todas las entradas y salidas en las bitácoras asignadas para ello
8. Cada tres días se debe verificar que el registro de las bitácoras se pase al documento digital.
9. Todos los productos deben de colocarse en el lugar asignado y señalizado en la bodega.
10. Se debe reportar la disminución considerable del stock de los productos que hay en bodega
11. No se puede acceder a la bodega con mochilas o bolsos ajenos al departamento
12. Los productos entregados se colocaran en la canasta especial para ello
13. Las camaristas son responsables de contabilizar la cantidad que necesitan de amenidades y suministros que necesitan para el trabajo diario conforme el reporte de trabajo que se les entrega.
14. En caso de requerir más producto se debe de solicitar al encargado o supervisora para que le sea entregado.



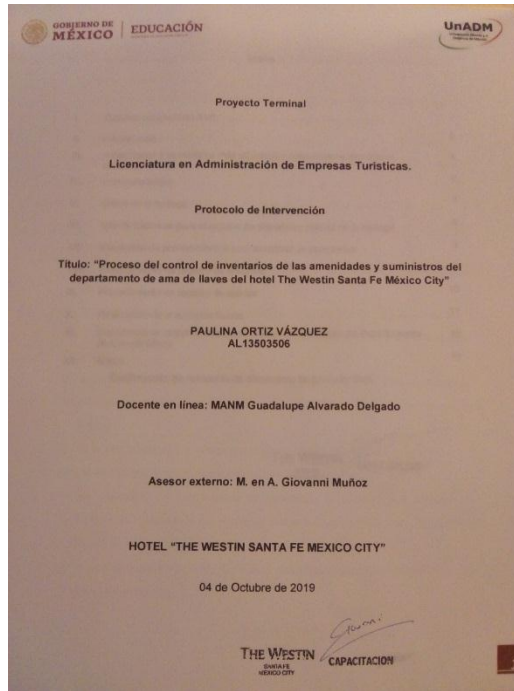
## XII. Anexos



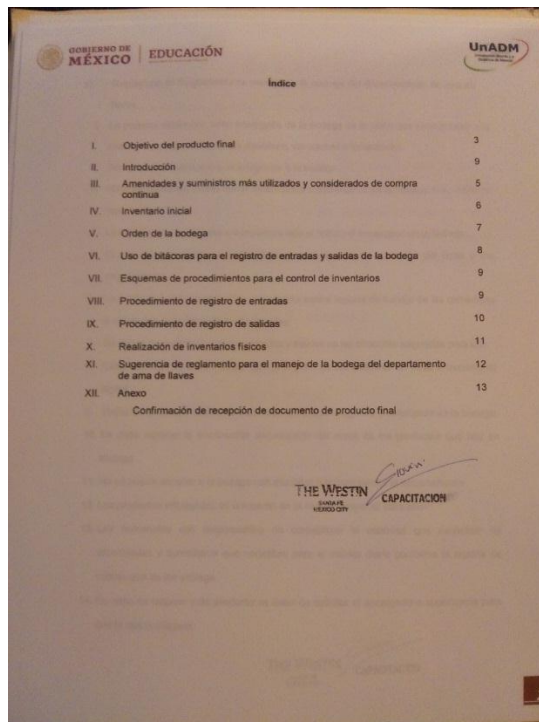


### Evidencias de entrega

### Portada del producto final



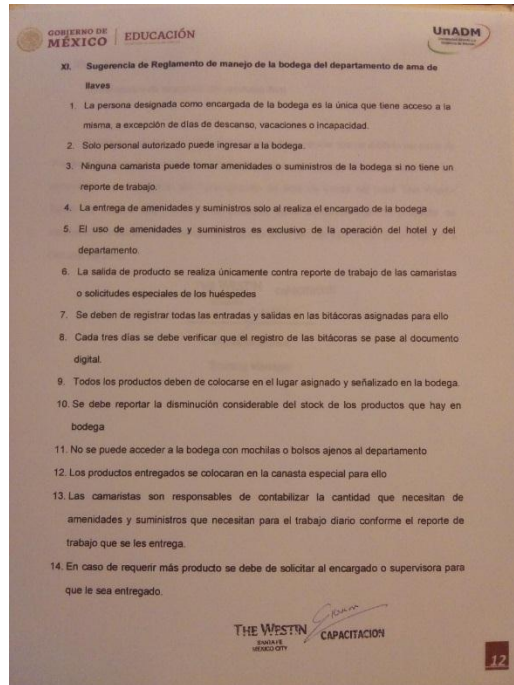
### Índice del producto final



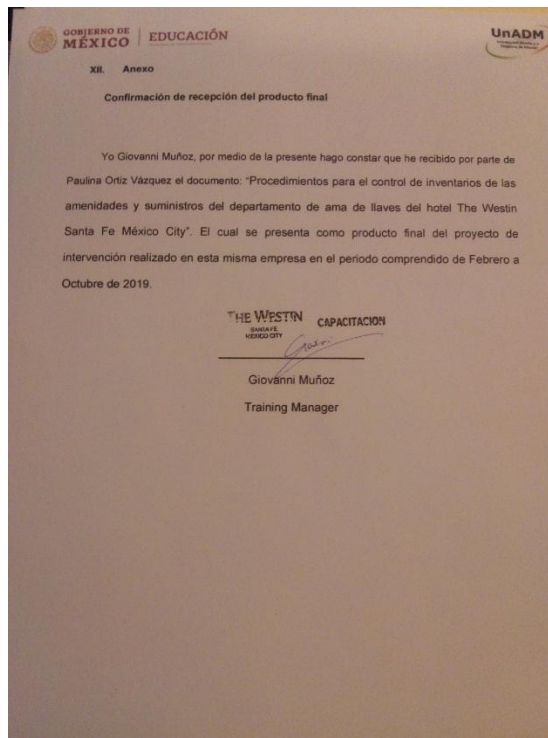




Extracto del producto final



Formato de recepción del producto final







## 12. SISTEMATIZACIÓN

Con el proyecto que se ha implementado, a pesar de ser en un tiempo corto se ha podido observar que al llevar a cabo un programa de control de inventario se tiene un mayor control sobre los productos que son adquiridos por la empresa para llevar a cabo la operación del hotel.

Con dicho control se optimiza el uso de estos recursos, pues se limita tanto el acceso a la bodega como la distribución de los productos entre el personal que los utiliza para llevar acabo sus actividades diarias, al realizar esto, no se permite se tome más producto del necesario y el que se requiera es solicitado de forma personal y también se registra este dato, con lo cual los datos de existencia se hacen más confiables para la realización de compras sin hacer un inventario físico rápido, además de que estas se realizan en tiempo apropiado para que no se detenga o se lleve de forma incorrecta la operación del hotel. Con esta actividad el departamento ha tenido ahorros significativos en el uso de amenidades en las habitaciones.

La permanencia del sistema que se ha implementado para controlar el inventario del departamento depende si se coloca a una persona encargada de forma fija para llevar el control de esto, ya que actualmente lo lleva la asistente del ama de llaves con mi apoyo para poder tener el control de las salidas de forma adecuada, lo cual era el punto débil del sistema que se manejaba.



Las actividades que tiene que desarrollar la asistente de ama de llaves no le permiten mantener el control de salidas de forma adecuada, por la premura que siempre hay al realizar la operación diaria del hotel, el sistema es adecuado y es de fácil aplicación por ello para mantenerlo se tendría que designar a una persona encargada que no fuera la actual para que no se pierda el desarrollo de la actividad del sistema que se ha desarrollado.

Los resultados que arrojó el proyecto de intervención fueron los que se esperaban en un inicio, ya que en la forma teórica se indica que al tener un sistema de control de inventario adecuado para la empresa y el tipo de actividades, las pérdidas que se presentan, el mal uso, se disminuyen y a cambio se optimiza el recursos que se adquiere, desde el inicio del proyecto se sabía que había un problema por uso indiscriminado, posible robo hormiga, uso personal, etc., el cual puede ser disminuido al implementar un programa de control. Así al ir desarrollando la intervención se vio que se optimizaba el uso de los diferentes productos que se compran sobre todo el de amenidades de baño que es le mas usado y que se repone diariamente en las habitaciones, al entregar solo la cantidad necesaria contra reporte de trabajo de la camarista se optimizo el uso de los productos haciendo que la perdida, cual fuera su origen se disminuyera en forma considerable.



### 13. CONCLUSIONES

El uso de un sistema de control inventarios se hace imprescindible en la operación diaria de un hotel, sobre todo de uno como lo es The Westin Santa Fe, ya que pertenece a una cadena que ofrece altos estándares de calidad a todos sus clientes tanto en esta como en las múltiples marcas del grupo Marriott International.

Un control de inventario es un sistema que puede ser sencillo de seguir, sin embargo, la participación de todos los colaboradores del departamento es fundamental para que el programa pueda llevarse a cabo de una forma adecuada, ya que sin su participación no se puede tener el control total de los diferentes productos que se compran para las distintas actividades que se realizan.

Implementar un programa de este tipo en una empresa consolidada que ya tiene tanto su personal a cargo asignado y ya hay una costumbre de tiempo a realizar sus actividades de cierta forma, implica un reto considerable, ya que se tuvo que empezar desde que el personal a cargo estuviera de acuerdo en que había deficiencias en el registro del control del inventario que se estaba llevando a cabo. Si bien el personal sabe que existe este punto débil en el registro, se tiene que adecuar a la posibilidad de un cambio que no tiene previsto pues a su manera el sistema que ha estado llevando le ha funcionado si bien no de una forma correcta enteramente, nunca habían tenido problemas de insuficiencia de amenidades para la operación diaria del hotel, sin



embargo si estaban conscientes de que al no tener un control de acceso en la bodega los colaboradores hacían uso indiscriminado de los distintos productos.

La resistencia al cambio por parte del personal operativo fue otro punto difícil de poder superar, el cual no se ha eliminado completamente ya que hay personal que no está conforme con que se le limite el acceso a los recursos, pues están acostumbrados a poder hacer uso de las amenidades y suministros de la forma que consideren adecuada y tomar las cantidades que desean de estos directamente de la bodega sin llenar un registro, al implementar un acceso restringido tanto a la bodega y por ende a las cantidades que pueden tener de cada uno de los productos no es algo con lo que estén de acuerdo y lo cual no han podido superar completamente.

Con este proyecto y la experiencia dentro del hotel, me puedo dar cuenta que inclusive las empresas pertenecientes a grandes cadenas que tienen y ofrecen estándares muy altos, tienen problemas de aplicación de sistemas en sus diversas áreas, ya que en cada departamento hay algún tipo de problema en uno de los pasos de los diferentes procesos que tienen para realizar las actividades diarias del hotel. En otras palabras, por muy grande o pequeña que pueda ser una empresa queda exime de que puedan tener errores o deficiencias en los procesos que manejan.

El programa que se implementó es de gran apoyo para el departamento pues si optimiza los recursos y disminuye la perdida de los mismos si se mantiene el control que se ha venido haciendo, sin embargo que esto continúe funcionando depende de que el departamento asigne



a una persona encargada de la bodega que no sea la actual ya que las diversas actividades de gran importancia que realiza esta no le permiten tener el tiempo suficiente para hacerse cargo de la bodega y entregar los suministros de forma controlada y anotar las salidas que se tienen de estos, pues ese es realmente el punto débil del sistema que analice cuando inicie el proyecto: se controlan las entradas pero no las salidas.

El sector turístico es uno de los que más avances económicos pueden tener y en el caso de los servicios de alojamiento es una actividad que tiene gran demanda durante cualquier época del año, es por ello que en el caso de los departamentos operativos del hotel como lo es ama de llaves, alimentos y bebidas, servicios de spa, etc., se hace imprescindible poder tener un sistema de control de inventario adecuado que pueda seguirse de forma simple y rápida para nunca tener problemas de escases de recursos necesarios para realizar las actividades diarias del hotel.

El uso de bitácoras para registrar entradas y salidas de mercancía a las bodegas es un sistema sencillo que se puede llevar a cabo en todos los departamentos y en específico en el departamento de ama de llaves resulta de gran utilidad y es eficaz siempre y cuando se tenga el cuidado de realizar este de forma adecuada y sin falta cada vez que se hace una entrada y una salida de producto.

Los diversos procesos que se llevan dentro de un hotel se encuentran bien establecidos y son factibles, pero si se detecta un punto débil en este, se tiene que analizar que es en exacto lo



que está fallando dentro del proceso para poder hacer una adecuación al mismo. Un análisis de procesos es lo que las distintas empresas relacionadas a la hotelería y en general a cualquier empresa debería de establecer sobre todo cuando el personal se da cuenta que algo está fallando pues se detectan perdidas, falta de producto, deficiencia en el desarrollo de la operación etc., cuando esto sucede si se analiza el procedimiento y se hace el ajuste necesario la operación del departamento se optimizará haciendo que los recursos no se pierdan tan fácilmente.

Una experiencia de este tipo en una empresa como en la que desarrolle el proyecto, ha sido de gran importancia para mi desarrollo profesional ya que pude pasar varios meses y vivir de primera mano los distintos problemas que un departamento tan importante y fundamental como lo es ama de llaves, para un hotel de la categoría que tiene este, se enfrenta día a día en la operación, así mismo pude aprender distintas actividades totalmente prácticas que solo se pueden aprender teniendo la practica dentro de un hotel en los diferentes departamentos operativos que lo componen. La experiencia práctica que pude tener con este proyecto me impulsa notablemente en el desarrollo profesional que he tenido a lo largo de cuatro años de estudios teóricos los cuales puedo afianzar y ampliar con los meses de prácticas profesionales que he tenido.



#### 14. FUENTES DE CONSULTA

Báez Casillas, S. (2005). *Hotelería*. (7 ed.). Recuperado 14 Julio, 2019, a partir de:

<https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Hoteler%C3%ADa-de-Sixto-B%C3%A1ez-PDF.pdf>

Borja Romero, R (2003). *Tutorial para la asignatura contabilidad II*. (1 ed.). Recuperado el 14 Julio, 2019, a partir de <http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/2/conta2.pdf>

Cruz, G. (2011). *Inventarios hoteleros*. (1 ed.). Visto el 14 Julio, 2019, a partir de:

<https://es.scribd.com/doc/60014492/INVENTARIOS-HOTELEROS>

Del Águila González, J. (2012). *Amenidades y suministros de un hotel*. Visto el 14 Julio, 2019, a partir de: <https://es.scribd.com/doc/91896154/AMENIDADES-Y-SUMINISTROS-DE-UNA-HABITACION-DE-HOTEL>

Durán, Y. (2012). *Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas*. *Visión Gerencial*, 11(1), 55-78. DOI: 1317-8822. Recuperado a partir de: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>

Entrepreneur. (s.f). *Estos son los tipos de inventario que puede tener tu negocio*. Visto el 14 Julio de 2019, a partir de: <https://www.entrepreneur.com/article/262417>

Linares Urenda, A. V. (2012). *Entorno de la hotelería y turismo*. (1 ed.). Recuperado el 14 Julio, 2019, a partir de:  
[http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Entorno\\_de\\_la\\_hoteleria\\_y\\_turismo.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Entorno_de_la_hoteleria_y_turismo.pdf)



Molina, D. (2015). Gestión de inventarios: una herramienta útil para mejorar la rentabilidad [Ebook] (1era. ed.). Argentina: Universidad FASTA. Recuperado de <http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/839/dolores%20molina.pdf?sequence=1>

Olivos Aarón, S., & Penagos Vargas, J.W. (2013). Modelo de gestión de inventarios: conteo cíclico por análisis ABC. *Ingeniare*, 8(14), 107-111. Recuperado a partir de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5980490.pdf>

Osorio Ángeles, A. (2007). Control y valuación de inventarios en tiendas de autoservicio (Licenciatura). Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Visto el 14 Julio de 2019, en: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/10913/%20ontrol%20y%20valuacion%20de%20inventarios.pdf?sequence=1>

Ortega Marqués, A., Padilla Domínguez, S. P., Torres Duran, J. I., & Ruz Gómez, A. (2017). Nivel de importancia del control interno de los inventarios dentro del marco conceptual de una empresa. *Liderazgo estratégico*, 7(1). Recuperado de <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/download/3261/4000>

Olmo, M.J. (2014). Operativa y gestion del departamento de pisos. (1 ed.). Retrieved 14 July, 2019, from <https://www.sintesis.com/data/indices/9788490770108.pdf>

Pérez García, H. (2015). Historia de hotelería y turismo en México. (1 ed.). Recuperado el 14 July, 2019, a partir de: <http://www.cta.cuc.udg.mx/publicaciones/2015%20-%20Historia%20de%20hoteler%C3%ADa%20y%20turismo%20en%20M%C3%A9xico.pdf>





Rivera García, L.M. (2016, 13 julio). Control de inventarios en el hotel. Visto el 14 Julio de 2019, a partir de: <https://luismanuelrivera.com/2016/07/13/control-de-inventarios-en-el-hotel-luis-manuel-rivera/>

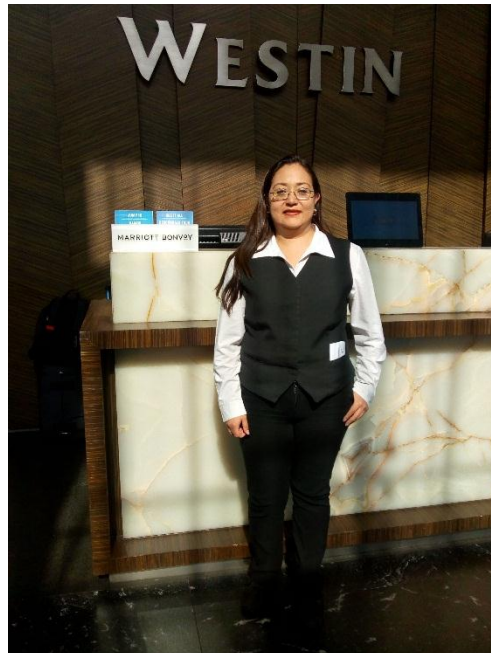
Sánchez Cuenca, V. (2015). *el control de los inventarios y su aporte en los estados financieros de la empresa* (Licenciatura). Universidad técnica de Machala, Visto el 14 julio 2019, a partir de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/3100/1/TTUACE-2015-CA-CD00070.pdf>

## 15. ANEXOS.

Hotel The Westin Santa Fe México City

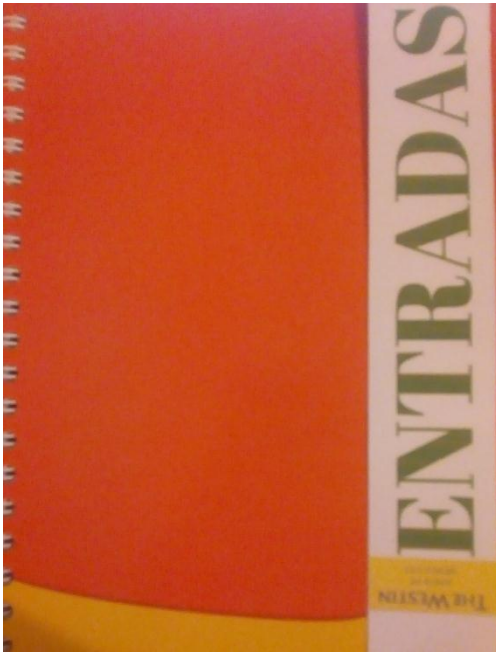


Fotografía en el lobby del hotel







Bitácoras que se implementaron





Formato de recepción de producto final

 GOBIERNO DE **MÉXICO** | **EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



**XII. Anexo**

**Confirmación de recepción del producto final**

Yo Giovanni Muñoz, por medio de la presente hago constar que he recibido por parte de Paulina Ortiz Vázquez el documento: "Procedimientos para el control de inventarios de las amenidades y suministros del departamento de ama de llaves del hotel The Westin Santa Fe México City". El cual se presenta como producto final del proyecto de intervención realizado en esta misma empresa en el periodo comprendido de Febrero a Octubre de 2019.

**THE WESTIN** CAPACITACION  
SANTA FE  
MEXICO CITY

---

Giovanni Muñoz  
Training Manager



Bodega antes y después de la intervención



Control de entradas utilizado antes de la intervención

