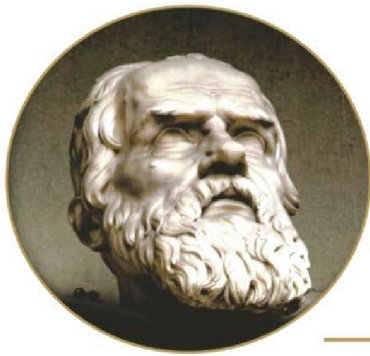


UNIVERSIDAD GALILEO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN



Galileo
UNIVERSIDAD

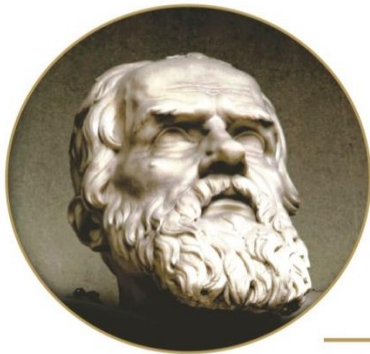
La Revolución en la Educación

**CONTROL DE INVENTARIOS DE MANTELERÍA PARA
EVENTOS EN EL HOTEL BARCELÓ GUATEMALA CITY**

Monica Isabel Ruiz Morales

GUATEMALA, JULIO DE 2018

**TESINA DE PRÁCTICA PROFESIONAL
SUPERVISADA**



Galileo
UNIVERSIDAD

La Revolución en la Educación

**CONTROL DE INVENTARIOS DE MANTELERÍA PARA
EVENTOS EN EL HOTEL BARCELÓ GUATEMALA CITY**

Monica Isabel Ruiz Morales

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE:

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

EN EL GRADO ACADÉMICO DE:

LICENCIADA

GUATEMALA, JULIO DE 2018

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD GALILEO

Rector	Dr. José Eduardo Suger Cofiño
Vicerrectoría Académica	Dra. Mayra Roldán de Ramírez
Vicerrectoría Administrativa	Lic. Jean Paul Suger Castillo
Gerencia Financiera	Lic. Oscar Donald Ruíz

AUTORIDADES FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Decano	M.Sc. René de León
Vicedecano	M.Sc. Luis Arboleda
Coordinadora Académica	María José Púlex

Guatemala, 15 de mayo de 2018

Alumna
Mónica Isabel Ruíz Morales
Presente

Estimada alumna Ruíz:

Tengo el gusto de informarle que después de revisar su trabajo de Tesis cuyo título es **“Control de inventarios de mantelería para eventos en el Hotel Barceló Guatemala City”** y de haber obtenido el dictamen del asesor específico; la Licda. Lucía Mariel Garavito Villalta, autorizó la publicación del mismo.

Aprovecho la oportunidad para felicitarla por el magnífico trabajo realizado.

Atentamente,



M.Sc. René de León
Decano Facultad de Administración
Universidad Galileo

Agradecimientos

Primero que nada quiero agradecer a Dios por la oportunidad y bendición que me dio de poder completar mis estudios universitarios.

A mi papi por todo su apoyo, principalmente el apoyo económico durante mi carrera.

A mi mami por su apoyo y su cariño al venir por mí a la universidad los primeros tres años.

A mi hermano por la paciencia de explicarme temas que no comprendía.

A mi grupo de la universidad (José Jorge y Sebastián) por estos cuatro años en los cuales desde la primera vez que no juntamos en grupo de trabajo no nos separamos.

A mi grupo de estudio en el cual nos juntábamos para ganar el privado.

A mis amigos que me apoyaron y las personas que me brindaron los libros en los cuales pude realizar toda mi tesina.

Índice

Capítulo uno: Introducción	2
Capítulo dos: Observación.....	3
2.1 Lugar de prácticas.....	3
2.3. Equipo de trabajo	4
2.2 Oportunidad de mejora	5
Capitulo tres: Planteamiento del Problema	7
Capítulo cuatro: Propuesta.....	8
Objetivos generales	8
Objetivos específicos.....	8
Capitulo cinco: Marco teórico	9
5.1 Organización.....	9
5.2 Administración	9
5.4 Eficiencia.....	9
5.5 Eficacia.....	10
5.6 Productividad.....	10
5.7 Comunicación.....	10
5.7 Funciones administrativa.....	12
5.9 Organización	13
5.10 Dirección.....	13
5.11 Control.....	13
5.13 Proceso de Control	13
Capitulo seis: Experimentación	15
6.1 Inventario de mantelería actualizado.....	15
6.2 Búsqueda de la plantilla antigua	16
6.3 Programa a utilizar	17
6.3 Creación de una plantilla	18
7.1 Conclusiones.....	20
7.2 Recomendaciones	20
Bibliografía.....	21
Anexo.....	22

Capítulo uno: Introducción

En el capítulo a continuación se planteara la observación que se tuvo al realizar las prácticas supervisadas en el Hotel Barceló Guatemala City, para poder encontrar una oportunidad de mejora y generar un aporte en la organización.

Posteriormente, basado en lo que se observó se presenta el problema en base a la información recolectada y se plantea en la investigación, sobre lo importante que es mantener la información en tiempo real, para poder evitar posibles futuros problemas y resolverlos con rapidez.

Una fuente importante de ingresos que percibe la empresa es la realización de eventos sociales y corporativos, por lo que es importante mantener un adecuado control en todos los procesos administrativos, y las repercusiones que ocasiona no poseer una herramienta donde se pueda manejar más ágilmente la información, por lo que todo lo pactado con el cliente se debe encontrar disponible para poder satisfacer las necesidades y que sigan manteniendo una fidelidad con la empresa , cumpliendo sus expectativas por lo que un inadecuado manejo de control interno puede afectar la relación y como esto se ve reflejado los ingresos de la compañía.

En base a lo antes formulado se tomó en cuenta cómo oportunidad de mejora el tema de la investigación se designa como: “Control de inventarios de mantelería para eventos en el Hotel Barceló Guatemala City”.

Capítulo dos: Observación

2.1 Lugar de prácticas

El Hotel Barceló Guatemala City, es un hotel de categoría cinco estrellas ubicado en la principal zona de negocios de la ciudad capital, rodeado de restaurantes, comercios y áreas de entretenimiento, a 2,5 km del aeropuerto y a 4,5 km del centro histórico de la ciudad de Guatemala. El hotel cuenta con 25 salas de reuniones que pueden albergar hasta 1.500 personas para reuniones de trabajo o eventos sociales.

Como parte del pensum de estudios de la Licenciatura en Administración de Empresas, las prácticas profesionales se realizaron en el área de Mercadeo y Ventas, específicamente en el departamento de Ventas de Eventos empezando labores en el mes de febrero y finalizando en el mes abril, en un horario normal de lunes y miércoles de 8:00 a 17:00 y los días martes, jueves y viernes de 14:00 a 17:00.

Dicha área se dedica a la comercialización de:

Eventos sociales tales como:

- Bodas
- Despedidas de Soltera
- XV años
- Reuniones de té
- Baby Shower

Y eventos corporativos tales como:

- Reuniones de trabajo
- Congresos
- Convivios laborales
- Lanzamiento de nuevos productos
- Capacitaciones

Los eventos pueden realizarse dentro de las instalaciones del hotel y fuera de ellas, ya que se ofrece el montaje a domicilio, servicio principalmente optado por personas que viven en el interior de la república.

2.3. Equipo de trabajo:

El departamento de Mercadeo y Ventas está dividido de la siguiente manera:

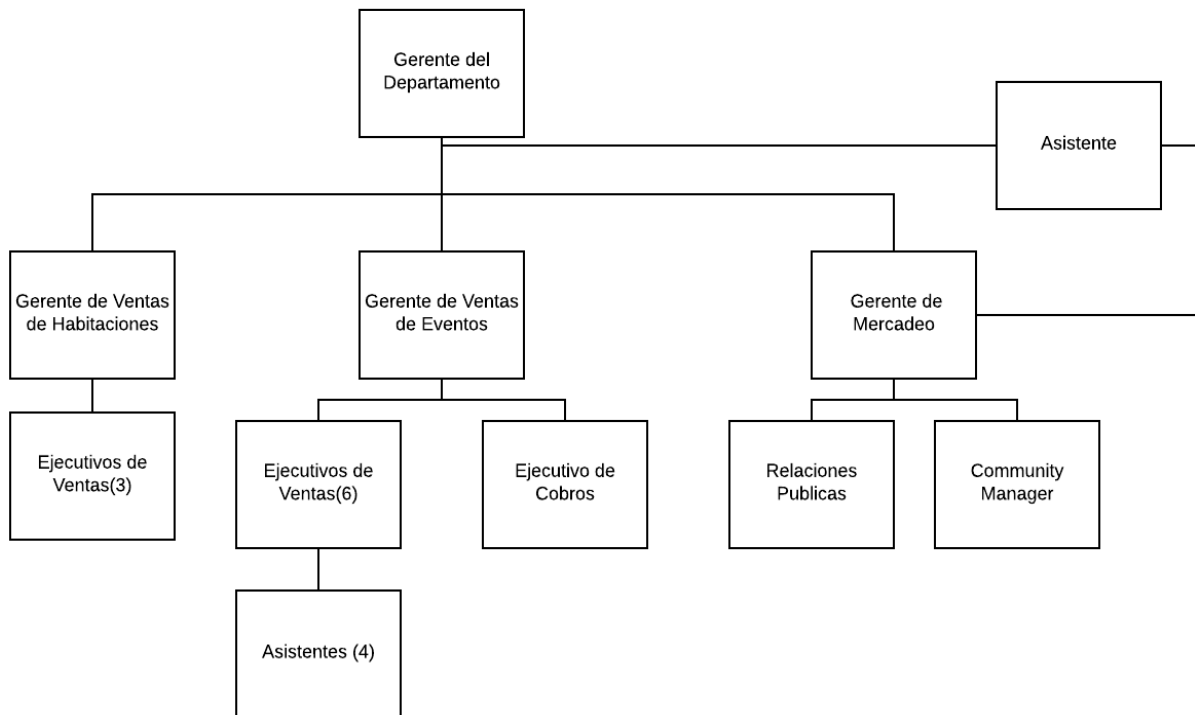


Figura 1.1 Organigrama del departamento de Mercadeo y Ventas. (Elaboración propia)

Como se puede observar en la figura 1.1 el departamento está conformado por un gerente de departamento y tres diferentes gerentes, que poseen en común el objetivo de generar ingresos al hotel.

Por lo que fui asignada a formar parte del área de Ventas de Eventos, el cual está conformado por:

- Una Gerente de Ventas de Eventos, encargada de supervisar a los Ejecutivos y Asistentes
- Un Ejecutivo de Cobros, encargada de realizar los cobros y generar las facturas de los eventos
- Cinco Ejecutivos de Ventas de permanencia fija en el hotel
- Un Ejecutivo encargado de las ventas a domicilio y estancia parcial en el hotel
- Cuatro Asistentes que apoyan a la Gerente de Ventas de Eventos y a los Ejecutivos.

2.2 Oportunidad de mejora

Durante la práctica se tuvo la oportunidad de recibir capacitación en diferentes departamentos del hotel que se ven involucrados con Mercadeo y Ventas:

- Cocina
- Pastelería
- Sonido
- Montaje
- Servicio de Banquetes
- Montaje
- Seguridad
- Ama de llaves
- Oficina de Ventas en el área de Cobros

Durante la investigación se detectó una deficiencia en el control de la mantelería, el cual es uno de los insumos más importantes y que personalizan un evento, el cual se llevaba manualmente en un formato impreso que tenía disponible cada ejecutivo, pero al ser un proceso tardado los ejecutivos optaban por no llevar el control.

El departamento lleva a cabo un proceso que se deben cumplir para culminar con éxito el evento, según Robbins y Coulter (2005) el desempeño en una organización es el resultado final de una actividad, por lo que se puede deducir si el evento del cliente es un éxito, la empresa ha cumplido su misión

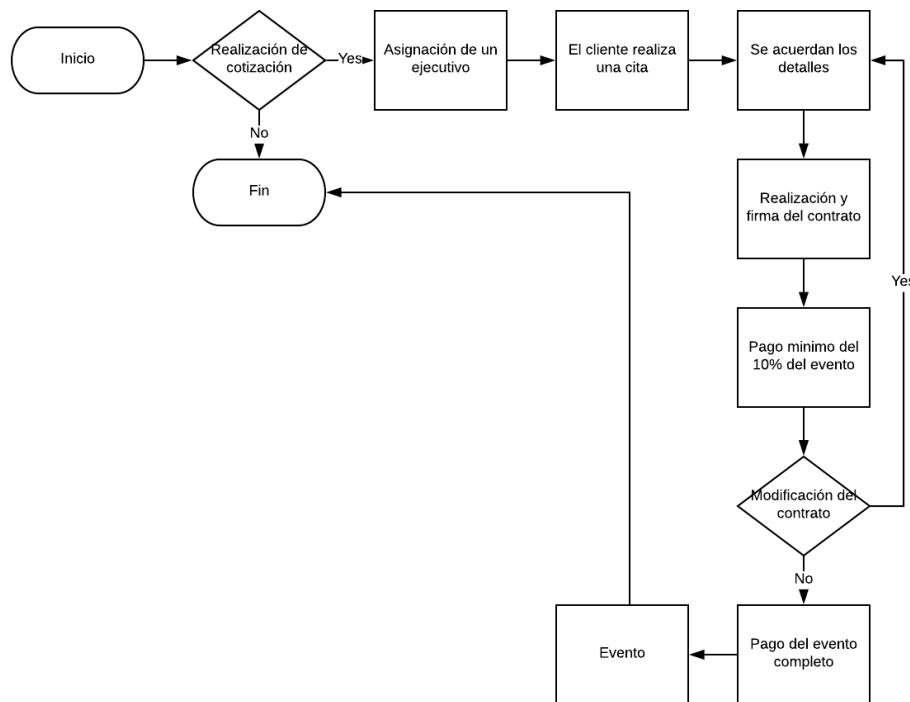


Figura 1.2 Proceso para la realización de un evento. (Elaboración propia)

Control de inventarios de mantelería para eventos en el Hotel Barceló Guatemala City

Como se puede observar en la figura 1.2 en el proceso en donde se encontró el punto de mejora es: “los acuerdos en detalles” en donde se encuentra la elección de:

- Elección de salón
- Distribución de las mesas
- Menú
- Mantelería
- Arreglos florales
- Baja platos

En el anterior proceso es un factor clave ya que todo lo pactado entre el cliente y el ejecutivo queda estipulado en un contrato en donde ambas partes deben cumplir con lo establecido, al momento de no cumplir con alguna obligación de parte del hotel será retroceder en el proceso.

La inversión de tiempo es alta ya que la cita dura en promedio dos horas, tiempo que lo invierte el cliente y el ejecutivo que trabaja 8 horas al día, lo cual es importante darle el correcto seguimiento. Para Dr. Ishikawa (1986) el control de calidad consiste en "desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor".

Por ejemplo una empresa realiza una cena en agradecimiento a sus clientes por su fidelidad, y los colores de la empresa son azul marino, por lo que se estipula en el contrato un color semejante; el día del evento los montadores se percatan que no hay manteles suficientes, en consecuencia de lo sucedido el ejecutivo debe contactar al cliente y comentarle la situación, por lo que se debe cambiar a último momento el contrato, generando insatisfacción y una mala experiencia horas antes de que el evento comience, el cliente llega predispuesto a estar molesto ante cualquier mínimo imperfecto que observe.

Capítulo tres: Planteamiento del Problema

Debido a que se vende un servicio es de suma importancia brindarle al cliente un evento de calidad, que es lo que se espera de un hotel de cinco estrellas, en donde la empresa cumpla con lo estipulado en el contrato.

Al no poseer información en tiempo real, debido a un inexistente proceso de control, se generan problemas en cadena:

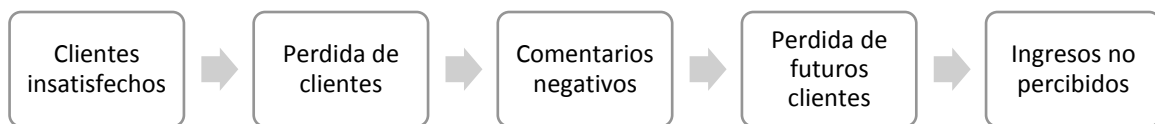


Figura 1.3 Problemas en cadena. (Elaboración propia)

Al momento de ofrecer recursos, se debe estar inequívoco que se encuentren disponibles para los clientes, para que el día del evento no se percaten de que hay manteles insuficientes para cubrir la demanda.

Tal y como podemos observar en la figura 1.3 se genera un problema en cadena, los clientes están insatisfechos y como resultado se pierdan clientes que generen comentarios negativos que los futuros clientes potenciales no tomen al hotel como una opción para realizar evento, por lo que se vea reflejado en ventas bajas e ingresos no percibidos.

Por lo que, a partir de la figura 1.3 se plantea la pregunta de investigación:

¿Qué impacto tienen en la empresa la falta de control en los inventarios en la mantelería para eventos?

Capítulo cuatro: Propuesta

El control es importante en todo el proceso para la realización de un evento ya que es un pedido único, por cliente. “En las organizaciones la tecnología ha colaborado a tener una comunicación más efectiva y rápida de algunos procesos vitales para la compañía. En las empresas actuales, la información debe fluir más rápido que antes. Es esencial que los problemas de producción sean comunicados rápidamente para que se tomen las medidas correctivas.” Koontz, Weihrich y Cannice (2012)

En las empresas es importante llevar un adecuado control en los puntos más importantes de la organización, lo cual dará un resultado positivo y hará que el cliente prefiera trabajar con la empresa que con la competencia. Por lo que ofrecerle un buen servicio al cliente va de la mano con el correcto uso del control en una organización.

Objetivos generales

Controlar el proceso administrativo del manejo de inventario en mantelería para eventos.

Objetivos específicos

1. Proponer una herramienta temporal, y de manera práctica el control de inventario
2. Disminuir los cambios de contrato por mantelería no disponible

Capitulo cinco: Marco teórico

Es importante definir términos de administración para conocer lo que realizan los gerentes y sus diferentes funciones dentro de la organización que ayude a mejorar y alcanzar un mayor éxito.

5.1 Organización

Por lo que se puede definir como organización a una asociación deliberada de personas para cumplir determinada finalidad. (Robbins y Coulter, 2005, p 16)

Es importante definir el término de administración para poder comprender lo que realizan los colaboradores y sus diferentes funciones dentro de la organización que ayude a mejorar y alcanzar el éxito.

5.2 Administración

Se le ha llamado “el arte de lograr que se hagan ciertas cosas a través de las personas”. Esta definición de Mary Parker Follet se centra en el hecho de que los gerentes cumplen las metas organizacionales haciendo que otros desempeñen las tareas que se requieran, no desempeñado ellos mismos esas tareas. (Stoner y Wankle, 1989, p 4)

Otra definición de administración para terminar de comprender el término es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ella. (Robbins y Coulter, 2005, p 7)

5.3 Administración de inventarios

La planeación y control de los inventarios para cumplir las prioridades competitivas de la organización. Los inventarios afectan en una gran medida las operaciones cotidianas porque deben contarse, pagarse, usarse en operaciones, usarse para satisfacer a los clientes. (Krajewski, Ritzman, Malhotra, 2008, p 462)

En el hotel es importante saber administrar de manera correcta los inventarios de mantelería, ya que es un producto el cual sirve para satisfacer las necesidades del cliente.

5.4 Eficiencia

Podemos definir eficiencia como la capacidad de obtener los mayores resultados con la mínima inversión. Se define como “hacer las cosas bien”. (Robbins y Coulter, 2005, p 8). Por lo que se puede deducir que mínima inversión no solo se refiere a términos económicos, sino que también de tiempo y personal.

5.5 Eficacia

Se define como completar las actividades para conseguir las metas de la organización; se define como “hacer las cosas correctas”. (Robbins y Coulter, 2005, p 8).

5.6 Productividad

De la mano de la eficiencia y eficacia va la productividad que se define como la razón de insumos y resultados (productos) dentro de un lapso de tiempo con la debida consideración por la calidad. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p 14).

Al momento de realizar un contrato se debe realizar con eficiencia para que no se recurran a cambios innecesarios, que se pueden evitar desde la primera cita si se hubieran realizado las cosas bien, con eficacia para resolver los problemas sin necesidad de involucrar al cliente realizando las cosas correctas de manera interna y establecer un control en el inventario de mantelería, trabajando con productividad debido a la reputación de un hotel de cuatro estrellas.

5.7 Comunicación

El sistema de comunicación en toda organización debe ser esencial en todas las fases del proceso administrativo, la comunicación es la transferencia y la comprensión de significados. Esto quiere decir que si no se ha transmitido información o ideas, la comunicación no se ha llevado a cabo. Sin embargo, algo más importante es que la comunicación implica la comprensión de significados. Para que la comunicación sea exitosa, el significado (Robbins y Coulter, 2005, p 256 y 257).

El departamento de Mercadeo y Ventas debe tener una comunicación fluida entre montaje, montadores que son los encargados de llevar el inventario, desechar los manteles que ya terminaron su vida útil y la lavandería donde son los encargados de la limpieza y planchado.

El sistema de comunicación en toda organización debe ser esencial en todas las fases del proceso administrativo, se debe recordar que la comunicación es la transferencia y la comprensión de significados. Esto quiere decir que si no se ha transmitido información o ideas, la comunicación no se ha llevado a cabo. Sin embargo, algo más importante es que la comunicación implica la comprensión de significados. Para que la comunicación sea exitosa, el significado se debe impartir y entender. Según Robbins, y Coulter (2005).

Cada vez más, las computadoras no se usan no solo para reunir, guardar y procesar datos sino además como centros de comunicación para distribuir datos numéricos e información textual en toda la empresa. (Stoner y Wankle, 1989, p 590)

Control de inventarios de mantelería para eventos en el Hotel Barceló Guatemala City

Es vital que la comunicación entre los departamentos que están involucrados en el manejo de la mantelería fluyan rápido apoyándose en la tecnología por medio de un programa apto para llevar el control de inventario.

En las organizaciones la tecnología ha colaborado a tener una comunicación más efectiva y rápida de algunos procesos vitales para la compañía. En las empresas actuales, la información debe fluir más rápido que antes. Es esencial que los problemas de producción sean comunicados rápidamente para que se tomen las medidas correctivas. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p 458)

El propósito de la comunicación en una empresa es realizar el cambio; influir la acción hacia el bienestar de la empresa. Es necesaria para:

1. Establecer y difundir metas de una empresa
2. Desarrollar planes para su consecución
3. Organizar recursos humanos y otros de la manera más eficiente y eficaz
4. Seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros de la organización
5. Dirigir, motivar y crear un clima en que las personas desean contribuir
6. Controlar el desempeño

En la figura 1.4 se muestra gráficamente no solo que la comunicación facilita las funciones administrativas, sino que relaciona también la empresa con su medio externo. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p 456)

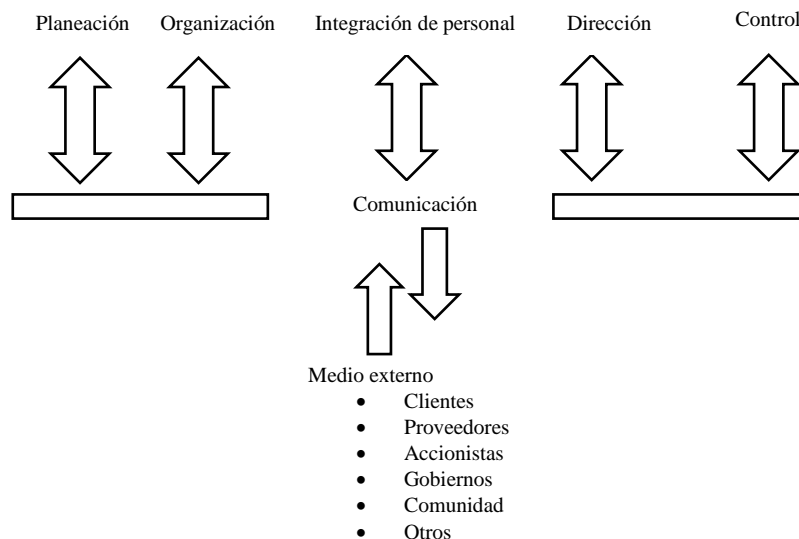


Figura 1.4 Propósito y Función de la comunicación.

En el departamento cada ejecutivo de ventas lleva su propio inventario de la mantelería o muchas de las ocasiones no lleva el control y no lo comunica con sus compañeros o con el gerente, la comunicación es importante durante el proceso administrativo, el sistema de comunicación en toda organización debe ser esencial en todas las fases del proceso administrativo, se debe recordar que la comunicación es la transferencia y la comprensión de significados, según lo expuesto anteriormente.

5.7 Funciones administrativa

En la primera parte del siglo XX, el industrial francés Henry Fayol propuso las cinco funciones administrativas. Las cuales son: planear, organizar, dirigir y controlar. (Robbins y Coulter, 2005, p 9) (Ver figura 1.5)

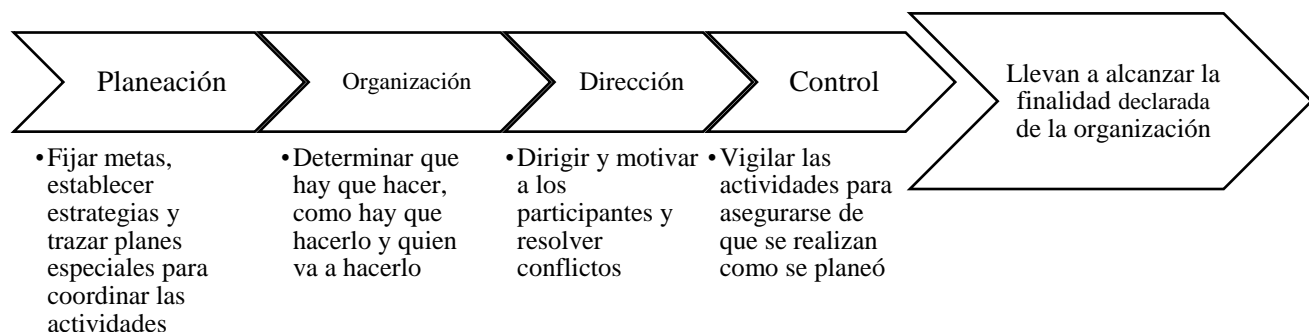


Figura 1.5 Funciones de la administración

Es vital comprender cada función administrativa para reconocer en que parte del proceso está afectando a la organización o en las cuales puede ser perfeccionada, para obtener una retroalimentación correcta y que el proceso siga fluyendo.

5.8 Planeación

Es la selección de misiones y objetivos, así como de las acciones para lograrlos; lo anterior requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p 108)

También se puede detallar como el acto de definir, las metas de la organización, determinar las estrategias para alcanzarlas y trazar planes para integrar y coordinar el trabajo de la organización. (Robbins y Coulter, 2005, p 159).

La planeación para la realización de un evento son iguales para todos, las acciones para lograr cumplir y satisfacer al cliente varían sin embargo como organización la misión es la misma, la cual es cumplir con las expectativas de un hotel cinco estrellas.

5.9 Organización

1. La identificación y clasificación de las actividades requeridas
2. El agrupamiento de las actividades mediante las cuales se consiguen los objetivos
3. La asignación de cada agrupamiento a un gerente con autoridad para supervisarla (delegación)
4. La obligación de realizar una coordinación horizontal (en el mismo nivel de la organización o en otros similares) y vertical (por ejemplo, oficinas centrales, divisiones, departamento) en la estructura organizacional. (Koontz, Weihrich, 1990, p 184)

5.10 Dirección

Proceso mediante el cual se influye en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p 386)

Cada ejecutivo del departamento es el encargado de llevar la dirección del evento el cual está vendiendo, apoyándose en los demás departamentos involucrados para poder culminar con éxito y cumpliendo las metas de la organización la cual es vender y satisfacer al cliente.

5.11 Control

Control es la medición y corrección del desempeño para garantizar los objetivos de la empresas y los planes diseñados para alcanzarlos se logren. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p 496)

Es el último paso de las funciones administrativas, es vital que se cumpla, ya que es la culminación de todo lo planeado y la captación de información que sirva de retroalimentación.

Para la organización de un evento, es un ejemplo de las funciones administrativas propuestas por Fayol.

- Se planea el evento, las actividades que la reunión tendrá, la asignación del salón, la fecha y hora.
- Se organiza, en donde se ve el menú, la decoración, la mantelería.
- La dirección la cual estará a cargo el ejecutivo ya que es el que está involucrado directamente con el cliente, mantendrá comunicación con los demás departamentos involucrados para llegar a cabo el evento.
- El control, el cual debe estar presente durante todo el proceso. Al no estarlo este último colapsara generando problemas como si el proceso no hubiese existido. Es importante que se genere una retroalimentación del problema raíz, de lo contrario se repetirá en un ciclo.

5.13 Proceso de Control

El proceso de control consiste en tres etapas: la medición del rendimiento real, la comparación de este con una norma y la toma de medidas administrativas para corregir desviaciones o normas inadecuadas. (Ver figura 1.6) (Robbins, Coulter, 2005).

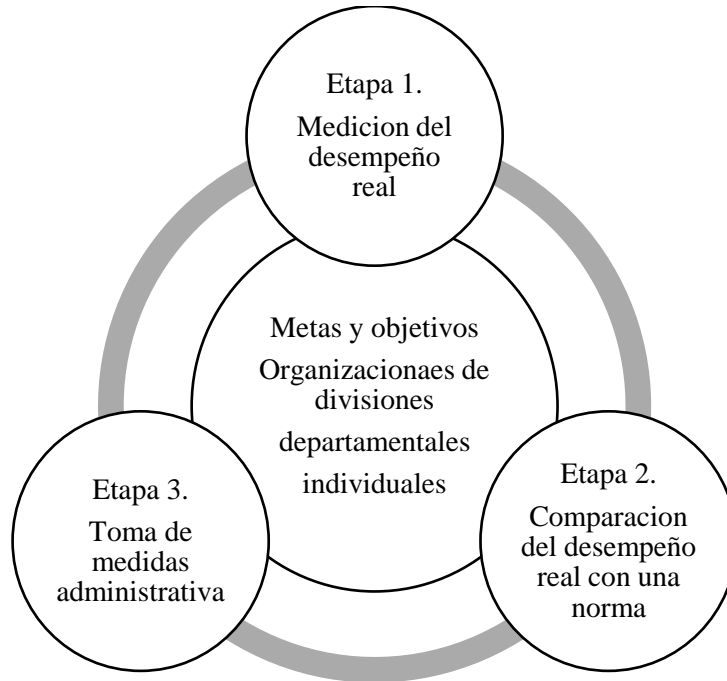


Figura 1.6 El proceso de Control

Uno de los interesantes avances que surgen con el uso de la computadora y la recopilación, la transmisión y el almacenamiento electrónico de datos es el desarrollo de sistemas de información en tiempo real, es decir, la información de lo que ocurre mientras está ocurriendo, a través de varios medios es técnicamente posible obtener datos en tiempo real sobre muchas operaciones. Durante años las aerolíneas han obtenido información sobre la disponibilidad de asientos con solo anotar un número de vuelo, el trayecto del viaje y la fecha en un sistema de memoria que de inmediato responde con la información; los supermercados y las tiendas departamentales tienen en operación cajas registradoras que de inmediato transmiten datos sobre cada venta a una instalación central de almacenamiento de datos donde pueden obtenerse información sobre inventarios, ventas brutas, utilidades y demás que se va generando conforme las ventas ocurren. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p 502)

Control de inventarios de mantelería para eventos en el Hotel Barceló Guatemala City

Capitulo seis: Experimentación

Drucker (1967) menciona “La oportunidad más grande para acrecentar la productividad habrá de encontrarse sin lugar a dudas en el conocimiento, el trabajo mismo y, especialmente, en la administración.

6.1 Inventario de mantelería actualizado

Como primer paso de la experimentación se le pidió apoyo al departamento de Montaje, los cuales son los encargados de almacenar la mantelería de eventos, se recibió la información del último inventario actualizado en un documento Excel.

Inventario de Mantelería en Buen Estado				
SABADO 18 DE MARZO 2017				
	Cantidad en		Cantidad en Buen Estado	
	Mantel	Buen Estado	Fundas	
5	Largo Blanco	500	Negra	400
6	Redondo Blanco	300	Roja	350
7	Redondo Café	70	Blanca	1500
8	Redondo Plateado	74	Funda Negra con Franja	420
9	Redondo Arena	60	Faldones	
10	Redondo Gris Mate	90	Plateados	11
11	Redondo Verde de Olivo	75	Arena	30
12	Redondo Negro	45	Blancos	59
13	Rojo tafeta	97	Negros	15
14	Cubremanteles		Gris Mate	35
15	Rojo Navideño	135	Moñas	
16	Dorado de Lujo Nuevo	68	Gris Organza	278
17	verde limon de lujo	79	Vino tinto Organza	130
18	Verde de Lujo musgo	70	Morado De organza	480
19	Azul Marino 52 Corporativo 83	135	Café Organza	124
20	Verde Dorado Nuevo	20	Arena Organza	150
21	Gris de encaje	67	Turquesa	228
22	Gris de encaje	97	Turquesa	228
23	Reversible	26	Fucsia	180
24	Crema de Lujo	89	Naranja de Lujo	220
25	Dorado Bordado	Descartado	Verde Manzana	135
26	Dorado de Hojas	53	Dorado Nuevo Organza	285
27	Cubre mantel color Coral	100	Lazos Coral	500
28	Fucsia Redondo	100	Lazos Fucsia	500
29	Turquesa redondo	100	Lazos Turquesa	500
30	Mantel de Brin	70	Reversible	180
31	Redondo de Seda con Dorado y Beige	81	Ocre	100
32	Blanco de cuadritos redondo	100	Verde Dorado Nuevo	150
33	Negro con Blanco	Descartado	Verde Dorado Antiguo	150
34	Naranja de Lujo	66	Terracota de brin	90
35	Dorado de Gala	87	Corintas de brin	170
36	vitaje brocada	32	Naranjas de organza	75
37	Azul de Flores	100		
38	Cubres Organza		Rojas de organza	464
39	Morado	95	Celeste de Organza	125
40	Palo Rosa	50	Palo Rosa	250
41	Crema bordado nuevo	69	Rosado Palido	75
42	Gris de Tiras	78	Azules	60
43	Fucsia con orilla	47	Caminos	
44	Azul de Gala	80	Caminos Negros	85

Tabla 1.1 Inventario de Montaje. Fuente: Hotel Barceló Guatemala City

Control de inventarios de mantelería para eventos en el Hotel Barceló Guatemala City

Como se puede observar en la tabla 1.1 se encuentra dividida en la siguiente categoría:

- Mantel
- Cubremantel
- Cubre Organza
- Fundas
- Faldones
- Moñas
- Caminos

Cada categoría se despliega en:

- Colores disponibles
- Cantidad por color

6.2 Búsqueda de la plantilla antigua

Se procedió a la búsqueda de la plantilla antigua que alguno de los ejecutivos utilizan, mencionado en capítulos anteriores, con la finalidad de evaluar qué información se considera útil para el departamento.

Pedido de Mantelería			
Fecha de Solicitud:			
Mantel	Cantidad	Fundas	Cantidad
Largo Blanco		Negra	
Redondo Blanco		Roja	
Redondo Café		Bianca	
Faldones			
Redondo Plateado		Plateados	
Redondo Arena		Arena	
Redondo Verde de Olivo		Bianco	
Redondo gris mate		Negros	
Redondo Negro			
Redondo rojo tafeta			
Cubremanteles			
Rojo Navideño		Moñas	
Dorado de Lujo Nuevo		Gris Organza	
Azul de Lujo		Vino tinto Organza	
Verde de Lujo Misgo		Morado De organza	
Verde Limon		Café Organza	
Naranja de Lujo Nuevo		Arena Organza	
Reversible		Fucsia de Organza	
Dorado de Hojas		Azul de Organza	
Dorado de Gala		Verde Manzana	
Azul de Gala		Rojas de Organza	
Crema de Lujo		Turquezas de Organza	
Gris de Encaje		Reversibles	
Cubre de Brin		Ocres	
Dorado de Seda		Verde Dorado Nuevo	
Bianco de lujo		Verde Dorado Antigua	
Turqueza Redondo		Naranja	
Palo Rosa		Arena Nuevo	
Coral Redondo		Lila Nuevo	

25	Crema de Lujo		Turquezas de Organza
26	Gris de Encaje		Reversibles
27	Cubre de Brin		Ocres
28	Dorado de Seda		Verde Dorado Nuevo
29	Bianco de lujo		Verde Dorado Antigua
30	Turqueza Redondo		Naranja
31	Palo Rosa		Arena Nuevo
32	Coral Redondo		Lila Nuevo
Cubres Organza			
34	Fucsia con Orilla		Lazos Turquezas
35	Arena Con Lineas Doradas		Palo Rosa
36	Redondo Gris de Organza Bordado		Coral de Organza
37	Vintage Brocado		Lazos Fucsia
38	Turqueza con Orilla Organza		
39	Caminos de Cuadritos Negros		
40	Caminos de Color Rojo		
41	Dorado Ocre Nuevo		
42	Morado Nuevo		
43	Crema de Lineas Nuevo		
44	Gris de organza tiras blancas		
45	Vintage gris		
46	Pentagono de organza		
47	Caminos color verde		
48	Caminos color Morado		
49	Caminos color azul		
50	Fucsia Redondo		
51	Pedido Por:		Recibido por:
52	Hora y fecha de Entrega		
53	Observaciones:		
54			

Tabla 1.2 Plantilla antigua. Fuente: Hotel Barceló Guatemala City

Control de inventarios de mantelería para eventos en el Hotel Barceló Guatemala City

Como se puede observar en la tabla 1.2 la plantilla se encontró en un documento Excel, en la cual todos los ejecutivos tienen acceso.

El inventario de la mantelería que utiliza el departamento, se encuentra en blanco, en el cual el ejecutivo debe marcar la cantidad de manteles que utilizara, informando que día y la hora del evento.

6.3 Programa a utilizar

Debido a que la herramienta propuesta es temporal y práctica se decidió utilizar Excel, la cual es una herramienta con la cual los ejecutivos se encuentran familiarizados. La carpeta se encuentra localizada dentro carpeta llamada “Compartida” la cual todos los ejecutivos tienen acceso y pueden modificar. (Ver figura 1.7)













Nombre	Fecha de modifica...	Tipo	Tamaño
 Abril	18/03/2017 01:43 ...	Hoja de cálculo d...	331 KB
 Agosto	18/03/2017 01:58 ...	Hoja de cálculo d...	341 KB
 Diciembre	18/03/2017 02:19 ...	Hoja de cálculo d...	341 KB
 Enero	18/03/2017 02:27 ...	Hoja de cálculo d...	326 KB
 Febrero	18/03/2017 02:23 ...	Hoja de cálculo d...	308 KB
 Julio	18/03/2017 01:54 ...	Hoja de cálculo d...	341 KB
 Junio	21/03/2017 12:01 ...	Hoja de cálculo d...	331 KB
 Marzo	18/03/2017 02:28 ...	Hoja de cálculo d...	341 KB
 Mayo	18/03/2017 01:46 ...	Hoja de cálculo d...	341 KB
 Noviembre	18/03/2017 02:12 ...	Hoja de cálculo d...	331 KB
 Octubre	18/03/2017 02:15 ...	Hoja de cálculo d...	341 KB
 Septiembre	18/03/2017 02:06 ...	Hoja de cálculo d...	341 KB

Figura 1.7 Carpeta de control de mantelería

Se decidió a dividir por mes, debido a que hay eventos todos los días, de igual forma Excel es una hoja de cálculo, la cual no se debe sobre cargar de información, conjuntamente es una manera más práctica para los ejecutivos debido a que organizan eventos con 6 meses de anticipación, por lo que buscar el mes se les facilita.

Cada mes se dividió por semana. (Ver figura 1.8)

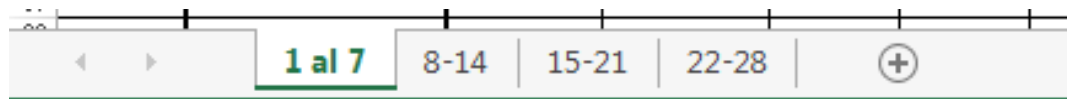


Figura 1.8 División de hojas

6.3 Creación de una plantilla

Con la información recolectada se decidió a realizar una nueva plantilla. (Ver Anexo 1)

Para mantener el control de la mantelería cada ejecutivo debe llenarla al momento de realizar el contrato con el cliente, verificando la disponibilidad.

Se mantuvo la división de las categorías en:

- Manteles
- Cubremantel
- Cubre Organza
- Fundas
- Faldones
- Moñas
- Caminos

Cada uno desplegando los colores los cuales el hotel posee.

Se consideró importante agregar columnas de:

- Fecha
- Evento

El cliente junto al ejecutivo le asignan un nombre al evento, por ejemplo “XV años Ana Jimena”, ya que es importante conocer dónde se encuentra en uso el inventario. La fecha ya se encuentra escrita, solamente para que el ejecutivo realice la búsqueda del día.

Control de inventarios de mantelería para eventos en el Hotel Barceló Guatemala City

La función más importante para mantener el control son las filas que adicionalmente se agregó

- Stock
- En uso
- Disponibles

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1			Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock
2			600	250	70	79	76	90	75	45	97
3			En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso
4			35	0	0	55	0	0	0	0	0
5			Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles
6			565	250	70	24	76	90	75	45	97
7	MANTELES										
8	Fecha	Eventos	Largo Blanco	Redondo Blanco	Redondo Café	Redondo Plateado	Redondo Arena	Redondo Gris Mate	Redondo Verde de Olivo	Redondo Negro	Rojo tafeta
9	01/02/2017	XV Años Ana Jimena	16			15					
10		Congreso Vaquita Feliz	19			40					
11											
12											
13											
14											
15											
16											

Tabla 1.3 Ejemplo control de inventario

A continuación como en la tabla 1.3 se llenan la casilla de “Eventos”, con el nombre que se le asigno, en seguida el ejecutivo llena la casilla con la cantidad de manteles que necesita, generando un proceso.



Figura 1.9 Proceso del control de inventarios. (Elaboración propia)

Capitulo siete: Conclusiones y recomendaciones

7.1 Conclusiones

- Cuando una función administrativa es inexistente, no se llega a alcanzar la finalidad, el cual es la satisfacción del cliente.
- Al incluir la función administrativa de control también colaborara a mantener una comunicación constante entre los ejecutivos del departamento de Mercadeo y Ventas con los demás departamentos involucrados con la mantelería.

7.2 Recomendaciones

- Los ejecutivos y el gerente del área es importante que monitoreen y utilicen periódicamente el formato que se entregó y el cual tienen disponible para anticiparse a posibles futuros problemas que pueden ser evitados.
- El hotel debe invertir en un programa de inventario más completo y especializado en el cual tengan acceso departamentos que se encuentran involucrados con el contacto de la mantelería, como lavandería y montaje, para obtener una correcta retroalimentación de la información y un adecuado control.

Bibliografía

- Stoner, J., y Wankel, C. (1989). Administración (3ª ed). México: Prentice Hall.
- Koontz, H. , Weihrich, H. y Cannice, M (2012). Administración una perspectiva global y empresarial (14ª ed.). México: McGraw.
- Koontz, H. , Weihrich, H (1990). Administración. Mexico : McGraw-Hill.
- Krajewski, L., Ritzman, L., Malhotra, M (2008). Administración de operaciones procesos y cadenas de valor (8ª ed). México: Pearson.
- Robbins, P., y Coulter, M. (2005). Administración un empresario competitivo (8ª ed). México: Pearson.

Control de inventarios de mantelería para eventos en el Hotel Barceló Guatemala City

1	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock
2	59	15	35	350	130	480	130	200	228	180	220	160	350	180	100	150	150	30	170	120	480	125	75	160	85	58
3	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles
6	59	15	35	350	130	480	130	200	228	180	220	160	350	180	100	150	150	30	170	120	480	125	75	160	85	58
7	FALDONES			MOÑAS																				CAMINOS		
8	Blancos	Negros	Gris Mate	Gris Organza	Vino tinto Organza	Morado De organza	Café Organza	Arena Organza	Tuquesa	Fucsia	Naranja de Lujo	Verde Manzana	Dorado Nuevo Organza	Reversible	Ocre	Verde Dorado Nuevo	Verde Dorado Antigo	Terracota de brin	Corintas de brin	Naranjas de organza	Rojas de organza	Celeste de Organza	Rosado Palido	Azules	Caminos negros	Caminos rojos
9																										
10																										
11																										
12																										
13																										
14																										
15																										
16																										
17																										
18																										
19	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock	Stock
20	59	15	35	350	130	480	130	200	228	180	220	160	350	180	100	150	150	30	170	120	480	125	75	160	85	58
21	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso	En Uso
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles
24	59	15	35	350	130	480	130	200	228	180	220	160	350	180	100	150	150	30	170	120	480	125	75	160	85	58
25	FALDONES			MOÑAS																				CAMINOS		
26	Blancos	Negros	Gris Mate	Gris Organza	Vino tinto Organza	Morado De organza	Café Organza	Arena Organza	Tuquesa	Fucsia	Naranja de Lujo	Verde Manzana	Dorado Nuevo Organza	Reversible	Ocre	Verde Dorado Nuevo	Verde Dorado Antigo	Terracota de brin	Corintas de brin	Naranjas de organza	Rojas de organza	Celeste de Organza	Rosado Palido	Azules	Caminos negros	Caminos rojos
27																										
28																										
29																										
30																										
31																										
32																										
33																										
34																										