

## **Informe final pasantía**

Presentado por:

Josue Mahecha Guevara

Asesor

Andrés Mauricio Mejía Martínez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de Empresas

Villeta – Cundinamarca

2023

## **Resumen**

El presente contenido describe los conocimientos administrativos y organizacionales aplicados en Hotel Casa Mia, en donde se busca formalizar el registro y control de inventarios del restaurante, propiedad planta y equipo, registro de huéspedes, términos y condiciones en la prestación del servicio, funciones y responsabilidades de los trabajadores y establecer las directrices estratégicas de la empresa.

Para ello se realiza una toma física del inventario inicial en productos del restaurante, elementos propiedad, planta y equipo, se realiza un borrador de los términos y condiciones del servicio, se observa las principales necesidades dentro de las áreas de trabajo para determinar funciones y responsabilidades y se analiza la naturaleza, proyección y estructura organizacional.

Como resultado se obtiene una matriz en Excel para el registro, control, evaluación y seguimiento de los productos del restaurante y elementos propiedad planta y equipo, Términos y condiciones del servicio, manual de funciones camarera, directrices estratégicas como misión, visión, objetivos, estrategias, valores organizaciones y organigrama.

***Palabras Claves: Inventarios, Funciones y responsabilidades, Directrices estratégicas.***

### **Abstract**

This content describes the administrative and organizational knowledge applied in Hotel Casa Mia, which seeks to formalize the registration and inventory control of the restaurant, property, plant and equipment, registration of guests, terms and conditions in the provision of service, roles and responsibilities of workers, establish the strategic guidelines of the company.

For this purpose, the initial inventory of the restaurant's products, property, plant and equipment is physically taken, a draft of the terms and conditions of service is made, the main needs within the work areas are observed to determine roles and responsibilities, and the nature, projection and organizational structure are analyzed.

As a result, an Excel matrix is obtained for the registration, control, evaluation and monitoring of the restaurant's products and elements of property, plant and equipment, terms and conditions of service, waitress functions manual, strategic guidelines such as mission, vision, objectives, strategies, organizational values and organizational chart.

***Key words: Inventories, Roles and responsibilities, Strategic guidelines.***

## Tabla de contenido

Tabla de figuras.....	5
Introducción .....	6
Planteamiento del problema .....	7
Justificación .....	8
Objetivos .....	9
Objetivo general .....	9
Objetivos específicos .....	9
Marco teórico .....	10
Metodología .....	14
Resultados .....	16
Discusión.....	33
Conclusiones.....	36
Bibliografía.....	37

## Tabla de figuras

<b>Figura 1</b> <i>Matriz para el control de inventarios propiedad planta y equipo</i> .....	17
<b>Figura 2</b> <i>Formato para el registro de entradas y salidas del inventario</i> .....	18
<b>Figura 3</b> <i>Matriz con inventario inicial productos del restaurante</i> .....	19
<b>Figura 4</b> <i>Matriz para el ingreso de productos al inventario del restaurante</i> .....	20
<b>Figura 5</b> <i>Matriz para el registro de salidas del inventario del restaurante</i> .....	21
<b>Figura 6</b> <i>Formato ficha de registro para huéspedes</i> .....	22
<b>Figura 7</b> <i>Términos y condiciones de la prestación del servicio</i> .....	23
<b>Figura 8</b> <i>Manual de funciones camarera</i> .....	24
<b>Figura 9</b> <i>Lista de chequeo responsabilidades de la camarera</i> .....	25
<b>Figura 10</b> <i>Plantilla para la gestión del pago de trabajadores por nómina</i> .....	26
<b>Figura 11</b> <i>Plantilla para el pago de trabajadores por horas</i> .....	27
<b>Figura 12</b> <i>Día de bienestar trabajadores</i> .....	28
<b>Figura 13</b> <i>Planilla relación de personal requerido según ocupación del hotel</i> .....	29
<b>Figura 14</b> <i>Organigrama Hotel Casa Mia</i> .....	32

## **Introducción**

En cumplimiento del plan de trabajo establecido para el desarrollo de la pasantía a continuación se da a conocer los conocimientos aplicados en Hotel Casa Mia, a partir de un análisis inicial del estado de la organización se determinó las necesidades más importantes, entre las cuales están: la formalización en sus procesos de control de inventario del restaurante, propiedad planta y equipo, lo cual contribuye a una mayor rentabilidad, seguimiento y evaluación en el comportamiento de los productos, para ello se realizó la toma física del inventario y se creó una matriz en Excel para su ingreso y control.

De otro lado se halló la necesidad de establecer los términos y condiciones de la prestación del servicio, elaborándose un formato en formato PDF para luego ser compartido en los medios de reservas del hotel.

Se observó la necesidad de crear formatos para el registro de los huéspedes, manuales de funciones del área de camarería, distribución de personal de acuerdo a la ocupación del hotel, para lo cual se diseñaron en documento Word y se compartieron a la administración, al mismo tiempo se crearon plantillas en Excel para el pago de los trabajadores por horas y a tiempo completo, aportando también a la formalización laboral de algunos de ellos mediante contratos formales y la cobertura de todas sus prestaciones sociales.

Finalmente se observó que el hotel no contaba con una planeación estratégica y se elaboró la misión, visión, objetivos, estrategias, valores y organigrama, aportando de esta manera una base y una estructura que le permita una proyección clara y una articulación en sus procesos que permita el alcance de sus objetivos.

### **Planteamiento del problema**

Hotel Casa Mia es una empresa nueva en el sector turístico del municipio de Villeta, con un año en funcionamiento, diseñado y construido inicialmente para ser una casa de alquiler para familias o grupos de 30 a 40 personas, que con el tiempo fue tomando la forma de hotel debido a que la demanda era más orientada hacia esta modalidad. Sus propietarios no tienen experiencia ni conocimiento en el área administrativa; a su vez la demanda creciente y la acogida que este ha tenido en el sector ha creado una gran necesidad de organizar e implementar procesos administrativos que faciliten su funcionamiento, control y rentabilidad, como el cumplimiento de las normativas que lo rigen, para esto se formula la siguiente pregunta:

¿Cuál es la incidencia de la aplicación de conocimientos y procesos administrativos en la organización y desarrollo de una empresa?

### **Justificación**

La aplicación de procesos administrativos contribuye a establecer una estructura organizacional, identificar el perfil del personal que necesita la empresa, orienta el camino a seguir para alcanzar sus objetivos y establece un uso eficiente de los recursos. Como lo afirma Euroinnova “El proceso administrativo, permite controlar de manera organizada los recursos y disponerlos de manera eficiente. Este proceso puede ser aplicado en cualquier tipo de empresa y cada uno de los miembros de la organización debe conocer su rol dentro del proceso en general”.

Para ello se plantea la construcción de la planeación estratégica, elaborando la misión, visión, objetivos, valores, organigrama de Hotel Casa Mia.

De otro lado formalizar el manejo y control de inventarios del restaurante, propiedad, planta y equipo mediante la creación de una matriz en Excel que permita el registro de entradas, salidas y existencias de inventario en tiempo real, como establecer protocolos con formatos para las funciones y responsabilidades, términos y condiciones del servicio.

Todo lo anterior proporciona una ruta clara a seguir por parte de la microempresa, con herramientas que le permitan avanzar y logre consolidarse y posicionarse en el mercado.



## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Aplicar los conocimientos adquiridos en el programa administración de empresas, para contribuir a la organización y desarrollo de la microempresa Casa Mia Group, mediante la construcción de la planeación estratégica y la formalización del registro y control de inventarios, como los protocolos de funciones y responsabilidades del área de camarería.

### **Objetivos Específicos**

Elaborar directrices estratégicas: misión, visión, valores, objetivos y estrategias.

Realizar toma física, registro y control de inventarios propiedad, planta y equipo.

Formalizar el registro y control de los productos del restaurante mediante matriz en Excel.

Establecer manual de funciones y responsabilidades para el área de camarería, acompañado de una lista de chequeo el control y seguimiento.

### Marco teórico

La aplicación de los conocimientos administrativos en el establecimiento y desarrollo de las organizaciones proporcionan una base sólida a partir de la cual puedan ser estructuradas, proyectadas y evaluadas en sus procesos para que estos se encaminen al cumplimiento de sus objetivos, como es descrita su importancia por los siguientes autores:

Chiavenato (1999) “la administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planificación, organización, dirección, de todos sus esfuerzos realizado en todas las áreas de la organización”

Hampton, (1992) “la organización es ordenar y agrupar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad, y jerarquía, y estableciendo las relaciones que entre dichas unidades deben existir”

Fernández, (1991), la importancia de la administración se basa en lo siguiente:

1. La administración se da donde quiera que exista una organización.
2. El éxito de una empresa u organismo social, se debe a la buena administración que posea.
3. Para las grandes empresas, la administración científica es esencial. Para las empresas pequeñas y medianas, la manera más indicada de competir con otras es el mejoramiento de su administración, dicho en otras palabras, tener una mejor coordinación de sus recursos incluyendo al humano.
4. Para lograr un incremento en la productividad, dependerá de una adecuada administración.

5. Para las organizaciones que están en vías de desarrollo, el principal elemento para desarrollar su productividad y su competitividad con otras es mejorar la calidad en su administración.

Dentro de los procesos administrativos de gran importancia encontramos la gestión de inventarios, los cuales son definidos por Etecé, E (2020) como bienes tangibles que se tienen para la venta o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para ser comercializados posteriormente. Los inventarios comprenden, las materias primas, productos en proceso, productos terminados o mercancías, materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados, empaques, envases e inventarios en tránsito. Para poder manejar un inventario se debe tomar en cuenta el movimiento de un producto, las causas externas e internas de la empresa, los históricos de ventas, etc., de tal manera que se pueda tener un stock mínimo que no aumente costos de almacenamiento, y tener un balance entre la atención al cliente y los activos de una empresa.

Los inventarios representan una de las partes más importantes del activo circulante de una empresa, por lo tanto, se hace necesario mencionar algunos de los objetivos que estos permiten alcanzar, Según Mora, Garcia (2010)

Los principales objetivos de la gestión de inventario son:

- Apoyar la rentabilidad de la compañía.
- Disminuir las ventas perdidas.
- Entregar oportunamente los productos.
- Dar un nivel adecuado de servicio con un costo de stock en equilibrio.
- Responder ante imprevistos de la demanda y la oferta (amortiguador)

- Determinar la inversión óptima de inventario de acuerdo a las posibilidades financieras de la organización.
- Rotar adecuadamente las existencias para evitar deterioro, obsolescencia o desperdicios.

Los inventarios también tienen una clasificación que Según Míguez Pérez & Bastos Boubeta, (2006), Existen varios tipos de inventarios, con diferencias notables entre las distintas industrias, y los más comunes son los siguientes:

- Inventarios de materias primas: Son aquellos que están constituidos por los productos que van a ser procesados. Los inventarios de este tipo transmiten información relativa a la producción prevista y a su estacionalidad, a la eficacia de la planificación y la seguridad de las fuentes de suministros.
- Inventarios de mercancías: Éstos incluyen los bienes adquiridos por las empresas, que van a ser vendidos sin someterse a procesos de transformación.
- Inventarios de productos en proceso: Están formados por los bienes en proceso de manufactura, es decir, por aquellos artículos que están siendo utilizados durante el proceso de producción. Se trata de productos parcialmente terminados.
- Inventarios de productos terminados: Se trata de inventarios que agrupan todos aquellos productos transformados y manipulados por la empresa mediante los procesos de producción, estos productos se almacenan a la espera de ser vendidos.
- Inventarios de materiales y suministros: Están constituidos por los elementos necesarios para la elaboración de los productos. Entre dichos elementos destacan: las materias primas secundarias, que se diferencian por industrias; los productos de consumo necesarios para el proceso de producción (combustibles, pinturas, maquinaria, etc.).

En la búsqueda de articular y orientar todos los procesos, encontramos como eje central la planeación estratégica que es definida por Amador (2004),

Como una herramienta que permite a las organizaciones prepararse para enfrentar las situaciones que se presentan en el futuro, ayudando con ello a orientar sus esfuerzos hacia metas realistas de desempeño, por lo cual es necesario conocer y aplicar los elementos que intervienen en el proceso de planeación.

Sallenave (1991), afirma que La Planificación Estratégica es el proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo. No es un dominio de la alta gerencia, sino un proceso de comunicación y de determinación de decisiones en el cual intervienen todos los niveles estratégicos de la empresa». La Planificación Estratégica tiene por finalidad producir cambios profundos en los mercados de la organización y en la cultura interna.

la Planeación Estratégica no es un fin en sí misma, al contrario, es el medio para concertar esfuerzos bajo un marco referencial consensado, que motive y movilice a todos los integrantes de la organización. Una conceptualización precisa es la siguiente, elaborada por Banco Interamericano de Desarrollo BID

Planificar significa anticipar el curso de acción que ha de tomarse con la finalidad de alcanzar una situación deseada. Tanto la definición de la situación deseada como la selección y el curso de acción forman parte de una secuencia de decisiones y actos que realizados de manera sistemática y ordenada constituyen lo que se denomina el proceso de planificación.

## **Metodología**

Para el desarrollo de la pasantía se utilizó inicialmente un tipo de investigación por observación en forma directa a cada una de las áreas de la empresa y los procesos utilizados en su funcionamiento, luego se realizaron entrevistas a los encargados de áreas, tomando nota de la información suministrada, para conocer de una manera más completa el manejo aplicado, y así determinar las necesidades más urgentes dentro de la misma.

Después de este análisis se encontró que la empresa no cuenta con una organización administrativa ni procesos claramente definidos y organizados, dentro de lo más urgente que se halló es la gestión, control y evaluación de inventarios en los productos del restaurante, elementos propiedad, planta y equipo; para lo cual se realizó un conteo físico de cada uno de estos, con una descripción detallada, cantidad y observaciones, seguido a ello se creó una matriz en Excel, asignando un código para cada elemento el cual permita su identificación, para el cargue y descargue del inventario inicial.

Posteriormente de haber ingresado la información en la matriz inicial, se crearon dos adicionales, para el registro de las entradas y salidas, y de esta manera tener actualizados los inventarios para su control y evaluación.

De otro lado se evidencio la necesidad de formatos para el registro de los huéspedes, y protocolos para el área de camarería, incluyendo manual de funciones y responsabilidades como las respectivas listas de chequeo para su verificación, todo estos se realizaron en formato de Word y Excel, se socializaron con la gerencia y se hicieron las modificaciones sugeridas, para luego distribuidas con el personal encargado estas áreas.

En el avance de la practica dentro de la organización se identificó la importancia de formatos para la liquidación de los trabajadores por horas y de tiempo completa, los cuales se

diseñaron en Excel y se compartieron al área de tesorería, al mismo tiempo se investigó sobre la legislación laboral vigente y se contribuyó para la formalización de algunos trabajadores, creando contratos a término fijo y generando la cobertura de seguridad social.

En otro aspecto de gran relevancia como lo es el área de talento humano se identificó problemas de comunicación, falta de claridad en funciones y responsabilidades, el inadecuado manejo en la resolución de problemas, por ello se propuso a la gerencia desarrollar un día de bienestar y capacitación para el personal del hotel, en donde se propiciará un espacio para escuchar, orientar y capacitar sobre las problemáticas mencionadas.

Finalmente se evidencio que la organización no cuenta con una planeación estratégica, no hay misión, visión, objetivos ni estrategias definidas, como tampoco la existencia de un organigrama que brinde información clara acerca de su estructura.

## **Resultados**

Después de realizar un análisis inicial de la empresa, identificar sus principales necesidades y aplicar los respectivos conocimientos administrativos, se obtienen los siguientes resultados:

1. La creación de una matriz en Excel para el registro, control de los inventarios de propiedad planta y equipo, como podemos observar en las figuras a continuación.



**Figura 1**

*Matriz para el control de inventarios propiedad planta y equipo*

INVENTARIO PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO HOTEL CASA MIA				
Realizo: Josue Mahecha			Fecha: Diciembre 10 de 2022	
CUARTO DE MAQUINAS Y HERRAMIENTAS				
CODIGO	Articulo	Cantidad	Descripción	Observaciones
1	Luz led 18w	5	Bigled	
2	Luz led 3 W	3	Mercurio	
3	Pala metálica	1	Jardín	
4	Alicate	1		
5	Tijeras para jardín	2		
6	Destornillador de pala	1		
7	SERRUCHO de madera	1		
8	SERRUCHO para jardinería	1	Gavilán	
9	Taladro	1	Black and Decker	
10	Brocas	8		
11	Pistola de silicona 9"	1		
12	Pala plástica para jardín	1	Amarilla y negra	
13	Llave para bujía planta	1		
14	Puntero 3/8	1		
15	Nivel mano	1		
16	Destornillador de estrella	2		
17	Llave extensiva 6"	2	una de 6 y una de 8	
18	Pala metálica para jardinería	2		
19	Segueta con Marco	1		
20	Cortaseto	1	Works	
21	Hombresolo	1		
22	Martillo	1		



Figura 3

Matriz con inventario inicial productos del restaurante

INVENTARIO RESTAURANTE HOTEL CASA MIA											
CODIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	STOCK INICIAL	ENTRADAS	SALIDAS	SALDO	Costo Unitario	Costo Total	Precio Venta	Utilidad	% Utilidad
<b>BEBIDAS</b>											
CVC001	Cerveza Corona	Botella	13	24	18	19	\$3.667	\$69.673	\$7.000	\$3.333	91%
CVS001	Cerveza stella	botellas	5	24	1	28	\$4.500	\$126.000	\$7.000	\$2.500	56%
CCDM001	Club colombia doble malta	Lata	0	0	0	0	\$2.500	\$0	\$5.000	\$2.500	100%
CCD001	Club colombia dorada	Lata	21	0	4	17	\$2.708	\$46.036	\$5.000	\$2.292	85%
CCN001	Club colombia negra	Lata	30	0	0	30	\$2.708	\$81.240	\$5.000	\$2.292	85%
CCR001	Club colombia roja	Lata	0	0	0	0	\$2.667	\$0	\$5.000	\$2.333	87%
COR001	Coronita	Botella	11	0	4	7	\$2.817	\$19.719	\$5.000	\$2.183	77%
HK001	Heineken	Lata	28	0	0	28	\$2.000	\$56.000	\$5.000	\$3.000	150%
PK001	Poker	Lata	24	0	4	20	\$2.292	\$45.840	\$5.000	\$2.708	118%
PDM001	Poker doble malta	Lata	5	0	0	5	\$2.300	\$11.500	\$5.000	\$2.700	117%
VIN002	Vino la Scond	botella	1	0	0	1	\$38.500	\$38.500	\$95.000	\$56.500	147%
VIN003	Vino CasaredBlend	botella	1	0	0	1	\$49.500	\$49.500	\$130.000	\$80.500	163%
VIN004	Vino Gato negro	botella	1	0	0	1	\$49.900	\$49.900	\$130.000	\$80.100	161%
VIN001	vino Santa Ana	botellas	3	0	0	3	\$21.500	\$64.500	\$50.000	\$28.500	133%
CC001	Coca cola Normal	Botella x 400 ml	28	0	8	20	\$1.833	\$36.660	\$4.000	\$2.167	118%
CCZ001	Coca Cola zero	Botella x 400 ml	9	0	1	8	\$1.833	\$14.664	\$4.000	\$2.167	118%
AG001	Agua sin gas Casa Mia	Botella	102	0	13	89	\$1.350	\$120.150	\$4.000	\$2.650	196%
AG002	Agua con gas pool	Paquete x 20 unidades	6	20	5	21	\$875	\$18.375	\$4.000	\$3.125	357%
ACB001	Agua Cristal	Botellon	0	0	0	0	\$8.000	\$0		-\$8.000	
GP001	Gaseosa postobon tamarindo	Botella	2	0	1	1	\$1.250	\$1.250	\$4.000	\$2.750	220%
<b>EMBUTIDOS</b>											
CHOR001	Chorizos			0	0	0	\$1.400	\$0		-\$1.400	-\$1
IM001	Jamon Cerdo Viendo	paquete x 15 tajadas	0	0	0	0		\$0		\$0	#DIV/0!

## Figura 4

*Matriz para el ingreso de productos al inventario del restaurante*

FECHA	CODIGO	DESCRIPCIÓN	Unidad	CANTIDA	Valor Unitario	Valor total
1/01/2023	PCR001	Papa criolla	bolsa x 150 gr	40	\$ 1.050	\$ 42.000
1/01/2023	QBY001	Quimbayas	paquete X 18	36	\$ 489	\$ 17.600
3/01/2023	PP002	Papas pollo	paquete	24	\$ 521	\$ 12.500
3/01/2023	PLI001	Papas limon	paquete	12	\$ 1.042	\$ 12.500
3/01/2023	EMP001	Empanadas	Unidad	24	\$ 1.250	\$ 30.000
3/01/2023	BNN001	Bananos	Kilo	3	\$ 2.960	\$ 8.879
3/01/2023	BNN001	Bananos	Kilo	1	\$ 3.625	\$ 3.625
3/01/2023	PPY001	Papaya	Kilo	2	\$ 3.444	\$ 6.888
3/01/2023	PAF001	Papa a la francesa	bolsa x 150 gr	80	\$ 1.500	\$ 120.000
3/01/2023	PTB001	Pan tajado Blanco extralargo	Paquete x 28 porci	86	\$ 272	\$ 23.400
3/01/2023	PH001	Pan Hamburguesa	Paquete X 12 Un	12	\$ 983	\$ 11.800
3/01/2023	QB001	Queso en bloque	x 400 gr	1	\$ 9.500	\$ 9.500
3/01/2023	PMR001	Pulpa maracuya	paquete	8	\$ 1.625	\$ 13.000
3/01/2023	PM003	Pulpa mora		0	\$ 1.250	\$ 5.000
3/01/2023	PL001	Pulpa Lulo		0	\$ 2.000	\$ 8.000
3/01/2023	PU001	Pulpa Uva		0	\$ 1.750	\$ 7.000
3/01/2023	CE001	Cebolla	Libra	3	\$ 3.000	\$ 9.000
3/01/2023	CEC001	Cebolla Cabezona		0	\$ 3.000	\$ 9.000
3/01/2023	PLA001	Platano		0	\$ 1.500	\$ 15.000
3/01/2023	FRE001	Fresa	Bandeja	2	\$ 3.500	\$ 7.000
3/01/2023	TRU001	Trucha	Porcion 400 gr	11	\$ 10.995	\$ 120.950
3/01/2023	PCH001	Pechuga	porcion x 300 gr	12	\$ 9.497	\$ 113.960
3/01/2023	SALM001	Salmon	Porcion 200 gr	12	\$ 13.440	\$ 161.280
3/01/2023	CHU001	Churrasco	Porcion x 400 gr	16	\$ 14.644	\$ 234.300
3/01/2023	MOJ001	Mojarra	X libra	20	\$ 9.275	\$ 185.500
3/01/2023	COR001	Coronita	Botella	6	\$ 2.817	\$ 16.900

▶ Productos Entradas Salidas ⊕

**Figura 5**


*Matriz para el registro de salidas del inventario del restaurante*

FECHA	CODIGO	DESCRIPCIÓN	Unidad	CANTIDAD
1/01/2023	PCH001	Pechuga	porcion x 300 gr	1
1/01/2023	CC001	Coca cola Normal	Botella x 400 ml	2
1/01/2023	LM001	Limon	Libra	1
1/01/2023	PP002	Papas pollo	paquete	1
1/01/2023	AG001	Agua sin gas Casa Mia	Botella	1
1/01/2023	AG001	Agua sin gas Casa Mia	Botella	1
1/01/2023	VKD001	Vasos Kids		0 1
1/01/2023	CVC001	Cerveza Corona	Botella	4
1/01/2023	PPC001	Pan perro Caliente	paquete x 6	1
1/01/2023	SALA001	Salchicha Americana	Paquete	3
1/01/2023	PAF001	Papa a la francesa	bolsa x 150 gr	1
1/01/2023	PH001	Pan Hamburguesa	Paquete X 12 Un	2
1/01/2023	CH001	Carne Hamburguesa	paquete 450 Gr x 5 Unidades	2
1/01/2023	COR001	Coronita	Botella	1
1/01/2023	AG001	Agua sin gas Casa Mia	Botella	1
1/01/2023	PM002	Pulpa mango	paquete	1
1/01/2023	CCD001	Club colombia dorada	Lata	2
1/01/2023	SALM001	Salmon	Porcion 200 gr	1
1/01/2023	PAF001	Papa a la francesa	bolsa x 150 gr	1
1/01/2023	PH001	Pan Hamburguesa	Paquete X 12 Un	3
1/01/2023	CH001	Carne Hamburguesa	paquete 450 Gr x 5 Unidades	3
1/01/2023	PLA001	Platano		0 2
1/01/2023	PM002	Pulpa mango	paquete	1
1/01/2023	PH001	Pan Hamburguesa	Paquete X 12 Un	2
1/01/2023	AT001	Atun	136 Gr	1

*Nota.* Se crearon formatos en Word y Excel para el registro de huéspedes, términos y condiciones del servicio, manual de funciones y responsabilidades área de camarería junto a listas de chequeo para su verificación, como se evidencia en las siguientes imágenes:

Figura 6

*Formato ficha de registro para huéspedes*


						<b>FICHA DE REGISTRO</b>	
<b>NOMBRE COMPLETO/full name</b>			<b>DOCUMENTO/document</b>			<b>NACIONALIDAD/nationality</b>	
			CC. <input type="checkbox"/>	C.E. <input type="checkbox"/>	PASP. <input type="checkbox"/>		
			Número:				
<b>LLEGADA/arrival</b>	<b>SALIDA/ departure</b>	<b>NUMERO PERSONAS/persons</b>		<b>TARIFA POR HABITACIÓN /Room rate</b>	<b>TIPO Y TAMAÑO HABITACION/ room Quantity</b>		
		<b>Adultos</b>	<b>Niños</b>				
<b>DIRECCION DE RESIDENCIA/home address</b>		<b>TELEFONO/ phone</b>		<b>CIUDAD/ city</b>	<b>PAIS/ country</b>		
<b>CORREO ELECTRONICO/ e-mail</b>			<b>PLACA DEL VEHICULO/vehicule plate</b>		<b>PROCEDENCIA/ coming from</b>	<b>DESTINO/going to</b>	
<b>CANTIDAD PAGADA/ Amount paid:</b>		<b>FORMA DE PAGO/payment method</b>			<b>FIRMA HUESPED/ guest sigmenture</b>		
<b>FORMA DE RESERVA/Reservation Source</b>		Efectivo/ cash <input type="checkbox"/>					
<b>FECHA DE RESERVA:</b>		Otros/ others <input type="checkbox"/>					
<b>OBSERVACIONES:</b>							

**Figura 7***Términos y condiciones de la prestación del servicio***TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

Casa Mía es un hotel que busca brindar un servicio de calidad orientado al confort y bienestar de sus huéspedes, por tal razón compartimos la siguiente información que busca garantizar la excelencia en la prestación de nuestros servicios.

- La Gerencia se reserva el derecho de admisión y permanencia.
- La entrega de la habitación por parte del Hotel se realizará a partir las 3:00 pm y el huésped deberá hacer entrega de la habitación antes de las 12:00 M; después de esa hora, el hotel tendrá derecho a efectuar un cargo extra según la tarifa vigente.
- Todas las personas con reserva deberán registrarse antes de la entrega de las habitaciones.
- Es necesario a la hora de realizar el registro de ingreso, presentar el documento de identidad de cada persona, incluidos los menores de edad.
- El pago del hospedaje será efectuado en el registro de ingreso.
- El consumo y distribución de alcohol está prohibido para menores de edad en todos los hoteles, Art 1 Ley 124/94 y demás normas vigentes.
- En caso de pérdida de las llaves de la habitación se generará un cobro de (\$ 20.000).
- Para la limpieza de la habitación, se deberá informar y dejar las llaves en la recepción.
- Por razones de seguridad, es prohibido el acceso a las habitaciones de personas que no están registrados en el hotel. Si el huésped recibe visitas,

**Figura 8***Manual de funciones camarera*

	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	REVISIÓN: 01
	CAMARERA	FECHA 08-12-2022
		PÁGINAS: Página 1 de 1

**HABITACIONES**

1. Revisar en los diferentes cajones de la alcoba si han dejado algún elemento los huéspedes y retirarlo, en caso de encontrar objetos de valor dar aviso en administración.
2. Recoger y cambiar los juegos de cama usados: sábanas, sobre sábanas, fundas.
3. Verificar que el forro del edredón este limpio de lo contrario cambiarlo.
4. Revisar que no haya telarañas ni bichos debajo de las camas, mesas de noche, paredes, techos, rincones etc.
5. Cambiar camas, dejando bien templadas, sabanas, sobre sábanas, edredones. Colocar las almohadas y cojines verticalmente.
6. Limpiar polvo de todo el mobiliario, incluyendo tv.
7. Lavar baño exhaustivamente dejando vidrios de puertas y espejos relucientes.
8. Hacer asepsia y desinfección de ducha, sanitario y lavamanos.
9. Colocar toalla para pies a la salida de la ducha.
10. Dejar rollo de papel usado con sticker del hotel, más un rollo nuevo adicional con sticker sobre el sanitario.



## Figura 9

### Lista de chequeo responsabilidades de la camarera

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
LISTA DE CHEQUEO ASEO HABITACIONES	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha
Responsable: _____														
1. Revisar en los diferentes cajones de la alcoba si han dejado algún elemento los huéspedes y retirarlo, en caso de encontrar objetos de valor dar aviso en administración.														
2. Recoger y cambiar los juegos de cama usados: sábanas, sobre sábanas, fundas.														
3. Verificar que el forro del edredón este limpio de lo contrario cambiarlo.														
4. Revisar que no haya telarañas ni bichos debajo de las camas, mesas de noche, paredes, techos, rincones.														
5. Cambiar camas, dejando bien templadas, sábanas, sobre sábanas, edredones. Colocar las almohadas y cojines verticalmente.														
6. Limpiar polvo de todo el mobiliario, incluyendo tv.														
7. Lavar baño exhaustivamente dejando vidrios de puertas y espejos relucientes.														
8. Hacer asepsia y desinfección de ducha, sanitario y lavamanos.														
9. Colocar toalla para pies a la salida de la ducha.														
10. Dejar rollo de papel usado con sticker del hotel, más un rollo nuevo adicional con sticker sobre el sanitario.														
11. Colocar elementos de aseo, jabón líquido para manos, jabón pequeño para cuerpo, champo y rínse.														
12. Colocar toallas de cuerpo y manos según la cantidad de huéspedes, revisando que estén sin manchas.														
13. Colocar toallas de piscina, de acuerdo a la cantidad de huéspedes de la habitación.														
14. Limpiar una vez a la semana el ventilador de la habitación.														
15. Limpiar, barrer y trapear el balcón revisando que no tenga animales.														

*Nota.* De otro lado se crearon plantillas en Excel para gestionar el pago de los trabajadores por nómina y por días, como se puede observar a continuación:

Figura 10

*Plantilla para la gestión del pago de trabajadores por nómina*

LIQUIDACIÓN TRABAJADORES TIEMPO COMPLETO					
Nombre del trabajador			Periodo liquidado		
Concepto	Base para liquidar	Porcentaje	Valor asumido por el trabajador	Porcentaje	Valor sumido por el empleado
Salario	\$ 1.160.000				\$ 1.160.000
Prima de servicios				8,33%	\$ 96.628
Cesantias				8,33%	\$ 96.628
Intereses de cesantias				12%	\$ 1.084
vacaciones				4,17%	\$ 48.372
salud		4%	\$ 46.400	8,50%	\$ 98.600
pensión		4%	\$ 46.400	12,00%	\$ 139.200
		<b>Total</b>	<b>\$ 92.800</b>		
ARL				0,52%	\$ 6.055
Sena				2%	\$ 23.200
ICBF				3%	\$ 34.800
Caja de compensación				4%	\$ 46.400
Dotación				2,50%	\$ 29.000
				<b>Total</b>	<b>\$ 1.779.967</b>



**Figura 12**


*Día de bienestar trabajadores*



*Nota.* Después de analizar las tareas a realizar de acuerdo a la ocupación del hotel, se creó un formato con la relación del personal que se requiere en cada caso.

Figura 13

*Planilla relación de personal requerido según ocupación del hotel*

	PERSONAL	REVISIÓN: 01
	OPERATIVO	FECHA: 02-02-2023
		PÁGINAS: Página 1 de 1
<b>SEGÚN OCUPACIÓN</b>		
De 1 a 5 huéspedes	1 cocina 1 camarera	
De 6 a 10 Huéspedes	1 cocina + 1 Auxiliar 1 mesero 1 camarera	
11 a 15	1 cocina + 2 Auxiliares 1 mesero (dar apoyo a camarera) 1 camarera	
16 a 30	1 cocina + 2 Auxiliares 2 mesero (dar apoyo a camarera) 1 camarera	

Finalmente se creó parte de la planeación estratégica para el hotel, la cual se plasmó de la siguiente manera:

- **Misión:** Casa Mia es un moderno y lujoso Hotel Boutique con amplias y confortables, instalaciones diseñadas para el descanso familiar. Ubicado en las montañas de Colombia, lo que permite disfrutar del paisaje y la tranquilidad de la naturaleza.
- **Visión:** Casa Mia busca a partir del año 2024 posicionarse como un hotel familiar de alta calidad en la región del Gualivá, mediante la dotación de amenities en sus habitaciones, que generen un mayor confort, y la ampliación de sus instalaciones lo cual permitirá ofrecer una amplia variedad de opciones de alojamiento a sus clientes.

- **Valores:**

Confort: Mantener un constante esfuerzo por el bienestar del cliente.

Calidad: Garantizar que todos los procesos se desarrollen con excelencia.

Cumplimiento: Asegurar que los clientes reciban y disfruten los servicios ofrecidos.

Amabilidad: brindar un trato digno, respetuoso y humano a nuestros clientes.

Rectitud: Cumplir con las leyes y normativas vigentes.

Solidaridad: Ser de apoyo para la comunidad generando empleo.

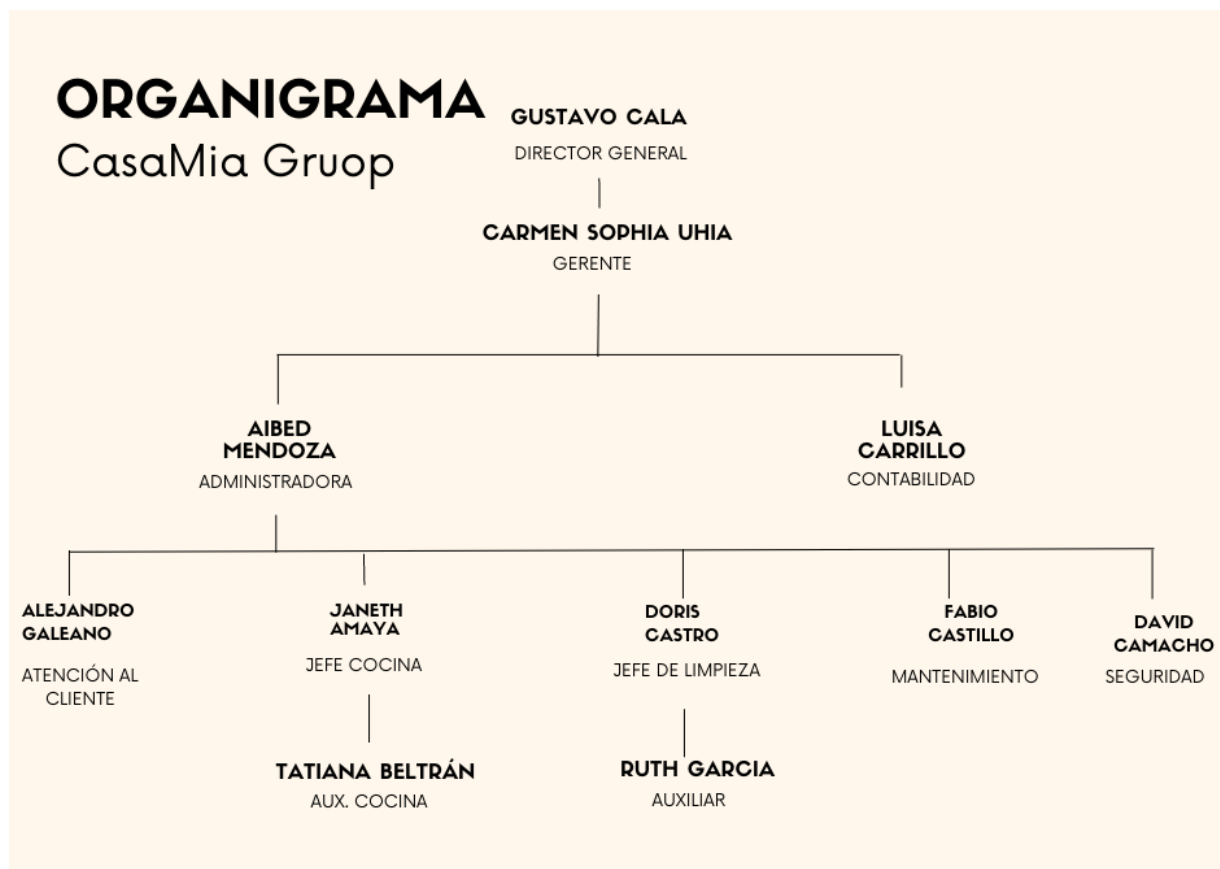
Transparencia: Claridad en los procesos.

Innovación: Disposición para mejorar e implementar nuevas ideas.

- **Objetivos:**

- Consolidar un equipo de trabajo completo y estable, formalizando su contratación de acuerdo a la legislación laboral.
- Fidelizar clientes por medio de la calidad en la atención, servicios ofrecidos y costos.

- Ampliar las opciones de entretenimiento y ocio.
- **Estrategias:**
  - Buscar personal calificado de acuerdo a las áreas de trabajo que lo requieran, realizar entrevistas y periodos de prueba.
  - Continua capacitación al personal para mantener la calidad en el servicio.
  - Otorgar descuentos a clientes antiguos y un contacto directo para realizar la reserva, flexibilidad en horarios de ingreso y salida del hotel.
  - Adecuar nuevas áreas para juegos, SPA, caminatas ecológicas y jacuzzi.

**Figura 14***Organigrama Hotel Casa Mia*



## Discusión

Dentro de los principales aportes realizados al hotel Casa Mia encontramos la creación de una matriz en Excel para el registro, control, evaluación y seguimiento de los inventarios del restaurante, propiedad planta y equipo, lo cual es de gran importancia para una organización como lo define Cruz (2017)

Un inventario, sea cual sea la naturaleza de lo que contiene, consiste en un listado ordenado y valorado de productos de la empresa El inventario, por tanto, ayuda a la empresa al aprovisionamiento de sus almacenes y bienes ayudando al proceso comercial o productivo, y favoreciendo con todo ello la puesta a disposición del producto al cliente.

Con esta herramienta la empresa puede tener un mayor conocimiento del comportamiento de los productos y elementos que son utilizados para su funcionamiento, ejercer un mejor control y ajustar los gastos e inversiones de acuerdo a su rendimiento y utilidad.

Sin embargo, no es una herramienta completa, ya que en el funcionamiento del restaurante se utilizan productos en diferentes presentaciones y cantidades (Frutas, verduras, líquidos) los cuales no se pueden cuantificar de manera exacta por lo que hay un grado de inexactitud a la hora de realizar el control, pese a ello se puede controlar alrededor de un 80%, reduciendo de esta manera el desperdicio y pérdidas en los inventarios. Para un mayor control se recomienda el uso de un software especializado que permita registrar y descargar las cantidades exactas de cada producto.

De otro lado se realizó la formalización de procesos relacionados con formatos para el registro de huéspedes, términos y condiciones del servicio, protocolos para el área de camarería que incluyen manual de funciones, junto a listas de chequeo para su verificación, lo cual provee

organización, claridad y facilidad para la realización de estas actividades orientadas hacia la calidad en el servicio.

En estos aspectos se observa la falta de disposición por parte del personal del hotel para hacer uso de los formatos, como para realizar el control de los mismos, por lo que se aconseja una mayor concientización sobre la importancia en el uso de estos.

También se contribuyó a la formalización laboral de algunos trabajadores y la creación de plantillas en Excel que faciliten el pago de aquellos que están a tiempo completo y por horas, lo anterior contribuye a la motivación y estabilidad laboral del personal y puedan llegar a desempeñarse de una mejor manera en sus funciones aportando al crecimiento de la empresa, Como lo afirma Castaño B & Colaboradores. (2009)

Todo individuo tiene un objetivo cuando ingresa a la gran masa de la población económicamente activa y es la de recibir una compensación por su trabajo. Así como el empresario tiene una motivación de generar valor a través de su actividad empresarial, el trabajador busca satisfacer las necesidades de él y su familia al recibir una recompensa por la labor realizada, esa recompensa que inicialmente es el salario, pero que a la medida del tiempo y para ganar en el bienestar de los individuos se ha mejorado con los beneficios adicionales y con la necesidad de los empresarios de retener el mejor talento que genera la diferencia a la hora de alcanzar las metas de la organización.

Pese a lo anterior cuando se observa los costos económicos que representa para una empresa naciente la formalización laboral de cada trabajador, es entendible que esto incida en que muchas de ellas no puedan asumir una formalización laboral de todos sus trabajadores, sino que este sea un proceso que se vaya dando en la medida que la empresa vaya logrando mayor solides en el mercado.

Finalmente, dentro de los aportes realizados a Hotel Casa Mia, se construyo parte de planeación estratégica, como lo es la misión visión, valores, objetivos, estrategias y organigrama, dando así un enfoque a la empresa y una ruta a seguir para alcanzar sus objetivos, como lo expresa

Ramírez y Cabello (1997), la primera herramienta que una empresa debe de implementar para transformarse en una organización competitiva es la planeación estratégica, pues por medio de ella es posible determinar muy claro a dónde quiere ir, de tal manera que, partiendo de donde se encuentra, pueda fijar los derroteros o estrategias necesarios para lograr su misión.

de acuerdo con Pacheco (2006, p.38), la planeación estratégica es el proceso por el cual los directores de una organización prevén su futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones para alcanzarlos.

El proceso de construir la planeación estratégica dentro de una organización en complejo, debido a las muchas variables que intervienen en el desarrollo de los objetivos propuestos, en muchas ocasiones este se debe ir modificando y adaptando a las posibilidades reales de la empresa.

## Conclusiones

El uso de las herramientas que ofrece los conocimientos administrativos en la conformación y el desarrollo de una empresa, permiten que estas optimicen el uso de sus recursos humanos y económicos, mediante un manejo apropiado y un control para evaluar su comportamiento, también facilitan el desarrollo de los procesos, por la claridad y equilibrada distribución al personal encargado.

Gestionar de manera adecuada los inventarios de productos dentro de una organización, trae grandes beneficios como:

- Evita que se malgasten y por ello se generen sobrecostos.
- Permite conocer la utilidad que se esta obteniendo por medio de ellos.
- Muestra el comportamiento en precios de los productos para tomar decisiones sobre otras alternativas mas económicas.
- Evita las perdidas injustificadas y sin reportarse.

Finalmente, después de plasmar la planeación estratégica, la organización tiene unas metas definidas y el camino que debe recorrer para llegar allí, esto le permite canalizar todos sus esfuerzos y recursos hacia ello, como también anticiparse y prepararse para los desafíos que esto implique. Ahora pueden compartir a su personal a donde quieren llegar y hacerlos parte de lo que se quiere lograr.

## Referencias Bibliográficas

Amador, F (2002). *La planeación estratégica en el proceso administrativo*.

<https://www.gestiopolis.com/la-planeacion-estrategica-en-el-proceso-administrativo/>

Castaño B & Colaboradores. (2009). Compensación salarial y calidad de vida. Redalyc.org, 89  
94.

Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría general de la administración*. Quinta edición.

Edit. McGraw-Hill. México D.F.

Cruz Fernández, A. (2017). Gestión de inventarios. Málaga: Ic Editorial. Obtenido de

[https://books.google.com.ec/books?id=Dw9aDwAAQBAJ&dq=gestion+de+inventario+s+egun+cruz+2017&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=Dw9aDwAAQBAJ&dq=gestion+de+inventario+s+egun+cruz+2017&source=gbs_navlinks_s)

Euroinnova (2023). El proceso administrativo.

<https://www.euroinnova.co/blog/procesoadministrativo>.

Fernández J. A. (1991). *El proceso administrativo*. Edit. Diana. México.

FIAEP. (2014). Control y manejo de inventario de almacén. Barcelona: Fundación

Iberoamericana de Altos Estudios Profesionales.

Hampton, D. (1992). *Administración*. Tercera edición. Edit. McGraw-Hill. México D.F.

"Inventario". Autor: Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. Para: *Concepto.de*. Disponible en:

<https://concepto.de/inventario/>. Última edición: 1 de octubre de 2020. Consultado: 11 de mayo de 2023

Míguez Pérez, M., & Bastos Boubeta, A. I. (2006). Introducción a la Gestión de Stocks. Vigo:

Ideaspropias Editorial.

Mora García, L. (2011). Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes.

Bogotá: Ecoe Ediciones.

Mora García, L. A. (2010). *Gestión logística integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones

Pacheco, C., (2006). *Presupuestos un enfoque gerencial*. México: iMCP.

Ramírez, d. y Cabello, M. (1997). *Empresas Competitivas*. México. Editorial McGraw Hill.