



Reporte Final de Estadía

Alejandro Hernández Sánchez

“Implementación de la metodología Kaizen
para el control de Inventarios en el Hotel
HB de Córdoba, Ver”.

Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz

Programa Educativo
INGENIERÍA EN DESARROLLO E INNOVACIÓN EMPRESARIAL

**Reporte para obtener título de
Ingeniero en Desarrollo e Innovación Empresarial**

**Proyecto de estadía realizado en la empresa
Hotel Hb S.A DE C.V.**

**Nombre del proyecto
“Implementación de la metodología Kaizen para el control de
Inventarios en el Hotel HB de Córdoba, Ver**

Presenta
TSU. Alejandro Hernández Sánchez

En la ciudad de Cuitláhuac Ver., 20 abril 2018.

Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz

Programa Educativo

Ingeniería en Desarrollo e Innovación Empresarial

Nombre del Asesor Industrial

Lic. Moisés Rivas Solís

Nombre del Asesor Académico

MID. Irving Ilhuicamina Mendoza Ruíz

Jefe de Carrera

Mtro. Carlos Alberto Ruiz López

Nombre del Alumno

TSU. Alejandro Hernández Sánchez

Dedicatoria

A mis padres, por estar conmigo, por enseñarme a crecer y a que si caigo debo levantarme, por apoyarme y guiarme, por ser las bases que me ayudaron a llegar hasta aquí.

El presente trabajo es dedicado a mi familia quienes han sido parte fundamental para escribir este proyecto, ellos son quienes me dieron grandes enseñanzas y los principales protagonistas de este “sueño alcanzado”.

Gracias los amo.

Agradecimientos

En primer lugar deseo expresar mi agradecimiento al Lic. Moisés Rivas Solís por la dedicación y apoyo que ha brindado a este proyecto, por el respeto a mis sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas. Gracias por la confianza ofrecida desde que llegué al hotel hb.

Así mismo, agradezco a la Lic. Griselda Huerta Morales supervisora del Departamento de compras por su apoyo personal y humano ante estos 4 meses que han sido una experiencia inolvidable, gracias por sus enseñanzas y por dejarme desenvolverme profesionalmente dentro del hotel.

Gracias también al apoyo de mi familia, de mis padres y de mi hermana, porque sin ellos no hubiera terminado la carrera y no sería un profesionalista.

Gracias por su paciencia, comprensión y solidaridad con este proyecto, por el tiempo que me han concedido cada uno. Sin su apoyo este trabajo nunca se habría escrito y por eso, este trabajo es también el suyo.

A todos, muchas gracias.

RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo Implementar la metodología Kiazen para el control de inventario de insumos en el Hotel hb de la ciudad de Córdoba, Veracruz y llevar a cabo un control de mercancías.

El Hotel hb ubicado en la ciudad de Córdoba, Veracruz, es una empresa encargada de proveer a sus clientes un servicio de hotelería de primera calidad, por medio de un trato amable y cálido. Además de brindarles un refugio de comodidad, tranquilidad y seguridad que los huéspedes necesitan durante una visita de placer o negocios. Tomando la excelencia y el cuidado de cada detalle como su carta de presentación.

El hotel presenta desconocimiento en el uso y aplicación de un control eficiente de inventario, la presente propuesta busca detectar, diseñar e integrar procedimientos adecuados que lleven a cabo un control de entradas, almacenamiento y salidas de mercancía de las áreas con mayor consumo dentro del hotel en las áreas de cocina y restaurant.

Se consideraran diversos factores clave para la detección de necesidades que presenta el Hotel hb a través de la metodología causa raíz.

Se presenta un problema en el sentido de que cada área debe realizar un inventario semanal para indicar la cantidad de mercancía existente en sus diferentes almacenes, naciendo una problemática sobre las áreas que no llevan un control en sus inventarios correctamente causando desabasto en las mercancías de cada área.

Abstract

The objective of this project is to implement the Kiazen methodology for the inventory control of supplies at the HB Hotel in the city of Córdoba, Veracruz and carry out a merchandise control.

The hb Hotel located in the city of Cordoba, Veracruz, is a company in charge of providing its customers with a first class hotel service, through friendly and warm treatment. In addition to providing a refuge of comfort, tranquility and security that guests need during a visit of pleasure or business. Taking excellence and care of every detail as your cover letter.

The hotel presented ignorance in the use and application of an efficient control of inventory, the present proposal seeks to detect, design and integrate adequate procedures that carry out a control of entrances, storage and exits of merchandise of the areas with the highest consumption inside the hotel in the kitchen and restaurant areas.

Several key factors for the detection of needs presented by the Hotel hb will be considered through the root cause methodology.

A problem arises in the sense that each area must carry out a weekly inventory to indicate the quantity of merchandise existing in its different warehouses, giving rise to a problem on the areas that do not keep track of their inventories correctly, causing shortages in the merchandise of each area.

Índice general

Dedicatoria	1
Agradecimientos	2
Resumen	3
Abstract	4
Índice de ilustraciones	7
Índice de tablas	8
Índice de graficas	8
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Estado del Arte	10
Marco teórico	13
1.2 Planteamiento del Problema	19
1.3 Objetivos	19
Objetivo general:	19
Objetivos específicos:	19
1.4 Definición de variables	19
1.5 Caso hipotético	¡Error! Marcador no definido.
1.6 Justificación del Proyecto	23
1.7 Pregunta de investigación	23
1.8 Limitaciones y Alcances	23
Limitaciones	23
Alcances	24
1.9 La Empresa (Nombre de la empresa)	24
Marco Contextual	24
Descripción de la empresa	24
Filosofía Empresarial	27
Misión	27
Visión	27
Políticas de privacidad	28

Políticas de reservación	28
Organigrama.....	29
Matriz FODA.....	30
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA.....	31
CAPÍTULO 3. DESARROLLO DEL PROYECTO	34
Implementación del método kaizen.....	34
Selección del tema.....	34
Equipo de trabajo.	35
Obtención y análisis de datos	35
Gembutsu	41
Plan de contramedidas.....	47
Seguimiento y evaluación de los resultados.....	47
Estandarizar y expansión.....	50
Resultados.....	50
Proceso de compra en un hotel.....	42
Proceso de compra y requerimientos de mercancía del hotel hb.....	43
Diagrama de proceso de compra en un hotel	46
Comparación de precios	68
1. Captura de posibles proveedores.....	69
2. Clarificar la oportunidad del proveedor.....	71
3 .Listado de datos del proveedor.	72
4. Se abre carpeta de formas de pago.	73
5. Se abre ficha en el seguimiento de oportunidades.....	74
6. Organizamos los productos que nos ofrecen los proveedores.	74
7. Compartimos calendario de entrega de mercancía.....	75
8..Buscamos segundas opciones si los proveedores principales no tienen el producto solicitado.	76
9. Verificamos presupuesto disponible del hotel de los productos de cada proveedor.....	77
4.1 Resultados.....	51
4.2 Trabajos Futuros	56

4.3 Recomendaciones	56
Anexos	57
Cuestionario	66
Glosario	78
Bibliografías	84

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 1.1 Logo del hotel.....	24
<i>Ilustración 2 1.2 Fachada del hotel.</i>	25
Ilustración 3 1.3 Instalaciones.....	26
Ilustración 4 1.4 Servicios.....	26
<i>Ilustración 5 1.5 Organigrama.</i>	29
<i>Ilustración 6 1.6 Matriz FODA</i>	30
<i>Ilustración 7 1.7 Proceso de compra</i>	42
Ilustración 8 1.8 Proceso de compra de un hotel.	43
Ilustración 9 Diagrama de procesos de compra.....	46
<i>Ilustración 13 1.11 Existencias de mercancías.</i>	58
<i>Ilustración 14 1.12 Total de existencias.</i>	59
<i>Ilustración 15 1.13 Requisición de cocina</i>	60
<i>Ilustración 16 1.14 Requisición de restaurant.</i>	61
<i>Ilustración 17 1.15 Requisición de ama de llaves.</i>	62
<i>Ilustración 18 1.16 Requisición de recepción.</i>	63
<i>Ilustración 19 1.17 Requisición de eventos.</i>	64
Ilustración 20 1.18 visión y misión	65
Ilustración 21 1.19 cuestionario.....	66
Ilustración 22 1.20 Programa de entradas y salidas.....	67
<i>Ilustración 23 1.9 Comparativo de precios de proveedores de verdulería.</i>	68

Índice de tablas

<i>Tabla 1 Primera pregunta y resultados</i>	36
<i>Tabla 2 Segunda pregunta y resultados</i>	37
<i>Tabla 3 tercera pregunta y resultados</i>	38
<i>Tabla 4 cuarta pregunta y resultados</i>	39
<i>Tabla 5 quinta pregunta y resultados</i>	40
<i>Tabla 6 Indicadores de gestión/ compras y aprovisionamiento</i>	47
<i>Tabla 7 Indicadores de gestión/planificación y gestión de inventarios</i>	49
<i>Tabla 8 Captura de proveedores.</i>	70
<i>Tabla 9 Clarificar la oportunidad del proveedor</i>	71
<i>Tabla 10 Listado de datos del proveedor.</i>	72
<i>Tabla 11 Se abre carpeta de formas de pago</i>	73
<i>Tabla 12 Se abre ficha en el seguimiento de oportunidades</i>	74
<i>Tabla 13 Organizamos los productos que nos ofrecen los proveedores.</i>	74
<i>Tabla 14 Compartimos calendario de entrega de mercancía.</i>	75
<i>Tabla 15 Buscamos otras opciones de proveedores</i>	76
<i>Tabla 16 Verificamos presupuesto disponible para los productos a comprar.</i>	77

Índice de graficas

<i>Grafica 1 de pastel De la pregunta 1</i>	37
<i>Grafica 2 de pastel de la pregunta 2</i>	38
<i>Grafica 3 de pastel de la pregunta 3</i>	39
<i>Grafica 4 de pastel de la pregunta 4</i>	40
<i>Grafica 5 de pastel de la pregunta 5</i>	41

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

El presente reporte tiene como finalidad implementar procedimiento de eficiencia y eficacia en los inventarios del El hotel hb S.A de C.V , la cual es una empresa mexicana, ubicada en la ciudad de Córdoba , Veracruz especializada en ofrecer servicios de hotelería de alta calidad, los servicios que ofrecen se convierten en una ventaja competitiva para esta empresa.

En la actualidad las empresas hoteleras han tomado un papel muy importante en la ciudad, han evolucionado de manera constantemente logrando estar a la vanguardia y permanecer en un mercado competitivo al día de hoy. El entorno económico y tecnológico cada vez más complejo ha motivado a las empresas hoteleras a determinar cuáles son sus necesidades e identificando que requiere disponer de sistemas de información y diseños de control de procesos que constituyan un instrumento útil para la gestión y funcionamiento de la compañía.

A través de las situación que viven las empresas hoteleras , el presente proyecto se enfoca en la implementación de una metodología basa en mejorar sus inventarios de insumos para llevar acabo un control de mercancías en las áreas con mayor demanda semanal (cocina y restaurant).El método que se implementó en este proyecto permitió recolectar la información necesaria para identificar su problemática principal, dichas información fue aplicada en la metodología Kobetsu Kaizen ; con ella se desarrolló actividades que involucraron a todos los departamentos para llevar a cabo procesos eficientes en los inventarios con la finalidad de solucionar los problemas identificando a través de la

metodología causa raíz y para solucionar dicha problemática se identificó como propuesta de solución la metodología Kobetsu Kaizen .

1.1 Estado del Arte

Es aquel conjuntó de investigación que nos ayudaran a representar todo el desarrollo profesional del proyectó. El cual será útil para comprender la distintas problemáticas a investigar, así como las palabras clave, con el fin de generar nuevos conocimientos y comprensiones en el tema a desarrollar.

En el presenté estado de arte se mencionara las variables a investigar, así como los títulos de los libros donde se sacó la información y permitan entender mejor el tema a investigar.

1. El inventario es una herramienta de evaluación de mercancías, la cual ayuda a llevar un control de los productos adquiridos, las empresas la utilizan como una relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio total de sus bienes. (FIAEP, 2014)
2. El lote económico “es un modelo de cantidad fija de pedido, el cual calcula cuánta mercancía comprar de manera que se logre minimizar el costo asociado a la compra. Es utilizado por las empresas como una herramienta de evaluación para la toma de decisiones de compra” (Bundy, 1999)

3. Control de inventarios “es el procesos que se lleva a cabo pero de una manera más exhaustiva en el control de las existencias dentro del almacén. Esta técnica es utilizada por las empresas para llevar un control más detallado de las mercancías y cantidades existentes dentro de la empresa”. (FIAEP, 2014)
4. Requisición de compras “es un documento interno que envían las diferentes áreas de una organización para solicitar la adquisición de un producto o servicio, para las empresas es importante este tipo de documento ya que se describir lo que uno solicita y la cantidad que se necesita y se toma decisión de rechazar o aprobar el pedido”. (paz, 2002)
5. Check list “ es un formato que se realiza para controlar las actividades que sean repetitivas, para las empresas es un formato muy utilizado para llevar una recolección de datos sistemático y así detectar posibles errores. (Levitt, 2011)
6. Capacitación “es una herramienta utilizada para formar, instruir y enseñar a una o varias personas sobre algún proceso o tarea, las empresas la utilizan para formar profesionales con conocimientos generales y sean capaces de realizar varias actividades a la vez. (Siliceo, 2006)
7. Trabajo en equipo “ es un conjunto de 2 o más personas que cooperan entre sí para lograr un fin común, en las empresas se debe enseñar a trabajar en equipo ya que con esto logramos involucrar a todo el personal para desempeñarse dentro de la organización y lograremos

alcanzar las metas que conlleva a finalizar con éxito un proyecto o tarea”. (Fernandez, 2016)

8. Plan de acción “es una herramienta que se utiliza para planificar gestionar y controlar un proceso que deriva de muchos pasos o tareas, para las organizaciones es útil por una razón, conlleva a planificar y estructurar la hora de llevar a cabo un proyecto o proceso. (SAINZ, 2003)
9. Evento kaizen “ es un método utilizado para mejorar un proceso mediante trabajo en equipo cuyo fin es alcanzar los objetivos y resultados del proceso establecidos, para las empresas este método ayuda a controlar mejor cada uno de las tareas y así mantener un flujo constante y eliminar problemas o errores”. (Team, 2017)
10. Kobetsu kaizen “ es una herramienta que se utiliza para aumentar la productividad dentro de la empresa, para las organizaciones esta herramienta también funciona para que el personal trabaje en equipo y busquen un solución hacia el problema encontrado.

Marco teórico

Con el objeto de fundamentar el estudio se recurre a la revisión de teorías, estudios e investigaciones, las cuales guardan relación con el tema a investigar se encuentran varios trabajos relacionados.

Inventarios

Según la FIAEP “Los inventarios representan las partidas de los activo que son generadoras de ingresos para varios tipos de empresa, entre las cuales se encuentran las que tienen una actividad de transformación y las que se dedican a la compra, venta o comercialización. (FIAEP, 2014)

Lote económico

Según Harris y Bundy “la finalidad de este modelo es minimizar los costos de hacer nuevos pedidos y los costos de mantener inventarios. El punto mínimo de la suma de ambas curvas determina la cantidad denominada "Lote Económico de Compras" o "Lote Económico de Reposición". (Harris & Bundy, 1999)

Control de inventarios

Según la FIAEP El control de inventarios “es una herramienta fundamental en la administración moderna, ya que esta permite a las empresas y organizaciones conocer las cantidades existente de productos disponibles para la venta, en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables en las industrias”.(FIAEP, 2014)

Diagrama de Gantt

Mónica Tallado Jiménez dice “Es una representación gráfica de las actividades que componen el proyecto. La dimensión vertical enlista las actividades (una por línea) en tanto que la dimensión horizontal es el tiempo. Una vez que se han determinado las fechas de inicio y conclusión

programadas para cada actividad, se puede construir el diagrama de Gantt”.
(Jimenez, 2008)

Método de la cadena crítica

Según los autores Diego y Cruz “Todo proyecto tiene, como mínimo, un camino crítico que, además, es el de mayor duración del proyecto. Las tareas del camino crítico (denominadas críticas), no pueden sufrir retrasos sin que, a su vez, los sufra el proyecto”.(González-cruz, Asensio-cuesta, Diego-más, Alcaide-marzal, & Valencia, 2009)

Punto de reorden

Según Raúl Angulo el punto de reorden “consiste en la existencia de una señal al departamento encargado de colocar los pedidos, indicando que las existencias de determinado material o artículo han llegado a cierto nivel y que debe hacerse un nuevo pedido”(Angulo, 2017)

Método de máximos y mínimos de inventarios

Según Carlos Vidal “El Stock Mínimo y Máximo permite que la empresa siga proveyendo de servicio a los consumidores, sin que estos noten carencias de servicio o sin que se rompa la cadena del mismo. Así como saber el máximo de almacenaje disponible en la organización”.(Vidal, 2010)

Inventario de seguridad

Según FIAEP Inventario de seguridad “es la cantidad de inventarios que se deben tener en existencia para absorber fluctuaciones al azar en la Demanda o la utilización durante el Tiempo que transcurre entre la colocación del pedido y su recepción en bodegas”.(FIAEP, 2014)

Clasificación ABC

Según Carlos Alberto la clasificación ABC tiene como principal objetivo “optimizar la organización y gestión dentro de la empresa, para identificar

los artículos que tienen un impacto importante en nuestro valor global”.(Zuluaga, Gallego, & Urrego, 2011)

Cadena de suministros

Según Chopra, Sunil la cadena de suministros “permite una mejor prestación de servicio al cliente, engloba los procesos de negocio, las personas, la organización, la tecnología y la infraestructura física que permite la transformación de materias primas en productos y servicios intermedios y terminados que son ofrecidos y distribuidos al consumidor para satisfacer su demanda”.(Chopra & Meindl, 2013)

Rotación de inventarios

Para Valentina Gutiérrez la rotación de inventarios “representan la velocidad con que se mueven los inventarios dentro de la empresa, es decir, Se calcula dividiendo el importe de los inventarios entre el importe del costo de ventas, es decir, en venderse. Entre más alta sea la rotación significa que el las mercancías permanecen menos tiempo en el almacén, lo que es consecuencia de una buena administración y gestión de los inventarios”. (Gutiérrez & Vidal, 2008)

Inventario periódico

Según Esteve Fernández Se llama inventario periódico “porque consiste en realizar un control del inventario cada determinado tiempo o periodo, y para eso es necesario hacer un conteo físico de todas las existencias. Para poder determinar con exactitud la y precisión la cantidad de inventarios disponibles a una fecha determinada”.(Fernández, 2009)

Precio de inventario

Para Garrison, Ray Los costes de inventario “Son los costes relacionados con el almacenamiento y el mantenimiento del inventario durante un determinado período de tiempo. Generalmente, los costes de inventario se describen como un porcentaje del valor de inventario”. (Garrison, Noreen, & Brewer, 2008)

Utilización del espacio

Para Hemeryth Charpentier, “la utilización del espacio es un lugar o espacio físico para el almacenaje de bienes dentro de la cadena de suministro. Los almacenes son una infraestructura imprescindible para la actividad de todo tipo de agentes económicos”.

Ratio de devoluciones

Para José Morelos los ratios de devolución nos ayudan a medir el número de rotaciones por período de una determinada magnitud de la empresa.(Morelos, Fontalvo, & Vergara, 2010)

Proveedores

Para Balli Morales, Un proveedor es aquel tercero que abastece de materiales u otros suministros a la empresa, los cuales son necesarios para su desarrollo y funcionamiento.(Balli Morales, 2012)

Requisición de compra

Según Siles Paz, una requisición de compra permite la realización de una solicitud de adquisición de un producto o servicio a nivel interno de una organización. Es generada por un sector de la entidad y enviada al Departamento de Compras, que se encarga de aprobar o rechazar el pedido.(Siles Paz, 2002)

Gastos en general

Según Joseph García los gastos generales “es un término contable que se refiere a todos los gastos del negocio en curso no incluidos o relacionados con la actividad productiva (mano de obra directa, materiales directos o los gastos de terceros que se facturan directamente a los clientes”. (Prado, 1990)

Impuestos indirectos

Para Paul R. Krugman los impuestos indirectos es la cantidad de dinero o clase de impuesto recaudado por un agente económico que en general es una empresa que paga el impuesto al agente recaudador, repercute todo o

buena parte del monto de ese impuesto en quien es el consumidor final.
(Paul R. Krugman, 2008)

Costo de inventarios

Para Ernesto Reyes los costos de inventarios son los costes relacionados con el almacenamiento y el mantenimiento del inventario durante un determinado período de tiempo. (Reyes, 2002)

Productos

Según José Antonio Neira un producto es un objeto que se ofrece en un mercado con la intención de satisfacer al consumidor y proporcionarle lo que necesita o desea. (Neira, 2014)

Calidad

Para Jose Maria la Calidad es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia, Calidad describe lo que es bueno, por definición, todo lo que es de calidad supone un buen desempeño. (PASCUAL, 2001)

Precio

Para Maria Eugenia el precio es la expresión de valor que tiene un producto o servicio, manifestado en términos monetarios u otros elementos de utilidad, que el comprador debe pagar al vendedor para lograr el conjunto de beneficios que resultan de tener o usar el producto o servicio. (Escuadero, 2004)

Costo de mantenimiento

Según W. Bart Snellen La finalidad básica de la gestión de costos de mantenimiento es estimular la optimización del uso de mano de obra, cantidad de materiales, contratos y minimizar tiempos de paro. (Snellen, 1997)

Costo del almacén

Según Julián Juan el costo de almacenamiento de un producto “está directamente relacionado con el espacio ocupado en el almacén, así como el tiempo medio de permanencia en el mismo. (Tejero, 2008)

Costo de compras

Para Charles T. Horngren “el costo de compra es el valor original que uno paga por ese producto en el local de la marca”. (Charles T. Horngren, 2007)

Gastos

Según Francisco Cuevas “el gasto siempre implicará el desembolso de una cantidad de dinero, ya sea en efectivo o por otro medio de pago, y llevará asociada una contraprestación.” (Cuevas, 2004)

Check list

Para Steven Levitt “el check list es un formatos que se realiza para controlar las actividades repetitivas, y se encarga de recolectar datos ordenadamente y de forma sistemática para detectar posibles errores”. (Levitt, 2011)

Capacitación

Para Alfonso Siliceo la capacitación “es formar, instruir, entrenar o educar a alguien para su desarrollo profesional y aumento de conocimientos ante una actividad específica. (Siliceo, 2006)

Trabajo en equipo

Según Felisa Fernández El trabajo en equipo consiste en realizar una tarea en particular entre un grupo de dos o más personas con un mismo objetivo en común. (Fernandez, 2016)

Programa

Para Antonio Garrido un programa “es aquello que se planifica con la intención de ejecutarlo con posterioridad sin dejarlo a lo último”. (Garrido, 2006)

Plan de acción

Para José María Sainz El plan de acción “es una herramienta utilizada para la planificación, gestión y control de tareas o proyectos”. (SAINZ, 2003)

Diagrama de procesos

Según Luis Cisternas un diagrama de procesos “es una herramienta visual muy intuitiva para la gestión del trabajo que funciona para detectar y comunicar los pasos a seguir para lograr un propósito. (Cisternas, 2009)

Evento kaizen

Según Productivity Press Development Team el evento kaizen “es una cadena de acciones realizadas por equipos de trabajo cuyo objetivo es mejorar los resultados de los procesos existentes”. (Team, 2017)

Kobetsu kaizen

Según Euclides Coimbra el kobetsu kaizen “es una herramienta que busca aumentar la productividad personal así como el de equipos de trabajo”. (Coimbra, 2013)

1.2 Planteamiento del Problema

- En el hotel HB de Córdoba no mantienen un control adecuado de sus bienes, desconocen completamente lo que tienen almacenado en sus 2 bodegas. De esta manera se propone realizar un inventario de que garantice el abastecimiento de las 2 áreas con mayor consumo diario cocina y restaurant.

1.3 Objetivos

Objetivo general:

- Implementar un formato de inventario de insumos en el hotel.

Objetivos específicos:

- Implementar una herramienta de control de entradas y salidas (lote económico)
- Establecer formatos para el manejo de mercancías.
- Establecer el método de conteo de inventarios periódicos.

1.4 Definición de variables

- ✓ **La primera variable** es (inventarios) en el libro Control interno como herramienta para mejorar la gestión de los inventarios en las empresas, del autor FIAEP, menciona que los inventarios representan las partidas de los activos que son generadas de ingresos para varios tipo de empresa. La cual la problemática a

- investigar sería si los inventarios son herramientas factibles para llevar un registro de los bienes de las empresas.
- ✓ **La segunda variable** es (Lote económico) el cual el libro Administración de compras y abastecimientos, del autor Harris&Bundy, menciona que es aquella cantidad fija de pedidos que se debe calcular para lograr bajar el costo de la compra de algún producto. La cual la problemática a investigar sería si al realizar el modelo de lote económico podremos controlar los gastos de adquisición así como la disponibilidad de los mismos productos en los distintos almacenes.
 - ✓ **La tercera variable** es (control de inventarios) el cual el libro Control interno como herramienta para mejorar la gestión de los inventarios en las empresas, del autor FIAEP, menciona que es una herramienta fundamental ya que permite a las empresas conocer la cantidad de existencias de los productos disponibles para la venta o para uso propio de la organización. La cual la problemática a investigar sería si los inventarios son herramientas eficientes para el control de mercancías en un hotel.
 - ✓ **La cuarta variable** es (diagrama de Gantt) el cual el libro dirección de proyectos del autor Mónica Tallado, menciona que es una representación gráfica de las distintas actividades que componen el proyecto. La cual la problemática a investigar sería si el diagrama de Gantt sería una herramienta factible para la realización de proyectos dentro de un hotel.
 - ✓ **La quinta variable** es (check list) el cual el libro el efecto del check list del autor Steven Levitt, menciona que es un formato que se realiza para controlar las actividades repetitivas. La cual la problemática a investigar sería si el check list es una herramienta que funciona para recolectar datos sin que exista ningún tipo de error.

- ✓ **La sexta variable** (capacitación) el cual el libro capacitación y desarrollo del personal del autor Alfonso Silíceo, menciona que la capacitación es formar, instruir, entrenar o educar a alguien para su desarrollo profesional. La cual la problemática a investigar es si la capacitación es una herramienta que ayuda a desarrollar adecuadamente los conocimientos de no solo una persona si no varias más.
- ✓ **La séptima variable** es (plan de acción) el cual el libro plan estratégico en práctica del autor José maría Sainz, menciona que un plan de acción es una herramienta que se utiliza para planificar y controlar tareas o proyectos. La cual la problemática a investigar sería si es necesario realizar un plan de acción ante este problema y poder llevar las actividades en tiempo y forma sin ningún obstáculo.
- ✓ **La octava variable** es (trabajo en equipo) el cual el libro comunicación efectiva y trabajo en equipo del autor Felisa Fernández, menciona que el trabajo en equipo consiste en realizar un trabajo con un objetivo en común para dos a varias persona. La cual la problemática sería si formamos equipos y los llevamos a cumplir un objetivo en común esto ayudaría a mejorar la convivencia de los empleados dentro el hotel.
- ✓ **La novena variable** es (diagramas de proceso) el cual el libro diagramas de fases y su aplicaciones del autor Luís Cisternas, menciona que un diagrama de procesos es una herramienta visual muy intuitiva para la gestión de un trabajo para lograr varios propósitos a la vez. La cual la problemática sería si esta herramienta mencionada es factible para que los colaboradores realicen adecuadamente sus actividades diarias.
- ✓ **La décima variable** es (evento kaizen) el cual el libro kaizen.ii miglioramento continuo del autor productivity press development,

menciona que es una cadena de diferentes acciones a realizar por equipos trabajó para desarrollar un mismo objetivo en común. La cual la problemática sería si este proceso puede ayudar encontrar la raíz del problema y darle solución inmediatamente.

- ✓ **La onceava y última** es (kobetsu kaizen) el cual el libro kaizen in logistics and supply chains del autor Coímbra Euclides, menciona que es una herramienta que busca aumentar la productividad del personal mediante trabajos en equipo. La cual la problemática a investigar es si esta herramienta garantiza que allá apoyo en toda las actividades diarias del hotel.

Con cada una de las variables mencionadas nos ayudaran a entender con más detalle el objetivo de este proyecto de investigación para lograr desarrollar, complementar y solucionar las distintas problemáticas que se observaron en el hotel

1.6 Justificación del Proyecto

El hotel al ser el más reciente en el grupo, presenta una dinámica de trabajo que no permite mantener una comunicación efectiva entre su cadena de mando, teniendo problemas en la organización de sus procesos de las área de cocina y servicio al cliente.

En el área de compras se presentan gastos en exceso, ventas tienen la demanda no identificada de necesidades, los costos por almacenamiento no son identificados y sus pérdidas impactan directamente en los costos de operación del hotel.

Los colaboradores desconocen el funcionamiento del proceso logístico de compras, almacenamiento y venta, tomando en cuenta que las áreas antes mencionadas desconocen que son los conteos de inventarios.

La propuesta en este reporte pretende implementar un control de inventarios que garantice el abastecimiento adecuado en las áreas de mayor consumo (cocina y restaurant).

1.7 Pregunta de investigación

¿La comunicación organizacional es la causante de la falta de suministros e insumos dentro del hotel?

1.8 Limitaciones y Alcances

Limitaciones

- El poco tiempo que se tiene para la elaboración de un manual de inventarios completo.

- Falta de interés por parte de los jefes de cocina y restaurant.
- El poco tiempo se tiene para llevar a cabo una capacitación con cada uno de los jefes de áreas.

Alcances

- Este proyecto tiene como alcance llevar a cabo la implementación del manual de inventarios, así como una capacitación para los jefes de áreas para el buen manejo del programa de entradas y salidas de mercancías.

1.9 La Empresa (Nombre de la empresa)

Marco Contextual

Descripción de la empresa.

Hoteles HB, fundados en Córdoba, Veracruz por el empresario Sr. Manuel Bello Núñez prominente empresario, visionario que inicio su sueño con la apertura del hotel “Bello” en el centro de la ciudad de Córdoba, Veracruz. Eligió el nombre de “Bello” por ser su primer apellido.



Ilustración 1 1.1 Logo del hotel.

Actualmente el grupo considera a las siguientes propiedades:

- HOTEL BELLO VERACRUZ (Adolfo Ruiz Cortines 258, entre calle 5 y 7 Costa Verde, 94294, Boca del Río, Veracruz-Llave, México)
- HOTEL HB XALAPA (Av. Lázaro Cárdenas No. 9 Frac. Las Ánimas. Xalapa, Veracruz.)
- HOTEL BELLO CORDOBA (Av 2 319, Centro, 94500 Córdoba, Ver)
- HOTEL HB CORDOBA (Calle 8 y Av. 13 No. 1315 Fraccionamiento Bellavista, Córdoba, Ver.)

“HB” Córdoba¹ abrió sus puertas el pasado 20 de Octubre del 2014. Este complejo está ubicado estratégicamente para disponer de una manera más rápida y accesible a la autopista, centros comerciales, servicios bancarios y al centro histórico de la ciudad de Córdoba, Ver. El hotel HB fue diseñado para las personas que desean tranquilidad, placer y diversión en su viaje de negocios, familiar o descanso.



Ilustración 2 1.2 Fachada del hotel.

Cuenta con un moderno estilo arquitectónico armoniza perfectamente con este ambiente empresarial, sin dejar a un lado la relajación y los momentos de ocio. Tiene un total de 90 habitaciones (18 sencillas King size, 48 sencillas dobles, 6 junior King size, 12 junior dobles, 4 deluxe, 2 handicapped)

^{1 1} <http://www.hotelhbcordoba.com/hospedaje-en-cordoba-veracruz>

Servicios con los que cuenta

- Internet: Inalámbrico en toda el área del hotel.
- Lobby: Cuenta con confortables salas de espera y lectura para nuestros huéspedes.
- Restaurant Bar: Le ofrece desayunos buffet, comidas y cenas a la carta en diversidad de platillos.



Ilustración 3 1.3 Instalaciones.

- Terraza: con alberca y vista al parque ecológico Paso Coyol.
- Gimnasio: Dispone de aparatos calificados para practicar el deporte.

- Salones: Cuenta con 4 salones y el gran salón, para eventos sociales o juntas empresariales de mayor capacidad.

- Centro de Negocios: Le brinda el servicio de internet inalámbrico y cuenta con 3 computadoras independientes.

- Sala de Juntas: Disponible para 10 personas brindando el servicio de proyector y cañón en un ambiente ejecutivo para su comodidad.



Ilustración 4 1.4 Servicios.

- Equipo Audiovisual: Pantallas y rotafolios
- Estacionamiento con techado.

Room Service.

Filosofía Empresarial.

- Transparencia e identidad propia.
- Política de calidad dirigida a la entera satisfacción de sus clientes.
- Servicios óptimos en hospedaje, alimentos y bebidas.
- Atención personalizada y oportuna.

Ofrece servicios de banquetes, como coffe break, buffet para sus eventos sociales, empresariales y de negocios, así como cenas especiales

Misión ²

Proveer un servicio integral de hotelería contando con personal altamente capacitado que ofrece un trato personalizado, buscando exceder las expectativas de nuestros clientes.

Visión ³

Propiciar el turismo, buscando ser una empresa líder, altamente competitiva y vanguardista que ofrezca el mejor servicio de hospedaje.

⁴Valores

Los valores que posee la empresa Hoteles HB son los que la representan para brindar a sus clientes una excelente atención.

- Excelencia
- Honestidad
- Calidad
- Identidad
- Compromiso
- Hospitalidad
- Confiabilidad

² Imagen de la misión

³ Imagen de la visión

⁴ <http://www.hotelhbcordoba.com/hospedaje-en-cordoba-veracruz>

Políticas de privacidad

La seguridad es nuestra más alta prioridad para asegurar la confidencialidad de tu información personal.

Guardamos de manera segura en nuestro sitio toda la información. Esto incluye información personal tal como tú nombre y apellido, dirección personal y de negocios, número telefónico, dirección postal y dirección de correo electrónico.

La información que nos proporcionas no se comparte con terceras personas no autorizadas.

Es posible que compartamos tu información, solamente lo mínimo necesario, a compañías relacionadas con tu itinerario de viaje tales como líneas aéreas, hoteles, operadores terrestres, compañías locales de paseos, patrocinadores y otros proveedores.

Políticas de reservación⁵

- **Check In:** 15:00 hrs.

Check Out: 13:00 hrs.

- **Política de garantía:**

Se requiere de una tarjeta de crédito para garantizar la reservación.

- **Política de cancelación:**

Cancelar hasta 24 horas antes de la fecha de llegada para no generar cargos.

- **Política de no arribo:**

En caso de No Arribo, se cobrará una noche de estancia.

- **Política de persona extra:**

Se aplicará el cargo de 177.00 pesos a partir de la tercera persona en la misma habitación.

- **Política de menores:**

Se considera niños hasta los 11 años. Niños a partir de 12 años se cobrará como adulto; 2 Niños menores de 12 años podrán compartir la habitación con 2 adultos.

- **Política de mascotas:**

Disculpa, no aceptamos mascotas.

- **Política de sobreventa:**

En caso que el Hotel no pueda brindar el servicio de hospedaje contratado por el consumidor con una reservación proveniente de Internet Power, el Hotel por su propia cuenta, encontrará adecuadas alternativas para suplir el servicio contratado, que sean por lo menos igual o mejor a los beneficios contratados originalmente.

Al huésped se le ofrecerá transporte gratis al nuevo Hotel.

Al huésped se le otorgará al menos una llamada a su casa u oficina.

Organigrama

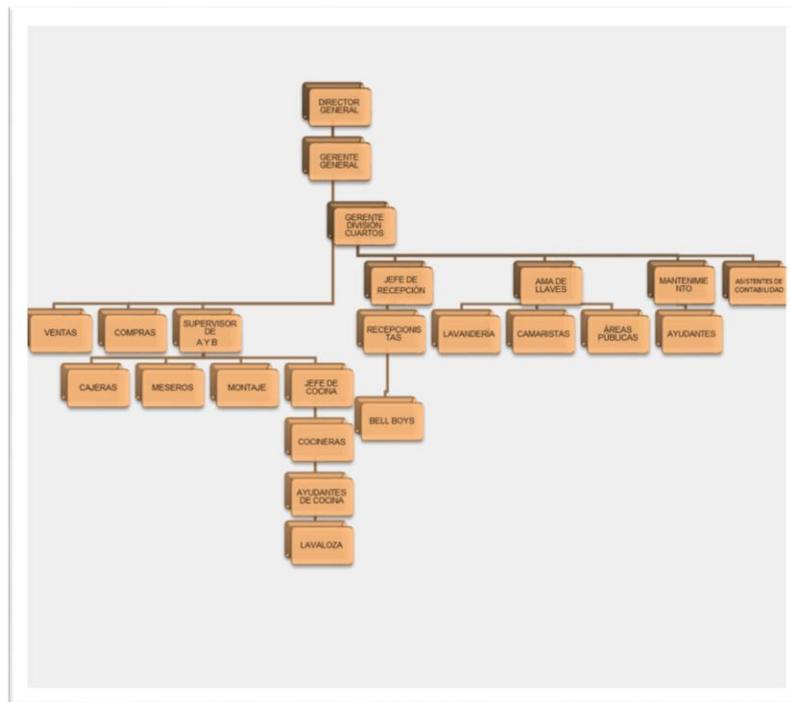


Ilustración 5 1.5 Organigrama.

Matriz FODA

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas.

<p><u>FACTORES</u> <u>EXTERNOS</u></p>	<p><u>Oportunidades</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incremento de llegadas turísticas y de negocios vía terrestre. 2. Utilización de redes sociales. 3. Aparición de nuevos nichos de mercado. 	<p><u>Amenazas</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crisis económica. 2. Inseguridad. 3. Lentitud por parte del gobierno para incrementar el turismo en la región.
<p><u>FACTORES</u> <u>INTERNOS</u></p>	<p><u>Fortalezas</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicación estratégica. 2. Desayunos buffet de calidad. 3. Precios accesibles. 4. Variedad de servicios disponibles. 5. Personal capacitado. 6. Posicionamiento en la mente del consumidor. 	<p><u>Debilidades</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cadena de abastecimiento no suficiente. 2. Falta de proveedores 3. Falta de personal 4. La falta de comunicación organizacional.

Ilustración 6 1.6 Matriz FODA

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

En este espacio abordaremos la descripción del método implementado con el que se alcanzaran los objetivos de la investigación, mediante la observación dentro de la empresa donde se realizó las estadías para identificar una problemática que afectan los procesos de las áreas de cocina y restaurante en el hotel HB de Córdoba.

Para identificar un problema la metodología de “Causa Raíz” permite identificar las a través de cuestionarios las principales causas que originan un problema y as u vez colocar dichas información en una herramienta “diagrama de Ishikagua”⁶ con la que centramos las problemáticas para ubicar el origen de las mismas.

Para el solucionar el problema la metodología que se implementó en el caso de estudio es KobetsuKaizen⁷ (Mejora enfocada) que son todas las actividades que se desarrollan con la intervención de las diferentes áreas que se involucran ante un problema raíz y busca promover el trabajo de equipo, la comunicación organizacional entre otros, los objetivos que faltan mencionar son los siguientes:

Objetivos del KobetsuKaizen:

- Mejorar el conocimiento de los procesos: Se refiere a entender perfectamente cada uno de los procesos que se realizan en las distintas actividades a desenvolverse.
- Solución de problemas: Se refiere a buscar una solución adecuada ante un problema encontrado dentro de la organización.
- Eliminar problemas: Se refiere a eliminar cada uno de los problemas ya solucionados y garantice que no volverán a ocurrir.

6

7

- Involucrar a todo el personal en planes de mejora: Se refiere a que los empleados de una organización deben participar en las prácticas a realizar para mejorar los conocimientos, aptitudes así como el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos en común.
- Mejorar la eficiencia del trabajo:

Existen 3 Tipos de KobetsusKaizen⁸ cada uno con su complejidad sobre la problemática

Kobetsu Kaizen Complejidad baja
Evento Kaizen: Complejidad media.
Kobetsu Kaizen Complejidad alta.

Desacuerdo con la situación que se identificó por parte de la herramienta de diagnóstico se propone implementar la segunda metodología para el proyecto (Eventos kaizen) que describe:

La implementación del método Evento **Kaizen**, se base en las siguientes etapas del ciclo PDCA ⁹El círculo de Deming está compuesto por cuatro etapas cíclicas, de tal forma que una vez terminada la cuarta etapa se debe regresar a la primera y repetir el ciclo. De esta manera, las actividades son reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras

La idea es que es lograr la mejora continua, es decir, el mejoramiento continuo de la calidad mediante la disminución de fallas, el aumento de la eficacia y eficiencia, la solución de problemas, y la previsión y eliminación de riesgos potenciales.

⁸

⁹ Las cuatro etapas para la mejora continua en la organización

Las cuatro etapas que componen el ciclo **PDCA** son:

Planificar: Se identifica cuáles serían las actividades que la organización necesita alcanzar en los objetivos establecidos.

Hacer: Se ejecutan los cambios necesarios para efectuar las mejoras requeridas.

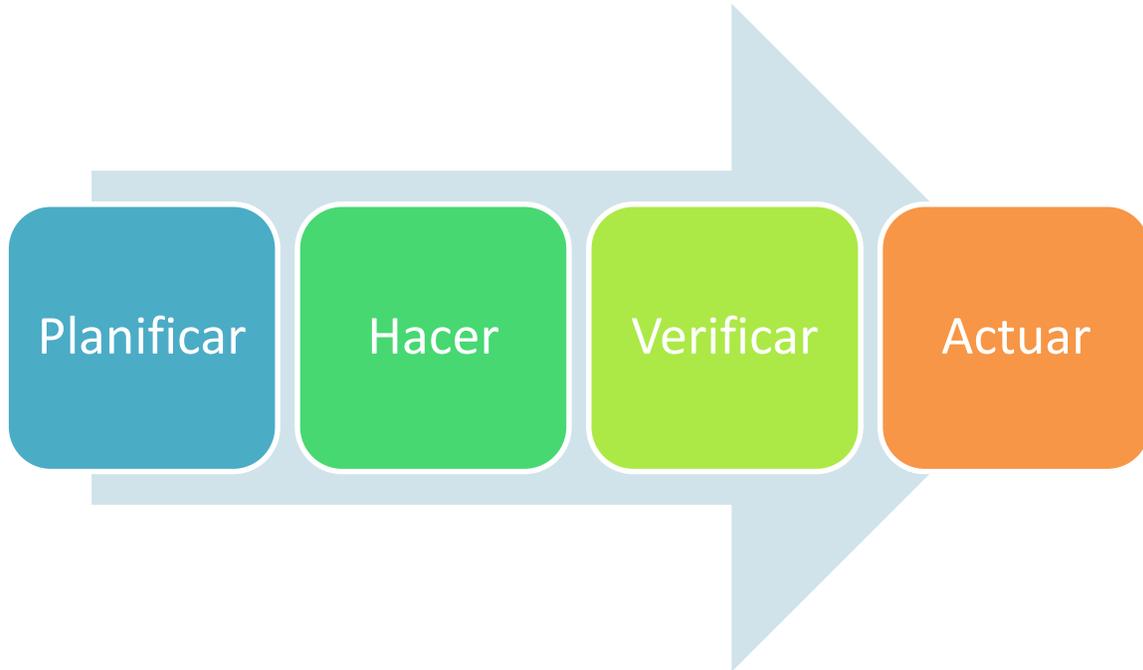
Verificar: Una vez se realiza la mejora se procede a un periodo de tiempo (prueba) para verificar que realmente esté funcionando.

Actuar: Luego que el periodo de prueba pasa, se estudian los resultados y se comparan con el funcionamiento de las actividades, si los resultados son satisfactorios se implementa de forma definitiva esta práctica.

A través de esta metodología ayudara para tratar situaciones de media complejidad en la empresa así como la duración de secciones para garantizar un mejoramiento continuo en todas las áreas para el desarrollo en las horas de trabajo.

CAPÍTULO 3. DESARROLLO DEL PROYECTO

Implementación del método kaizen. del tipo Evento Kaizen explicado mediante el ciclo PDCA



Paso 1 Planificación.

1. Selección del tema.

El tema a seleccionar en el método kaizen debe ser escogido por los altos jefes ya sea dirección o gerencia siempre y cuando estén acorde a los objetivos de la empresa.

Los posibles temas a tratar son los siguientes:

- ✓ Seguridad (reducción de accidentes)
- ✓ Calidad (requerimiento del cliente)
- ✓ Productividad (mejora del tiempo)
- ✓ Medioambiente (uso de desechos)

El cual escogeremos productividad ya que como se ha explicado es el problema base y el cual vamos a estar más enfocados.

2. Equipo de trabajo.

En el segundo paso debe haber disciplina y unión entre las áreas a participar para hacer el equipo, esto para que los participantes puedan proporcionar sus conocimientos y experiencias a sus demás compañeros de trabajo.

Cabe mencionar que cada equipo debe decidir que integrante será el líder y el será el responsable de coordinar las reuniones e informar a los altos mandos sobre las mejoras.

Los equipos quedan de la siguiente manera, 4 equipos de 3 integrantes cada uno.

Equipo 1

✚ Lic. Griselda, Lic. Cyntia y Lic. Paty

Equipo 2

✚ Lic. Gisela, Lic. Martín y Lic. Wendy

Equipo 3

✚ Lic. Gustavo, Lic. David y Lic. Diana

Equipo 4

✚ Lic. Celia, Lic. Rosa y Lic. Karina

3. Obtención y análisis de datos

En esta parte los miembros del equipo deben determinar las causas principales para arreglar el problema. Pero todos toman la decisión de hablar sobre la implementación de un manual de inventarios y del programa de entradas y salidas que desconocen.

Ante esto se realizó un breve cuestionario ¹⁰de 5 preguntas que busca conocer si a cada miembro se le capacito para utilizar el software así como la implementación de manual de inventarios.

Recolección de Datos

El instrumentó que se utilizó para obtener dicha información ante las prácticas establecidas fue un cuestionario de 5 preguntas donde cada pregunta busca saber si el personal esta capacitado para llevar a cabo las distintos procesos de compra, requisición de mercancía así como la utilización del programa de entradas y salidas de productos.

Presentación de los los resultados

En esta parte del proceso se presenta la información que genero la aplicación del cuestionario fueron los siguientes:

1. Sabes utilizar el programa de entradas y salidas de mercancías?	
A) SI	1
B) POCO	2
C) NO	9

Tabla 1 Primera pregunta y resultados

¹⁰ Cuestionario



Grafica 1 de pastel De la pregunta 1

- En la primera gráfica se puede observar que el 75% de los encuestados dijeron que no habían utilizado el programa de entradas y salidas y lo desconocían, el otro 17% lo conocían pero muy poco lo sabían utilizar y el resto el 8% si lo sabían utilizar.

¿Cuándo entraste a trabajar te capacitaron para utilizar el programa?	
A) SI	3
C) NO	9

Tabla 2 Segunda pregunta y resultados



Grafica 2 de pastel de la pregunta 2

- En la segunda gráfica se puede observar que el 75% de los encuestados no fueron capacitados cuando entraron por primera vez al hotel mientras que el resto el 25% si realizaron la capacitación y si conocen el programa.

3. ¿Sabes cómo se elabora una requisición de compra?	
A) SI	6
C) NO	6

Tabla 3 tercera pregunta y resultados



Grafica 3 de pastel de la pregunta 3

- En la tercera gráfica se puede observar que la mitad de los encuestados si saben cómo se realiza una requisición compra mientras que la otra mitad no saben cómo se elabora una.

4. ¿Qué les parece la idea de implementar un manual de inventarios para el hotel hb?

A) Es una buena idea	8
B) Me es indiferente	2
C) No creo que funcione	2

Tabla 4 cuarta pregunta y resultados



Grafica 4 de pastel de la pregunta 4

- En la cuarta gráfica se puede observar que el 67% de los encuestados consideran que sería una buena idea implementar un manual de inventarios en el hotel, mientras que el 16% le es indiferentes, y el 17% restante consideran que no funcionaría el manual.

5. ¿Están dispuestos a llevar un taller de capacitación para tener conocimientos del programa que utiliza la empresa, así como la elaboración de una requisición digital?

A) Me gustaria	6
B) Me da igual	2
C) No tengo tiempo	4

Tabla 5 quinta pregunta y resultados.



Grafica 5 de pastel de la pregunta 5

- En la quinta y última gráfica se puede observar que el 50% de los encuestados estarían dispuestos a llevar un taller de capacitación para conocer a mayor profundidad el programa de entradas y salidas así como la elaboración de una requisición digital, mientras el 33% dicen que no tienen tiempo para poder participar en el taller y el resto el 17% les da igual si se hace o no la capacitación.

Paso 2 Hacer

4. Gembutsu

Se refiere al producto o al problema con el cual estamos analizando y tratando de solucionar.

En este punto los equipos se dirigen al área donde hay más problemas que en este caso son dos cocina y restaurant. Cada uno de los miembros del equipo deben observar el área para ir buscando el problema, es necesario que cada uno anote los problemas que encontró para luego mencionarlo a los demás.

En el cual se abordará la necesidad de conocer la demanda estimada de cada área que se verá reflejada en el almacén para definir el punto de reorden que debe tener el inventario de insumos del hotel, para lo cual se considera conocer el proceso de compra y compartir con los mandos operativos este proceso para evitar la duplicidad de actividades.

Proceso de compra en un hotel

Antes de adquirir alguno producto debes conocer las 4 preguntas de compras que se mencionaran a continuación:

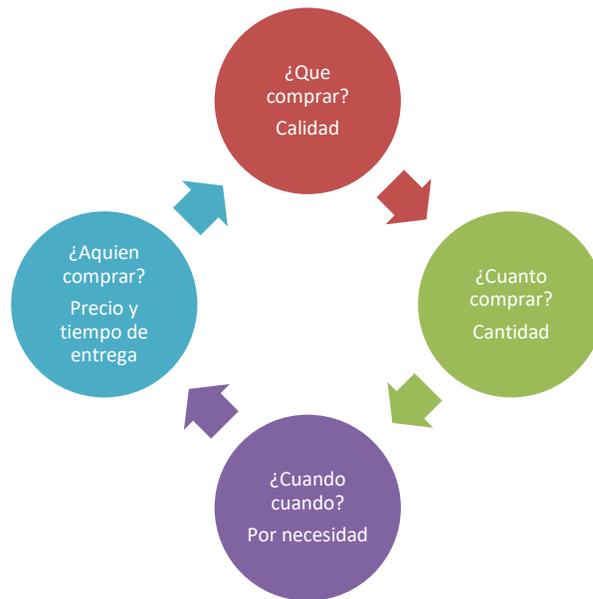


Ilustración 7 1.7 Proceso de compra.

Con las 4 preguntas mostradas con anterioridad nos dan una idea de lo que debes cuestionarte antes de adquirir algún producto y no solo comprar por impulso si no debes saber si realmente lo necesitas, la cantidad, el precio y claro a quien comprarle el producto y así estarás haciendo un proceso de compra.

Proceso de compra y requerimientos de mercancía del hotel hb

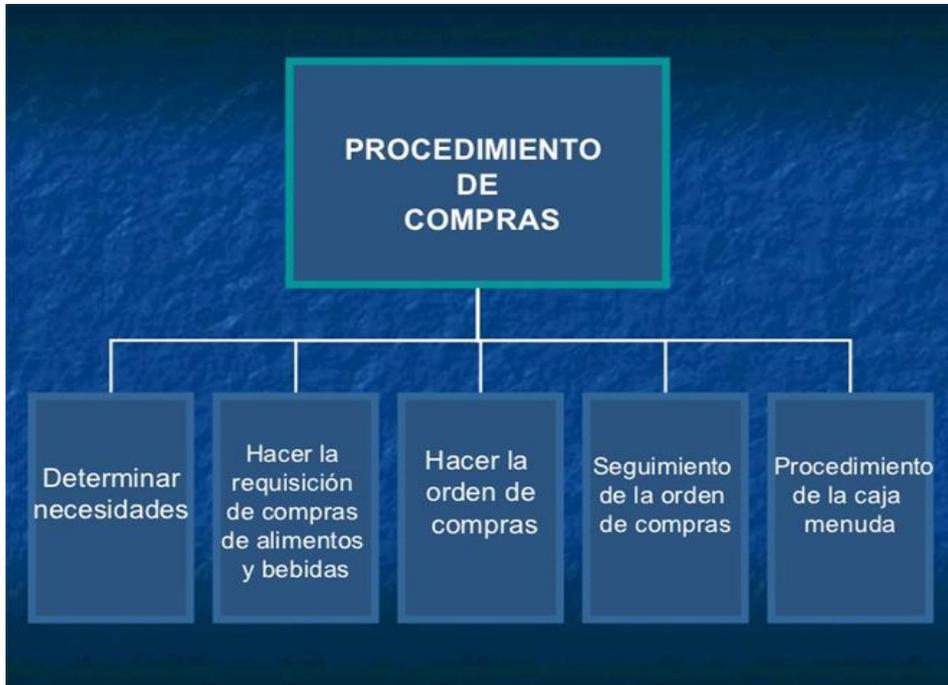


Ilustración 8 1.8 Proceso de compra de un hotel.

Paso1: Los jefes de las 2 áreas con mayor flujo de alimentos y bebidas (cocina y restaurant) deben realizar en sus respectivos almacenes un check list donde comprueben las existencias de sus mercancías, cuando terminan deben anotar aparte los faltantes y realizar su respectiva requisición.

Paso2: Cuando terminan de elaborar su requisición la cual puede ser manualmente (a mano) o a computadora, deben llevarla al área de compras ya firmada por el gerente general, de ahí la encargada de compras busca en la cartera de proveedores el teléfono de la empresa, lo contacta y se les hace el pedido si el producto solo se encuentra en tiendas de auto servicio entonces ,se compra la mercancía en las distintas tiendas comerciales de la zona.

Paso3: Al llegar la mercancía al hotel la supervisora de compras da aviso a las áreas para que estén enterados y se les haga entrega de su pedido. Cuando

bajan, las dos áreas deben tener una copia de su requisición para verificar que todo esté correcto., el proceso para poder efectuar la operación se describe a continuación:

- ✚ En la primera tabla 1. Captura de posibles proveedores. se muestra la capturan los posibles proveedores que darán abasto al hotel hb y enviaran sus productos para satisfacer las necesidades de las dos áreas con mayor flujo de mercancía (cocina y restaurant) es por ello que es necesario saber la siguiente información.
 - El nombre la empresa
 - Dirección
 - Fuente de búsqueda
 - Estado actual del proveedor
 - La calificación

- ✚ En la segunda tabla2. Clarificar la oportunidad del proveedor. se muestra el hombre de los diferentes proveedores así como la respuesta de cada uno de ellos, en el momento de que el hotel solicite un bien (producto) o un servicio de las diferentes organizaciones.

- ✚ En la tercera tabla3 .Listado de datos del proveedor. muestra los teléfonos oficiales donde podremos marcarles a los encargados, cuando sea de manera urgente algún pedido, así como sus correos para envíos de información más detallada y por último la ciudad dónde se localizan cada una.

- ✚ En la cuarta tabla 4. Se abre carpeta de formas de pago. se muestra las diferentes formas de pago que los diferentes proveedores utilizan y de esta manera el hotel debe pagarle ya sea (efectivo, por una cuenta en el banco y por una tarjeta de débito)

- ✚ En la quinta tabla 5. Se abre ficha en el seguimiento de oportunidades. muestra la ficha de seguimiento de oportunidades, esto se refiere a la persona física que va darnos seguimiento constante cuando se ofrezca algún producto que el hotel ya no tenga en existencias y es necesario comprarlo inmediatamente.

- ✚ En la sexta tabla 6. Organizamos los productos que nos ofrecen los proveedores. se muestra los nombres de los diferentes proveedores, así como la variación de productos que ellos ofrecen para satisfacer las necesidades de los clientes.

- ✚ En la séptima tabla 7. Compartimos calendario de entrega de mercancía. se muestra el producto solicitado por el hotel, así como el día que debe ser entregado por proveedor cabe recalcar que los días acordados fueron negociadas por las ambas partes.

- ✚ En la octava tabla 8. Buscamos segundas opciones si los proveedores principales no tienen el producto solicitado. se muestra las segundas opciones que tiene el hotel por si los proveedores principales no tienen el producto solicitado y debemos buscar a un segundo proveedor que tenga el producto que deseamos.

- ✚ La novena y última tabla 9. Verificamos presupuesto disponible del hotel de los productos de cada proveedor. muestra la cantidad de dinero que el hotel está dispuesta a gastar hacia los productos ofertados por los proveedores, ya que hay un límite de compra para cada uno.

Paso4: Cuando se llevan su mercancía a sus distintos almacenes deben dar de alta al producto nuevo y agregarlo al sistema de entradas y salidas del hotel para llevar un control de las existencias.

Paso5: De igual manera el departamento de compras debe realizar el mismo proceso ya que ella es la encargada de llevar un control exhaustivo de existencias de las otras áreas y sabe cuándo hay mucho producto o poco dependiendo si los encargados de cada área dieron de alta o baja los productos en el sistema.

Diagrama de proceso de compra en un hotel

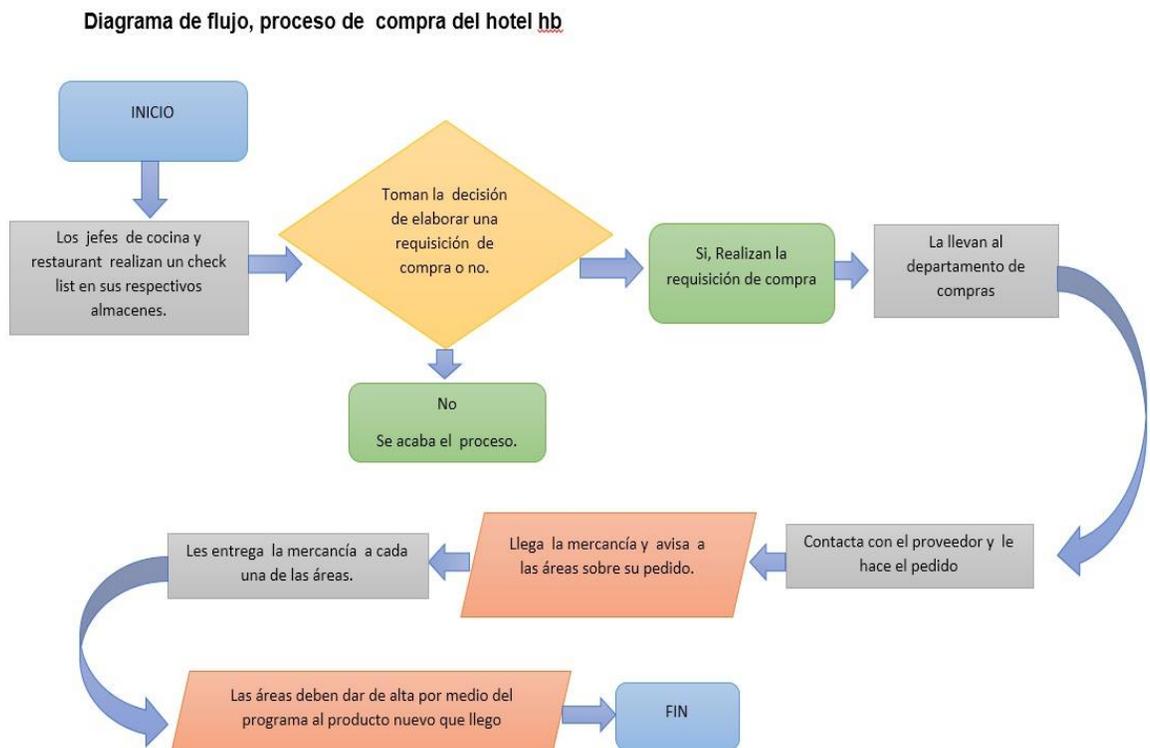


Ilustración 9 Diagrama de procesos de compra

5. Plan de contramedidas.

Al haber hecho los pasos anteriores las variables o las posibles causas se han reducido bastante por lo tanto es momento de tomar contramedidas para mejorar el proceso de inventarios.

Estas contramedidas se registran en un plan en el cual deberá de tener

- Fecha en la cual se implementará la contramedida
- Responsable de la ejecución de la misma

Etapas 3 Verificar

INDICADORES DE GESTION / COMPRAS Y APROVISIONAMIENTO			
	INDICADOR	OBJETIVO	DEFINICION
1	CERTIFICACION DE PROVEEDORES	Controlar la calidad de los proveedores y el nivel de integración del mismo.	número y porcentaje de proveedores certificados
2	CALIDAD DE LOS PEDIDOS GENERADOS	Controla la calidad de los pedidos generados	Número y porcentaje de pedidos generados sin retraso o necesidad de información adicional.
3	VOLUMEN DE COMPRA	Controla la evolución del volumen de compra en relación con el volumen de venta.	Porcentaje sobre las ventas de los pesos gastos en compras.
4	ENTREGAS PERFECTAMENTE RECIBIDAS	Controlas la cantidad de productos recibidos, junto con la puntualidad y complejidad de la entrega.	Número y porcentaje de productos y pedidos (línea) que no cumplan con las especificaciones de calidad y servicios definidos, con desglose por proveedor.

6. Seguimiento y evaluación de los resultados

El equipo llevara un seguimiento mediante del problema en forma de graficas depastel. Y se conocerán los resultados del cuestionario.

Se estable una tabla de indicadores que permiten identificar el alcance de los resultados, con los que se podrá trabajar en la siguiente etapa y medir la Implementación del método.

Indicadores de gestión /compras y aprovisionamiento

Tabla 6 Indicadores de gestión/ compras y aprovisionamiento

En la tabla 6 de indicadores de gestión /compras aprovisionamiento nos explica que cada indicador lleva un objetivo en general y una definición de la variable. Como se

muestra en la tabla cada uno de los indicadores controla un parte del proceso de compra y aprovisionamiento manteniendo un control adecuado de la misma.

Indicadores de gestión/ planificación y gestión de inventarios.

INDICADORES DE GESTION /PLANIFICACION Y GESTION DE INVENTARIOS		
INDICADOR	OBJETIVO	DEFINICION
1 ROTACIÓN DE MERCANCÍAS	Controlar la cantidad de los productos/materiales despachados desde el centro de distribución.	Proporción entre las ventas y las existencias promedio e indica el número de veces que el capital invertido se recupera a través de sus ventas.
2 DURACIÓN DE MERCANCÍA	Controlar los días de inventarios disponibles de la mercancía almacenada en el centro de distribución.	Proporción entre el inventario final y las ventas promedio y del último periodo e indica cuantas veces durante el inventario se tiene.
3 VEJEZ DEL INVENTARIO	Controlar el nivel de mercancías disponibles por insolencias, mal estado y otros.	Nivel de mercancías no disponibles para despachos, por insolencia , deterioro , averías , devueltas en mal estado , vencimiento , etc.
4 VALOR ECONOMICO DEL INVENTARIO	Medir y controlar el valor del valor del inventario promedio respecto a las ventas	Mide el porcentaje del costo del inventario físico dentro del costo de la mercancía.
5 EXACTITUD DEL INVENTARIO (REFERENCIAS)	Controlar y medir la exactitud en los inventarios en pos de mejorar la confiabilidad.	Se determina midiendo el número de referencias que en promedio presentan descuadres con respecto al inventario lógico cuando se realiza el inventario físico.
6 EXACTITUD DEL INVENTARIO (Controlar y medir la exactitud de los inventarios para mejorar la exactitud.	Se determina midiendo el valor de las referencias que en promedio presentan descuadres con respecto al inventario cuando se realiza el inventario físico

Tabla 7 Indicadores de gestión/planificación y gestión de inventarios

En la tabla 6 de indicadores de gestión / planificación y gestión de inventarios nos explica que cada indicador como la anterior tabla lleva un objetivo en general así como definición de la variable. Como se muestra en la tabla cada uno de los indicadores controla una parte del proceso de planificación y gestión de inventarios manteniendo un control adecuado de la misma.

Etapa 4 Actuar

7. Estandarizar y expansión.

En el último punto se habla de los puntos de vista de los participantes cada uno menciona sus observaciones y sobre la importancia del trabajo en equipo, como ayudaría un manual de inventarios en el hotel, y capacitación constante sobre el nuevo software de control de entradas y salidas de mercancías.

Las opiniones que dieron los encuestados sobre la metodología establecida y las actividades que se realizaron en el hotel hb fueron:

- ✚ Les gustaría seguir participando en las distintas actividades varias veces, ya que fomenta el trabajo en equipo, todos participan en las tareas, dan sus opiniones respetando al líder del área donde se originó el problema, todos apoyan y buscan como solucionar la problemática otorgan consejos al integrante del área, así él toma en cuenta cada una de las observaciones de sus compañeros y buscara cual sería la más factible para el departamento.
- ✚ Cabe mencionar que los líderes de cada departamento seguirán utilizando este método con sus respectivos auxiliares también para alcanzar los objetivos de cada área y no hay problemas en el futuro.

Capítulo 4 Resultados y Conclusiones

4.1 Resultados

A través de la técnica de 3W se explicara cual fue el resultado obtenido en la implementación de la metodología kaizen

¿Qué salió bien? (What went well?)

Con la correcta elaboración e implementación de inventarios se espera controlar las entradas y salidas de los productos con mayor movimiento y uso, dentro de las áreas con mayor demanda de alimentos (restaurant y cocina) y con ellos se realizaran formatos para el manejo y control de insumos así como inventariar periódicamente (cada semana) lo adquirido para conocer toda la mercancía disponible para el hotel.

Ante la propuesta de capacitación hacia los empleados el impacto sobre la utilización de esta herramienta de mejora para dar conocimientos ante el manejo del sistema de inventarios fue aceptado por todos aunque algunos miembros estaban inseguros ya que nunca habían recibido capacitación alguna sobre el programa que utilizan para dar de alta las entradas y salidas de mercancía del hotel.

• ¿Qué no ocurrió tan bien? (What did not go so well?)

Con ayuda de esta herramienta todos los involucrados conocerán más detalladamente los diferentes procesos que se realizan dentro del hotel hb y no habrá ninguna preocupación de que algo sala mal.

Al implementar la metodología de Kobetsu kaizen se solucionaron varios problemas que se mencionaran a continuación:

- Falta de trabajo en equipo
- Falta de comunicación organizacional
- Falta de interés por aprender cosas nuevas
- Falta de apoyo hacia otros miembros de trabajo
- No involucrar a todos los jefes de cada área

• **¿Qué hará diferente forma la próxima ocasión? (What would you do differently next time?)**

Inventario: Es aquel registro documental de los bienes y demás objetos pertenecientes a una persona física, o empresa, y esta se encuentra plasmada con mucha precisión en los datos de la organización.

Lote económico: El Lote Económico de Compras (EOQ) es un modelo de cantidad fija de pedidos, es la que se encarga de calcular cuánto se debe comprar de manera que se logre bajar el costo asociado a la compra.

Control de inventarios: Son todos los procesos que sustentan el suministro, el almacenamiento y la accesibilidad de los artículos para asegurar la disponibilidad de los mismos.

Diagrama de Gantt: El diagrama de Gantt es una herramienta para planificar y programar tareas a lo largo de un período determinado.

Método de la cadena crítica: El método del camino crítico viene a ser un proceso administrativo de planeación, programación, ejecución y control de cada una de las actividades que componen un proyecto.

Punto de reordenes: el nivel de un inventario sobre un artículo que señala la necesidad de realizar una orden de reabastecimiento.

Método de máximos y mínimos de inventarios: El máximo es la cantidad tope de cada material o de cada producto que debe almacenarse. El mínimo es la cantidad de existencias que sirve de señal para reabastecer.

Inventario de seguridad: Se utiliza para describir la cantidad de inventario o stock que conviene tener, más allá de las órdenes pendientes o demanda promedio, con la cual se pretende reducir la probabilidad de que se produzca un déficit de materiales.

Clasificación ABC: Es un método de clasificación utilizada en gestión de inventario. Es una herramienta que permite visualizar la relación y determinar, en forma simple, cuáles artículos son de mayor valor.

Cadena de suministros: Son todos los pasos involucrados en la preparación y distribución de un elemento para su venta,.

Rotación de inventarios: Es uno de los parámetros utilizados para el control de gestión de la función logística o del departamento comercial de una empresa.

Inventario periódico: Es aquel que requiere el conteo físico de la mercancía cada determinado tiempo, y con base a esa información del inventario final físico se procede a realizar varios inventarios.

Precio de inventario: Este indicador mide el valor total de la mercancía que tienes en el almacén. Cuanto mayor sea su suma, mayor valor tendrá la mercancía en total.

Utilización del espacio: Este indicador señala el espacio de tu almacén que estás usando en relación al total disponible.

Ratio de devoluciones: Es uno de los indicadores de rendimiento más representativos en la gestión de inventarios. Con ello se podrá empezar a buscar los problemas que podamos estar teniendo durante la preparación de pedidos.

Proveedores: Un proveedor es una persona o una empresa que proporciona existencias y abastecimiento a otra empresa para que ésta pueda explotarlos en su actividad económica.

Requisiciones: Una requisición de compra es una solicitud al Departamento de Compras con el fin de abastecer bienes o servicios

Gastos en general: Se refieren a determinados costos en que incurre una empresa al fabricar un producto.

Impuestos indirectos: Son todas aquellas contribuciones pagadas al gobierno central y a los municipios sobre la producción, venta, compra, sobre inmuebles y otros impuestos indirectos ya establecidos.

Costo de inventarios: Son los costes relacionados con el almacenamiento y el mantenimiento del inventario durante un determinado período de tiempo.

Productos: Un producto es una cosa o un objeto producido o fabricado, que se elabora de manera natural o industrial mediante un proceso, para el consumo o utilidad de los individuos.

Calidad: Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.

Precio: Es el monto total de dinero que debe ser dado a cambio de un bien o servicio.

Costo de mantenimiento: Es el precio pagado por concepto de las acciones realizadas para conservar o restaurar un bien o un producto a un estado específico.

Costo del almacén: Son los costes derivados de tener mercancías en el almacén.

Costo de compras: Son los que se originan mediante las adquisiciones destinadas al desarrollo de las actividades propias de la entidad.

Gastos: Es un egreso o salida de dinero que una persona o empresa debe pagar para acreditar su derecho sobre un artículo o a recibir un servicio.

Check list: Es una herramienta que se utiliza para la recolección de datos en un formato muy simple pero eficiente.

Capacitación: Es una herramienta eficiente que ayuda a desarrollar los conocimientos y aptitudes de una persona para su vida profesional.

Trabajo en equipo: Es el conjunto de personas que se organizan para lograr un objetivo común y se apoyan entre sí.

Programa: Son toda aquella agrupación de actividades que llevan secuencia o similitudes y son ejecutadas por miembros de un equipo para el cumplimiento de objetivos.

Plan de acción: Son todas aquellas tareas que deben ser realizadas en un tiempo determinado.

Diagrama de procesos: Es una representación gráfica y simbólica de las actividades de procesamiento que se deben realizar paso a paso.

Evento kaizen: Es aquel procesó de mejoramiento continuo que tiene diferentes maneras específicas para buscar la mejor solución ante un problema.

Kobetsu kaizen: Es aquella herramienta que busca distintos indicadores relacionados con la salida de la producción.

4.2 Trabajos Futuros

Se realizara un programa de capacitación para cada uno de los jefes de las áreas del hotel para darles a conocer el manejo y control de inventarios por medio del programa de entradas y salidas de mercancías.

4.3 Recomendaciones

Los inventarios son herramientas muy importantes para cualquier empresa, ya que gracias a ellas se lleva un control exhaustivo de cada uno de los bienes ya sean consumibles o de uso en general , es por ello que se recomienda realizar inventarios periódicamente (cada semana) para conocer con más detalle las existencias disponibles y no gastar de más y prevenir cuando el costo total está en aumentando

Si su empresa se encuentra en el tipo de complejidad media *evento Kaizen* aún puede solucionarlo rápidamente pero solo y cuando allá apoyo de todos los que formaran parte de esta solución para garantizar un éxito que ayudara a cada uno a desarrollarse y a otorgar conocimientos de los diferente procesos del hotel y así pueda desempeñar en diferentes áreas de la empresa.

Por el otro lado si la empresa se encuentra en la complejidad alta *Kobetsu Kaizen* debe actuar rápidamente paras solucionar ese problemas ya que si no hay interés habrá consecuencias muy serias y provocaría una ruptura de trabajo en equipo y eso afectaría a la organización ya que ninguno de los empleados les importaría hacer sus respectivas actividades bien dándoles igual causando problemas graves a cada rato e información que no es de fiar.

ANEXOS

EXISTENCIAS										
Area: AGE' ALMACEN GENERAL					30-Mar-2018 13:34		Usuario: COM02			
Sub-Tipo: Todas							01-HB CORDOBA SA DE CV			
Tipo: A ALIMENTOS Existencia a la Fecha: 31-Dic-2017										
Almacen	Tipo	Sub-Tipo	Codigo	Articulo	Conteo	Existencia	Presnt.	Importe	Precio Promedio	Precio U.Costo
AGE	A	ABA	ABA001	Ablandador de carnes		0,993 kg		\$ 71.99	\$ 72.50	0.00
AGE	A	ABA	ABA005	Aceituna sin hueso verde 1.45 GR		4.35 kg		\$ 374.14	\$ 86.01	88.97
AGE	A	ABA	ABA006	Achiote 110 grs		6 PZA		\$ 40.04	\$ 6.67	6.20
AGE	A	ABA	ABA009	Alcaparras		0.12 kg		\$ 33.60	\$ 280.00	280.00
AGE	A	ABA	ABA010	Almendra		0.3 KG		\$ 57.00	\$ 190.00	190.00
AGE	A	ABA	ABA011	Almibar Duraznos en mitades 480 g		1.9 kg		\$ 130.14	\$ 68.49	71.08
AGE	A	ABA	ABA012	Almibar Piña Rebanadas 480 grs		6.24 kg		\$ 415.73	\$ 66.62	66.62
AGE	A	ABA	ABA013	Anchoa filete		3 PZA		\$ 99.00	\$ 33.00	33.00
AGE	A	ABA	ABA0151	Jerez tres Coronas		1 lto		\$ 40.51	\$ 40.51	0.00
AGE	A	ABA	ABA016	Arroz		12 KG		\$ 181.16	\$ 15.10	15.08
AGE	A	ABA	ABA018	Atun en agua		26 PZA		\$ 282.10	\$ 10.85	10.50
AGE	A	ABA	ABA021	Azucar estandar		7 KG		\$ 124.01	\$ 17.72	17.70
AGE	A	ABA	ABA026	Caldo de pollo condimix 3.6		3.2 kg		\$ 160.79	\$ 50.25	51.47
AGE	A	ABA	ABA027	Catsup 4 kg		8 kg		\$ 118.10	\$ 14.76	14.76
AGE	A	ABA	ABA029	Champiñones rebanadas 1,760 KG/		5.28 kg		\$ 346.71	\$ 65.67	65.67
AGE	A	ABA	ABA030	Chicharos lata 252 gr bolsa 1.75 gr		1,748 kg		\$ 51.30	\$ 29.35	29.33
AGE	A	ABA	ABA031	Chile Chamoy Miguelito 950 gr		0.95 KG		\$ 38.84	\$ 40.88	40.88
AGE	A	ABA	ABA032	Chile chipotle adobado 1.68 kg		6.72 kg		\$ 554.37	\$ 82.50	82.50
AGE	A	ABA	ABA033	Chiles en Rajas 1.6 KG		1.6 kg		\$ 43.88	\$ 27.42	26.25
AGE	A	ABA	ABA044	Concentrado de horchata 3,785 lt		11,355 LTO		\$ 412.37	\$ 36.32	36.32
AGE	A	ABA	ABA045	Concentrado de Jamaica 3,785 LT		15.14 LTO		\$ 568.34	\$ 37.54	37.54
AGE	A	ABA	ABA048	Crema de Elote 430 grs		2 PZA		\$ 42.52	\$ 21.26	21.26
AGE	A	ABA	ABA052	Frijol Negro		17 KG		\$ 369.81	\$ 21.75	21.46
AGE	A	ABA	ABA053	Galletas cremas de nieve 90 GR		0.36 kg		\$ 32.40	\$ 89.99	90.00
AGE	A	ABA	ABA055	Galletas Marias 170 GR		1.87 kg		\$ 74.32	\$ 39.74	39.82
AGE	A	ABA	ABA056	Galletas oreo 1,008		1,008 kg		\$ 66.10	\$ 65.57	58.53
AGE	A	ABA	ABA058	Gelatina		10 kg		\$ 342.30	\$ -34.23	42.66
AGE	A	ABA	ABA061	Glits		6 PZA		\$ 91.39	\$ 15.23	13.55
AGE	A	ABA	ABA062	Granola		4,025 KG		\$ 148.12	\$ 36.80	36.88
AGE	A	ABA	ABA064	Harina de trigo		9,065 kg		\$ 79.75	\$ 8.80	8.95
AGE	A	ABA	ABA068	Jarabe Granadina		4 lto		\$ 137.01	\$ 34.25	34.25
AGE	A	ABA	ABA069	Jugo Sazonador Maggi 100 GR		1.2 lto		\$ 234.79	\$ 195.66	185.68
AGE	A	ABA	ABA071	Leche Condensada 380 gr		2.68 kg		\$ 89.31	\$ 33.33	33.35
AGE	A	ABA	ABA074	Levadura fresca		0.5 kg		\$ 18.50	\$ 37.00	37.00
AGE	A	ABA	ABA075	Maiz pozolero 2.15 KG		4.3 kg		\$ 102.75	\$ 23.90	23.90
AGE	A	ABA	ABA077	Maizena chocolate/Vainilla /fresa 45		6 PZA		\$ 29.34	\$ 4.89	4.56
AGE	A	ABA	ABA078	Manteca Vegetal 1kg		1,205 kg		\$ 32.41	\$ 26.90	26.90
AGE	A	ABA	ABA079	Mayonesa c/ limon 3.6 Kg		3.6 kg		\$ 140.50	\$ 39.03	38.89
AGE	A	ABA	ABA086	Pan blanco. 640 GR		3,61 kg		\$ 125.59	\$ 34.79	36.31
AGE	A	ABA	ABA088	Pan molido 5 kg		5 kg		\$ 188.60	\$ 37.72	37.72
AGE	A	ABA	ABA089	Papa corte ondulado 6/2.27		9.08 kg		\$ 260.02	\$ 28.64	28.56
AGE	A	ABA	ABA093	Pure de papa 2.26 KG		4.52 kg		\$ 234.98	\$ 51.99	51.99
AGE	A	ABA	ABA098	Salsa de soya 2 lt		2 lto		\$ 139.00	\$ 69.50	69.50
AGE	A	ABA	ABA099	Salsa Inglesa cha145 GR gde 980 gr		0,725 lto		\$ 79.28	\$ 109.35	101.02
AGE	A	ABA	ABA107	Pasta Coditos 3 kg		6 KG		\$ 107.99	\$ 18.00	18.00
AGE	A	ABA	ABA109	Pasta fideos 3 kg		6 KG		\$ 107.95	\$ 17.99	18.00
AGE	A	ABA	ABA110	Pasta Fussilli 500 gr		1 KG		\$ 29.87	\$ 29.87	33.20
AGE	A	ABA	ABA113	Pasta Espagueti 3 KG		3 kg		\$ 55.15	\$ 18.38	18.00
AGE	A	ABA	ABA114	Tortillas de Harina 619 Grs		3,058 kg		\$ 71.74	\$ 23.46	24.23
AGE	A	ABA	ABA116	Vinagre blanco 3.7 LT		3.7 lto		\$ 24.26	\$ 6.56	6.55
AGE	A	ABA	ABA117	Vinagre de manzana 3.8 LT		11.4 LTO		\$ 108.78	\$ 9.54	9.40
AGE	A	ABA	ABA120	Azucar sustituto splenda 2 kg		2 kg		\$ 497.00	\$ 248.50	248.50
AGE	A	ABA	ABA125	Crema de coco 380 gr		2.6 kg		\$ 122.47	\$ 47.10	45.40
AGE	A	ABA	ABA127	Catsup porcion heinz 1.6 KG		3.2 kg		\$ 123.73	\$ 38.67	38.12
AGE	A	ABA	ABA128	Cereal porcion surtido 30 gr		20 PZA		\$ 78.62	\$ 3.93	3.91
AGE	A	ABA	ABA129	Chocolate abuelita tablillas 540 gr		1.08 kg		\$ 115.09	\$ 106.56	110.93
AGE	A	ABA	ABA130	Coctel de tomate y almeja 1.8 LT		2.27 lto		\$ 81.01	\$ 35.69	54.45
AGE	A	ABA	ABA133	Jarabe natural		3 lto		\$ 103.45	\$ 34.48	34.49
AGE	A	ABA	ABA137	Leche LIGHT		9 lto		\$ 142.26	\$ 15.81	16.16

1/3

Ilustración 1.10 Existencias de mercancías.

EXISTENCIAS

Area: AGE' ALMACEN GENERAL
 Sub-Tipo: Todas
 Tipo: A ALIMENTOS Existencia a la Fecha: 31-Dic-2017

30-Mar-2018 13:34
 Usuario: COM02
 01-HB CORDOBA SA DE CV

Almacen	Tipo	Sub-Tipo	Codigo	Articulo	Conteo	Existencia	Presnt.	Importe	Precio Promedio	Precio U. Costo
AGE	A	ABA	ABA138	Leche semi		2 lto		\$ 31.49	\$ 15.74	16.16
AGE	A	ABA	ABA140	Mermelada fresa porcion 120 pza 20		2.4 kg		\$ 117.98	\$ 49.16	49.16
AGE	A	ABA	ABA142	Miel Maple porcion 72PZ/30GR 2.16		2.18 kg		\$ 91.64	\$ 42.04	42.04
AGE	A	ABA	ABA146	Salsa Tabasco ch 60 ML. gde 355 gr		3 PZA		\$ 128.88	\$ 42.96	56.26
AGE	A	ABA	ABA149	Botanas chicharrones		1 PZA		\$ 34.70	\$ 34.70	34.70
AGE	A	ABA	ABA150	Cacahuete enchilado		3 PZA		\$ 130.28	\$ 43.43	37.62
AGE	A	ABA	ABA168	TALLARIN ESPIRAL		4.5 KG		\$ 96.06	\$ 21.35	21.35
AGE	A	ABA	ABA200	LOS PORTALES CAFE MOLIDO 500 G		11.5 KG		\$ 1,973.40	\$ 171.60	181.50
AGE	A	ABA	ABA201	LOS PORTALES CAFE DESCAFEINADO		1.816 KG		\$ 381.97	\$ 210.34	221.15
AGE	A	ABA	ABA202	LOS PORTALES CAFE EN GRANO 850		5.1 KG		\$ 1,080.00	\$ 211.76	211.76
AGE	A	ABA	ABA205	Aderezo mostaza		3 pza		\$ 159.00	\$ 53.00	53.00
AGE	A	ABA	ABA206	Aderezo mil islas		4 pza		\$ 159.29	\$ 39.82	39.82
AGE	A	ABA	ABA207	Aderezo italiano		5 PZA		\$ 193.08	\$ 38.62	39.82
AGE	A	ABA	ABA208	Aderezo cesar		3 PZA		\$ 119.55	\$ 39.85	39.82
AGE	A	ABA	ABA210	Flan 1 kg		8 KG		\$ 350.91	\$ 43.86	43.87
AGE	A	ABA	ABA214	Salsa Valentina 370 ml		2.59 pza		\$ 56.98	\$ 22.00	22.07
AGE	A	ABA	ABA215	Concentrado pulpissimo jugo verde		12 LTO		\$ 804.00	\$ 67.00	67.00
AGE	A	ABA	ABA218	Concentrado pulpissimo mandarina		15 LTO		\$ 960.00	\$ 64.00	64.00
AGE	A	ABA	ABA219	Concentrado pulpissimo guayaba		2 LTO		\$ 106.00	\$ 53.00	53.00
AGE	A	ABA	ABA220	Concentrado pulpissimo guanabana		3 LTO		\$ 171.00	\$ 57.00	57.00
AGE	A	ABA	ABA221	Concentrado pulpissimo mango		7 LTO		\$ 371.00	\$ 53.00	53.00
AGE	A	ABA	ABA222	Concentrado pulpissimo limon dulce		21 LTO		\$ 1,092.00	\$ 52.00	52.00
AGE	A	ABA	ABA224	Cereal natural		1 pza		\$ 49.40	\$ 49.40	39.90
AGE	A	ABA	ABA230	Media crema 250 gr		2 LTO		\$ 19.48	\$ 9.74	22.00
AGE	A	ABA	ABA235	Gelatina de leche		11 LTO		\$ 394.49	\$ 35.86	33.70
AGE	A	ABA	ABA241	Sazonador tones para pastas 397		0.397 KG		\$ 141.50	\$ 356.42	337.52
AGE	A	ABA	ABA242	Especie terana curry		1 pza		\$ 26.90	\$ 26.90	26.90
AGE	A	ABA	ABA253	Pasta de moñito		2 pza		\$ 10.40	\$ 5.20	5.20
AGE	A	ABA	ABA258	Maseca (minsa)		4 kg		\$ 44.60	\$ 11.15	11.15
AGE	A	CYA	CYA001	Arrachera		4 KG		\$ 761.08	\$ 190.27	190.00
AGE	A	CYA	CYA014	Nugget de pollo 1.700 kg		2.5 KG		\$ 137.50	\$ 55.00	55.00
AGE	A	CYA	CYA019	Rib Eye 350 gr		3.37 KG		\$ 778.38	\$ 230.97	229.00
AGE	A	LYE	LYE001	Jamon cocido		4 KG		\$ 176.34	\$ 44.08	44.46
AGE	A	LYE	LYE003	Salchicha		2.5 KG		\$ 71.25	\$ 28.50	28.50
AGE	A	LYE	LYE004	Jamon serrano		0.1 KG		\$ 50.00	\$ 500.00	500.00
AGE	A	LYE	LYE006	Chorizo pamplona		0.1 KG		\$ 53.00	\$ 529.98	530.00
AGE	A	LYE	LYE008	Salami		0.1 KG		\$ 54.60	\$ 546.00	540.00
AGE	A	LYE	LYE009	Peperoni		0.1 KG		\$ 54.66	\$ 546.60	530.00
AGE	A	LYE	LYE010	Yogurt sabores		5 PZA		\$ 107.66	\$ 21.53	21.56
AGE	A	LYE	LYE011	Margarina 1 KG		5 kg		\$ 130.98	\$ 26.20	26.13
AGE	A	LYE	LYE012	Margarina porcion 90 pzas 700 grs		1.4 kg		\$ 171.88	\$ 122.77	124.29
AGE	A	LYE	LYE015	Queso cottage lala 350 grs. 5 l lincot		4 KG		\$ 229.41	\$ 57.35	57.20
AGE	A	LYE	LYE018	Queso oaxaca		3.18 KG		\$ 228.72	\$ 71.93	72.00
AGE	A	LYE	LYE023	Queso crema 1.36 KG		1.36 kg		\$ 107.33	\$ 78.92	72.80
AGE	A	LYE	LYE024	Crema acida 4 Lt.		4 LTO		\$ 146.74	\$ 36.68	35.00
AGE	A	LYE	LYE026	Queso Cotija		1.3 kg		\$ 93.60	\$ 72.00	72.00
AGE	A	LYE	LYE027	Helado chocolate cubeta 2.8		2.8 kg		\$ 110.00	\$ 39.28	39.29
AGE	A	LYE	LYE028	Helado de fresa cubeta 2.8		2.8 kg		\$ 110.00	\$ 39.28	39.29
AGE	A	LYE	LYE030	Helado de vainilla cubeta 2.8		2.8 kg		\$ 110.00	\$ 39.29	39.29
AGE	A	LYE	LYE031	MARGARINA PARA HOJALDRE		1 KG		\$ 26.13	\$ 26.13	26.13
AGE	A	LYE	LYE034	HELADO HOLANDA LT		2 LTO		\$ 65.46	\$ 32.73	32.73
AGE	A	PYM	PYM002	Camaron cristal		1 KG		\$ 200.00	\$ 200.00	220.00
AGE	A	PYM	PYM003	Filete basa oriental		0.232 KG		\$ 13.92	\$ 60.00	60.00
AGE	A	PYM	PYM006	Mix de mariscos		1 KG		\$ 234.29	\$ 234.29	220.00

2/3

Ilustración 10.1.11 Existencias de mercancías.

EXISTENCIAS

Area: AGE' ALMACEN GENERAL				30-Mar-2018 13:34						
Sub-Tipo: Todas				Usuario: COM02						
Tipo: A ALIMENTOS				Existencia a la Fecha: 31-Dic-2017				01-HB CORDOBA SA DE CV		
Almacen	Tipo	Sub-Tipo	Codigo	Articulo	Conteo	Existencia	Presnt.	Importe	Precio Promedio	Precio U.Costo
Total						499		\$ 22,491.19	\$ 45.07	

Resumen por tipo de Producto		Importe
Clave	Descripcion	
A	ALIMENTOS	\$ 22,491.19
Total		\$ 22,491.19

Resumen porCodigo de Linea		Importe
Clave	Descripcion	
ABA	ABARROTES	\$ 18,268.26
CYA	CARNES Y AVES	\$ 1,676.96
LYE	LACTEOS Y EMBUTIDOS	\$ 2,097.76
PYM	PESCADO Y MARISCO	\$ 448.21
Total		\$ 22,491.19

3/3

Ilustración 11 1.12 Total de existencias.

REQUISICIONES DE TRASPASO

Impresión: 30-Mar-2018 13:30 01-HB CORDOBA SA DE CV
 Usuario: COM02
 Serie: A
 Folio: 1944 al 1944

Fecha del: 01/12/17 al 25/12/17
 Estatus: Cerrada
 Almacén que Solicita: ACP ALMACÉN COCINA PRODUCCIÓN
 Almacén que Entrega: AGE ALMACÉN GENERAL

Existencia				Movimientos				Existencia						
Almacén Solicita	Almacén Entrega	Existencia	Almacén Solicita	Almacén Entrega	Existencia	Almacén Solicita	Almacén Entrega	Existencia	Almacén Solicita					
ACP	AGE	RET	A	1944	03/12/2017	Cerrada	OTIL	1	40 LTO	A	ABA003	Acote Patrona 20 l	0	180
								2	1.56 kg	A	ABA004	Acolluna sin hueso negra 1.56 kg	0	0
								3	1.45 kg	A	ABA005	Acolluna sin hueso verde 1.45 GR	0	1.45
								4	0.98 kg	A	ABA012	Amibar Pila Rebanadas 480 grs	0	5.76
								5	1 KG	A	ABA211	Amaranto	0	0.5
								6	4 KG	A	CY001	Arachera	0	16.75
								7	12 PZA	A	ABA018	Atun en agua	0	25
								8	1 KG	A	ABA023	Aticor mescabado	0	0
								9	1.5 KG	A	PY002	Cumaron cretal	0	1
								10	2.6 KG	A	PY003	Filete balsa oriental	0	0
								11	23 KG	A	ABA067	Huevo blanco	0	22.2
								12	10 KG	A	ABA052	Frijol negro	0	15
								13	3 KG	A	CY010	Filete de res	0	27.23
								14	1.76 kg	A	ABA029	Champikones rebanadas 1.760 KG/MD	0	8.8
								15	2 PZA	A	ABA061	GITS	0	6
								16	3.6 kg	A	ABA079	Mayonesa c/ limon 3.6 Kg	0	0
								17	1.52 kg	A	ABA071	Leche Condensada 380 gr	0	5.72
								18	48 lto	A	ABA070	Leche	0	228
								19	1 kg	A	ABA081	Mermelada Zarcamora	0	0
								20	1 kg	A	ABA080	Mermelada de fresa	0	0
								21	4.05 kg	A	ABA087	Pan Integral 675 GR	0	2.025
								22	3.84 kg	A	ABA086	Pan blanco 640 GR	0	12.6
								23	3 kg	A	ABA113	Pasta Espagueti 3 KG	0	4
								24	0.397 KG	A	ABA241	Sazonador tones para pastas 397 gr	0	0
								25	1 KG	A	ABA110	Pasta Fusilli 500 gr	0	0
								26	2 PZA	A	ABA146	Salsa Tabasco ch 60 ML, gde 355 gr	0	2
								27	2.47 kg	A	ABA114	Tortillas de Harina 619 Grs	0	4.677
								28	10 kg	A	ABA152	Masa de maiz	0	0
								29	10 KG	A	ABA151	TORTILLA DE MAIZ	0	0
								30	0.5 KG	A	ABA213	Chia deshidr	0	1
								31	6 kg	A	ABA258	Musca (reina)	0	0
								32	1.25 KG	A	CY019	Rb Eyc 350 gr	0	7.05
								33	15 KG	A	CY027	PICURUGA DE POLLO S/HUESO Y PIEL	0	0
								34	2 KG	A	FY008	Cebolla	0	2.5
								35	20 KG	A	FY031	Jitomate	0	30
								36	10 KG	A	FY057	Tomate verde	0	0
								37	20 KG	A	FY051	Platano macho	0	0
								38	5 KG	A	FY037	Limon	0	40
								39	10 PZA	A	FY039	Melon	0	2
								40	8 kg	A	ABA089	Papa corte ondulado 6/2.27	0	17
								41	2 KG	A	FY055	Sandias	0	20.43
								42	15 KG	A	FY045	Papaya	0	22.4
								43	9.03 kg	A	LYE016	Queso parmesano 2 kg y 453 G	0	0
								44	4 kg	A	LYE026	Queso Cotija	0	3.15
								45	2.2 KG	A	LYE017	Queso panela 2.2 kg	0	11
								46	2 KG	A	LYE014	Queso Jarrocho	0	2.26
								47	4 KG	A	LYE018	Queso saracha	0	9.75
								48	2 KG	A	LYE007	Tocino	4.04	0
								49	20 PZA	A	LYE010	Yogurt sabores	0	41
								50	2 kg	A	LYE025	Crema para batir 2KG	0	8
								51	0.5 KG	A	LYE004	Jamon serrano	0	0.1
								52	0.3 KG	A	LYE008	Salami	0	0.1
								53	0.3 KG	A	LYE006	Chorizo pampóna	0	0

Ilustración 12.1.13 Requisición de cocina

REQUISICIONES DE TRASPASO

Impresión: 06-Abr-2018 17:30 01-HB CORDOBA SA DE CV
 Usuario: COM02
 Serie: A
 Folio: 919 al 919

FECHAS DEL: 01/01/17 al 01/12/17
 Estatus: Cerrada
 Almacén que Solicita: AAP ALMACEN AMA DE LLAVES PRODUCCION
 Almacén que Entrega: AGE ALMACEN GENERAL

DOCUMENTOS		M.O.V.I.M.E.N.T.O.S.				Existencia									
Almacén Solicita	Almacén Entrega	Doc	Serie	Folio	Fecha	Status	Usuario	Partida	Cantidad	Unidad Medida	Tipo	Codigo	Nombre	Almacén Solicita	Almacén Entrega
AAP	AGE	RET	A	919	04/02/2017	Cerrada	CHZR	1	500	PZA	P	FIM003	Block de notas (libreitas)	0	3224
								2	300	PZA	P	FIM031	Reporte de camarista C/100	0	2000
								3	500	PZA	P	FIM013	Lapicero con logo hb	0	4271
								4	800	PZA	P	FIM051	Tiras esterilizadas sanitario (w.c.)	0	4000
								5	1008	PZA	P	FIM056	Logo autocadherible	0	10848
								6	1200	PZA	S	SDS016	Dulces HB	0	10000
								7	300	PZA	P	FIM009	Formato servicio de lavandería C/100	0	800
								8	50	PZA	P	FIM010	Guías de canales	0	100
								9	100	PZA	P	FIM061	ETIQUETAS PUNTOS ROJOS Y AZULES PARA REGADERA	0	28
								10	100	PZA	P	FIM048	Tarjetas dulces sueños	0	107
								11	50	PZA	P	FIM044	Sobre de propina (camarista)	0	300
								12	200	PZA	S	SDH017	AGUA 600 ML PARA HABITACIONES	0	2400
								13	60	PZA	S	SDH005	Papel bobina	0	0
								14	80	PZA	S	SDH001	Higiene tradicional Gentle care	0	0
								15	240	PZA	S	SDH004	Pañuelos Faciales	0	0
								16	600	pza	S	SDH060	Kit de cafe regular habitaciones Los portales	0	600
								17	6	PZA	S	SDL001	Alax	0	2
								18	20	LTO	S	SDL056	AROMA ADIDAS	0	20
								19	15	KG	S	SDL005	BOLSA PARA BASURA 60 X 90	0	6
								20	10	KG	S	SDL089	BOLSA NATURAL 90 X 120	0	2
								21	7	KG	S	SDL006	BOLSA TRANSPARENTE 60 X 90	0	6.85
								22	15	KG	S	SDS005	BOLSA 35 X 45	0	2
								23	5	LTO	S	SDL080	BAYETA MICROFIBRA 38 * 40 CISHE	0	0
								24	4	LTO	S	SDA011	SHAMPOO PARA CABELLO	0	0
								25	5	PZA	S	SDL038	PISTOLA PARA ATOMIZADOR USO RUJO	0	0
								26	5	PZA	S	SDL022	Meculabo	0	0
								27	5	PZA	S	SDL035	ESCOBA	0	0
								28	3	PZA	S	SDL036	JALADOR PLASTICO C/ BASTON	0	0
								29	5	LTO	S	SDL045	CLORO COMERCIAL	0	0
								30	128	pza	S	SDH012	Galletas surtido para habitaciones	0	128
								31	35	PZA	S	SDH008	Cacahuete japones 40 gr ripon	0	0
								32	52	PZA	S	SDH009	Chocolote milky way miniatura 52 pz	0	104
								33	52	PZA	S	SDH010	Chocolote snickers miniatura 52pza	0	104
								34	50	PZA	S	SDH014	SABRITAS MINI SURTIDO 18 GR	0	50
								35	36	PZA	S	SDH018	COCA COLA REGULAR 355ML HABITACIONES	0	108
								36	48	PZA	S	SDH020	PEPSI SURTIDO HABITACIONES	0	72
								37	24	PZA	S	SDH021	AGUA MINERAL 237 ML HABITACIONES	0	24
								38	24	PZA	S	SDH019	COCA COLA LIGHT 355 ML HABITACIONES	0	24
								39	756	PZA	S	SDA003	Crema humectante doar	0	756
								40	900	PZA	S	SDA006	Jabones 30 grs	0	900
								41	378	PZA	S	SDA009	Shampoo livresse	0	378
								42	5	PZA	S	SDL097	PLUMEROS MANUALES CHICOS	0	0

Ilustración 14 1.15 Requisición de ama de llaves.

REQUISICIONES DE TRASPASO

Impresión: 06-Abr-2018 17:32 01-HB CORDOBA SA DE CV
 Usuario: COM02
 Serie: A
 Folio: 1094 al 1094

Fechas del: 01/01/17 al 01/12/17
 Estatus: Cerrada
 Almacén que Solicita: APR ALMACEN RECEPCION PRODUCCION
 Almacén que Entrega: AGE ALMACEN GENERAL

Almacén entrega		Documentos				Movimientos				Existencia					
Almacén Solicita	Almacén entrega	Doc	Serie	Folio	Fecha	Status	Usuario	Partida	Cantidad	Unidad Medida	Tipo	Código	Nombre	Almacén Solicita	Almacén Entrega
APR	AGE	RET	A	1094	26/03/2017	Cerrada	CHZR	1	6	PZA	S	SDE014	Los portales descafeinado 454.gr	0	0
								2	6	PZA	S	SDE016	Los portales de cordoba molido 454g	0	2
								3	5	PZA	S	SDE015	Los portales de cordoba molido organico 454 g	0	0
								4	2	PZA	S	SDE075	Paquete de pasadores	0	0
								5	3	PZA	S	SDE061	Paquete toalla santania	0	1
								6	6	pza	S	SDE082	Shampoo paintene chico	0	0
								7	2	PZA	S	SDE008	Licor de cafe calka premium 750 ml	0	0
								8	6	pza	S	SDE081	Cortauñas	0	0
								9	3	PZA	S	SDE062	Desodorante dama	0	0
								10	4	PZA	S	SDE063	Desodorante caballero	0	0
								11	3	PZA	S	SDE067	Gel cabello	0	2
								12	3	PZA	S	SDE068	Mousse cabello	0	3
								13	3	PZA	S	SDE072	Spray para cabello	0	2
								14	3	pza	s	SDE077	Cargadores celular	0	0
								15	2	PZA	S	SDE021	Galleta de mantequilla y cafe 320 g	0	0

Ilustración 15 1.16 Requisición de recepción.

REQUISICIONES DE TRASPASO

Impresión: 06-Abr-2018 17:28 01-HB CORDOBA SA DE CV
 Usuario: COM02
 Serie: A
 Folio: 792 al 792

Fecha del: 01/01/17 al 01/12/17
 Estatus: Cerrada
 Almacén que Solicita: AEP ALMACEN EVENTOS PRODUCCION
 Almacén que Entrega: AGE ALMACEN GENERAL

DOCUMENTOS		DOCUMENTOS		DOCUMENTOS		DOCUMENTOS	
Almacén Solicita	Almacén Entrega	Doc	Serie	Folio	Fecha	Status	Usuario
AEP	AGE	RET	A	792	04/01/2017	Cerrada	CH002

Partida	Cantidad	Unidad Medida	Tipo	Codigo	Nombre
1	48	PZA	B	RYC025	Pepsi surtido lata sabores 24/355 ml
2	1	KG	A	ABA122	Cafe Helado Graolan kg
3	0.8	kg	A	ABA131	Sustituto de crema 2000/4g (800 gr)
4	2	PZA	S	SDS029	Servilletas 450 Pzas
5	5	kg	A	ABA119	Azúcar Percion 5 kg

Existencia	
Almacén Solicita	Almacén Entrega
0	281
0	4.75
0	0.8
0	0
0	5

Ilustración 16 1.17 Requisición de eventos.

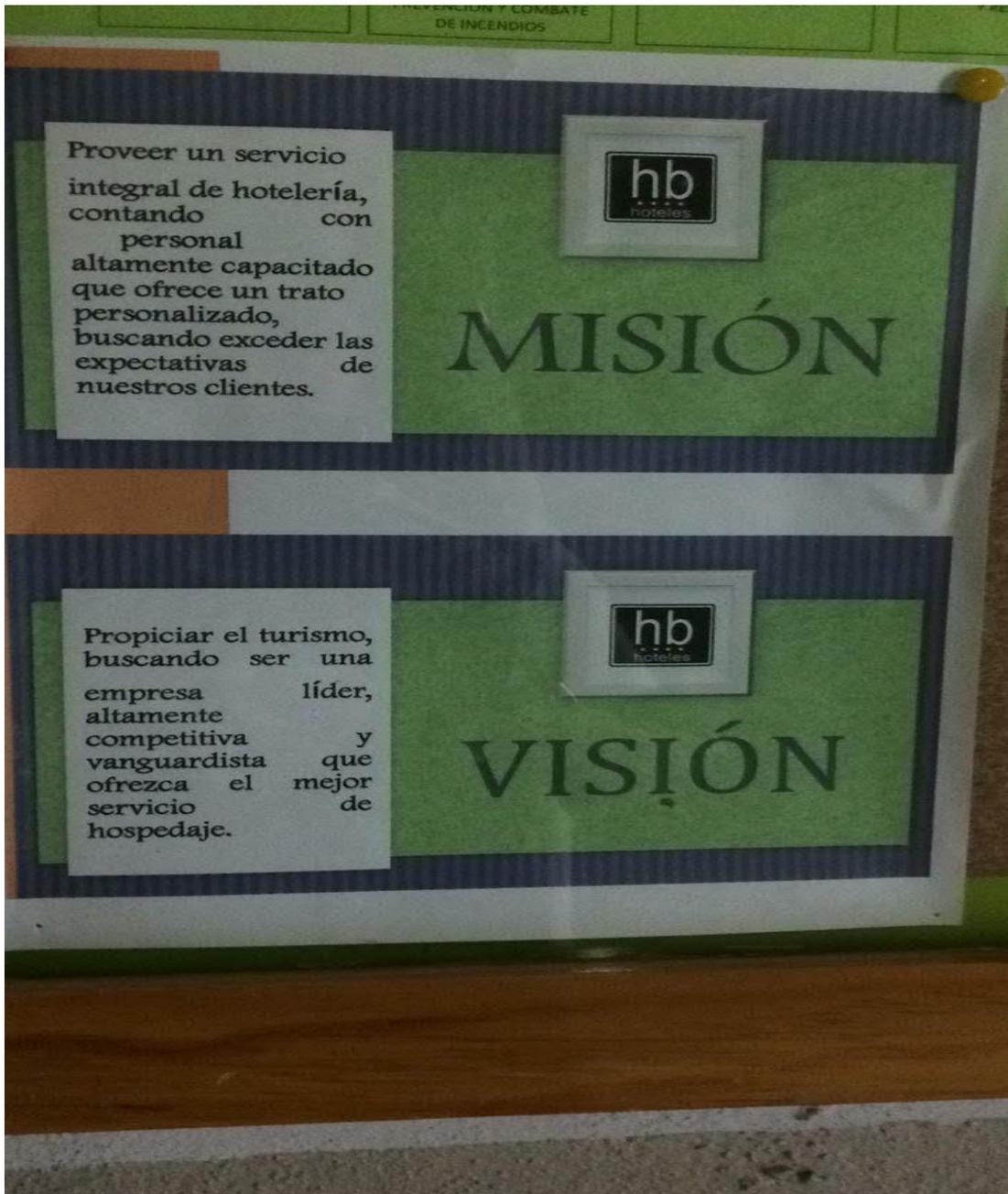


Ilustración 17 1.18 visión y misión

Cuestionario

1. ¿Sabes utilizar el programa de entradas y salidas de mercancías?
A) Si B) Poco C) No

2. ¿Cuándo entraste a trabajar te capacitaron para utilizar el programa?
A) Si B) No

3. ¿Sabes cómo se elabora una requisición de compra?
A) Si B) No

4. ¿Qué les parece la idea de implementar un manual de inventarios para el hotel hb?
A) Es una buena idea B) Me es indiferente C) No creo que funcione

5. ¿Están dispuestos a llevar un taller de capacitación para tener conocimientos del programa que utiliza la empresa, así como la elaboración de una requisición digital?
A) Me gustaría B) Me da igual C) no tengo tiempo

Ilustración 18 1.19 cuestionario

Documentos de Proveedores

Proveedor	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	
Dirección	SCHELL 310	
Código	00000174	

Base Imp.	B. I. OP. GRAVA	Detracción/Percepción	Hº Docum.	
Hº Control	000001	Fecha		

Documento	Tipo	NOTA CREDITO / PROVEEDOR	
Número	F01-589431	Serie/Dep.	
Fecha	13/10/2009	Vencim.	13/10/2009
Periodo	02/11/2009	(Registro Compras) <input checked="" type="checkbox"/>	
Moneda	NUEVOS SOLES		
Doc. Ref.			

Código	Descripción	Cantidad	Precio	Descuento	Importe
211000003	SERVICIO TELEFONICO	1.000	235.0000	0.00	235.00

Observaciones

Información proviene de Orden de Compra

AJUSTE RENTA FRACCIONARIA

Total Bruto	235.00
Descuento	0.00
I.S.C.	0.00
% IGV	1.07
Ajuste	0.00
TOTAL	236.07

Consultar por

Proveedor

Actualizar **Salir**

Ilustración 19 1.20 Programa de entradas y salidas

COMPARACION DE PRECIOS



COMPARACIÓN DE PRECIOS DE LOS PROVEEDORES DE VERDULERIA.		
PRODUCTO	VERDULERIA LA HORTALIZA	VERDULERIA LUPITA
ACELGA	\$3.00	\$2.50
AGUACATE EXTRA	\$42.00	\$42.00
AGUACATE MEDIANO	\$37.00	\$23.00
AGUACATE TERCERA	\$30.00	\$28.00
AJO	\$45.00	\$70.00
ALFAFA ROLLO		\$8.00
AJONJOLI	\$30.00	
ALBAHACAR	\$40.00	
ALMENDRA	\$190.00	
APIO PZ	\$9.00	\$12.00
BERENJENA	\$24.00	
BETABEL	\$7.00	\$7.00
BROCOLI SIN TRONCO	\$9.00	\$7.00
CACAHUATE PELADO	\$38.00	
CALABAZA ITALIANA	\$8.00	\$8.00
CALABAZA DE BOLA	\$10.00	
CAMOTE	\$16.00	
CANELA EN POLVO	\$40.00	
CANELA ENTERA	\$350.00	
CAÑA	\$8.00	
CEBOLLA BLANCA	\$7.00	\$7.00
CEBOLLA CAMBRAY SIN COLA	\$10.00	
CEBOLLA MORADA	\$13.00	\$13.00
CHAMPIÑON	\$56.00	\$60.00
CHAYOTE	\$6.00	\$6.00
CHILACA	\$35.00	

Ilustración 20 1.9 Comparativo de precios de proveedores de verdulería.

1. Captura de posibles proveedores.

Proveedor	Dirección	Fuente de búsqueda	Estado	Calificación
Lala	De Camino Nacional 102B, Reforma, 94733 Río Blanco, Ver.	Teléfono	Contactado	Activo
Coca cola	Camino Hacienda 1986, Libertad, 91521 Coatepec, Ver.	Teléfono	Contactado	Activo
San Antonio	Carretera federal Fortín – Córdoba km. 335 s/n, San Nicolás, 94540 Córdoba, Ver.	Teléfono	Contactado	Activo
Verdulería la Hortaliza	94500, Avenida 7 334, Centro, Córdoba, Ver.	Internet	Contactado	Activo
Veana	Av 11 201-A, Centro, 94500 Córdoba, Ver.	Teléfono	Contactado	Activo
Wal-Mart	Córdoba - Fortín de las Flores 4027, Córdoba, Sta Leticia, 94470 Córdoba, Ver.	Teléfono	Contactado	Activo

Josefina	Av 21, Jardines de San Dimas, 94570 Córdoba, Ver.	Teléfono	Contactado	Activo
Café Los portales	Av. 22 de Marzo, La Luz Francisco I. Madero, 94485 Córdoba, Ver.	Internet	Contactado	Activo
Sam's Club	Blvd. Córdoba Fortín #4025, Córdoba, 94470 Fortín de las Flores, Ver.	Teléfono	Contactado	Activo
Lala	De Camino Nacional 102B, Reforma, 94733 Río Blanco, Ver.	Teléfono	Contactado	Activo

Tabla 8 Captura de proveedores.

2. Clarificar la oportunidad del proveedor.

Nombre del Proveedor	Respuesta
Sigma alimentos	Si
Lala	si
Coca cola	si
San Antonio	si
Verdulería la Hortaliza	si
Veana	si
Wal-Mart	si
Josefina	si
Café Los portales	si
Sam's Club	si

Tabla 9 Clarificar la oportunidad del proveedor

3.Listado de datos del proveedor.

Proveedor	Teléfono	Email	Ciudad
Sigma alimentos	01 271 714 3966	SigmaAlimentos@hotmail.com	Córdoba, Ver
Lala	01 229 989 9430	lala@hotmail.com	Rio blanco, Ver
Coca cola	01 228 842 2400	Coca-cola@hotmail.com	Xalapa, Ver
San Antonio	01 271 717 0300	G.San-Antonio@hotmail.com	Córdoba, Ver
Verdulería la Hortaliza	01 271 717 3213	Verduleria_lupita@hotmail.com	Córdoba, Ver
Veana	01 271 714 5862	Veana-cordoba@hotmail.com	Córdoba, Ver
Wal-Mart	01 271 716 2129	Wal-Mart@hotmail.com	Córdoba, Ver
Josefina	01 271 712 2699	Josefina@hotmail.com	Córdoba, Ver
Café Los portales	01 271 712 6916	Cafélos_portales@hotmail.com	Córdoba, Ver
Sam's Club	01 271 736 1761	samsclub@hotmail.com	Córdoba, Ver

Tabla 10 Listado de datos del proveedor.

4. Se abre carpeta de formas de pago.

Proveedor	Forma de pago
Sigma alimentos	Efectivo
Lala	Deposito
Coca cola	Deposito
San Antonio	Deposito
Verdulería la Hortaliza	Efectivo
Veana	Tarjeta de debito
Wal-Mart	Tarjeta de debito
Josefina	Tarjeta de debito
Café Los portales	Deposito
Sam's Club	Tarjeta de debito

Tabla 11 Se abre carpeta de formas de pago.

5. Se abre ficha en el seguimiento de oportunidades.

Propietario	Proveedor	Fuente del proveedor
Lic. Juan Hernández	Sigma alimentos	Internet
Lic. Oscar Montiel	Lala	Teléfono
Lic. Carlos Sánchez	Coca cola	Teléfono
Lic. Javier herrera	San Antonio	Teléfono
Lic. María Teresa González	Verdulería la Hortaliza	Internet
Lic. Fernando López	Veana	Teléfono
Lic. Dante Camarillo	Wal-Mart	Teléfono
Lic. Enrique Dorantes	Josefina	Teléfono
Lic. Rodrigo Maldonado	Café Los portales	Internet
Lic. Alejandro Solís	Sam's Club	Teléfono

Tabla 12 Se abre ficha en el seguimiento de oportunidades.

6. Organizamos los productos que nos ofrecen los proveedores.

Proveedor	Productos que ofrece el proveedor
Sigma alimentos	Carnes frías
Lala	Lácteos y quesos
Coca cola	Refrescos
San Antonio	Pechuga de pollo
Verdulería la Hortaliza	Verduras y frutas
Veana	Utensilios y cajas de plástico
Wal-Mart	Abarrotes en menudeo y electrodomésticos
Josefina	Dulces y ingredientes de preparación
Café Los portales	Café en polvo
Sam's Club	Abarrotes en mayoreo (cajas)

Tabla 13 Organizamos los productos que nos ofrecen los proveedores.

7. Compartimos calendario de entrega de mercancía.

Proveedor	Producto solicitado	Días de entrega
Sigma alimentos	Carnes frías	Martes y sábados
Lala	Lácteos y quesos	Lunes
Coca cola	Refrescos	Un día a la semana
San Antonio	Pechuga de pollo	Todos los días
Verdulería la Hortaliza	Verduras y frutas	Todos los días
Veana	Utensilios y cajas de plástico	Solo si es necesario
Wal-Mart	Abarrotes en menudeo y electrodomésticos	Miércoles y viernes
Josefina	Dulces y ingredientes de preparación	Martes y jueves
Café Los portales	Café en polvo	Martes y viernes
Sam's Club	Abarrotes en mayoreo (cajas)	Solo si es necesario

Tabla 14 Compartimos calendario de entrega de mercancía.

8. Buscamos segundas opciones si los proveedores principales no tienen el producto solicitado.

Proveedor principal	Segundo proveedor	Producto solicitado
Sigma alimentos	Embutidos Y Carnes Frías Dimont	Carnes frías
Lala	Alpura	Lácteos y quesos
Coca cola	Pepsi	Refrescos
San Antonio	Mercado	Pechuga de pollo
Verdulería la Hortaliza	Verdulería la Lupita	Verduras y frutas
Veana	Casa Ramírez	Utensilios y cajas de plástico
Wal-Mart	Chedraui y soriana	Abarrotes en menudeo y electrodomésticos
Josefina	Dulcerías	Dulces y ingredientes de preparación
Café Los portales	Café de Córdoba	Café en polvo
Sam's Club	Central de víveres del sureste	Abarrotes en mayoreo (cajas)

Tabla 15 Buscamos otras opciones de proveedores

9. Verificamos presupuesto disponible del hotel de los productos de cada proveedor.

Proveedor	Producto	Presupuesto
Sigma alimentos	Carnes frías	\$2,000
Lala	Lácteos y quesos	\$1,500
Coca cola	Refrescos	\$3,500
San Antonio	Pechuga de pollo	\$500
Verdulería la Hortaliza	Verduras y frutas	\$2,500
Veana	Utensilios y cajas de plástico	\$1,500
Wal-Mart	Abarrotes en menudeo y electrodomésticos	\$5,000
Josefina	Dulces e ingredientes de preparación	\$1,000
Café Los portales	Café en polvo	\$1,500
Sam's Club	Abarrotes en mayoreo (cajas)	\$7,000

Tabla 16 Verificamos presupuesto disponible para los productos a comprar.

GLOSARIO

Almacén: Es el lugar o espacio físico en que se depositan las materias primas, el producto en proceso de fabricación o el producto terminado a la espera de ser transferido al siguiente eslabón de la cadena de suministro.

Almacén: Aquel en donde se guarda, almacena y son manejados los productos de la empresa.

Bien: Conjunto de atributos físicos y tangibles reunidos en una forma identificable, para satisfacer las necesidades del cliente.

Cadena Crítica: Es un método de planificación y gestión de proyectos que pone el mayor énfasis en los recursos necesarios para ejecutar las tareas del proyecto.

Cadena de suministros: Son todos los pasos involucrados en la preparación y distribución de un elemento para su venta, es decir, es el proceso que se encarga de la planificación o coordinación de las tareas a cumplir, para poder realizar la búsqueda, obtención y transformación de distintos elementos, de esta forma poder comercializar un producto para que el mismo sea de fácil acceso al público.

Calidad: Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.

Calidad: Eficacia con que un producto cumple las expectativas del comprador.

Cantidad económica del pedido: Cantidad óptima de reorden cuando se reabastece el inventario, como lo indica el volumen en que es mínima la suma de los costos de mantenimiento de inventario y los de procesamiento de pedidos.

Capacitación: Es una herramienta eficiente que ayuda a desarrollar los conocimientos y aptitudes de una persona para su vida profesional.

Check list: Es una herramienta que se utiliza para la recolección de datos en un formato muy simple pero eficiente.

Clasificación ABC: Es un método de clasificación frecuentemente utilizado en gestión de inventario.

Cliente: Individuo u organización que toma una decisión de compra.

Compra: Hace referencia a la acción de obtener o adquirir, a cambio de un precio determinado, un producto o un servicio.

Comprador: Situación en la que un cliente hace directamente la compra a la empresa.

Comprar: Implica vender bien las mercancías que tus clientes necesitan; implica recuperar el costo de la compra y obtener una ganancia para la empresa.

Consumidor: Persona o grupo de personas que usa o consume un producto.

Control de inventarios: Mantener el control sobre el tamaño y composición de los inventarios, con la finalidad de surtir los pedidos de los clientes en forma oportuna, total y exacta, a la vez que se reducen al mínimo la inversión y fluctuación de inventarios.

Costo del almacén: Son los costes derivados de tener mercancías en el almacén.

Costo de compras: Los que se originan para llevar a cabo las adquisiciones destinadas al desarrollo de las actividades propias de la entidad, como: derechos de aduanas, fletes y acarreos, portes, seguros, carga y descarga, etc.

Costo de mantenimiento: Es el precio pagado por concepto de las acciones realizadas para conservar o restaurar un bien o un producto a un estado específico.

Costo de inventarios: Son los costes relacionados con el almacenamiento y el mantenimiento del inventario durante un determinado período de tiempo.

Diagrama de Gantt: es una herramienta gráfica cuyo objetivo es exponer el tiempo de dedicación previsto para diferentes tareas o actividades a lo largo de un tiempo total determinado.

Diagrama de procesos: Es una representación gráfica y simbólica de las actividades de procesamiento que se deben realizar paso a paso.

El máximo: Es la cantidad tope de cada material o de cada producto que debe almacenarse.

El mínimo: Es la cantidad de existencias que sirve de señal para reabastecer, también es conocida como reserva, cantidad de materiales o de productos que se mantiene en existencia como una previsión de seguridad.

Evento kaizen: Es aquel proceso de mejoramiento continuo que tiene diferentes maneras específicas para buscar la mejor solución ante un problema.

Existencias: Son todos los bienes que tiene a su disposición una empresa para su transformación, incorporación al proceso productivo o venta.

Factura: Cuenta detallada de las mercancías compradas o vendidas, en donde se desglosa el IVA.

Forma de pago: Forma en la que pagará un producto o un servicio a una empresa y ésta puede ser: al contado, a crédito o por anticipado.

Gastos en general: Se refieren a determinados costos en que incurre una empresa al fabricar un producto.

Gastos: Es un egreso o salida de dinero que una persona o empresa debe pagar para acreditar su derecho sobre un artículo o a recibir un servicio.

Impuesto al valor agregado: Impuesto pagado por las empresas sobre el aumento de valor que ellas dan, en las diferentes fases de producción, o a un bien o servicio a la venta.

Impuestos indirectos: Contribuciones pagadas al gobierno central y a los municipios sobre la producción, venta, compra, sobre inmuebles y otros impuestos indirectos.

Inventario periódico: Es aquel que requiere el conteo físico de la mercancía cada determinado tiempo, lo que se define como inventario final periódico, y con base a esa información del inventario final físico se procede a realizar el juego de inventarios.

Inventario de seguridad: Se utiliza para describir la cantidad de inventario o stock que conviene tener, más allá de las órdenes pendientes o demanda promedio, para reducir la probabilidad de que se produzca un déficit temporario de materiales o falta de stock.

Inventario: Lista ordenada de bienes y demás cosas valorables que pertenecen a una persona, empresa o institución.

Kobetsu kaizen: Es aquella herramienta que busca distintos indicadores relacionados con la salida de la producción.

Lote Económico de Compras: Es un modelo clásico de cantidad fija de pedidos, es decir, calcula cuánto comprar de manera que se logre minimizar el costo asociado a la compra y al mantenimiento de las unidades en inventario

Manejo de inventarios: Es el tener un nivel adecuado de las mercancías que se necesitan comprar y tener en el inventario para que se puedan vender en el momento preciso.

Mercancía: Producto del trabajo destinado a satisfacer alguna necesidad del hombre y que se elabora para la venta, no para el propio consumo.

Orden de compra: Documento que establece los términos en que se solicita la compra de las mercancías.

Pagaré: Obligación escrita de pagar una cantidad en un tiempo determinado.

Pedido: Encargo hecho a un fabricante o vendedor de géneros de su tráfico.

Plan de acción: Son todas aquellas tareas que deben ser realizadas en un tiempo determinado.

Política de compra: Ciertos puntos de referencia que se revisan y toman en cuenta para tomar una decisión.

Precio de inventario: Este indicador mide el valor total de la mercancía que tienes en el almacén.

Precio: Es el monto de dinero que debe ser dado a cambio del bien o servicio. Otra definición de precio nos dice que el precio es monto de dinero asignado a un producto o servicio, o la suma de los valores que los compradores intercambian por los beneficios de tener o usar un producto o servicio.

Precio: Cantidad de dinero o de otros elementos con utilidad que se requieren para comprar un producto.: Conjunto de atributos tangibles e intangibles, como el empaque, color, precio, calidad y marca junto con los servicios y la reputación del vendedor. Un producto puede ser un bien, un servicio, un lugar o una idea.

Productos: Un producto es una cosa o un objeto producido o fabricado, algo material que se elabora de manera natural o industrial mediante un proceso, para el consumo o utilidad de los individuos

Programa: Son toda aquella agrupación de actividades que llevan secuencia o similitudes y son ejecutadas por miembros de un equipo para el cumplimiento de objetivos.

Pronóstico de ventas: Cálculo de la cantidad de mercancía que se pretende vender durante un determinado periodo en un mercado específico y suponiendo una planeación de ventas.

Proveedor: Las personas físicas o morales que celebren contratos o pedidos de adquisiciones, arrendamientos o servicios.

Proveedores: Personas o empresas que ofrecen los bienes o servicios necesarios para que una organización produzca lo que vende.

Punto de reorden: Es el nivel de un inventario sobre un artículo que señala la necesidad de realizar una orden de reabastecimiento.

Ratio de devoluciones: Este es uno de los indicadores de rendimiento más representativos de tu gestión de inventarios.

Rotación de inventarios: Es uno de los parámetros utilizados para el control de gestión de la función logística o del departamento comercial de una empresa.

Stocks: Es conjunto de mercancías o artículos acumulados en espera de una utilización posterior.

Trabajo en equipo: Es el conjunto de personas que se organizan para lograr un objetivo común y se apoyan en

BIBLIOGRAFÍAS

- (Machline, 1961)Angulo, R. (2017). Como aplicar punto de reorden en tu empresa. Retrieved from <https://clickbalance.com/blog/contabilidad-y-administracion/como-aplicar-el-punto-de-reorden-en-tu-empresa/>
- Balli Morales, B. (2012). La logística reversa o inversa: aporte al control de devoluciones y residuos en la gestión de la cadena de abastecimiento. Retrieved from <http://www.revistadelogistica.com/La-logistica-reversa-o-inversa.asp>
- Chopra, S., & Meindl, P. (2013). *Administración de la cadena de suministro. Estrategia, planeación y operación*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Fernández, E. (2009). Abierto por inventario. *Gaceta Sanitaria*, 23(1), 1–4. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2009.01.001>
- FIAEP. (2014). Control y Manejo de Inventario y Almacén. *Fundacion Iberoamericana de Altos Estudios Profesionales FIAEP*, 1, 1–59.
- Garrison, R., Noreen, E., & Brewer, P. (2008). Contabilidad administrativa. *Mc. Graw Hill*, 626. Retrieved from <http://www.redalyc.org/exportar/cita.oa?id=25701106>
- González-cruz, M. C., Asensio-cuesta, S., Diego-más, J. A., Alcaide-marzal, J., & Valencia, U. P. De. (2009). Análisis Del Método De La Cadena Crítica Vs Método Del Camino Crítico. Viabilidad Y Conceptos. *Xiii Congreso Internacional De Ingeniería De Proyectos*, 56–67. Retrieved from http://aeipro.com/files/congresos/2009badajoz/ciip09_0056_0067.2475.pdf
- Gutiérrez, V., & Vidal, C. J. (2008). Modelos de gestión de inventarios en cadenas de abastecimiento: Revisión de la literatura. *Revista Facultad de Ingeniería*.
- Harris, W., & Bundy, A. J. M. (1999). *Selected essays of Wilson Harris : the unfinished genesis of the imagination. Readings in postcolonial literatures ; 1*.
- Jimenez, T. M. (2008). *Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK). Management*. Retrieved from www.pmi.org

- Machline, C. (1961). Inflação e lote econômico de compra. *Revista de Administração de Empresas*, 1(1), 17–33. <https://doi.org/10.1590/S0034-75901961000100002>
- Morelos, J., Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). Modelo de diagnóstico para la gestión administrativa en la actividad de comercialización del sector eléctrico en Colombia. *Gestion Y Desarrollo*, 7(Julio-Diciembre de 2010), 15. Retrieved from http://www.usbcali.edu.co/index.php?option=com_content&task=view&id=1259
- Siles Paz, N. (2002). Control de compras e inventario. *Carta Med. A.I.S. Boliv.* Retrieved from <http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-329777>
- Talancón, H. P. (2007). La Matriz Foda : Alternativa De Diagnóstico Y Determinación De Estrategias De Intervención En Diversas Organizaciones. *Enseñanza E Investigación En Psicología*, 12(55), 113–130.
- Vidal, C. J. (2010). *Fundamentos de Control y Gestión de Inventarios. Programa Editorial - Universidad del Valle.*
- Zuluaga, C. A. C., Gallego, M. C. V., & Urrego, J. A. C. (2011). Clasificación ABC Multicriterio: Tipos de Criterios y efectos en la asignación de pesos. *Iteckne*, 8(2), 163–170. Retrieved from <http://revistas.ustabuca.edu.co/index.php/ITECKNE/article/view/35/15>