



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**CONTROL DE INVENTARIOS EN EL HOTEL MH EN
LA CIUDAD DE CHICLAYO - 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL
DE BACHILLER EN CONTABILIDAD**

Autor (es):

**Peralta García Kelly Catalina
ORCID:0000-0002-9084-5896**

Asesor:

**Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique
ORCID:0000-0002-5002-572X**

**Línea de Investigación:
Gestión empresarial y emprendimiento**

Pimentel – Perú

2020

DEDICATORIA

A mis padres a mis hermanos a mi abuela por mostrarme el camino de superación, por ser personas perseverantes, porque ellos son el motivo la razón para seguir adelante y poder lograr mis metas.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la bendición de cada día la vida, salud, por guiarme por el camino del bien, dándome sabiduría, inteligencia para culminar con éxito una etapa más en mi vida.

A mis padres hermanos, que con su apoyo incondicional, me han enseñado que nunca se debe dejar de luchar por lo que deseamos alcanzar.

A mi asesor, por la paciencia de tener siempre y de sus enseñanzas para hacer posible mi trabajo de investigación.

Resumen

Una de las acciones importantes para cualquier empresa el día de hoy, radica en el cuidado de sus existencias y lograr la eficiencia de sus inventarios, de manera que tenga una economía sana en su organización y no se generen pérdidas en sus operaciones. El estudio se centró en el Hotel HM de la ciudad de Chiclayo, que ha presentado en los últimos meses, problemas serios con el control de sus inventarios; ante esto, la formulación del problema planteado fue ¿Qué elementos debe contemplar el control de inventarios en el Hotel MH en la ciudad de Chiclayo? Se tomaron 10 encuestas dirigidos a los colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario de 12 ítems previamente validado por expertos. El estudio fue de tipo descriptivo, cuantitativo, de enfoque transversal y no experimental. Los resultados mostraron que hay una falta de involucramiento del personal y por consiguiente un desinterés en la situación del hotel, si bien las normas están establecidas, éstas no se cumplen en su totalidad; las relaciones con los agentes externos si funcionan, pero dentro, el personal descuida el trabajo y el control de las existencias, motivo por el cual, los inventarios tienen resultados negativos cada vez que se llevan a cabo. Se concluye que los planes de entrenamiento y capacitación al personal son prioritarios, así como la instalación de sistemas que permitan mejorar el control del inventario.

Palabras claves: control, inventario, existencias

Abstract

One of the important actions for any company today, lies in taking care of its stocks and achieving the efficiency of its inventories, so that it has a healthy economy in its organization and does not generate losses in its operations. The study focused on the HM Hotel in the city of Chiclayo, which has presented in recent months, serious problems with the control of its inventories; Given this, the formulation of the problem posed was: What elements should inventory control contemplate at the MH Hotel in the city of Chiclayo? 10 surveys were taken for the collaborators to whom a 12-item questionnaire previously validated by experts was applied. The study was descriptive, quantitative, cross-sectional and non-experimental. The results showed that there is a lack of staff involvement and therefore a lack of interest in the hotel situation, although the rules are established, they are not fully met; Relations with external agents do work, but inside, staff neglect work and stock control, which is why inventories have negative results every time they are done. It is concluded that training plans and personnel training are a priority, as well as the instalación of systems that improve inventory control.

Keywords: control, inventory, stock

Índice

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Resumen	iv
Abstract	v
I. Introducción	10
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.3.1. Inventarios	17
1.3.2. Tipos de inventarios	17
1.3.3. Métodos de valuación de inventarios por el sistema permanente	18
1.3.4. Componentes del control de inventarios	20
1.4. Formulación del problema	21
1.5. Justificación del estudio	21
1.6. Hipótesis.....	21
1.7. Objetivos	21
1.8. Limitaciones	22
II. Materiales y métodos	23
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	23
2.1.1. Tipo de investigación	23
2.1.2. Diseño de investigación	23
2.2. Población y muestra	23
2.2.1. Población.....	23
2.2.2. Muestra.....	24
2.3. Operacionalización de variables.....	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
2.4.1. La Encuesta	26
2.5. Procedimientos de análisis de datos	26
III. Resultados	27
3.1. Tablas y figuras	27

IV. Discusión	39
V. Conclusiones y Recomendaciones	42
5.1. Conclusiones	42
5.2. Recomendaciones	43

Índice de tablas

Tabla 1 Población.....	24
Tabla 2 Operacionalización de variables	25
Tabla 3 El personal se involucra en las actividades de control en el hotel	27
Tabla 4 El personal sigue las reglas establecidas por el hotel.....	28
Tabla 5 Cada colaborador tiene una función especial asignada en el hotel	29
Tabla 6 El hotel trabaja con políticas que permiten reducir los riesgos.....	30
Tabla 7 El hotel tiene identificado cada uno de los riesgos	31
Tabla 8 El hotel gestiona los riesgos	32
Tabla 9 El hotel desarrolla actividades internas para mejorar el control de inventarios.....	33
Tabla 10 El hotel desarrolla actividades externas para mejorar el control de inventarios	34
Tabla 11 Existen sistemas de prevención establecidos para el hotel	35
Tabla 12 Existe un monitoreo de actividades de control constante en el hotel.....	36
Tabla 13 Los sistemas de información son confiables en el hotel	37
Tabla 14 Los sistemas de información son eficientes en el hotel	38

Índice de figuras

Figura 1. Involucramiento del personal.....	27
Figura 2. Personal sigue las reglas	28
Figura 3. Función del colaborador	29
Figura 4. Políticas de reducción de riesgos	30
Figura 5. Identificación de los riesgos	31
Figura 6. Gestión de los riesgos	32
Figura 7. Actividades internas para la mejora del control de inventarios	33
Figura 8. Actividades externas para mejorar el control de inventarios	34
Figura 9. Sistemas de prevención establecidos	35
Figura 10. Monitoreo de las actividades de control	36
Figura 11. Sistemas de información confiables	37
Figura 12. Sistemas de información eficientes.....	38

I. Introducción

El presente trabajo de investigación fue realizado a la empresa MH Hotel de la ciudad de Chiclayo, quienes brindan el servicio de Hospedaje, Restaurante y Salones de Eventos a clientes de origen local, nacional e inclusive internacional, esta empresa por pertenecer al rubro de productos intangibles, adquiere una cantidad importante de insumos y diversos servicios a fin de brindar una atención de primer nivel a sus clientes. Pero no solo se basa en incrementar los ingresos por servicios, si no también velar por el proceso del área comercial y marketing a fin de generar el mayor cuidado de los bienes que ingresan al Hotel, con el propósito de brindar un producto o servicio de buena calidad fidelizando la permanencia de los clientes.

El detalle de las cuotas de venta de sus promotores e invierten grandes cantidades en promociones y publicidad, sin embargo, la gestión de sus costos, no necesariamente reciben la misma atención, debido a diversos factores. Por lo que un control de inventarios, es una actividad realizada por el personal de logística y contabilidad, y constituye una labor fundamental, debido a que el monto que se maneja mensualmente oscila entre 25,000 a 30,000 soles y anualmente representa aproximadamente 330,000, cifra significativa para el estado de resultados de la empresa.

La investigación se justifica debido a que el estudio permitirá aplicar métodos que ayuden a dar solución a los problemas mediante la atención de instrumentos que encuentren posibles soluciones a la problemática de la empresa.

El estudio sugiere el siguiente planteamiento:

Capítulo I: se detalla la realidad problemática, se realiza un análisis de los trabajos previos o antecedentes académicos, las teorías relacionadas con las variables de investigación, se formula el problema de investigación, se describe las razones del porqué la investigación, la hipótesis y los objetivos respectivos.

Capítulo II: se desarrolla la metodología mediante la determinación del tipo y diseño de investigación, la población y muestra tomada, variables juntamente con su Operacionalización, los métodos y técnicas en la recolección de datos, los procedimientos, la recolección de datos, principios éticos y los criterios de rigor científico.

Capítulo III: en este capítulo se describe los resultados de la investigación, se hace un análisis e interpretación de los resultados usando tablas y figuras, la discusión de resultados sobre la base de las teorías realizadas y los objetivos específicos y la presentación del aporte científico.

Capítulo IV: en este capítulo se desarrolló lo referido a los resultados obtenidos discutiendo con los trabajos previos del estudio.

Capítulo V: se expuso lo que finalmente se concluye, así como las sugerencias respectivas.

1.1. Realidad problemática

Internacional

Viera, Cardona, Torres y Mera (2017) consideran que las organizaciones dedicadas al hospedaje, así como los restaurantes que son parte involucrada dentro de él, han ido evolucionando en favor de todas las personas, y ya no solo son para personas que tienen cierto nivel socio económico, sino que más bien, hoy cumplen una necesidad de muchos individuos. Al tener un vínculo especial con el sector turismo, se han convertido en una fuente importante de empleo, que abarca muchas operaciones dentro de ella, y que, por consiguiente, las actividades de almacenamiento y gestión de ella ha crecido; por tanto, cada una de éstas requiere de contar con sistemas que apoyen el trabajo que realizan, siendo el área más crítica, el abastecimiento y el control de las existencias al haber un sinnúmero de artículos que se usan de manera constante.

Por otro lado, Ortega, Padilla, Torres y Ruz (2017) analizan las actividades de prestaciones de servicios, es el manejo del personal y de los inventarios; este manejo debe tener características contables que apoyen a mantener un control oportuno, se manejen las existencias y con esto se permita definir la situación económica de la organización. Es por eso que, el mantener los inventarios ayuda a la capacidad de predicción con el objetivo de planificar la capacidad de atención y sobre todo saber, la capacidad de atención dentro del establecimiento hotelero. La mala reserva de los inventarios supone inestabilidad de los suministros, incapacidad de manejo de precios al huésped, incremento de los costos de operaciones, entre otros.

Para la página especializada en hotelería, OMNIBEES, existe un sistema de gestión distinto para cada hotel de acuerdo a la capacidad de operaciones, pero, de igual forma, eso no significa que se deba descuidar el control, por el contrario, muchas veces, mientras más pequeña la organización hotelera, mayor es el riesgo debido a la falta de sistemas eficaces para esto. Además, el artículo considera que el ramo hotelero sufre de distintos problemas, uno de ellos, el mal control de los inventarios, por excesos de merma, malas prácticas internas, robos sistemáticos a mayor o menor escala, o simplemente, negligencia humana en las actividades que se llevan dentro del área.

Nacional

La Revista HORECA (2017) dentro de su artículo sobre los sistemas de gestión de calidad, se busca que las organizaciones hoteleras trabajen de manera que generen estándares en cada una de sus operaciones, y no solo en lo que respecta al servicio a los clientes, sino que, dentro de las actividades que involucran acciones para el desarrollo de los servicios, esto implica, que el manejo de los inventarios debe de tener la eficiencia que implica en cada labor de los colaboradores. Esto al final, se refleja en la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios en cada una de las áreas, por eso, la trascendencia de aplicar sistemas que permitan lograr una mejor gestión.

Gestión (2018) indica que hoy el sector hotelero está teniendo mayores actividades a través del comercio electrónico, y que este hecho, está generando que muchas de las operaciones tradicionales como el uso de papelería para documentos, equipos de cómputo en cantidad, hojas físicas de registro, entre otras, están siendo reemplazadas en su totalidad, esto está trayendo como consecuencia que los almacenes tengan ahora lo básico, y que por consiguiente, el manejo de los inventarios se reduzca en gran porcentaje. Esto no solo es una acción ecológica a favor del entorno, sino que facilita la gestión de las existencias en los almacenes, donde ahora solo tienen lo básico para el trabajo de hospedaje.

El Comercio (2019) en su análisis sobre las alternativas hoteleras hoy en el mundo, ha traído una serie de alternativas de hospedaje, siendo la más representativa AIRBNB, donde el viajero elige el lugar (casa) para hospedarse, y que estos negocios, manejan inventarios sencillos pues, al ser solo hospedajes temporales, no requieren de inversión alta, y básicamente, lo que se maneja dentro de la oferta, son las típicas cosas de casa. El porcentaje de crecimiento de este modelo de negocio no impacta de manera directa en el sector hotelero tradicional, por ahora, pero, por las tarifas que manejan al mercado, se están convirtiendo en una buena opción a futuro para viajeros que buscan experiencias placenteras a un bajo costo.

Local

El Hotel MH está ubicado en la ciudad de Chiclayo en pleno centro de la ciudad, opera desde el año 2015 bajo una oferta dirigida principalmente a personas que requieren de un servicio de hospedaje a un precio competitivo y que, en su mayoría, el gran porcentaje de

clientes han sido delegaciones de estudiantes tanto de colegios como universidades; así mismo, el otro grupo, son clientes de paso que requieren habitaciones prácticas y que, por su ubicación, se convierten en una buena opción.

El crecimiento que ha mostrado la empresa, ha traído como consecuencia también que, no se manejen las existencias de los inventarios de forma eficiente, esto a raíz de que ha habido muchas pérdidas económicas de acuerdo a los últimos inventarios realizados. Hay un descuido no solo en el almacén, también en los productos que están fuera de ella y que son puestos para el servicio a los clientes, como toallas, enseres de la habitación, productos de higiene personal, entre otros; sumado a esto, la falta de conciencia de los responsables pues, se hace un gasto innecesario en ciertos productos que finalmente terminan por perjudicar las finanzas del hotel.

Toda esta situación ha generado que las actividades dentro del hotel sean vigiladas constantemente, pero, sin ninguna solución desde las áreas correspondientes, en este caso, para este estudio, el enfoque ha ido a los inventarios dentro del área del almacén.

1.2. **Trabajos previos**

Internacional

Morales y Torres (2015) en su estudio sobre el Diseño de un sistema de control interno de inventario basado en el modelo COSO 1, lo ejecutan en la empresa Service Lunch en la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de encontrar soluciones rápidas y prácticas al problema; para ello realizan una serie de cuestionarios al personal para detectar las falencias dentro de ella. Las conclusiones mostraron grandes debilidades en el área de Producción, las mismas que se originan en la mala gestión de inventarios que tienen y que no se controlan los insumos, tanto lo que ingresan como los que salen del establecimiento.

Salcedo (2015) estima proponer un sistema interno de control para el Hotel Mansión Santa Isabella en la ciudad de Riobamba con la finalidad de mejorar los procesos dentro de la organización; para esto, desarrolló una serie de entrevistas a los involucrados en la empresa, así como encuestas a los clientes para medir la calidad de las operaciones y el impacto que tiene el trabajo que realizan. Los resultados evidenciaron que el hotel carece de un sistema que le permita mejorar el dinamismo de las operaciones en el almacén, y que, a partir de la elaboración

de un mapa de riesgos, se encontró que el almacén presenta varias falencias que han llevado a generar pérdida en los últimos años.

Estupiñan (2015) se sumerge a los problemas del Hotel Quezada Hermano en la ciudad de Santo Domingo al encontrar deficiencias en los sistemas del control de inventarios y del ERP que maneja actualmente la organización. Los problemas que se han ido presentando, han mostrado que tanto los inventarios como los registros de datos no están funcionando como se esperaba, y que esto ha traído como consecuencia, que se afecten las operaciones dentro del establecimiento hotelero. Se recolectaron datos a través de entrevistas y se tomaron registros anteriores de la empresa; los resultados mostraron que los sistemas usados son obsoletos y que no se han cambiado con el tiempo; además, el personal no se involucra en los problemas y por el contrario, han sido parte de las pérdidas.

Nacional

Umiri (2015) investiga la forma de desarrollar un sistema de administración y control de los inventarios dentro del Hotel Casa Andina en la ciudad de Puno, pues, al haber identificado muchas deficiencias en el sistema actual, se presentan pérdidas y quiebre de stock, sumado a esto, los equipos de cómputo y de redes que deben de velar por este trabajo no son los adecuados; este problema ha surgido a raíz de los resultados de los inventarios, donde se evidenció las pérdidas de las existencias así como las diferencias en la información, tanto física como sistemática. Se tomaron cuestionarios a los colaboradores y una entrevista a profundidad al responsable del almacén.

Espinoza (2017) profundiza su investigación en la organización hotelera Alpamayo Perú en la ciudad de Huaraz, donde hace un análisis de costos de acuerdo a los resultados de los inventarios y la rentabilidad obtenida en el año 2015-2016. El estudio fue de tipo descriptivo y no experimental, además, se tomó como muestra a 14 directivos y trabajadores de la empresa quienes se les aplicó un cuestionario estructurado. Los resultados mostraron que en gran porcentaje los trabajadores conocen sobre la importancia, así como el manejo de costos, pero, desconocen los elementos que generan rentabilidad en cada área, más aún, en los responsables del almacén. Después del estudio, se han dejado una serie de propuestas de mejora con el fin de ser analizados y desarrollados en un plazo no mayor a lo establecido.

Saravia (2018) en su estudio sobre un sistema de control de costos de alimentos y bebidas en un restaurante conocido, buscó identificar el funcionamiento de las políticas y normas dentro del área con el objetivo de medir el desempeño de la organización sobre los costos y como índice en la gestión. Al ser un restaurante ubicado en un hotel conocido en la ciudad de Lima, se ha tomado a los clientes con el fin de conocer si ante sus necesidades, el restaurante responde con todo lo que ofrece, con este resultado, se pudo medir la gestión de las existencias del almacén en primer lugar para luego, a través de entrevistas, identificar la problemática dentro de ella.

Local

González (2016) centra su atención en el hotel tres estrellas Lucky Star en la ciudad de Chiclayo pues, debido al impacto económico por parte del turismo en la región, se han incrementado las operaciones dentro del hotel, por ese motivo, al haber un mayor número de huéspedes, también se incrementaron los problemas con el manejo de las existencias al haber una mayor demanda de la ocupabilidad. Se hizo un cuestionario que fue aplicado a los colaboradores responsables del área, así como una entrevista donde, se encontró que el hotel no cuenta con un sistema dentro del almacén que le permita el manejo de las existencias. Ante esto, se dejaron recomendaciones para su mejor gestión a futuro.

Ramírez (2018) se enfocó en la Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L. en la ciudad de San Ignacio, el negocio se ha expandido y ha ingresado al mercado de Chiclayo con un pequeño hospedaje que ha tenido acogida en el último año debido a que el segmento al que tiene como fin es bastante frecuente (comerciantes) y ha logrado posicionarse en el rubro. Este crecimiento ha traído consigo que también no se maneje el almacén de la mejor forma, no hay un sistema de control de los inventarios y éstos se realizan de manera esporádica, sin ninguna programación previa y se ejecutan cuando solo hay necesidad o los números no cuadran en los cruces de información. Después de las entrevistas aplicadas, se obtuvo información importante que permitió dejar una serie de recomendaciones.

Burga y Samillán (2019) hacen un estudio con la finalidad de implementar un restaurante tradicional con la especialidad de carne de cerdo, en el cual prioriza el manejo de las existencias como elemento primordial para una mejor rentabilidad. Dentro del análisis operativo, las autoras dejan una serie de pautas sobre la importancia de tener un almacén ordenado con un

sistema inteligente de control de inventarios, apoyado en la tecnología y en operadores que trabajan este tipo de acciones. Los aportes que dejan principalmente son: capacitación del personal de almacén, mejora de procesos, estandarización del trabajo y uso de tecnología para los sistemas de inventarios.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Inventarios

Los inventarios son bienes tangibles que se realizan para la venta en el curso ordinario de la empresa o para ser consumidos en la producción de bienes y servicios para su posterior venta o comercialización. También es denominado como el conjunto de artículos o bienes que se recolectan en el almacén pendientes de ser utilizados en el proceso productivo, comercializados (García, 2017) o para atención de un servicio.

Mencionando a las entidades de servicios, el inventario es de mucha importancia ya que forma parte del costo de la venta, y es sumamente primordial contar con elementos que permitan brindar el servicio, sobre todo de manera oportuna, y esto se da debido al enfoque del negocio en la atención al cliente.

Según Ortiz (2012), si una empresa maneja bien la administración de los inventarios, donde prime el criterio de mantener las cantidades mínimas necesarias que garanticen la continuidad de todo el flujo en la cadena logística y que permita absorber el impacto de la variabilidad e incertidumbre asociada a la operación, garantiza la máxima satisfacción del cliente.

1.3.2. Tipos de inventarios

a. Inventarios Periódicos

Este tipo de sistema se debe realizar cada fin de mes o sea cada cierto tiempo ya sea semestrales, quincenales, o anuales que permitan realizar los estados financieros.

Además, es destacado también como juego de inventarios, es recomendable para empresas como supermercados, ferreterías, droguerías, tiendas de abarrotes y otros negocios, que tengan ventas unitarias pequeñas de variedad de productos diferentes, lo que dificulta la consulta del valor del costo de estos bienes, sino se tiene la tecnología necesaria.

Las entidades que utilizan este sistema, contabilizan la venta y esperan hasta el final del ejercicio para determinar el costo de las ventas mediante la realización de valuación física de un inventario final de mercancías.

b. Inventarios permanentes

Este es un sistema donde no es necesario esperar que se finalice el ejercicio total del inventario para conocer el valor de las existencias de las mercancías, pues se dispone de la información cuando sea necesaria. Esto implica que se pueda tener el control contable y financiero de acuerdo a los inventarios realizados, y que van a entregar información de forma individual. El control de los inventarios se realiza por medio de documentos como el Kardex y la hoja de costos.

Además, permite el control de los bienes de cada unidad que ingresa y sale del inventario, donde especifica distintos detalles como, por ejemplo: fecha, valor de la salida y fecha en la que se retira del inventario. Este sistema accede conocer el número de artículos en existencia, su costo individual y total de los inventarios.

1.3.3. Métodos de valuación de inventarios por el sistema permanente

Conste este método de valuación el estudio de los inventarios constituye uno de los problemas más significativos del estudio financiero, pues de acuerdo a las necesidades de la organización, es necesario tomar la valuación de forma correcta. Las empresas buscan las mejores formas de encontrar liquidez y rentabilidad, pero, un gran problema siempre ha sido los almacenes y sus inventarios, pues una mala gestión de esta, puede hacer que todo lo obtenido o logrado en términos financieros o económicos, se vea afectado por no poder sostener la rentabilidad.

Entonces la decisión de tomar un método equivocado, puede ser descompesatorio financieramente para el proceso productivo y administrativo. Igualmente es equivocado utilizar un solo método de análisis de los inventarios de la empresa, por facilidad o desconocimiento, debería lógicamente utilizar varios métodos por las diferentes condiciones de los productos.

a. Método FIFO (First in, first out) ó PEPS

La plaza de este método es que las primeras unidades que entran en almacén son las primeras en salir, se encontrarán por tanto distintas con precios de adquisición distintos y momentos de compra distintos, se van agotando de forma sucesiva hasta consumir los stocks. Según este método, las existencias finales quedan valoradas al precio de las últimas entradas con lo cual se produce un incremento de costes indirectos que se imputan al material. Las unidades consumidas por tanto se valoran al precio de las entradas más antiguas.

Además, este método permite que los productos que primero hayan ingresado sean los primeros en salir, con la finalidad de que esos productos sean usados antes de la fecha de vencimiento, y evitar de que la empresa tenga pérdidas por este motivo. Por otra parte, para realizar bien las operaciones de control de inventario, es importante conocer bien el valor de las mercancías y tener un buen proceso logístico cumpliendo con la ley contable, por eso es importante registrar algunos detalles o parámetros, como, por ejemplo: fecha, unidades y precio.

b. Método LIFO (Last in, first out) ó UEPS

Este método se basa en la adquisición, es decir que las últimas unidades que entran en almacén, son las primeras en salir por lo que los consumos de materiales están valorados en relación con las últimas unidades adquiridas, mientras que las existencias finales tienen un menor valor según las primeras entradas. Mediante la aplicación de este método, si los precios están en alza, el coste de las ventas de determina a precios reales de reposición, es decir a precios elevados. El beneficio se determina con cierta correlación.

c. Método HIFO (Higher in, first out)

Este método tiene como función principal de que las existencias se establezcan a un flujo de salida a un costo más alto de entrada, por lo que los inventarios figuren menores importes

de los costes de entrada. Si bien sabemos que este método respeta el criterio de coste histórico, pero que disminuye el significado desfase de valores de mercado que quedan almacenados.

Se dice que las unidades que primero se consumen, son aquellas que se encuentran valoradas a precios más elevados, el principal problema que supone este método es que este precio más elevado no responda a la realidad y sea origen de una deficiente actuación del servicio de compra o de la política de adquisición de los materiales.

d. Método NIFO (Next in, first out)

Se trata de valorar las primeras materias consumidas con base en el precio de entrada de las próximas, es decir, las que se repondrán en un futuro. Si la estimación es la acertada, la empresa puede disponer de los recursos necesarios para la reposición, sin afectar a su ciclo de explotación.

1.3.4. Componentes del control de inventarios

De acuerdo a Álvarez & Álvarez (2014. p.1121), las partes que componen la variable son:

- a. Ambiente de Control: Es importante conocer el entorno de la empresa que sea favorable a las prácticas y valores de las personas respecto a las reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno.
- b. Evaluación de Riesgos: Es vital que se deba de lograr la identificación y el análisis para el manejo de los factores que puedan desencadenar en eventos de afecten adversamente sobre el cumplimiento de los objetivos, metas y operaciones institucionales.
- c. Actividades de Control: Referido a las políticas y los procedimientos que imparte el funcionario que sea designado por la gerencia y que debe de competir a todo el personal para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

- d. Actividades de prevención y monitoreo: Acciones que se deben de reflejar en las funciones del desempeño que se asigne para que pueda cuidarse y asegurar de forma responsable la calidad de la consecución de los objetivos del control interno.
- e. Sistemas de información y Comunicación: Mediante el cual se registra el proceso, así como la integración y divulgación de la información obtenida, con ello se pueda dar soluciones informáticas accesibles para dotar de confiabilidad y transparencia con eficiencia en los procesos de gestión.

1.4. Formulación del problema

¿Qué elementos debe contemplar el control de inventarios en el Hotel MH en la ciudad de Chiclayo?

1.5. Justificación del estudio

La principal justificación radica desde dos aspectos, el primero desde el punto metodológico, en el cual el estudio permitirá aplicar métodos que ayuden a dar solución a los problemas mediante la aplicación de instrumentos que encuentren posibles soluciones a la problemática de la empresa. Por otro lado, la justificación social, radica en aportar no solo conocimientos para futuros estudios, sino que, además, va proponer soluciones a empresas que tengan similares situaciones a futuro (Ñaupas et al. 2013, p.131).

1.6. Hipótesis

H1: Si se definen los elementos a contemplar, existirá un mejor control de inventarios en el Hotel MH en la ciudad de Chiclayo.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Definir los elementos a contemplar para el control de inventarios en el Hotel MH en la ciudad de Chiclayo

Objetivos específicos:

- Conocer el ambiente de control de inventarios en el Hotel MH en la ciudad de Chiclayo.
- Analizar la evaluación de control de inventarios en el Hotel MH en la ciudad de Chiclayo.
- Identificar las actividades de control de inventarios en el Hotel MH en la ciudad de Chiclayo.
- Determinar las actividades de prevención y monitoreo de control de inventarios en el Hotel MH en la ciudad de Chiclayo.
- Establecer los sistemas de comunicación e información de control de inventarios en el Hotel MH en la ciudad de Chiclayo.

1.8. **Limitaciones**

Uno de los principales problemas ha sido el poco tiempo que se ha dispuesto por parte del personal para recoger información debido al número de operaciones al día que se tienen en el hotel, además, los pocos registros de los inventarios sistematizados no han sido alcanzados en su totalidad.

II. Materiales y métodos

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio fue descriptivo debido a que se ha caracterizado el fenómeno de análisis y se ha descompuesto de manera que pueda describirse la situación del comportamiento de los sujetos de estudio (Hernández, Fernández y Batista, 2014, p.91).

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño estuvo compuesto de manera no experimental al no condicionar a los sujetos de estudio; así mismo fue transversal al tener la información en un solo momento.

Se propuso el siguiente diseño:

M ————— O

Donde:

M: Muestra de trabajadores

O: Observación de la variable

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población identificada para el estudio son los colaboradores del hotel en estudio que suman un total de 10 los involucrados en los procesos de inventarios.

Tabla 1
Población

Área	N°
Almacén	3
Recepción y servicios	5
Responsables restaurante	2
TOTAL	10

Fuente: Hotel MH.
Elaboración Propia

2.2.2. Muestra

No se ejecuta el cálculo al ser una población reducida.

2.3. Operacionalización de variables

Tabla 2
Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala				
Control interno de inventarios	El sistema de control interno o sistema de gestión es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y el control en el interior de la empresa. El sistema de gestión por intermedio de las actividades, afecta a todas las partes de la empresa a través del flujo de efectivo (Álvarez y Álvarez, 2016).	Ambiente de control	Involucramiento del personal	Encuesta	(1) Muy en desacuerdo				
			Seguimiento de conductas y reglas						
		Evaluación de riesgos	Asignación de funciones			(2) En desacuerdo			
			Reducción de riesgos						
		Actividades de control	Tipos de riesgos				(3) Indiferente		
			Gestión de riesgos						
		Actividades de prevención y monitoreo	Actividades internas					(4) De acuerdo	
			Actividades externas						
		Sistemas de información y Comunicación	Sistemas de prevención						(5) Muy de acuerdo
			Monitoreo de actividades						
	Sistemas de información confiable								
	Sistemas de información eficientes								

Fuente: Elaboración propia basada en Álvarez y Álvarez (2016)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. La Encuesta

Técnica que permite recopilar la información con una serie de preguntas que se emplean de forma cuantitativa y que emplean métricas para su análisis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Se usó un cuestionario que tuvo 12 ítems que se midieron bajo la escala de Likert en cinco niveles, siendo el (1) el más bajo hasta el (5) el más alto.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Toda la información recogida ha sido tratada con el programa Microsoft Excel.

III. Resultados

3.1. Tablas y figuras

Tabla 3
El personal se involucra en las actividades de control en el hotel

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	2	20%
Indiferente	1	10%
En desacuerdo	4	40%
Totalmente en desacuerdo	2	20%
Total	10	100.0

Fuente: Tomada de los trabajadores del Hotel MH

El personal se involucra en las actividades de control en el hotel

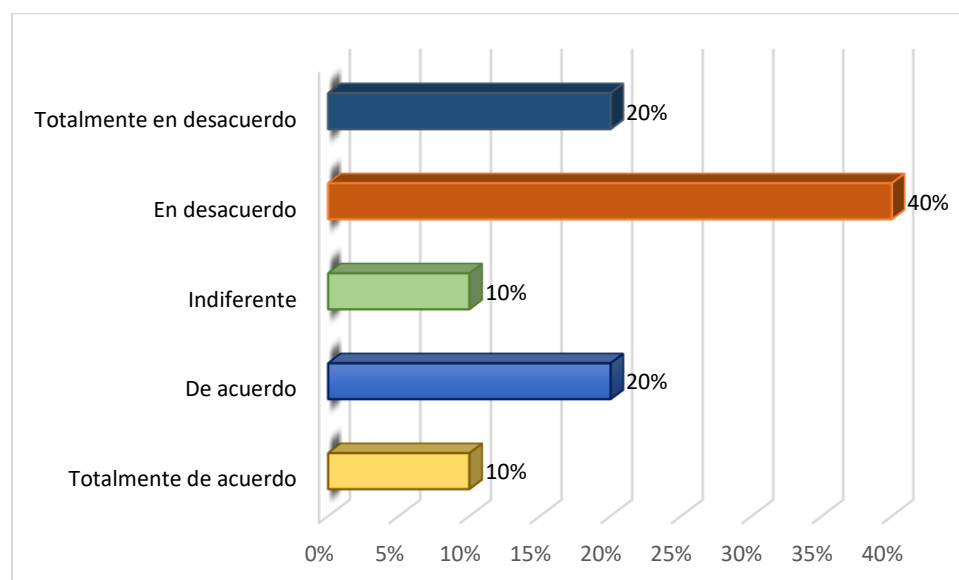


Figura 1. Involucramiento del personal

Según los resultados, el 40% considera estar en desacuerdo con el hecho de que los colaboradores se involucren en las actividades de control dentro de la empresa; por otro lado, el 20% dijo estar de acuerdo, pero también en total desacuerdo y un 10% estuvo totalmente de acuerdo, así como indiferente.

Tabla 4

El personal sigue las reglas establecidas por el hotel

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	4	40%
Indiferente	2	20%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100.0

Fuente: Tomada de los trabajadores del Hotel MH

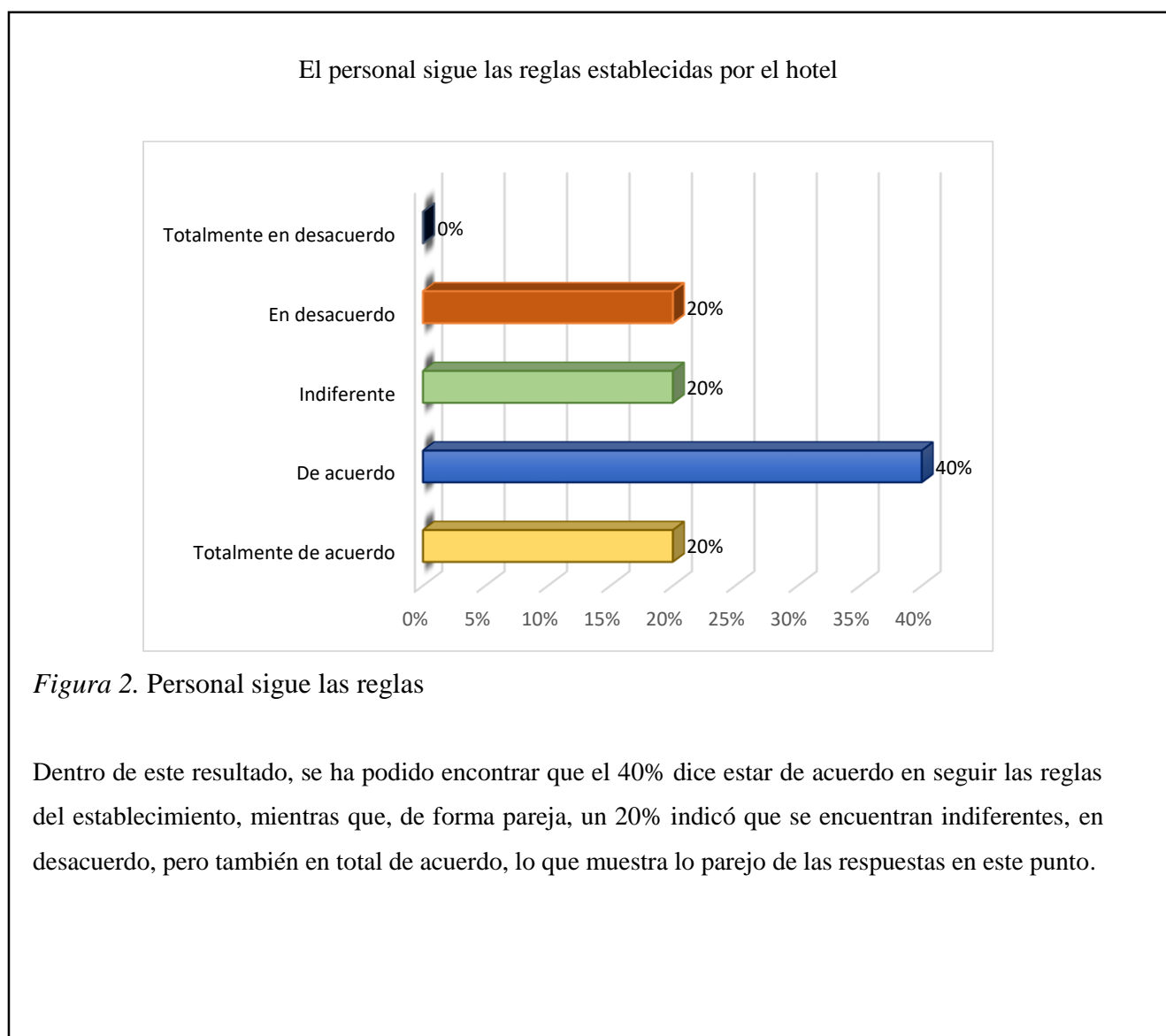


Tabla 5

Cada colaborador tiene una función especial asignada en el hotel

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	30%
De acuerdo	4	40%
Indiferente	2	20%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100.0

Fuente: Tomada de los trabajadores del Hotel MH

Cada colaborador tiene una función especial asignada en el hotel

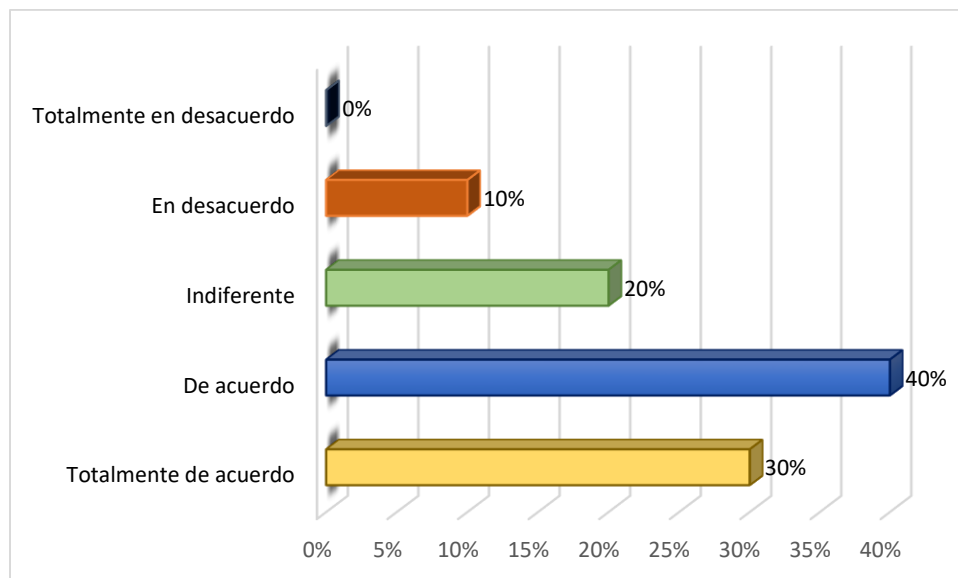


Figura 3. Función del colaborador

Los resultados hallados en esta pregunta, muestran que el 40% dijo estar de acuerdo respecto al hecho que cada trabajador tiene una función ya definida; por otra parte, el 30% dijo estar totalmente de acuerdo y el 20% se mostró indiferente. Sólo un 10% dijo estar en desacuerdo.

Tabla 6

El hotel trabaja con políticas que permiten reducir los riesgos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	10%
Indiferente	3	30%
En desacuerdo	5	50%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
Total	10	100.0

Fuente: Tomada de los trabajadores del Hotel MH

El hotel trabaja con políticas que permiten reducir los riesgos

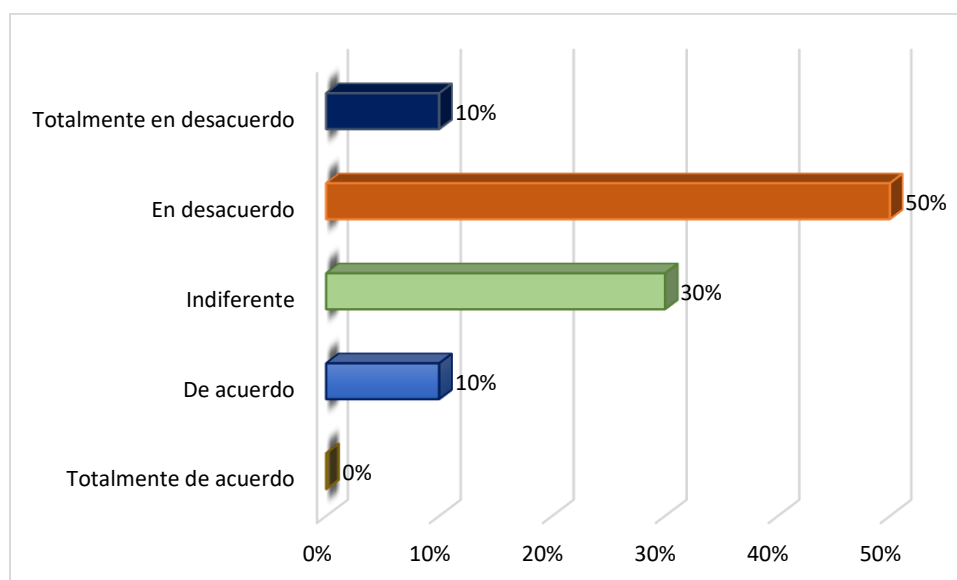


Figura 4. Políticas de reducción de riesgos

En esta pregunta se ha podido evidenciar que los trabajadores consideran que el 50% de ellos están en desacuerdo con el hecho de que el hotel tenga políticas de reducción de riesgos, mientras que el 30% dijo estar indiferente. Sólo un 10% se mostró de acuerdo, así como también en total desacuerdo.

Tabla 7

El hotel tiene identificado cada uno de los riesgos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	2	20%
Indiferente	4	40%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100.0

Fuente: Tomada de los trabajadores del Hotel MH

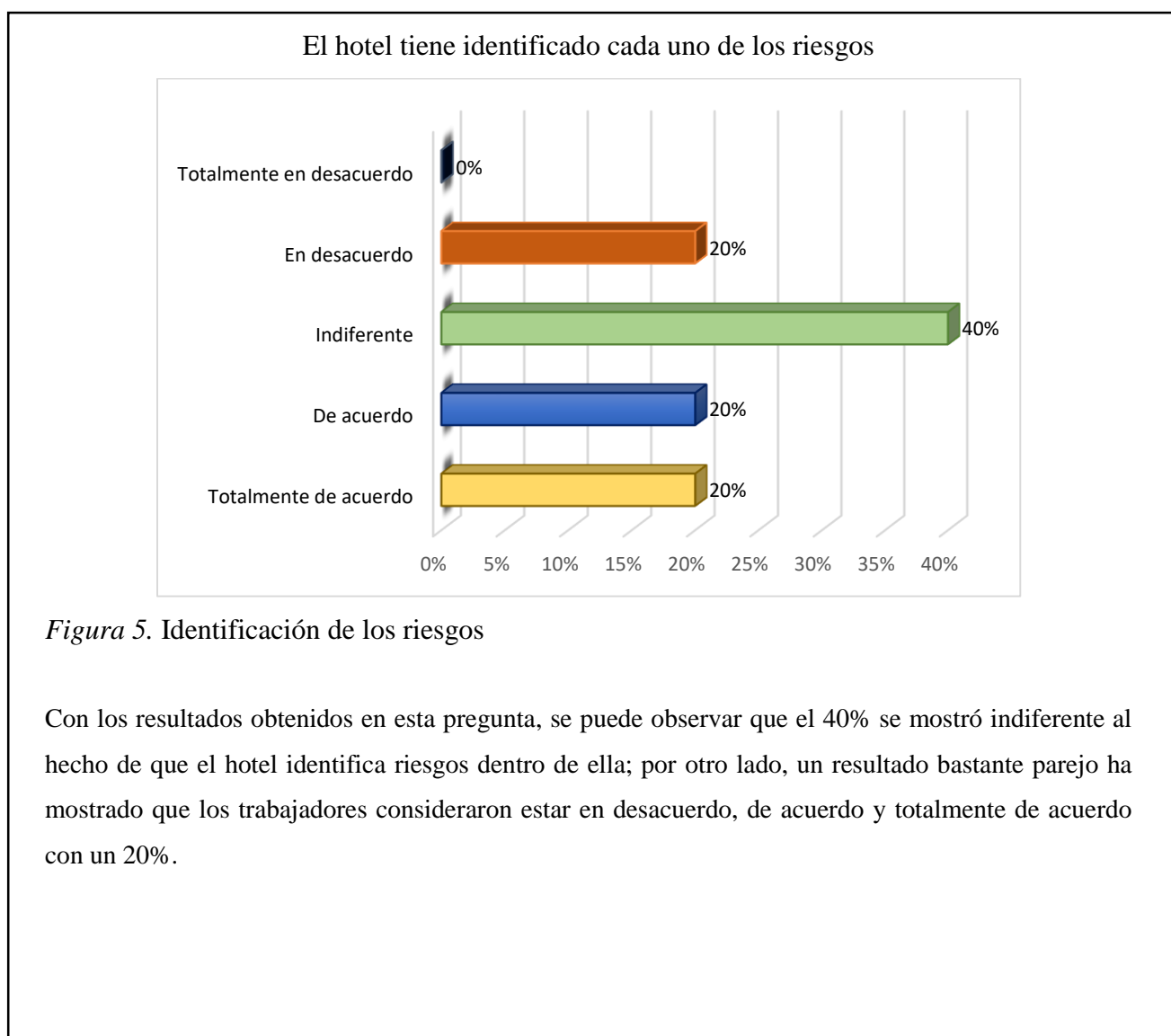


Figura 5. Identificación de los riesgos

Con los resultados obtenidos en esta pregunta, se puede observar que el 40% se mostró indiferente al hecho de que el hotel identifica riesgos dentro de ella; por otro lado, un resultado bastante parejo ha mostrado que los trabajadores consideraron estar en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo con un 20%.

Tabla 8
El hotel gestiona los riesgos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	10%
Indiferente	3	30%
En desacuerdo	5	50%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
Total	10	100.0

Fuente: Tomada de los trabajadores del Hotel MH

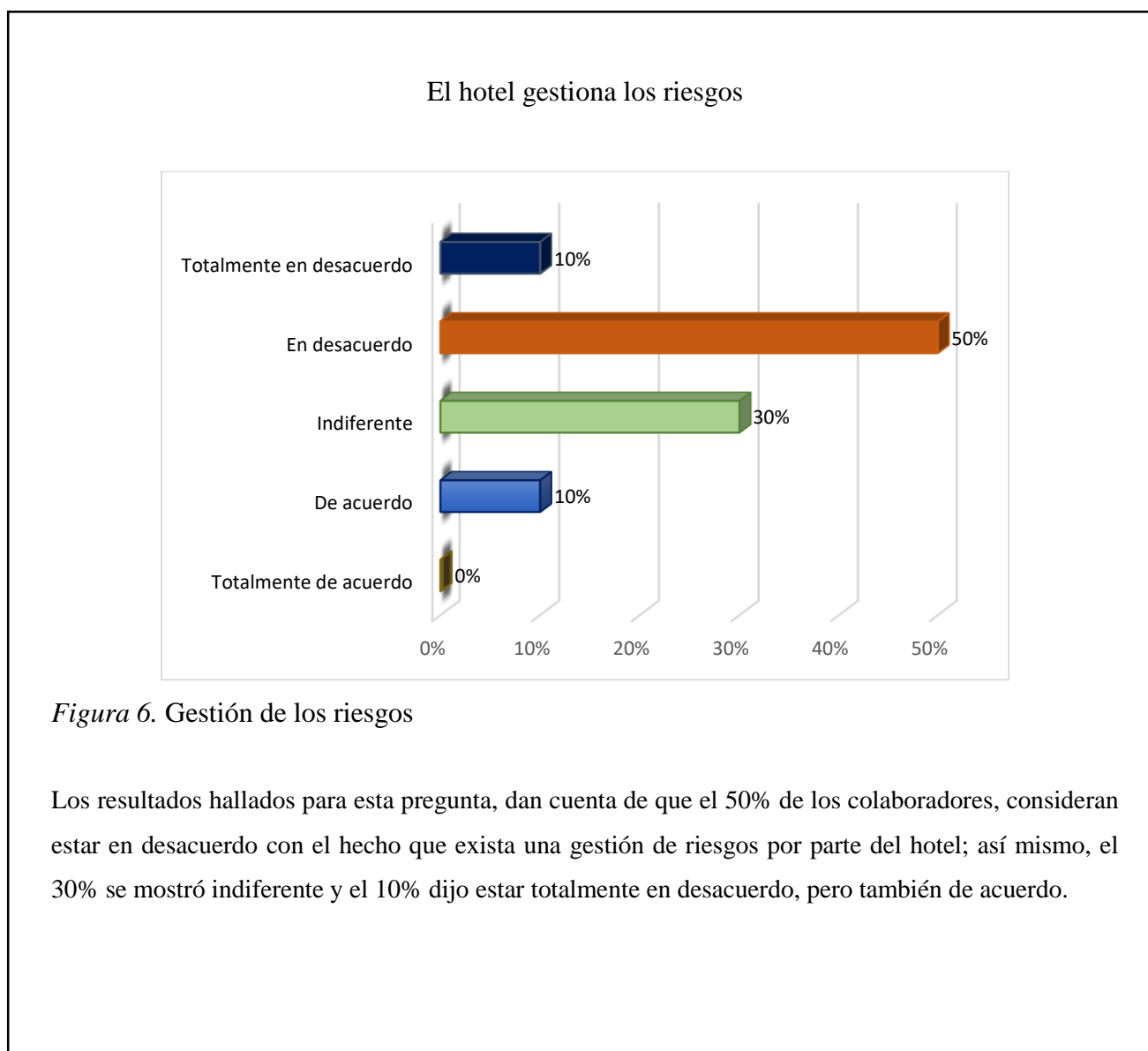


Figura 6. Gestión de los riesgos

Los resultados hallados para esta pregunta, dan cuenta de que el 50% de los colaboradores, consideran estar en desacuerdo con el hecho que exista una gestión de riesgos por parte del hotel; así mismo, el 30% se mostró indiferente y el 10% dijo estar totalmente en desacuerdo, pero también de acuerdo.

Tabla 9

El hotel desarrolla actividades internas para mejorar el control de inventarios

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	2	20%
Indiferente	3	30%
En desacuerdo	3	30%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
Total	10	100.0

Fuente: Tomada de los trabajadores del Hotel MH

El hotel desarrolla actividades internas para mejorar el control de inventarios

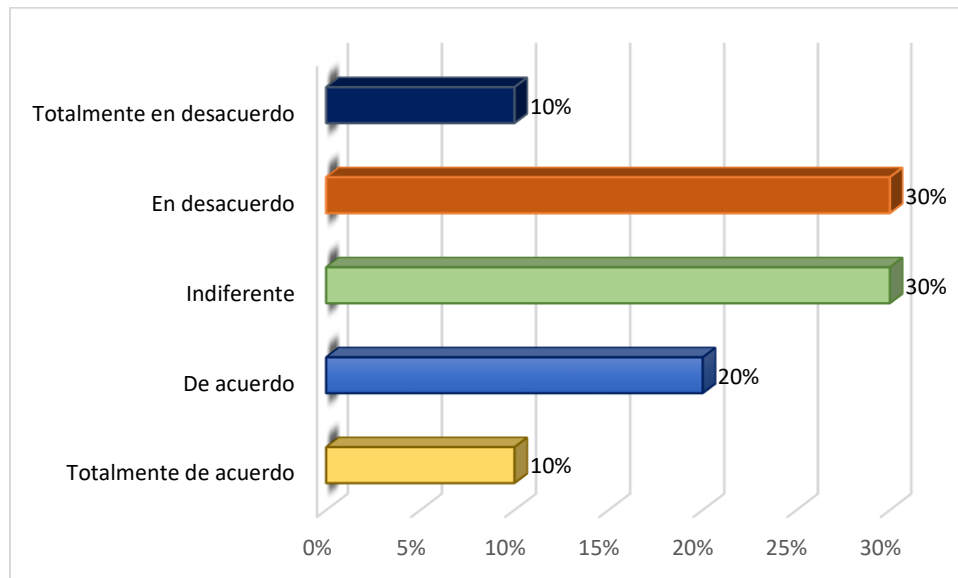


Figura 7. Actividades internas para la mejora del control de inventarios

Lo hallado frente a esta pregunta, arrojó como resultado que el 30% dijo estar indiferente y en desacuerdo con el hecho que el hotel realice actividades dentro de ella para la mejora de los inventarios, más bien, el 20% dijo estar de acuerdo y un 10% totalmente de acuerdo. Sólo un 10% se mostró en total desacuerdo.

Tabla 10

El hotel desarrolla actividades externas para mejorar el control de inventarios

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	2	20%
Indiferente	4	40%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
Total	10	100.0

Fuente: Tomada de los trabajadores del Hotel MH

El hotel desarrolla actividades externas para mejorar el control de inventarios

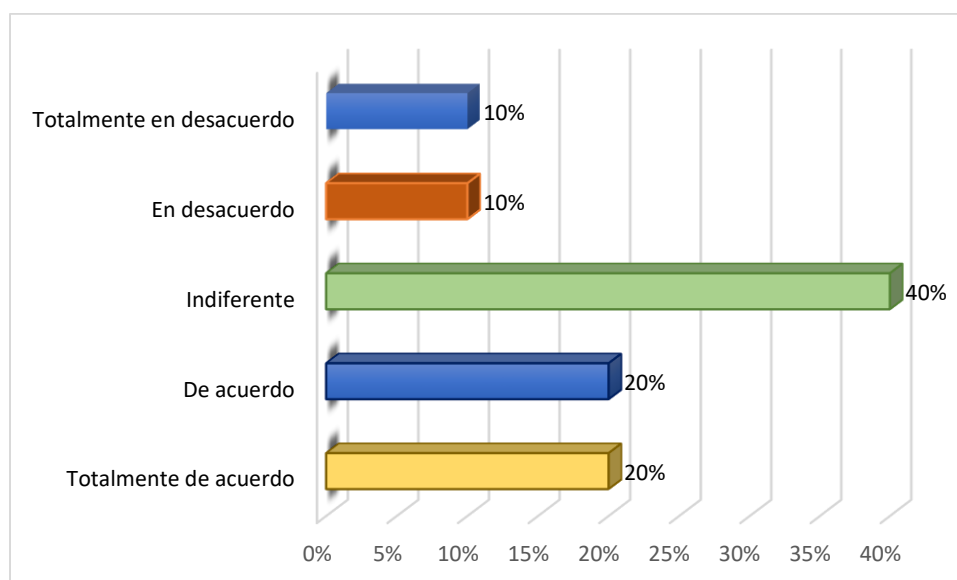


Figura 8. Actividades externas para mejorar el control de inventarios

El resultado en esta pregunta ha sido contundente en el hecho que el 40% se mostró indiferente ante las acciones que realiza el hotel para mejorar los inventarios, el 20% estuvo de acuerdo y muy de acuerdo a la vez, mientras que el 10% se mantuvo en desacuerdo y total desacuerdo.

Tabla 11

Existen sistemas de prevención establecidos para el hotel

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	3	30%
Indiferente	4	40%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100.0

Fuente: Tomada de los trabajadores del Hotel MH

Existen sistemas de prevención establecidos para el hotel

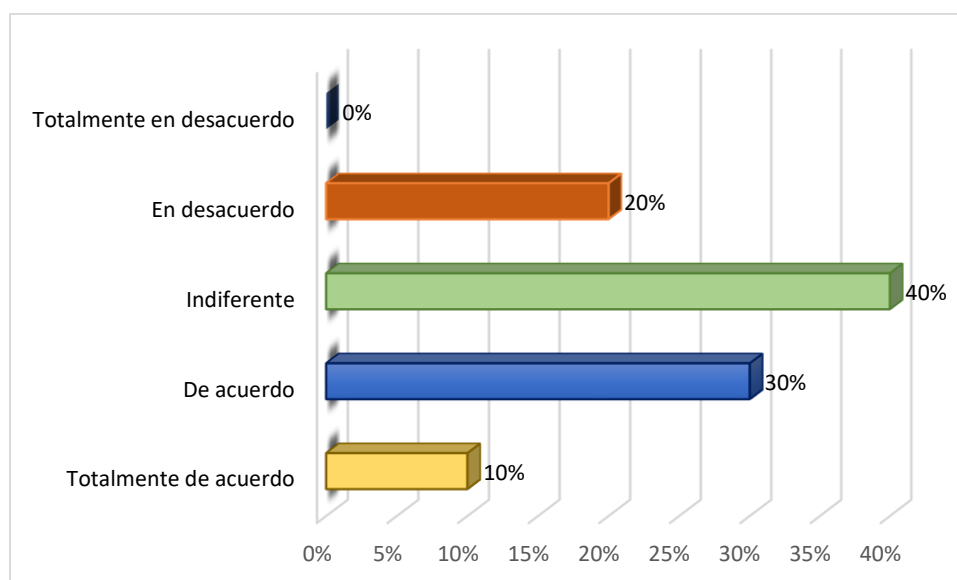


Figura 9. Sistemas de prevención establecidos

Los resultados arrojados en este punto, muestran que el 40% se siente indiferente ante la situación de existencia de sistemas de prevención establecidos para el hotel MH, mientras que el 30% dijo estar de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo. Un 20% se mostró en desacuerdo ante este punto.

Tabla 12

Existe un monitoreo de actividades de control constante en el hotel

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	10%
Indiferente	4	40%
En desacuerdo	4	40%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
Total	10	100.0

Fuente: Tomada de los trabajadores del Hotel MH

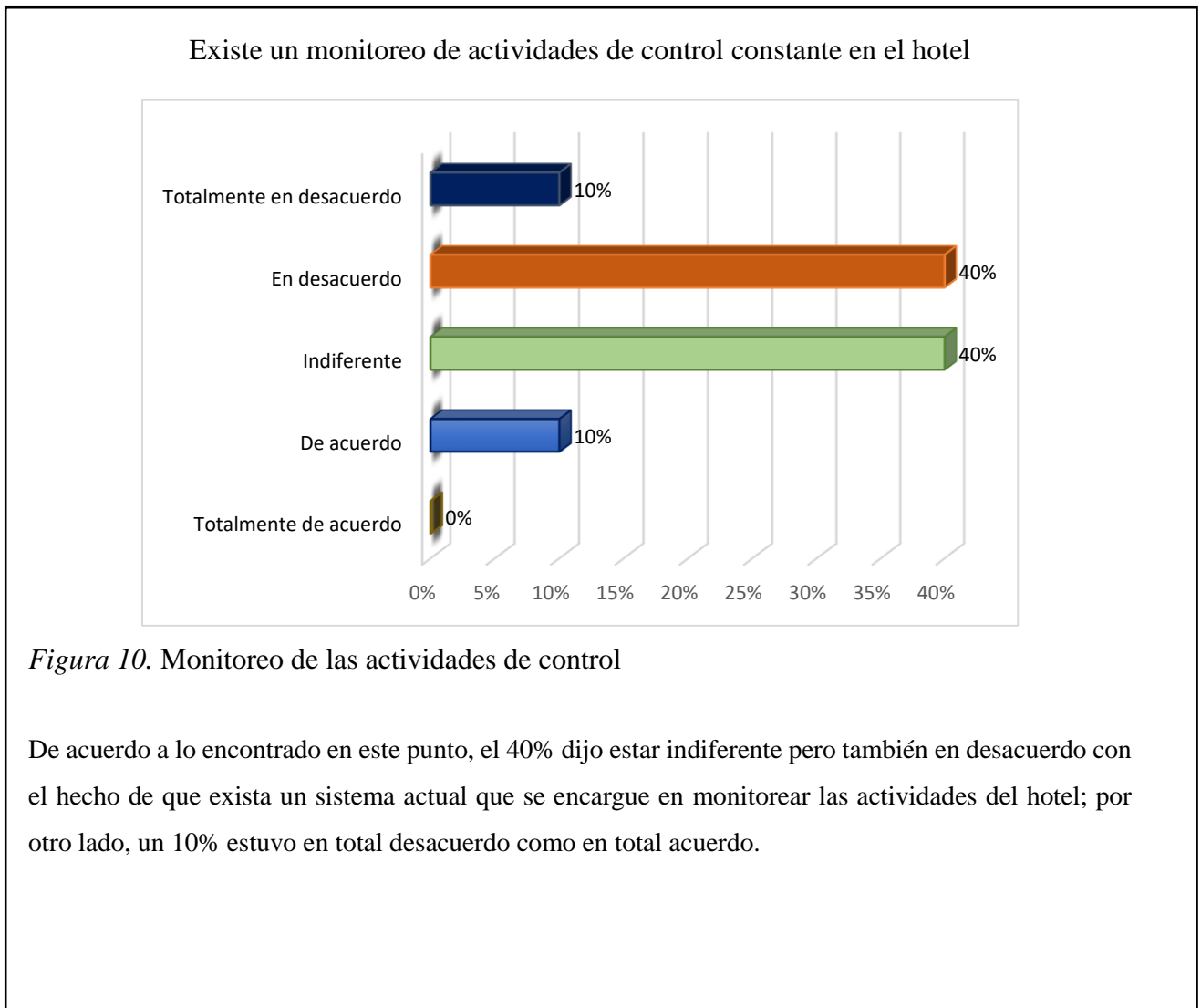


Figura 10. Monitoreo de las actividades de control

De acuerdo a lo encontrado en este punto, el 40% dijo estar indiferente pero también en desacuerdo con el hecho de que exista un sistema actual que se encargue en monitorear las actividades del hotel; por otro lado, un 10% estuvo en total desacuerdo como en total acuerdo.

Tabla 13

Los sistemas de información son confiables en el hotel

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	1	10%
Indiferente	4	40%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
Total	10	100.0

Fuente: Tomada de los trabajadores del Hotel MH

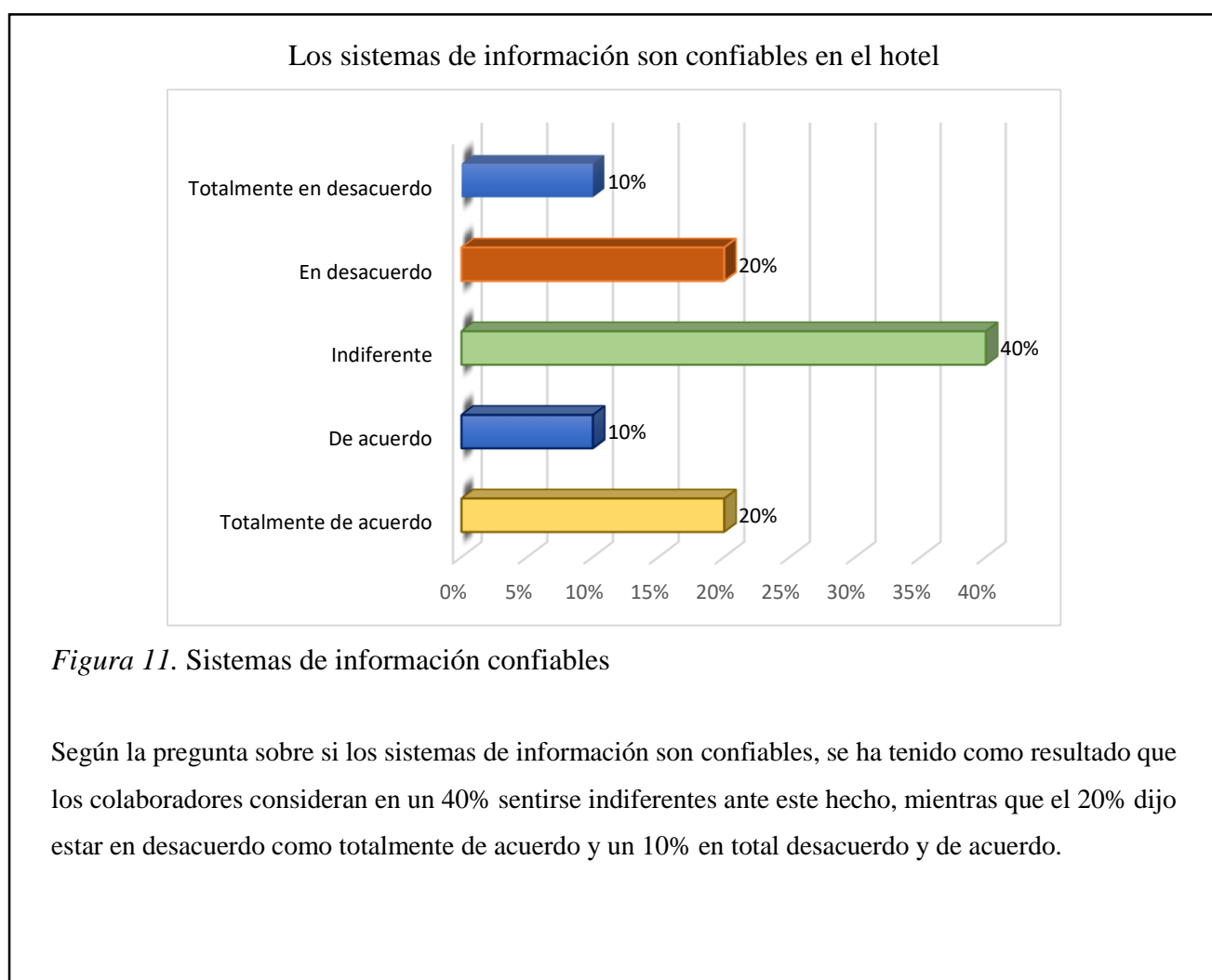


Figura 11. Sistemas de información confiables

Según la pregunta sobre si los sistemas de información son confiables, se ha tenido como resultado que los colaboradores consideran en un 40% sentirse indiferentes ante este hecho, mientras que el 20% dijo estar en desacuerdo como totalmente de acuerdo y un 10% en total desacuerdo y de acuerdo.

Tabla 14

Los sistemas de información son eficientes en el hotel

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	10%
Indiferente	3	30%
En desacuerdo	4	40%
Totalmente en desacuerdo	2	20%
Total	10	100.0

Fuente: Tomada de los trabajadores del Hotel MH

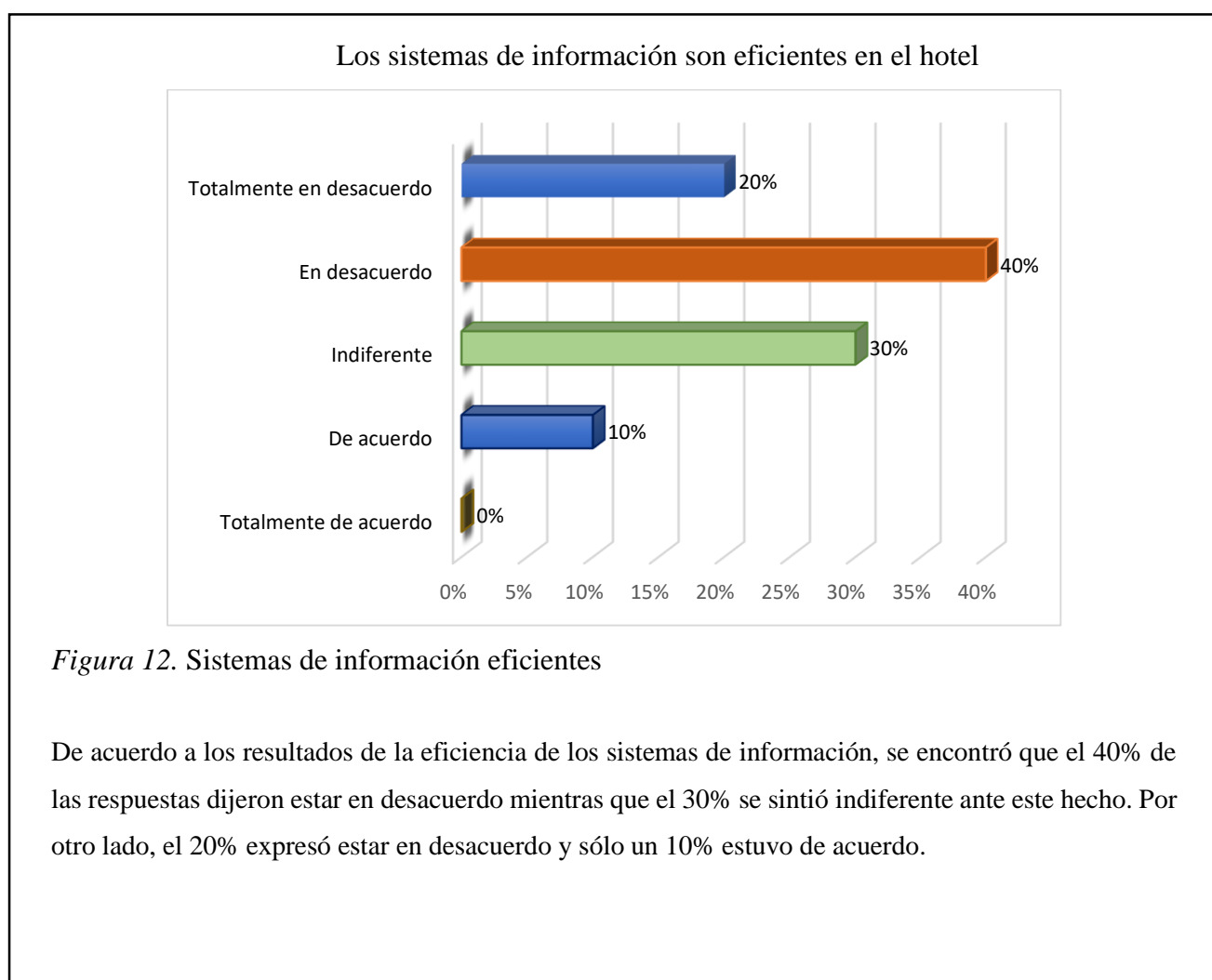


Figura 12. Sistemas de información eficientes

De acuerdo a los resultados de la eficiencia de los sistemas de información, se encontró que el 40% de las respuestas dijeron estar en desacuerdo mientras que el 30% se sintió indiferente ante este hecho. Por otro lado, el 20% expresó estar en desacuerdo y sólo un 10% estuvo de acuerdo.

IV. Discusión

Luego de haber realizado el análisis de los resultados, se procederá a discutir cada uno de los resultados de acuerdo a cada objetivo planteado:

De acuerdo al primer objetivo, conocer el ambiente de control de inventarios en el Hotel MH, los resultados han mostrado que la empresa tiene establecidas las normas y reglas dentro de ella, y que de cierta forma se cumplen, existe además una clara disposición de las funciones de cada trabajador y cada puesto, que como es de suponer en cualquier organización, están para cumplirse; pero, el problema encontrado radica en la falta de involucramiento del personas en los temas que aquejan al hotel, no se establecen responsabilidades con los trabajadores luego de sus horas de trabajo, su comportamiento no corresponde a un equipo de trabajo sino más bien parece solo un grupo, que busca objetivos individuales antes que los de la organización; esto ha generado que muchas acciones que corresponden al cuidado de las existencias no sean de interés del personal, por el cual, ha aumentado en los últimos tiempos la pérdida o quiebre de stock.

Como establece Salcedo (2015), parte importante para que los inventarios no lleguen a pérdidas extremas, es que se concientice al personal sobre estos temas y la prioridad al cuidado de cada existencia como si fuera propio de cada trabajador, eso significa, que el involucramiento debe de ser total y en todo sentido, no solo con la atención o el servicio a los clientes, sino que, además, dentro del equipo de trabajo, pues van a ser ellos los que se encarguen del cuidado, manejo y gestión de todo lo que esté dentro del hotel. Por otro lado, Espinoza (2017) también destacó la importancia de la unión como organización, y que debe de trabajarse de forma colectiva, parámetros que muestren a los colaboradores, la importancia que la gestión no solo viene de la gerencia, sino que es parte de todos los involucrados.

En lo que respecta al segundo objetivo, analizar la evaluación de control de inventarios en el Hotel MH, se ha podido encontrar que la estimación no se realiza por parte de la empresa, no hay un plan de gestión de riesgos y, por ende, las políticas no se cumplen de acuerdo a lo señalado. A pesar de que se han identificado las falencias que se tienen sobre la problemática de los inventarios, y los riesgos que conlleva cada una de ellas, no se han tomado acciones a tiempo para reducir este problema.

Ante este hecho, Saravia (2018) expresó que en su análisis en el restaurante de un hotel donde se manejan una serie de existencias, que el único responsable del manejo del stock en la empresa es el personal involucrado directamente, y los no involucrados, también son parte comprometida, pues en las conclusiones que deja el estudio, tiene mucha relación con el análisis del hotel MH, debido a que la evaluación de riesgos implica hacer un constante seguimiento a los inventarios de la empresa, y que se debe de establecer programas en el tiempo; por otro lado, es importante que se use sistemas tecnológicos que apoyen este trabajo.

Sobre los resultados del tercer objetivo, el identificar las actividades de control de inventarios en el Hotel MH, lo que se ha podido encontrar, es que, dentro de las acciones externas, el hotel si trabaja con los agentes responsables de los inventarios, el problema se suscita en la parte interna, que a pesar de que existen los protocolos de cuidado en el almacén, estos no se ejecutan como debería ser. Uno de los aspectos que pueden influir en este hecho, es que el personal no ha recibido preparación constante para este tipo de acciones, y lo que conocen del trabajo, ya no se encuentran laborando o han rotado de área.

Según Estupiñan (2015) en los resultados que encontró en el hotel Quezada Hermanos, el problema de la eficiencia de los inventarios se originó por la falta de seguimiento de las acciones de control y de cuidado con la labor del personal de la organización; así mismo, situación que se repite en este trabajo, es que la gerencia no ha tomado las cartas en el asunto respecto a evitar las pérdidas de las existencias en el almacén del hotel. Si bien es importante tomar acciones externas con los proveedores, con los sistemas de registros de ingresos u otros, la labor que se desarrolla dentro tiene el mismo nivel de importancia.

Bajo este mismo parámetro, Burga y Samillán, insisten en que la importancia de toda buena gestión que busca una excelente rentabilidad en el trabajo que realiza, es tener mucho cuidado con el almacén y la efectividad de los inventarios; ver la posibilidad de hacerlo con espacios de tiempo más seguidos y que cada ítem a contabilizar este registrado en algún sistema, ya sea informático de preferencia o algún registro manual.

Con el objetivo número cuatro, el determinar las actividades de prevención y monitoreo de control de inventarios en el Hotel MH, lo hallado ha confirmado lo que antes se estaba analizando, que los sistemas de resguardo y prevención si están establecidos dentro de la empresa pero que no existe un monitoreo constante de las acciones sobre esta. Al tener mayores

operaciones, la organización se ha quedado con la práctica anterior de control de inventarios, es decir, no han ido al ritmo del crecimiento de la demanda del servicio y por ende de artículos para su atención (existencias).

Umiri (2015) ya había tenido una situación similar en el Hotel Casa Andina en la ciudad de Puno, cuando al incrementarse las operaciones del servicio, se siguieron con las mismas prácticas de toma de inventarios sin darse cuenta que al haber mayor demanda de existencias el número de pérdidas y/o quiebre de stock era mayor. Esto trajo como consecuencia que haya un desabastecimiento en algunas áreas y pérdidas en otras debido al ineficiente control de la situación; por esa razón, la mejora de los sistemas informáticos fue vital para mejorar esta brecha.

Así mismo Ramírez (2018) descubrió que la empresa en estudio carecía de un plan que permita la ejecución de acciones de control dentro de ella, si bien se había invertido en sistemas y en personal, no se ejecutaba según lo establecido y recomendado, dejando pasar tiempos largos entre uno y otro inventario; y al manejar un solo almacén, para todas las empresas de diferentes rubros (restaurante, hotel, cafetería), están propensos a cometer errores, que según concluye la investigación, se debió más por descuido y desconocimiento.

Finalmente, según el quinto objetivo planteado, se halló que, en primer lugar, para la ejecución de estos sistemas, es importante saber cómo se encuentra la organización en estudio; ante esto, se determinó que los sistemas de información son confiables por la data que entregan pero que no son eficientes, pues la información entregada es básica y sencilla, y para efectos de auditorías o controles estrictos, no favorece en nada. Por el contrario, por la fragilidad, permite que se aprovechen de los descuidos y se pierdan o quiebren los stocks del almacén.

Morales y Torres (2015) ya habían establecido este problema en su estudio, un problema al parecer similar en las organizaciones hoteleras que cuentan con un número importante de operaciones diarias y/o semanales, que lo que generan es una demanda de productos al almacén o la compra de ellos fuera de un rango normal, trayendo como consecuencia desorden y falta de control al no tener un SKU registrado o simplemente ningún dato en la base sobre las características, y por ello no se toman en cuenta o son reemplazados por otros productos similares, generando confusión en los inventarios finales.

V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

De acuerdo al primer objetivo planteado, se concluye que el ambiente del control interno tiene como característica que si bien se siguen las acciones respecto a las reglas y normas del hotel, no hay un involucramiento por parte de los colaboradores, no son conscientes de cada situación dentro de los inventarios y no se prepara a los trabajadores para que puedan manejar mejor lo relacionado al almacén o gestión e las existencias; por esa razón, se considera que hay un descuido de la organización en lo que a preparación del personal respecta.

Para la segunda dimensión, se puede concluir que la empresa si realiza la gestión de acuerdo a la identificación de los riesgos de un mal manejo de los inventarios, pero, no se ha logrado que se ejecuten los trabajos como deberían ser, esto de acuerdo a lo estudiado, generado por un divorcio entre los responsables del almacén y la gerencia del hotel. Si bien los riesgos están identificados, no se ha logrado aún trabajar de manera firme con cada uno de ellos, dejando a criterio de cada trabajador, la mejor forma de darle una solución.

De acuerdo a las actividades de control, se encontró que el Hotel MH presenta deficiencias en el aspecto interno más que el externo, pues si bien se coordina con los proveedores y otros responsables de la recepción y adquisición de mercadería, dentro de la empresa se suscitan los problemas por la falta de un real compromiso de manejar las existencias y no se toman en cuenta las indicaciones para su gestión. Esto está generando una brecha entre el control externo y su manejo dentro de la organización.

En lo que respecta a las acciones de prevención y monitoreo, los resultados han mostrado que existe un protocolo para que se tomen labores de prevenir las situaciones que se presentan en el hotel, pero, que el monitoreo es deficiente, no solo por la falta de sistemas informáticos adecuados, sino, como se vio anteriormente, no hay un compromiso serio y real por parte de los trabajadores. Por eso, es que la situación dentro de la organización ahora está mostrando un verdadero resultado producto de la mala gestión de las existencias.

Por último, dentro del estudio de la dimensión de comunicación e información, se encontró que existe data confiable con que se puede trabajar pero que esta no es eficiente; es

decir, se tiene un importante número de datos pero que no puede ser transformado en información, debido a lo frágil que es el sistema que usa actualmente el hotel. Esto ha traído como consecuencia no sólo pérdidas para la empresa, sino que se ha comprometido el trabajo de inventarios de manera que la información obtenida ahora no es real o tiene mucha diferencia con la que muestra el almacén.

5.2. **Recomendaciones**

Una primera recomendación es tomar cartas en el asunto para mejorar el involucramiento de las personas, se debe iniciar con realizar un diagnóstico para conocer las necesidades de capacitación y entrenamiento de los colaboradores, y que puedan prepararse en todo lo que concierne el tema de inventarios y la gestión de las existencias, pues es un tema transversal para todo el personal. Por otro lado, definir mejor las responsabilidades del cuidado del stock para así evitar más pérdidas y/o quiebres de ella.

Una de las acciones que se sugieren para evaluar los riesgos, es que se cada colaborador sepa el costo real cuando una existencia se pierde o quiebra, esto podría darse a través de los programas de entrenamiento tocados en el punto anterior o mediante informativos a los correos corporativos o de manera física en el almacén. La idea es lograr concientizar a los colaboradores de forma que el “costo” que asume la empresa es bastante alto si se suman todas las existencias de la empresa.

Todas las actividades son importantes, tanto las externas a través de los grupos de interés como las internas con los colaboradores; por eso se debería de revisar el plan estratégico de la empresa (si lo hubiese) y en todo caso, si no existiese, se sugiere que se diseñe uno de forma inmediata para que dentro de ella, se establezcan los parámetros a seguir con las acciones que definan el trabajo por cada área, con cada uno de los indicadores de gestión, y donde se pueda medir el avance del trabajo en cada área.

Así mismo, el trabajo de supervisión debe estar reflejado en los argumentos de mejora en los periodos establecidos por la empresa; una vez considerado los indicadores que van a medir el trabajo, se puede establecer un sistema de control de las actividades de todo el personal, más aún en las áreas críticas del hotel como es el caso del almacén y todo lo que involucra en ella.

Como recomendación final, se considera que los sistemas de información son herramientas básicas para que pueda funcionar las acciones de control de inventarios, se debe de proponer la instalación de un programa que ayude al conteo y gestión de las existencias, donde se pueda relacionar con las órdenes de pedidos o con los requerimientos de las otras áreas del hotel.