



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**Gestión de inventarios de un servicio que ofrece el hotel
Selina Playa Jacó**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Licenciado en Administración de Empresas

Johana Francesca Vargas Talledo

**Revisor(es):
Mgtr. Fabiola Alcas Rojas**

Piura, setiembre de 2021



A Dios, que guía mi camino constantemente.

A mi madre, porque sin ella nada hubiese sido posible.

A mi familia, por apoyarme siempre en cada paso de mi vida.

A mis amigos, por estar siempre presentes y permitirme
crecer junto a ellos





Resumen

En toda organización, las acciones de control representan un componente estratégico en el buen funcionamiento de sus operaciones y del correcto desempeño de la empresa. Estas acciones, considerando el momento en que se aplican, pueden ser: preventivas, aquellas que son empleadas para antecederse a algún error que pueda ocurrir a lo largo de la operativa y las de detección, aquellas que se imponen para corregir fallas encontradas después de revisiones determinadas. Considerando esto como premisa, en el presente trabajo se analiza la implantación de una acción clave de control en la gestión de los inventarios en un servicio del Hotel Selina en Playa Jacó, como consecuencia de un problema encontrado al momento de llevar a cabo la revisión de inventarios. Este estudio tiene como objeto dar a conocer, a través del caso desarrollado, cómo la implementación de un nuevo proceso, traducido en llevar una revisión de inventarios con mayor continuidad permitió un mejor control en el área y adicionalmente cómo sirvió para beneficiar en conjunto a la organización.





Tabla de contenido

Introducción.....	11
Capítulo 1 Aspectos generales	13
1.1 Descripción de la empresa.....	13
1.1.1 Reseña histórica	13
1.1.2 Misión y visión.....	13
1.1.3 Ubicación geográfica.....	14
1.1.4 Áreas y servicios que ofrece.....	14
1.1.5 Estructura organizacional.....	15
1.2 Descripción general de la experiencia profesional	16
1.2.1 Actividad profesional desempeñada.....	16
1.2.2 Propósito del puesto	16
1.2.3 Producto o proceso que es objeto de informe	16
1.2.4 Resultados concretos logrados	17
Capítulo 2 Fundamentación	19
2.1 Teoría y la práctica en el desempeño profesional	19
2.1.1 Definición e importancia de los inventarios.....	19
2.1.2 Precisión de los registros del inventario	19
2.1.3 Sistema de inventarios	20
2.1.4 Control interno.....	20
2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos.....	22
Capítulo 3 Aportes y desarrollo de experiencias	25
3.1 Aportes.....	25
3.2 Desarrollo de experiencias.....	25
Conclusiones	27
Recomendaciones	29
Lista de referencias	31
Apéndices	33



Lista de figuras

Figura 1 Estructura organizacional 15





Introducción

El turismo en Costa Rica representa una de las actividades económicas para el desarrollo del país. El constante crecimiento de la demanda ha beneficiado el posicionamiento y desempeño del sector como su característica representativa, convirtiéndose en una oportunidad para ámbitos sociales, culturales y educativos. Como consecuencia de la amplia demanda existen diferentes tipos de hospedajes que han desarrollado más servicios dentro de sus instalaciones y no se limitan al alojamiento de personas. En este grupo destaca la cadena de hoteles Selina, que brinda un servicio enfocado en personas que desean conectarse y percibir un ambiente con impacto intercultural dentro de las locaciones.

El presente trabajo se encuentra enfocado en el servicio de venta de productos que ofrece el hotel Selina en Playa Jacó y en la gestión de sus inventarios como proceso importante para el control de existencias del hotel y la maximización de utilidades. Se ha considerado la necesidad de la empresa de poseer un sistema que permita ese control de manera más precisa para evitar problemas frecuentes como la no disponibilidad de productos o el hurto de ellos.

El siguiente estudio se encuentra compuesto de tres apartados: en el primero se exponen los datos acerca de la empresa, la actividad a la que se dedica, su localización geográfica, entre otros. Asimismo, se indica el problema encontrado por la autora, la ocupación desempeñada y la finalidad del cargo que cumplió. En el segundo se sustentan las teorías utilizadas para enfrentar el problema. Y, por último, en el tercer apartado se describen las mejoras y la participación de la autora en la solución de la problemática que atravesaba la empresa.



Capítulo 1

Aspectos generales

1.1 Descripción de la empresa

Selina Operation Playa Jacó S.A, forma parte de la cadena de hoteles Selina dentro del sector hotelero y de turismo, que busca brindar experiencias únicas a sus huéspedes en cada locación, impulsando su contacto con la comunidad y permitiéndoles alojarse en espacios con ubicaciones extraordinarias y fuera de lo común.

La cadena Selina posee un target dirigido a grupos que se han determinado como mochileros, viajeros y a familias. Los servicios que ofrece en general son: servicio de hospedaje, sala de películas, biblioteca, bar y restaurante, un espacio de trabajo (*cowork*), servicios de tours y transportes, tienda, actividades de bienestar y según la locación; clases de surf y renta de tablas.

1.1.1 *Reseña histórica*

En el año 2007, mientras Rafael Museri y Daniel Rudasevski, de nacionalidad israelí, dirigían una serie de proyectos inmobiliarios en un pequeño pueblo de pescadores en Panamá llamado Pedasí, lograron entablar relaciones de amistad con los lugareños y viajeros que llegaban a este lugar. Estuvo claro para ellos que podrían llegar a crear algo particular en este ambiente, y fue en 2014 cuando se estableció la primera locación de los hoteles Selina en playa Venao, una ciudad surfista que se encontraba cerca de Pedasí. (Selina(a), s.f.)

“Volvimos a Israel y recaudamos fondos entre amigos y familiares, compramos muchas propiedades, casi dos millones de metros cuadrados en la zona, algunas en la playa, otras en las montañas y también espacios de uso comercial. Comenzamos a desarrollar el pueblo sin saber realmente lo que estábamos haciendo”. (Stadlen, 2018)

Desde entonces, Selina sufrió un crecimiento acelerado dentro del sector hotelero, encontrándose ubicado hasta el momento en 60 destinos alrededor del mundo. (Selina(a), s.f.)

El equipo de diseñadores y artistas de Selina, logran adaptar en un tiempo de seis meses los edificios u hoteles ya existentes, los cuales son adquiridos por la empresa, para que reflejen los ideales de Selina; gracias a transformación se van creando lazos que permiten conectar con las personas que son oriundas de cada locación. (Stadlen, 2018)

1.1.2 *Misión y visión*

Misión: “inspirar conexiones auténticas y significativas con gente, lugares y comunidades por todo el mundo” (Selina (b), s.f.)

Visión: “A través de la conservación de lugares físicos inspiradores, el desarrollo de una plataforma dinámica y la creación de productos holísticos, de trabajo y de vida, ofrecemos a nuestros huéspedes un acceso global sin comparación y permitimos completamente sus estilos de vida nomádicos” (Selina (b), s.f.)

1.1.3 **Ubicación geográfica**

El presente trabajo se centrará específicamente en la locación de Playa Jacó de la cadena hotelera Selina en el país de Costa Rica, en el cual poseen actualmente 10 locaciones. Selina Operation Playa Jacó S.A se encuentra ubicado en la ciudad turística de Jacó, perteneciente al cantón de Garabito en la provincia de Puntarenas.

Esta locación es la más cercana a la capital del país, San José, y de fácil acceso en transporte público, llegando al destino en aproximadamente 2 horas. Es un destino constantemente elegido por los turistas ya que pueden encontrar gran variedad de actividades por realizar, como tomar clases de surf, pesca, paseo en botes, entre otros. (GoVisitCostaRica, s.f.)

1.1.4 **Áreas y servicios que ofrece**

Bar y restaurant. Al ser una locación con vistas al mar, conserva el concepto playero y tiene una infraestructura de madera. Es de acceso libre al público y tiene una amplia carta que incluye desayunos, almuerzos y cenas; así como piqueos adicionales, y también es un complemento para algunas de las reservas de los huéspedes que incluyen la alimentación. El bar es un ambiente con música permanente con un servicio amplio de bebidas, donde destacan las bebidas nacionales a base de cacique.

1.1.4.2 Servicio de alojamiento. El hotel cuenta con una variedad de tipo de habitaciones según las necesidades del huésped, existen las que son compartidas, con capacidad para alojar a gran cantidad de huéspedes a un precio muy económico y las habitaciones que son privadas con capacidad máxima de 4 personas. Este grupo se puede dividir entre las habitaciones que tienen baño privado y las que no. En general todas poseen aire acondicionado y baños con agua caliente. Una característica importante de esta cadena de hoteles es que sus habitaciones no cuentan con televisores, ya que se busca la interacción entre todas las personas que se hospedan en una locación y que disfruten del lugar donde se están alojando.

1.1.4.3 Espacio de trabajo (cowork). Es una sala que puede ser usada tanto para huéspedes o público que necesite un espacio donde trabajar, con un ambiente tranquilo y cómodo. Cuenta con una sala de reuniones, baño privado, 30 escritorios con luz de lectura y un meeting room. La tarifa diaria es de 10 dólares y existen también tarifas semanales y mensuales.

1.1.4.4 Sala de películas. Es un espacio totalmente para huéspedes donde pueden proyectar sus series o películas favoritas

1.1.4.5 Biblioteca. Destinada a aquellos huéspedes que prefieren pasar sus momentos de descanso leyendo, cuenta con una diversidad de libros ya que existe un programa de intercambio de libros donde los huéspedes pueden dejar libros para compartir con los demás.

1.1.4.6 Servicios de tours y transportes. Se ofrece el traslado desde – y al - aeropuerto con un costo adicional, así como también, conexiones entre las diferentes locaciones en el país. Los tours que se venden con mayor facilidad son los de aventura como, tours en cuatrimotos, tour de tirolina, entre otros.

1.1.4.7 Tienda. Un espacio donde huéspedes y personas en general encontrarán una gran variedad de artículos. Selina en cada locación comercializa productos de conveniencia, ropa en general, productos de la marca Selina, que son muy adquiridos como souvenir luego de los viajes, bikinis, entre otros. Además, productos a consignación, pues la marca busca promover la compra a emprendedores locales. Esta área representa al 20% de los ingresos del área de recepción, las que en conjunto representan 60% de los ingresos del hotel, razón por la cual fue importante implementar acciones de control que permitan disminuir las pérdidas.

1.1.4.8 Surf Club. En esta locación podemos encontrar una escuela dedicada al *surf* y actividades acuáticas, las clases diarias tienen un precio de 50 dólares independientemente del nivel del alumno, y además se ofrece el servicio de renta de tablas por el día a 10 dólares.

1.1.5 Estructura organizacional

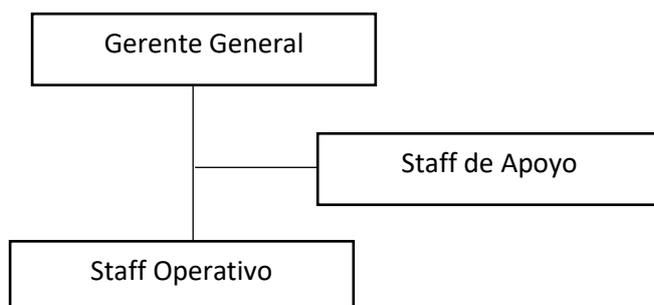
El hotel Selina de Jacó tiene una estructura organizacional de tres niveles como se muestra en la **Figura 1**:

- Gerente general
- Staff de apoyo
- Staff operativo

El gerente general es el encargado de la administración global de la locación, así como de la supervisión del personal y la gestión de las distintas áreas del negocio. El staff de apoyo usualmente está conformado por un jefe de Recursos Humanos y una asistente contable – financiera. La parte operativa está distribuida entre los encargados del servicio de alojamiento (recepción y *housekeeping*), el restaurante (cocina y bar) y en los servicios adicionales para el huésped como el surf club.

Figura 1

Estructura organizacional



Nota. Elaboración propia

1.2 Descripción general de la experiencia profesional

La autora inició sus labores en esta empresa en junio del 2019 como Pasante trabajando directamente con el jefe de Recursos Humanos y Contador de la locación en ese entonces. Sin embargo, debido a la pandemia generada por el COVID 19 el hotel sufre un cierre temporal, suspendiendo así a la mayoría de sus colaboradores. Es en mayo del 2020 que la autora, igual en calidad de Pasante, comienza a encargarse directamente de las actividades que tenía a cargo el jefe de Recursos Humanos y Contabilidad, y apoyando en el área operativa.

1.2.1 Actividad profesional desempeñada

Después de la reapertura del hotel en mayo del 2020, se inició las operaciones con un mínimo de colaboradores. En este sentido, todos los que se encontraban laborando en la locación tuvieron funciones múltiples dentro de diferentes áreas para lograr cumplir con la operatividad de la empresa. La autora desempeñó actividades administrativas como gestión de inventarios, control de gastos de la locación, control de ingresos de los servicios del hotel, pago de proveedores, arqueo de caja chica, depósitos de ingresos y actividades operativas, trato directo con los clientes, apoyo en el área de recepción y en la venta de los productos de la tienda.

1.2.2 Propósito del puesto

El puesto en el que se desempeñó la autora tiene como objeto brindar asistencia y apoyo a la gerenta general para que las operaciones del hotel se puedan llevar a cabo de la manera más satisfactoria. Es un puesto importante porque es aquí donde se lleva el control de ingresos de todos los servicios del hotel, lo que permite identificar el área que genera mayores beneficios y así poder tomar acción para maximizar todos los ingresos en conjunto.

1.2.3 Producto o proceso que es objeto de informe

El presente trabajo se realizó en base a la Gestión de Inventarios de un servicio que ofrece el Hotel Selina Playa Jacó. La autora consideró realizar un cambio en la manera en que se ejecutaba el control de los inventarios de la tienda a raíz de encontrar una pérdida de productos en el mes de junio 2020. La diferencia encontrada ascendía a un total de 106000 colones, que en tipo de cambio de ese entonces representaban 168 dólares americanos. Después de comparar los archivos de control anteriores, se pudo determinar que representaban la pérdida de 20 leash, parte utilizada en las tablas de surf.

A partir de este hecho, se consideró no solo llevar un control mensual de los productos que son vendidos en la tienda del hotel, sino realizar dos inventarios por día, tanto en la mañana y en la noche, delegados a los recepcionistas que se encuentren en turno, para así tener un conocimiento exacto del movimiento de los productos, y de esta forma también saber cuándo debían ser repuestos.

1.2.4 Resultados concretos logrados

Con la implementación de este nuevo proceso, se consiguió una mayor vigilancia de los productos exhibidos en la tienda y con esto comprobar las ventas realizadas por día. Gracias a esta implementación, el área de recepción se vio beneficiada, ya que, al contar con el archivo de control diario, no se podría omitir el ingreso de las ventas realizadas al sistema. Adicionalmente, se pudo conocer los productos más comprados, también se pudo detectar el día exacto de cada salida de producto y verificar con el cierre de caja si fue por una venta o si fue una pérdida para el hotel.





Capítulo 2

Fundamentación

2.1 Teoría y la práctica en el desempeño profesional

2.1.1 *Definición e importancia de los inventarios*

La autora consideró importante iniciar el presente informe definiendo aspectos claves del objeto de estudio:

Para Cruz (2017), los negocios requieren abastecerse de bienes y servicios para lograr llevar a cabo sus operaciones de manera efectiva. En este caso específico consideramos el servicio de venta de productos que brinda el hotel dentro de sus instalaciones como la actividad de negocio.

Según López (2019), un inventario es el almacenamiento de mercancías que serán empleadas o comercializadas posteriormente. La administración de estos registros tiene como finalidad lograr que las mercancías se encuentren utilizables cuando sean requeridas.

Meana (2017) considera que el propósito del inventario es corroborar de manera física los productos que se encuentran disponibles en la empresa. Es importante realizar este proceso en las organizaciones pues facilita gestionar los materiales con los que cuenta.

2.1.2 *Precisión de los registros del inventario*

Sin considerar el tipo de sistema que se utilice en las empresas, la exactitud con la que se lleve el registro de los inventarios es un elemento clave para que el proceso sea satisfactorio. (Krajewski et al., 2008). Existen cuatro métodos que propone el autor Krajewski et al. (2008) que permiten lograr esa exactitud en los registros de inventarios:

- El primero consiste en delegar la tarea de enviar y recibir los productos y de consignar con exactitud dichos movimientos.
- El segundo consiste en mantener las existencias en un espacio con entrada restringida para evitar las salidas sin autorización.
- El tercero, denominado conteo cíclico, consiste en contar de manera diaria un porcentaje del total de los productos y enmendar las discrepancias que puedan hallarse.
- El cuarto método está dirigido “en especial para sistemas computarizados, consiste en realizar revisiones lógicas a fin de detectar errores en cada una de las transacciones registradas e investigar a fondo cualquier discrepancia” (p.489).

A raíz de la pandemia generada por la COVID 19, varios establecimientos tuvieron que cerrar como consecuencia de las regulaciones del estado, esto generó suspensiones de contratos a los trabajadores. A su reapertura, la locación reanudó sus operaciones con el mínimo de colaboradores. Las tareas relacionadas a la gestión de la tienda recaían ahora en las personas que trabajaban en el área de recepción, razón por la cual se delegaron diferentes funciones que permitiesen llevar un

registro correcto de lo que sucedía con los productos disponibles. Considerando los métodos expuestos anteriormente, se puede decir que fueron aplicados de la siguiente manera:

- La autora al tener a su cargo la función de los inventarios, tuvo como tarea recibir los productos y consignarlos dentro del archivo digital, en caso hubiese nuevos ingresos e ingresar el stock en el sistema de venta del hotel.
- El horario de la tienda es de 9 am a 6 pm, de manera que solo en este intervalo de tiempo se pueden realizar las ventas; posterior a ese horario la tienda permanece cerrada con llave para así evitar algún tipo de pérdida.
- Se llevó un conteo cíclico de los productos, en este caso como es una tienda no tan grande, se realizaban un recuento de productos por turno a cargo de los recepcionistas.

2.1.3 Sistema de inventarios

Para realizar el presente informe, se partió por conocer la función que desempeñan los sistemas de inventarios dentro del control en una empresa. Según Guerrero (2009) se indica que un sistema de inventario es un procedimiento utilizado para verificar la cantidad de productos que existen en la empresa y definir el tiempo en el que se debe realizar los pedidos para reabastecer el stock, para este estudio se han considerado dos tipos de sistemas:

- Sistema de inventario continuo o de cantidad fija de pedido: la cantidad del pedido es constante al llegar a un punto determinado en los inventarios.
- Sistema de inventario periódica o de período constante entre pedidos: lo que permanece fijo es el tiempo entre el que se realizan los pedidos y la cantidad del pedido cambia según la necesidad. (Guerrero, 2009, p.100)

2.1.3.1 Sistema de inventario de revisión continua. En este tipo de sistema se tiene un control específico del total de existencias que posee cada producto, su atributo primordial radica en que es posible conocer oportunamente lo que se tiene en el almacén. En el momento que la cantidad de productos disminuyen hasta lo que se conoce como punto de reorden, se procede a realizar un pedido para reabastecer el inventario. (Guerrero, 2009, p.100)

2.1.3.2 Sistema de inventario de revisión periódica. En este tipo de sistema, Guerrero (2009) considera que el número de productos a pedir es constante y se calcula de manera fija según lo que estipule la empresa y puede ser semanal o mensual, entre otros.

A este tiempo que se estipula dependiendo de la información específica se le llama intervalo entre pedidos y en este sistema es lo que permanece fijo. Una vez hecha la revisión correspondiente, se hace un pedido por la cantidad de material necesaria para hacer que el inventario vuelva a su nivel deseado (p.117)

2.1.3.3 Sistemas híbridos. Son sistemas que comparten características con los sistemas de inventario de revisión continua y periódica.

2.1.3.3.1 Sistema de reabastecimiento opcional. Este tipo de sistema, la revisión se realiza de manera permanente y se espera hasta que la cantidad se haya reducido hasta un punto previamente especificado para realizar un pedido según las necesidades que se busque cubrir. (Krajewski et al., 2008)

2.1.3.3.2 Sistema de inventario base. En este tipo de sistema, para Krajewski et al. (2008), se gestiona una disposición de aprovisionamiento cada que exista una salida de producto, por la misma cantidad que salió.

Esta política de sustitución de uno por uno mantiene la posición de inventario en un nivel de existencias básico igual a la demanda esperada durante el tiempo de espera, más un inventario de seguridad (p.489)

Teniendo en cuenta la teoría, es posible determinar que en la nueva gestión de inventarios de la tienda se implementó un sistema de inventarios de revisión continua, del cual se llevó un control diario y de esta manera se volvió más sencillo determinar en qué momento se debería realizar una nueva orden de pedido. Considerando que en este espacio se comercializan diferentes tipos de productos, la gerencia decidía cuáles deberían ser reabastecidos con mayor rapidez. Por ejemplo, en caso de los útiles de aseo personal que se venden, cuando estos alcanzaban un mínimo de 1 unidad por producto se realizaba un reabastecimiento de cuántos productos hicieran falta. Existían algunos otros productos que no lograban ser vendidos con rapidez, y en cuanto se lograra vender el último no se volvía a abastecer de estos. Se adjunta en anexos un ejemplo de los cuadros de inventarios que se realizaron.

2.1.4 Control interno

Barreiro et al., (2018) definió al sistema de control interno en su artículo como los lineamientos que sigue una empresa para conseguir la correcta operatividad de su negocio.

El control interno tiene como objetivo favorecer y perfeccionar la efectividad en la operativa de la organización (Barreiro et al., 2018). También este proceso se considera pieza clave de la administración pues refuerza a la organización para lograr sus objetivos rendimiento y eficiencia y así evitar la disminución de sus bienes. (p.214)

2.1.4.1 Actividades de control. Para Barreiro et al. (2018), las actividades de control son los lineamientos y procesos que permiten asegurar el cumplimiento de la normativa impuesta por la gerencia.

Las actividades control se pueden encasillar de cuatro maneras (Barreiro et al., 2018):

- Preventivos: para evitar los errores

- De detección: para corregir errores después de ocurridos
- De compensación: para brindar mayor seguridad
- De dirección: para guiar a los colaboradores hacía las metas

Como se indica en el capítulo I, la autora implementa este sistema de control luego de una pérdida de productos existentes, por lo que podemos concluir que lo que se realizó inicialmente fue una acción de detección. Sin embargo, la decisión de llevar un control continuo de los artículos que se posee también se puede traducir en un tipo de acción preventiva, pues se busca no volver a reflejar pérdidas para la empresa.

2.1.4.2 Seguimiento de los controles. Barreiro et al. (2018) manifiestan que:

este proceso evalúa la eficacia de la ejecución del control interno en el tiempo y su objetivo es asegurarse de que los controles trabajen adecuadamente o, en caso contrario, tomar las medidas correctivas necesarias. El seguimiento le permite a la dirección de la empresa saber si los controles internos son eficaces, están implementados adecuadamente, se usan y se cumplen diariamente, o si necesita modificaciones o mejoras. (p.222)

En esta implementación, los recepcionistas en turno fueron los primeros en llevar el control de los inventarios de manera diaria. La autora se encargaba de supervisar las salidas de inventario al momento de realizar la revisión de los cierres del día, en el que se incluía los ingresos por ventas de la tienda. Se puede determinar que la autora llevaba el seguimiento de este nuevo proceso de manera diaria y a final de mes, en conjunto con la gerenta general revisaban los ingresos y el inventario ya consolidado teniendo una mirada más amplia sobre las mejoras conseguidas.

2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos

Una vez expuesta la teoría con respecto a los procesos detrás de la gestión y control de inventarios, será más sencillo poder relacionarla a las acciones que fueron ejecutadas para conseguir mejorar la gestión de inventarios del servicio adicional de tienda que presta el Hotel Selina Playa Jacó.

Se puede determinar que, para enmendar un error, el cual fue la pérdida de productos de la tienda, se buscó un sistema de mayor control, que permita conocer a mayor detalle los movimientos que existían entre entradas y salidas de los productos. La autora implementó un sistema de inventario que se lleve a cabo de manera periódica, inicialmente el inventario total se llevaba a cabo cada fin de mes, sin embargo, después de comparar los inventarios entre mes y mes se pudo apreciar que el sistema y el inventario real no coincidía. Se propuso llevar a cabo un inventario por turno, en el cual se delegó esta tarea a los recepcionistas del hotel; en este proceso la autora tuvo a cargo la supervisión de que el inventario diario se lleve a cabo correctamente.

Para la implementación de este nuevo proceso se tuvo como herramienta de control a un archivo de Excel el cual era impreso de manera diaria, donde se consignaba el inventario inicial con el

que abrían las operaciones del turno, entradas, salidas del producto, donde se debía registrar si se había realizado alguna venta del producto en el turno y el inventario final, el cual era el total de productos que tenían al momento del cierre de turno.

Para lograr resultados exitosos fue de suma importancia lograr una conversación efectiva con los colaboradores del área de recepción, ya que ellos sería los primeros en llevar el control de las existencias, luego la autora se encargaría de la revisión del inventario contra el sistema de ventas de manera semanal para así conocer los ingresos generados por esa área y a final de mes tener un control eficaz de los inventarios.





Capítulo 3

Aportes y desarrollo de experiencias

3.1 Aportes

La autora a través de las acciones realizadas en la empresa pudo contribuir en lo siguiente:

- Llevó a cabo el recuento físico de las existencias que el hotel poseía en el área de la tienda para así poder iniciar nuevamente con las operaciones a la apertura el hotel, se tomó en cuenta este inventario como el inventario inicial con el que se empezaría a llevar el control mensual de los productos.
- Logró identificar discrepancias entre los inventarios del mes de junio y los ingresos en el mes, por lo que propuso llevar un control más exhaustivo en la revisión de los inventarios para conocer mejor el movimiento en los productos. De esta manera se estaría aplicando una acción de detección, para arreglar un error encontrado; posteriormente, también se determinó que la acción fue de tipo preventiva pues se evitarían errores de este tipo en el futuro.
- Al delegar las acciones de revisión de los inventarios en la parte operativa de la empresa, se logró una mejor comunicación entre los recepcionistas y la autora, lo que se tradujo en una mejora en el ambiente de trabajo. Gracias a la delegación de funciones en las empresas se pueden lograr que las acciones a realizar se lleven de una manera eficaz, ya que se logra que todos los colaboradores involucrados en llevar a cabo la acción específica trabajen en conjunto para lograr la meta que busca la administración.
- El área de recepción se vio beneficiada con esta nueva implementación ya que al chequear los inventarios ayudó a que las recepcionistas en turno pudiesen recurrir al archivo y así corroborar las ventas realizadas en el día y de esta manera lograr un buen cierre de caja.
- Pudo supervisar que la información registrada por el área de recepción era la correcta debido al chequeo diario que se llevaba a cabo al compararlo con los cierres de caja que eran enviados por turno.
- Llevo a cabo el seguimiento de la implementación de este nuevo proceso en conjunto de forma mensual, tomando en cuenta las ideas y acciones que podrían realizarse para mejorarlo y realizar el control de una forma más rápida.

3.2 Desarrollo de experiencias

Para la autora simbolizó un desafío muy agradable asumir estas nuevas funciones en el puesto en el que se encontraba, pues a pesar de que ya había estado como apoyo en esta área por meses, ahora las tareas eran dirigidas para ella y agradece la confianza que se le brindó de poder desarrollarse en este ambiente y haber asistido a la gerencia de la empresa. Gracias a esta experiencia en general

se pudo poner en práctica parte de las enseñanzas recibidas en la carrera universitaria y ampliar un poco más en las leyes y la forma de trabajar en el país que se encontraba.

Antes de iniciar con las operaciones del hotel, se le encarga a la autora realizar el recuento físico de las cosas que se encontraban en la tienda y organizarla para que ya pueda recibir clientes. Después de la reapertura del hotel en mayo 2020, la autora se desempeñaba también en el área de recepción, razón por la cual le fue más sencillo identificar alguna falta en el inventario pues ella era la persona que también ingresaba las ventas de los productos; al no contar con tanto personal, era imposible que alguien se encuentre solamente ocupándose de la tienda y de las demás tareas. Al mes de la reapertura, ya se contaba con dos personas adicionales en el área de recepción que ya habían trabajado en el hotel anteriormente, de manera que no se necesitó realizarles una inducción.

Al contar con mayor personal, la autora ya rotaba menos en el área de recepción y se ocupaba tanto de los inventarios como de las otras tareas que le fueron encomendadas. En este momento se llevaba el control de los inventarios de manera mensual pues se consideraba que era una manera efectiva de conocer los stocks y movimiento de los productos. Sin embargo, es aquí cuando la autora se da cuenta de unas diferencias entre lo que existía en el inventario en físico y lo que se encontraba registrado con las ventas, siendo este el factor determinante para que se busque un mayor control.

Al inicio significó un trabajo más pesado para las personas de recepción pues ya no solo tenían que iniciar sus días con las tareas diarias encomendadas sino ahora también realizar el inventario lo que les parecía dificultoso, sin embargo, se demostró que había momentos libres en el que, si era posible realizar este recuento, como al inicio de las labores ya que el primer horario de atención era a las 6 am, y rara vez había clientes a esta hora. Con el desarrollo de este cambio, ellos mismos se fueron dando cuenta que esta implementación significaba también un apoyo para ellos.

Hasta el momento que la autora se desempeñó en este puesto, los resultados que se lograron con esta implementación fueron satisfactorios y de gran ayuda para el hotel, se tiene conocimiento que ahora, al ser temporada alta para la locación, y con la gran afluencia de gente al hotel, se está considerando incluir a una persona que solo se encargue de la tienda quien ahora se encargaría del control diario que venían realizando las personas de recepción.

Conclusiones

1. Se puede concluir que es indispensable efectuar una revisión de inventarios que permita corroborar la presencia real de los productos que se almacenan dentro de la organización, gracias a esto se puede conseguir identificar errores existentes o que puedan ocurrir a futuro, para así enmendarlos o prevenirlos, según sea el caso. La continuidad de esta revisión será determinada por cada organización conforme a sus necesidades y lo que se quiera conseguir.
2. Ejecutar un sistema de inventarios es una acción importante en las empresas comercializadoras de productos pues no solo se tiene un mayor control de las existencias, sino también permite elaborar estrategias de reabastecimiento y de venta para los productos. En este estudio, el negocio principal no era la comercialización como tal, sin embargo, representaba un servicio complementario para la empresa del cual no se tenía un control adecuado. Posterior a la implementación de las nuevas acciones, se pudo conseguir un cambio y mayor beneficio para la empresa.
3. Una parte importante del control de inventarios recae en el correcto registro del mismo, para el que se requiere delegar esta acción en agentes claves dentro de la organización que pueden facilitar el cumplimiento de esta tarea. Es de conocimiento que, al delegar las funciones en otras personas, se puede lograr un trabajo en conjunto y de esta manera alcanzar los beneficios esperados por todos.
4. Es fundamental para una organización implementar acciones de control interno en sus operaciones, ya que de esta manera podrá conseguir que su operativa se realice de manera efectiva y así posibilita a la empresa para que pueda lograr la realización de sus objetivos y evitar la disminución de sus bienes.
5. Se debe realizar un seguimiento periódico de las acciones de control para conocer el resultado de las mismas. Con esto se busca corroborar si con las actividades implementadas se reflejan los cambios esperados por la administración. De no presentar cambios significativos, se puede modificar la implementación y mejorarla.



Recomendaciones

1. Es recomendable que se implemente la gestión de inventarios en un manual de procesos dentro de la empresa, de esta manera será más sencillo conocer las tareas a seguir de cada persona y además permitirá a que, en caso haya rotación de personal, los nuevos ingresantes conozcan sus funciones desde el inicio.
2. Se recomienda que se realice seguimiento y control con frecuencia del proceso de inventario para corroborar que las acciones se llevan de manera correcta.
3. Es recomendable que el personal sea capacitado en manejo de inventarios, ya que, en la empresa de estudio, este es un proceso que recaía directamente en una sola persona y se dependía mucho de ella. Es necesario que se le dé importancia que requiere a esta parte de la empresa pues se encontraba muy descuidada.
4. Se recomienda a la administración, definir las políticas sobre inventarios y hacerlas de conocimiento a las personas involucradas en los procesos de su gestión.





Lista de referencias

- Barreiro, I., Delgado, M., García, T., & Mendoza, W. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*, Vol 4(4). Pp. 206-240. Recuperado de Dominio de las Ciencias: <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Cruz, A. (2017). *Elaboración y Gestión de Inventarios*, 1a ed. IC Editorial. Recuperado de Gestión de Inventarios: https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=s1cpEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=inventarios&ots=mCdknLcUVt&sig=9ubc7xq_bfNvVKiFu1lfgnBTPFw&redir_esc=y
- GoVisitCostaRica. (s.f.). *Información turística*. Recuperado de <https://www.govisitcostarica.co.cr/region/city.asp?CID=308#>
- Guerrero, H. (2009). *Sistema de Inventarios*, ECOE. (1a ed., p.100). Recuperado de Inventarios manejo y control: <https://pdfcoffee.com/manual-concar-completo-pdf-free.html>
- Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2008). *Administración de Operaciones*, PEARSON Educación. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/566458/Administracion_De_Operaciones_-_LEE_J._K-comprimido.pdf
- López, J. (2019). *Elaboración y Gestión de Inventarios.*, 5.1 ed. (p.13) Elearning S.L. Recuperado de Gestión de Inventarios: https://books.google.com.pe/books?id=DHpXDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=INVENTARIOS&hl=es&sa=X&redir_esc=y
- Meana, P. (2017). *Elaboración y Gestión de Inventarios*, Ediciones Paraninfo S.A. (p.3). Recuperado de Gestión de Inventarios: https://books.google.com.pe/books?id=MI5IDgAAQBAJ&lpg=PP1&ots=6wt9rsGxl_&dq=tipo%20de%20inventarios%20&lr&hl=es&pg=PR4#v=onepage&q=tipo%20de%20inventarios&f=false
- Selina. (s.f.). *¿Qué es Selina?* Recuperado de Conoce la historia y el ADN de nuestros hoteles: <https://whatis.selina.com/es/>
- Selina. (s.f.). *INTO OUR BRAND*. Recuperado de <https://ledo.worldmanager.com/>
- Stadlen. (2018). *Selina nació en Panamá y es famosa en todo el mundo*. Recuperado de <https://es.israel21c.org/selina-nacio-en-panama-y-es-famosa-en-todo-el-mundo/>

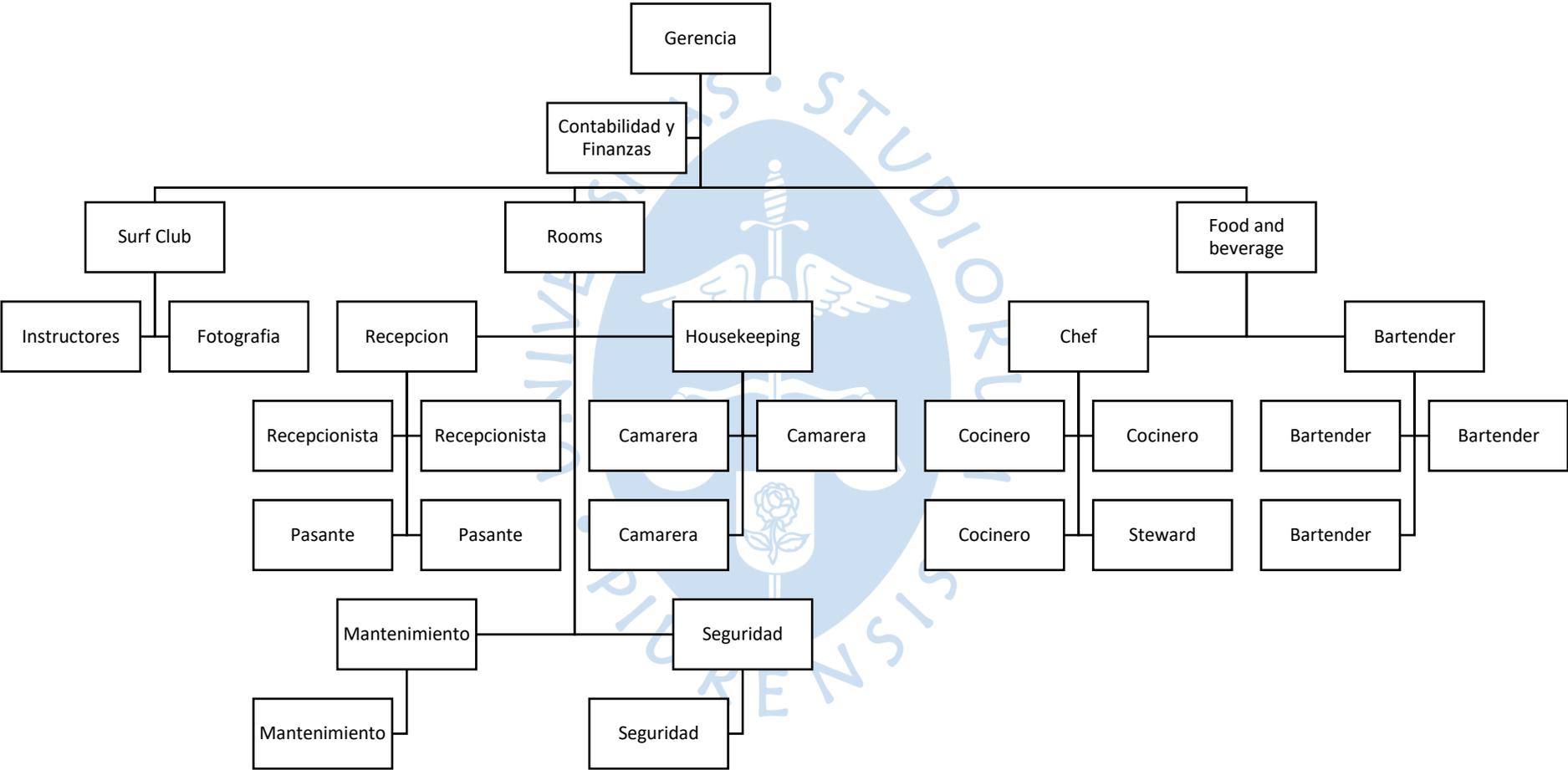


Apéndices





Apéndice A. Organigrama actual de la organización



Nota. Elaboración propia

Apéndice B. Inventario

PRODUCTO	INVENTARIO INICIAL AL 01/05/202				FECHA 31/05/2020		FECHA 31/06/2020		FECHA 30/07/2020	
	PRECIO COSTO	PRECIO VENTA	UNIDADES	TOTAL INV.	UNIDADES	TOTAL INV.	UNIDADES	TOTAL INV.	UNIDADES	TOTAL INV.
Leggy String	\$0.76	\$3.50	27	\$20.52	27	\$20.52	26	\$19.76	26	\$19.76
Memory card	\$8.31	\$15.00	6	\$49.86	6	\$49.86	6	\$49.86	6	\$49.86
Oubala Grande	\$9.35	\$15.00	5	\$46.75	5	\$46.75	5	\$46.75	5	\$46.75
Pads	\$3.30	\$21.00	1	\$3.30	1	\$3.30	1	\$3.30	1	\$3.30
Pasta Dental	\$0.77	\$1.50	8	\$6.16	8	\$6.16	8	\$6.16	6	\$4.62
Prestobarba	\$1.10	\$2.00	11	\$12.10	11	\$12.10	11	\$12.10	8	\$8.80
Rashgard	\$9.61	\$22.00	6	\$57.66	6	\$57.66	6	\$57.66	6	\$57.66
Selfie Stick	\$3.00	\$5.00	13	\$39.00	13	\$39.00	13	\$39.00	13	\$39.00
Shampoo	\$1.73	\$4.00	7	\$12.11	7	\$12.11	7	\$12.11	4	\$6.92
Short Hombre	\$14.65	\$37.00	1	\$14.65	1	\$14.65	1	\$14.65	1	\$14.65
Speakers	\$15.91	\$30.00	4	\$63.64	4	\$63.64	4	\$63.64	4	\$63.64
Sport Cam	\$30.13	\$65.00	2	\$60.26	2	\$60.26	2	\$60.26	2	\$60.26
Sun Bum	\$12.71	\$25.00	49	\$622.79	49	\$622.79	48	\$610.08	36	\$457.56
Tank Top	\$5.27	\$18.00	33	\$173.91	33	\$173.91	33	\$173.91	33	\$173.91
USB	\$1.49	\$10.00	44	\$65.56	44	\$65.56	44	\$65.56	42	\$62.58
Waterproof delux Bag	\$25.12	\$57.00	3	\$75.36	3	\$75.36	3	\$75.36	3	\$75.36
Wax	\$0.91	\$4.00	62	\$56.42	62	\$56.42	61	\$55.51	61	\$55.51
Sandalias Havaianas	\$9.00	\$19.00	10	\$90.00	10	\$90.00	6	\$54.00	6	\$54.00
Sun Bum Bloquesador en barra	\$13.05	\$25.00	14	\$182.70	14	\$182.70	14	\$182.70	14	\$182.70
Shampoo y Acondicionador Sun Bum	\$3.15	\$77.00	6	\$18.90	6	\$18.90	5	\$15.75	3	\$9.45
Mandarina y sol 35	\$19.00	\$35.00	3	\$57.00	3	\$57.00	3	\$57.00	3	\$57.00
Pajillas ECO	\$2.00	\$3.00	3	\$6.00	3	\$6.00	3	\$6.00	3	\$6.00
Pad pequeño	\$3.30	\$15.00	6	\$55.80	6	\$55.80	6	\$55.80	6	\$55.80
Rashgard HURLEY	\$16.00	\$40.00	6	\$96.00	6	\$96.00	5	\$80.00	5	\$80.00
Camisa HURLEY	\$17.00	\$30.00	4	\$68.00	4	\$68.00	3	\$51.00	3	\$51.00
Pantalónetas HURLEY	\$33.00	\$55.00	11	\$363.00	11	\$363.00	9	\$297.00	8	\$264.00
Short Mujer HURLEY	\$23.40	\$40.00	3	\$70.20	3	\$70.20	3	\$70.20	3	\$70.20
Magneto metal GbyO	\$3.54	\$7.00	5	\$17.70	5	\$17.70	5	\$17.70	5	\$17.70
Paños	\$15.20	\$30.00	29	\$440.80	29	\$440.80	29	\$440.80	29	\$440.80
Anteojos northweek	\$30.00	\$55.00	11	\$330.00	11	\$330.00	11	\$330.00	11	\$330.00
Libretas Holalola	\$5.00	\$10.00	4	\$20.00	4	\$20.00	4	\$20.00	2	\$10.00
Posavasos Holalola	\$5.00	\$10.00	2	\$10.00	2	\$10.00	2	\$10.00	2	\$10.00
Postcards Holalola	\$0.70	\$2.00	12	\$8.40	12	\$8.40	12	\$8.40	12	\$8.40
Afiches Holalola	\$3.60	\$15.00	6	\$57.60	6	\$57.60	3	\$28.80	3	\$28.80
Auxiliar	\$1.49	\$5.00	6	\$8.34	6	\$8.34	6	\$8.34	6	\$8.34
TOTAL				\$5,108.02		\$5,108.02		\$4,900.24		\$4,666.07

PRODUCTO	TURNO MAÑANA 26/06/2020				TURNO TARDE 26/06/2020				TURNO MAÑANA 27/06/2020				TURNO TARDE 27/06/2020				FECHA 30/07/2020	
	INICIAL	ENTRADAS	SALIDAS	INV. FINAL	INICIAL	ENTRADAS	SALIDAS	INV. FINAL	INICIAL	ENTRADAS	SALIDAS	INV. FINAL	INICIAL	ENTRADAS	SALIDAS	INV. FINAL	UNIDADES	TOTAL INV.
Audifonos																	15	\$77.85
Bálsamo Labial																	5	\$17.30
Bolso Selina																	32	\$224.00
Botellas Jambu																	10	\$135.00
Camisa Selina																	106	\$665.68
Condomes																	12	\$29.40
Correas																	9	\$31.14
Enjuague Bucal																	7	\$11.34
Floating Phone Case																	3	\$9.81
Go Pro Floating Handle																	8	\$39.76
Gorras selina																	25	\$188.25
Gro Pro Helmet Mount																	10	\$41.00
Jabón Dove																	8	\$10.72
Labial Sun Bum																	89	\$282.13
Leash																	16	\$133.92
Leggy String																	26	\$19.76
Memory card																	6	\$49.86
Oubala Grande																	5	\$46.75
Pads																	1	\$9.30
Pasta Dental																	6	\$4.62
Prestobarba																	8	\$8.80
Rashgard																	6	\$57.66
Picazon roll on																	3	\$10.38
Selfie Stick																	13	\$39.00

Nota. Elaboración propia