



TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía.

Informe de Practica
Propuesta Cubo de Inventario y Baja Rotación en Hoteles Estelar

Yon Edison Camargo Rodríguez

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de ciencias empresariales
Validación de funciones
Medellín
2024

Tabla de Contenidos

Resumen.....	3
Palabras clave.....	4
Problemática abordada	5
Objetivos.....	11
Metodología	13
Resultados.....	16
Conclusiones.....	22
Referencias.....	24

Resumen

Este informe de validación de funciones presenta como propuesta de intervención o mejora, el proceso de optimización de inventarios realizado por el estudiante durante el tiempo que lleva vinculado a la cadena Hoteles Estelar. Este proceso se llevó a cabo mediante un diagnóstico donde se identificaron las principales problemáticas de inventario y productos en baja rotación, a partir de la cual se desarrolló la propuesta de mejora en la plantilla base para emitir solicitudes de compra, donde se incluyó la información de fechas de entrada y salida de los productos en el sistema de inventarios; permitiendo así una mejor identificación de aquellos con lento movimiento y poder tomar decisiones con mayor criterio para la ejecución de compras y poder reducir este indicador. De esta experiencia se puede concluir que es importante que en la plantilla base de cubo de inventarios se puedan identificar el movimiento de entrada y salida de los productos, para tener un mejor manejo y administración de los inventarios de la compañía, adicionalmente es importante tener esta información de la rotación de los productos para poder tener un mejor criterio de compras e incrementar la capacidad de almacenamiento de los productos rotativos y de mayor demanda para la compañía; lo que repercute en que el valor invertido en los inventarios se vea reflejado en rentabilidad y no en pérdidas económicas para la organización.

Palabras clave:

Gestión administrativa, inventarios, almacenamiento, abastecimiento, compras.

Problemática abordada en la práctica o pasantía

Este informe presenta la propuesta de mejora para la organización Hoteles Estelar en su cadena de abastecimiento, la cual constituye la modalidad de opción de grado de validación de funciones elegida por su autor. Este proceso se llevó a cabo en el segundo semestre de 2024, sin embargo, el estudiante tiene una vinculación laboral con esta empresa desde hace siete años.

Hoteles Estelar es una cadena hotelera con 50 años de trayectoria, de los cuales lleva 15 años en la ciudad de Medellín buscando brindar a sus huéspedes experiencias memorables durante su estadía. Tiene presencia con cinco hoteles en sectores estratégicos de la ciudad, cada uno de los cuales abarca una línea de negocio diferente en la categoría cinco estrellas. El primer hotel es para ejecutivos y centros de negocios; luego está el Prime, que está dirigido a clientes que son figuras públicas. El formato del Hotel Superior está pensado para el segmento de los jóvenes; también está Esencial que se enfoca en personas viajeras de paso. Por último, está la línea de apartamentos de larga estadía para extranjeros y nacionales que visitan la ciudad por temas médicos o académicos.

Esta diversidad en su oferta posiciona a Hoteles Estelar como una de las marcas líderes en el sector hotelero.

Es una empresa de servicios cuya competencia son reconocidas marcas como Hotel Marriot, San Fernando Plaza, Poblado Plaza, Four Points Sheraton, Dan Carlton, Intercontinental . La competencia indirecta está constituida por los servicios de alojamiento en plataformas como Airbnb.

En Hoteles Estelar, la misión y visión de la empresa están intrínsecamente alineadas para cumplir con su propósito fundamental: brindar un servicio de alojamiento que no solamente cumpla, sino que supere las expectativas de los huéspedes, creando experiencias inolvidables y diferenciadoras. La empresa se esfuerza por liderar el sector hotelero, tanto por la calidad de su servicio, como también por su capacidad de adaptación e innovación.

Con una mirada hacia el futuro, Hoteles Estelar busca consolidarse como la cadena hotelera más destacada en América Latina, equilibrando confort, elegancia y responsabilidad social. A través de su enfoque en la sostenibilidad y el

compromiso con el desarrollo de las comunidades locales, la empresa no se limita a satisfacer las necesidades de sus clientes, sino que también contribuye positivamente al entorno que la rodea (Hoteles Estelar, s.f) .

En la cadena Hoteles Estelar se busca hacer una mejora en su procedimiento de abastecimiento de los almacenes en la ciudad de Medellín, ya que desde su apertura en marzo de 2009 se han venido haciendo pedidos sin tener un criterio claro de abastecimiento lo que ha llevado a que en la actualidad tengan un inventario muy alto y con un porcentaje de productos en baja rotación muy significativo, esto a su vez ha llevado que los entes de control que vigilan los costos de la organización año tras año den de baja una gran cantidad de productos suministros dado que son obsoletos por cambio constante de estándares dentro de la compañía.

Esta situación se incrementó con la pandemia puesto que el sector hotelero sufrió un impacto muy fuerte, donde Hoteles Estelar tuvo que desarrollar e implementar estrategias y protocolos de bioseguridad para poder operar parcialmente, pero ante la incertidumbre de la situación se realizaron compras de

elementos de bioseguridad como caretas, batas, guantes, tapabocas, químicos desinfectantes, geles, volantes impresos, entre otros; donde las cantidades compradas superaron la necesidad proyectada para la situación lo que ocasionó tener un inventario con productos con lento movimiento, baja rotación y bodegaje estancado.

En el procedimiento de abastecimiento del área de almacén se utiliza una herramienta de cubo de inventarios con información exportada de su sistema ERP Siesa Enterprise Uno-e, y con el análisis de estos datos estadísticos se efectúan solicitudes de compra para suministrar y poder entregar los productos a sus clientes internos que son las áreas del hotel y poder así, garantizar el libre desarrollo de las operaciones.

En este punto es donde se identificó la oportunidad de mejora para el proceso de validación de funciones buscando mejorar el sistema de la plantilla que actualmente se utiliza en el área de almacén del hotel para efectuar sus pedidos, puesto que la información de este formato es detallada en cuanto a cantidad de productos que hay en existencia en las bodegas físicas vs teóricas, su

tipo de inventario por producto, clasificación de dirección de almacenamiento, sus promedio de consumo anual, mensual, y cantidad de meses que se consumieron los productos para poder emitir una solicitud de compra de abastecimiento. Pero no es claro con la información de la rotación de los productos.

Se realiza una propuesta de mejora que permita incluir en la base de datos la información de ingreso del producto al inventario y su posterior descargo del sistema, lo que permitirá visualizar la fecha de entrada y fecha de salida del producto; con esta información es posible tabular la cantidad de días que permaneció el producto almacenado y a su vez conocer cada cuánto se vence cada elemento, lo que permitirá identificar aquellos productos de los cuales se debe disminuir la compra y esto repercutirá en la reducción del inventario con lento movimiento y baja rotación.

Para ampliar la comprensión del proceso realizado en Hoteles Estelar se hizo necesaria la definición de algunos conceptos y teorías que explicaran los componentes temáticos de la problemática abordada. En primer lugar, se requiere hablar de la Teoría de la Gestión de Inventarios (Modelo EOQ), la cual habla del

Modelo de Cantidad Económica de Pedido (EOQ, por sus siglas en inglés: Economic Order Quantity) es una teoría clásica en la gestión de inventarios. Fue desarrollada por Ford W. Harris en 1913 y refinada posteriormente por otros investigadores, como R.H. Wilson. Este modelo busca determinar la cantidad óptima de pedido que minimiza el costo total de inventario, que incluye los costos de ordenación y los costos de almacenamiento.

Esta teoría asume que existen dos tipos principales de costos relacionados con los inventarios:

- **Costo de pedido (o costo de preparación):** Los costos asociados a realizar un pedido o producir un lote, como costos administrativos, tiempo del personal, etc. Este costo disminuye cuando se hacen pedidos más grandes y menos frecuentes.
- **Costo de mantenimiento (o costo de almacenamiento):** Los costos de mantener inventario en el almacén, como alquiler, depreciación, seguros, y pérdida de valor. Este costo aumenta con cantidades mayores de inventario (Render, B., Heizer, J., & Munson, C. 2017).

Otras fuentes afirman que la gestión de inventarios es el proceso de controlar y optimizar los niveles de stock en una empresa para asegurar la disponibilidad de productos y minimizar costos.

Aplicación EOQ: esta herramienta ayuda a las organizaciones a equilibrar los costos de pedido y los costos de almacenamiento, optimizando así la cantidad de inventario a mantener. La aplicación efectiva de este modelo permite a las empresas reducir costos y mejorar la eficiencia en el manejo de inventarios (ESCUADERO SERRANO, M. J. 2019).

Para complementar este marco referencial se definen otros elementos importantes dentro de este proceso de validación de funciones:

Inventario: Es el conjunto de bienes, productos o materiales que una empresa tiene para la venta, producción o uso interno. Su gestión es clave para optimizar costos y satisfacer la demanda (Durán, 2012).

Almacén: Es un espacio físico destinado a guardar productos, materiales o mercancías antes de su venta o distribución (Durán, 2012).

Almacenamiento: Es el proceso de guardar y organizar bienes en un espacio designado, asegurando su fácil acceso y preservación (Durán, 2012).

Abastecimiento: Es la adquisición de bienes y materiales necesarios para las operaciones de una empresa (Durán, 2012).

Optimización: Es el proceso de mejorar un sistema, recurso o proceso para alcanzar el mejor resultado posible, maximizando eficiencias y minimizando costos o desperdicios (Durán, 2012).

Hotel: Es un establecimiento que ofrece alojamiento temporal a huéspedes, generalmente con servicios adicionales como comidas, limpieza y entretenimiento (turísticos, s.f.)

Servicio: Es una acción o actividad realizada para satisfacer las necesidades o deseos de un cliente, que puede incluir atención, asistencia o la entrega de productos. (turísticos, s.f.)

Objetivos**General:**

Optimizar la gestión de inventarios de los almacenes en la cadena Hoteles Estelar de Medellín para el segundo semestre de 2024.

Específicos:

Identificar las oportunidades de mejora en el proceso de análisis y de gestión de solicitudes de compra para abastecimiento, y sus instrumentos como la plantilla base en los almacenes en la cadena Hoteles Estelar de Medellín para el segundo semestre de 2024.

Diseñar una propuesta que permita optimizar la gestión de inventarios de los almacenes en la cadena Hoteles Estelar de Medellín para el segundo semestre de 2024.

Implementar pruebas que permitan perfeccionar la propuesta de mejora para la plantilla base para el análisis y gestión de solicitudes de compra para abastecimiento de los almacenes en la cadena Hoteles Estelar de Medellín para el segundo semestre de 2024.

Realizar la entrega formal al equipo de trabajo, explicando los elementos de la propuesta que optimizar en proceso de análisis y gestión de inventarios.

Metodología

Para optimizar la gestión de inventarios de los almacenes en la cadena Hoteles Estelar de Medellín se pusieron en práctica todos los conocimientos adquiridos de forma teórica en los años de formación del pregrado de la carrera de Administración de Empresas y Finanzas, por medio de la aplicación de conceptos aprendidos, como el análisis de costos, la gestión del ciclo de inventario y la previsión de la demanda; los cuales permitieron mejorar la planificación y el control de los recursos, lo cual resulta fundamental para minimizar los costos de almacenamiento y evitar desperdicios.

En este proceso de llevar la teoría hacia un entorno real ha sido posible implementar estrategias como el uso de sistemas para priorizar los artículos más importantes y para reducir el exceso de inventario, garantizando la disponibilidad adecuada de suministros, desde alimentos y bebidas hasta productos de limpieza y artículos de huéspedes, lo cual impacta directamente en la experiencia del cliente en la cadena hotelera.

Para la identificación de las oportunidades de mejora en el proceso de análisis y de gestión de solicitudes de compra para abastecimiento, y sus

instrumentos como la plantilla base en los almacenes en la cadena Hoteles Estelar de Medellín para el segundo semestre de 2024 fueron utilizados todos los años de experiencia laboral y la carrera administrativa realizada en esta empresa. Esta identificación se llevó a cabo por medio de la observación y análisis documental.

Esto incluye la recopilación de datos históricos sobre inventarios y solicitudes de compra. Mediante el análisis de procesos, se identificó las ineficiencias y cuellos de botella que afectan la gestión de inventarios, permitiendo establecer un panorama claro sobre las áreas que requieren mejoras y ajustes.

Una vez identificadas las oportunidades de mejora, se realizó el diseño de una propuesta integral que contempla un nuevo modelo de gestión de inventarios. Esta propuesta incluyó la implementación de una plantilla base específica para la gestión de solicitudes de compra. Además, se establecieron indicadores de rendimiento que facilitaron el seguimiento y evaluación de la efectividad del nuevo modelo, asegurando su alineación con las necesidades operativas de los almacenes.

Para validar la propuesta, se llevó a cabo un programa piloto en un almacén o categoría de productos seleccionada. Se capacitó al personal en el uso de la nueva plantilla y sus procesos, y se monitoreó el desempeño durante un período determinado. Tras el análisis de los resultados de esta prueba, se realizaron los ajustes necesarios y se documentaron las lecciones aprendidas.

Finalmente, se presentaron los resultados y la propuesta al equipo de trabajo, estableciendo un plan de seguimiento que garantice una implementación completa y sostenible en la gestión de inventarios en toda la cadena hotelera.

El piloto se llevó a cabo durante un mes, tiempo estipulado por la compañía para presentar los informes de baja rotación. Todos los días lunes se lleva a cabo un comité de jefes operativos, allí se socializó la propuesta de la plantilla para reducción del indicador de la baja rotación de los almacenes; esta reunión cuenta con la participación del gerente general, la jefa administrativa, el contador de la regional, el jefe de costos, el jefe de alimentos y bebidas, el chef ejecutivo, las jefas de áreas de llaves y áreas públicas y jefes operativos de cada hotel.

Resultados.

Esta propuesta está basada en la experiencia laboral obtenida en la cadena hotelera Estelar, donde se inició laborando como auxiliar del área de almacén, luego de este cargo fue promovido a supervisor del área y posteriormente nombrado como jefe de almacén de los cinco hoteles de Estelar Medellín. En la ejecución de los procedimientos del almacén como cadena de abastecimiento de las áreas del hotel, se empezó a observar que el manejo del inventario y las solicitudes de compra deberían ser más detalladas en cada producto para poder tener una mejor administración de los suministros.

Con la llegada de la pandemia del Covid 19 el manejo del inventario se tornó más complejo puesto que se aumentaron las existencias y a su vez el indicador de baja rotación (ver imágenes 1,2, y 3). A raíz de esto se analizaron algunas medidas para toma de decisiones orientadas hacia el abordaje de esta situación más ampliamente y con mayor efectividad.

Figuras 1,2 y 3 Imágenes de Almacén Milla de Oro baja rotación:





Fuente: Imágenes tomadas almacén Milla de Oro Hoteles Estelar (2024)

Se empezó a por la revisión de la herramienta de cubo de inventarios y su información para emitir las solicitudes de compra, encontrando que le faltaba algo más concreto a la información ya que no solo era emitir una solicitud de compra sino también hacer rotar la mercancía y el valor del inventario; fue así como se determinó que se podía modificar y mejorar dicha plantilla a través de la información de fechas de entrada y salida de los productos identificando a su vez los días sin actividad reconocidos internamente como días muertos y días de lento movimiento.

Se mejoró la plantilla de cubo de inventario con la inclusión de tres columnas adicionales; la fecha de entrada, la fecha de salida y movimiento; encontrando así que formulando estas columnas arrojaría la información de cuantos días lleva el producto sin salida de almacén desde su último ingreso al sistema.

Plantilla de Baja Rotación (figuras 4 y 5).

10-oct-24				
Tipo de Inventario	Inventario Total	Baja Rotación		
		Existencias	Costo Promedio Total	%
Inventario de Alimentos	\$ 14.738.258,95	35	\$ 540.203,16	4%
Inventario de Bebidas	\$ 6.321.488,68	38	\$ 1.724.374,05	27%
Inventario de Combustibles y Lubricantes	\$ 245.708,24			0%
Inventario de Equipos de Operacion	\$ 81.553,33	2	\$ 81.553,33	100%
Inventario de Materiales y repuestos	\$ 4.106.821,90	20	\$ 4.106.821,90	100%
Inventario de Suministros de Operacion	\$ 68.059.930,43	6.669	\$ 6.612.888,44	10%
Inventario Uniformes Y Dotacion Colabo	\$ 2.356.300,99	232	\$ 1.540.552,46	65%
Inventario de cristaleria				#¡DIV/0!
inventario suministros de loza y ceramica				#¡DIV/0!
Total Inventario Dotacion Lenceria Huesped	\$ 754.272,00			0%
				#¡DIV/0!
TOTAL	\$ 96.664.334,52	6.996	\$ 14.606.393,34	15%

Item	Desc. item	Existencia	Fecha última entrada	Fecha última salida	Desc. tipo inventario	Fecha de corte	Sin Movimiento
15254	Hoja ESTELAR carta apto medellin x500und	1	10/02/2023	10/02/2023	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	608
4203	Control blancos ESTELAR a y b x50u	2	10/10/2019	10/10/2019	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	1827
29220	Directorio de servicio SQUARE medellin	20	28/11/2019	28/11/2019	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	1778
27366	Filtro CI TALSAL cafetera 2x250u	2	3/01/2024	3/01/2024	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	281
34737	Bolsa tela venta amenities huesped	25	26/03/2024	26/03/2024	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	198
29225	Sobre SQUARE correspondencia	100	18/03/2020	18/03/2020	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	1667
19513	Volante UNICEF habitaciones	100	18/03/2020	18/03/2020	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	1667
2104	Tarjeta lavanderia ESTELAR x200u	1	10/06/2023	10/06/2023	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	488
3955	Tarjeton kimberly ESTELAR x100u	1	10/05/2024	10/05/2024	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	153
25397	Tarjeta magnetica 100% hosp. x250u	2	5/08/2024	5/08/2024	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	66
18650	Mecha KEEP-HOT para recargue	106	4/07/2024	4/07/2024	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	98
16146	Caja para churrusco RUBBERMAID blan 6311	1	2/11/2023	2/11/2023	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	343
3776	Carpeta legajadora plastica carta	1	2/11/2023	2/11/2023	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	343
24314	Cortina bano EST transparent 2x2m	9	7/02/2024	7/02/2024	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	246
2597	Folder A-Z EL CID carta	1	22/07/2024	22/07/2024	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	80
1325	Gancho clip mariposa x50u	1	12/07/2023	12/07/2023	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	456
26974	Limpion industrial FAMILIA natural x350m	3	3/07/2024	3/07/2024	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	99
2075	Orden ESTELAR manten. habit. x50u	2	4/01/2022	4/01/2022	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	1010
8738	Tarjeta comercial OVIEDO x200und	1	7/02/2024	8/02/2024	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	245
29745	Mezclador ESTELAR madera largo	800	2/03/2024	4/03/2024	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	220
7706	Sticker ESTANDAR cajilla de seguridad	85	10/05/2024	16/05/2024	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	147
29765	Tapa vaso ecologico x9oz	500	19/10/2023	1/11/2023	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	344
3751	Tarjeta ESTELAR ropa colg. closet x100u	2	8/05/2023	1/06/2023	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	497
2143	Filtro BUNN greca ref. 20123 x500u	1	29/12/2023	1/02/2024	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	252
29226	Hoja SQUARE membrete	1	27/03/2024	16/05/2024	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	147
29156	Crema de manos HEAVEN x20ml	250	12/12/2022	17/02/2023	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	601
30298	Bolsa roja cordon lavanderia 60x70	750	29/08/2020	19/11/2020	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	1421
2074	Orden ESTELAR trabajo externo x50u	1	8/07/2023	2/10/2023	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	374
2088	Sobre ESTELAR check out x100u	1	19/12/2023	2/04/2024	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	191
1496	Bolsa ESTELAR cubrevestido x100u	1	12/03/2024	2/07/2024	Inventario de Suministros de Operacion	10/10/2024	100

Fuente: Elaboracion propia (2024)

Esta implementación en la plantilla base está permitiendo la identificación de estos productos, y así mismo la fácil socialización con las áreas de los hoteles para que revisen si se le puede dar un uso productivo a los productos y evitar las bajas que impactarían el costo de las operaciones. También se está tomando decisiones más acertadas para la ejecución de solicitudes de compra y poder cada día minimizar el indicador y presentar a la gerencia de los hoteles una reducción importante del indicador de baja rotación cada mes; materializando así la efectividad de la propuesta.

Se aspira a futuro poder replicar esta propuesta en los 26 hoteles de la cadena Hoteles Estelar a nivel nacional, basado en los resultados significativos que se obtengan en la regional de Medellín considerando que si bien modelo EOQ sigue siendo útil en entornos con demanda predecible como el de esta organización, ha sido complementado por modelos más avanzados en sistemas de inventarios dinámicos, como el Just-in-Time (JIT) y el MRP (Material Requirements Planning).

Conclusiones

El manejo ineficiente del inventario y la baja rotación de productos en la cadena hotelera Estelar se convirtieron en un reto crítico, especialmente durante la pandemia del COVID-19. La falta de control detallado sobre las fechas de entrada y salida de los productos llevó a un aumento en las existencias sin rotación, lo que afectó tanto la operatividad como los costos asociados al inventario. Este trabajo de grado permitió identificar las áreas de mejora en los procesos de administración y control de inventarios.

La propuesta implementada en la cadena hotelera Estelar, centrada en la mejora del cubo de inventarios, permitió optimizar la administración de los productos almacenados. La inclusión de columnas adicionales en la plantilla de solicitud de pedidos para registrar la fecha de entrada, salida y movimiento de los productos, proporcionó una herramienta más precisa para monitorear la rotación del inventario, lo que contribuyó a identificar de manera efectiva los productos con baja rotación o aquellos que llevaban mucho tiempo sin movimiento y con esta información poder tener criterio para tomar decisiones y usar los productos

en diferentes actividades de los hoteles, como lo son eventos y congresos y de esta manera mitigar la baja de productos.

La inclusión de las fechas de entrada y salida en la plantilla de inventarios no solo permitieron identificar productos de baja rotación, sino que también contribuyó a una mejor gestión del tiempo en cuanto a los procesos de reposición y rotación de inventarios. Esta mejora en la eficiencia temporal ayudó a reducir los períodos de inactividad de los productos en almacén, lo que permitió liberar espacio para productos de mayor movimiento y optimizar la gestión del espacio físico.

Adicionalmente, la implementación de las nuevas columnas para registrar las fechas de entrada, salida y movimiento de los productos mejoró la trazabilidad del inventario, lo que permitió tener un control más preciso sobre cada artículo. Este mayor nivel de detalle en el seguimiento de los productos facilitó la identificación de posibles inconsistencias en los registros y contribuyó a una gestión más eficiente y confiable de los inventarios.

Referencias

Durán, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las. *Visión Gerencial*, 55-78.

Render, B., Heizer, J., & Munson, C. (2017). *Principles of Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (10th ed.). Pearson Education.

Hoteles Estelar. (s.f). Nosotros. Hoteles Estelar. Retrieved Agosto 19, 2024, from <https://www.hotelesestelar.com/nosotros/>

ESCUADERO SERRANO, M. J. (2019). *Logística de almacenamiento 2.a edición*. España: Ediciones Paraninfo, S.A. teoría de inventarios. (s.f.). Obtenido de https://www.google.com/search?q=Teor%C3%ADa+de+la+Gesti%C3%B3n+de+Inventarios+%28Modelo+EOQ%29&sca_esv=1871bf207692b576&sca_upv=1&sxsrf=ADLYWIK5oNmJv8CeI1ILJC8LoBeH_qCmww%3A1726538411582&source=hp&ei=q-LoZovZia-SwbkPvdHNIaU&iflsig=AL9hbdgAAAAAZujwu5lMrDT3

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2021). *Glosario de términos turísticos*. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/GLOSARIO-TURISMO-2020.pdf>