

Sistematización de la Experiencia de las Prácticas Profesionales en el Hotel Tocarema

Geraldine Tatiana Morales Ortiz

Programa de Administración de Empresas

Corporación Universitaria Minuto de Dios

ADMÓN: Noveno semestre

mayo de 2024

Sistematización de la Experiencia de las Prácticas Profesionales en el Hotel Tocarema

Geraldine Tatiana Morales Ortiz

Programa de Administración de Empresas

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Alexander Beltrán

ADMÓN: Noveno semestre

Mayo de 2024

Dedicatoria

Este triunfo se lo dedico primera mente a Dios, por darme sabiduría para vencer cada paso,
a mis padres que son fuente incondicional de amor para mi...

Toda la gloria y la honra para Dios

Ninguna oración regresa vacía

Agradecimientos

A la universidad por brindarme y ayudarme en mi formación académica culminando como profesional; a mi familia por ser el motor para este logro, a los docentes que con su experiencia y dedicación me ayudaron a mi formación, gracias.

Tabla de contenido

1.	Antecedentes y Marco Referencial	13
1.1	Objetivos	13
1.1.1	Objetivo General	13
1.1.2	Objetivos Específicos	13
1.2	Marco Contextual	13
1.3	Marco Teórico	14
1.3.1	Sistematización de Experiencias	14
1.3.2	Gestión de la cadena de suministro	16
1.4	Marco Legal	17
1.5	Ejes o Categorías	18
1.5.1	Infraestructura y Equipamiento	18
1.5.2	Procedimientos y Operaciones	19
1.5.3	Experiencia del Personal Interno	19
2.	Planeación y Metodología	19
2.1	Planteamiento del problema	19
2.2	Formulación del Problema de Aprendizaje	20
2.3	Identificación de Actores Involucrados y Participantes	20
2.4	Estructura del Modelo de Reconstrucción de la Experiencia	21
2.4.1	Variables, Indicadores, Herramientas e Instrumentos	23
2.4.2	Matriz de Planeación	24
2.5	Modelo de Divulgación de la Experiencia	25
3.	Reconstrucción de la Experiencia	27
3.1	Momentos Históricos y Experiencias	27
3.1.1	Principales Hitos o Hechos Relevantes	32

4.	Aprendizajes.....	37
4.1	Aportes Significativos de la Experiencia en lo Humano.....	37
4.2	Aportes Significativos en lo Social	38
4.3	Aportes Significativos en lo Económico o Técnico	39
4.4	Principales Aprendizajes para el Perfil Profesional	40
4.5	Aprendizajes Abordados desde la Perspectiva de la Socialización de la Experiencia	40
5.	Conclusiones	42
6.	Recomendaciones.....	44
7.	Bibliografía.....	46
8.	Anexos.....	48

Listado de Tablas

Tabla 1	17
Tabla 2	35

Listado de Figuras

Figura 1 25

Figura 2 28

Listado de Anexos

Anexo 148

Resumen

El presente trabajo de sistematización describe la experiencia de práctica profesional de una estudiante de administración de empresas en el Hotel Tocarema, enfocada en el área de almacén y bodega, durante la cual se abordaron tareas esenciales como la gestión de inventarios, la recepción de pedidos, la organización en la bodega y la realización de requisiciones. Este proceso se lleva a cabo con el fin de analizar y compartir aprendizajes significativos que contribuyan al mejoramiento de las operaciones y la calidad del servicio; para esto se utilizó la metodología propuesta por Oscar Jara que plantea 5 pasos que abarcan desde la vivencia de la experiencia hasta la generación de reflexiones con respecto a esta. Uno de los mayores desafíos fue la falta de un sistema eficiente de gestión de inventarios, lo que requirió la implementación de soluciones manuales temporales, así como los problemas de comunicación entre departamentos, que fueron mitigados mediante la mejora de los canales de comunicación y la clarificación de responsabilidades, pero además de esto, se pudieron desarrollar habilidades en la gestión de recursos, la resolución de problemas y la coordinación interdepartamental.

Palabras Clave: Inventario, almacenamiento, facturación, práctica profesional, sistematización.

Abstract

This systematization work describes the professional practice experience of a business administration student at the Tocarema Hotel, focused on the warehouse and warehouse area, during which essential tasks such as inventory management, order receipt, organization in the warehouse and conducting requisitions. This process is conducted to analyze and share significant learning that contributes to the improvement of operations and service quality; For this, the methodology proposed by Oscar Jara was used, which proposes five steps that range from living the experience to generating reflections regarding it. One of the biggest challenges was the lack of an efficient inventory management system, which required the implementation of temporary manual solutions, as well as communication problems between departments, which were mitigated by improving communication channels and clarifying of responsibilities, but in addition to this, skills in resource management, problem solving and interdepartmental coordination were developed.

Keywords: Inventory, storage, billing, professional practice, systematization.

Introducción

La sistematización de la práctica profesional realizada en el Hotel Tocarema tiene como objetivo documentar y analizar las experiencias vividas en las distintas áreas administrativas del establecimiento, con un enfoque particular en el área de almacén y bodega. En este sentido, este proyecto busca proporcionar una visión integral del funcionamiento del hotel, evidenciando la interconexión y la importancia de cada departamento en el logro de los objetivos operativos y estratégicos del hotel.

Durante el período de práctica, se tuvo la oportunidad de explorar diversas funciones administrativas, desde la gestión de inventarios y la facturación hasta la organización en bodega y la recepción de pedidos. Esta experiencia permitió no solo aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en la carrera de Administración de Empresas, sino también adquirir nuevas habilidades prácticas y desarrollar una comprensión más profunda de los procesos internos del hotel.

Teniendo esto en cuenta, el presente documento de sistematización pretende ofrecer una narrativa detallada de las experiencias vividas, los aprendizajes obtenidos y las recomendaciones para futuras prácticas. Así, al compartir estas reflexiones y análisis, se espera contribuir al mejoramiento continuo de los procesos administrativos del Hotel Tocarema y proporcionar una guía útil para futuros estudiantes y profesionales en el campo de la administración hotelera.

1. Antecedentes y Marco Referencial

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo General

Realizar una sistematización de experiencias de la práctica profesional llevada a cabo en el hotel Tocarema del municipio de Girardot, enfocada en el área de almacenamiento y suministro, con el fin de analizar y compartir aprendizajes significativos que contribuyan al mejoramiento de las operaciones y la calidad del servicio.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Analizar los aspectos más importantes e influyentes de las prácticas profesionales.
- Establecer los hechos relevantes que brindaron un crecimiento profesional dentro las prácticas.
- Demostrar en este documento el aprendizaje obtenido en las prácticas profesionales.

1.2 Marco Contextual

El municipio de Girardot se encuentra en el Departamento de Cundinamarca, haciendo parte de la región del Alto Magdalena, teniendo una altitud de alrededor de 289 metros sobre el nivel del mar, Girardot es reconocido por su clima cálido (Alcaldía Municipal de Girardot, 2023) lo que lo convierte en un destino turístico popular, sobre todo para quienes viven en la capital, pues debido a su cercanía es un destino ideal y de fácil acceso para quienes desean descansar y relajarse lejos del frío bogotano.

Girardot atrae a turistas en busca de descanso, recreación y actividades al aire libre durante todo el año, y en el contexto de la industria hotelera, Girardot alberga una amplia variedad de establecimientos que van desde hoteles boutique hasta complejos turísticos de gran escala, cada uno ofreciendo una experiencia única y servicios adaptados a las necesidades de los

visitantes, ajustándose también a una gran variedad de presupuestos, de forma que cualquiera que desee visitar el municipio encontrará hospedaje al alcance de sus posibilidades.

Es por esto por lo que el sector hotelero desempeña un papel crucial en el desarrollo económico y turístico de la ciudad, contribuyendo significativamente a la generación de empleo y al crecimiento del sector servicios.

La experiencia de practica se desarrolló dentro del Hotel Tocarema, con una historia de mas de 50 años en el municipio es uno de los mas grandes y mas reconocidos, tanto por su tamaño, como por su ubicación y el servicio prestado. El hotel abrió sus puertas en el año 1952, con 60 habitaciones para 180 huéspedes, actualmente cuenta con 150 habitaciones para acomodar de 1 a 5 personas, y diversos servicios como aire acondicionado central, minibar, televisión e internet, servicio al huésped 24 horas, entre otros.

Además, el hotel provee a sus clientes con servicio de alimentación y bebidas, pues tiene restaurante y bar, cuenta con actividades recreativas, una boutique dentro de las instalaciones, servicio de lavandería y salones de eventos que pueden ser alquilados al público. Todos estos servicios y facilidades son los que lo consolidan como uno de los mas reconocidos y exitosos dentro del sector.

1.3 Marco Teórico

1.3.1 Sistematización de Experiencias

La sistematización de experiencias es un proceso reflexivo y analítico que busca documentar, organizar y analizar las experiencias vividas en un determinado contexto o proyecto. A través de este proceso, se identifican los aprendizajes significativos, las buenas prácticas, los desafíos enfrentados y las lecciones aprendidas, con el fin de generar conocimiento que pueda ser compartido y utilizado para la mejora continua y la toma de decisiones informadas.

La sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido en ellas: los diversos factores que intervinieron, cómo se relacionaron entre sí y por qué lo hicieron de ese modo. (Jara Holliday, Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias, 2020)

Durante el proceso de sistematización se recopilan datos, testimonios, documentos y cualquier otra información relevante relacionada con el proyecto o experiencia en cuestión, por lo que puede incluir entrevistas, observaciones, revisión de documentos y registros, entre otros productos que hayan surgido de la experiencia inicial; luego los datos recopilados se organizan y analizan sistemáticamente para identificar patrones, tendencias, lecciones aprendidas y buenas prácticas.

Así pues, “La Sistematización de Experiencias produce conocimientos y aprendizajes significativos que posibilitan apropiarse de los sentidos de las experiencias, comprenderlas teóricamente y orientarlas hacia el futuro con una perspectiva transformadora.” (Jara Holliday, Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias, 2020) por lo tanto, esto quiere decir que se deben incluir tanto los aspectos positivos como los desafíos y obstáculos encontrados, pues finalmente se busca comprender qué funcionó bien, qué podría mejorarse y qué lecciones pueden ser útiles para proyectos futuros.

Esto permite que quien sistematiza emita conclusiones y recomendaciones que pueden ser utilizadas para la mejora continua del proyecto o experiencia en cuestión, así como para informar la toma de decisiones en contextos similares. conclusiones y recomendaciones que pueden ser utilizadas para la mejora continua del proyecto o experiencia en cuestión, así como para informar la toma de decisiones en contextos similares.

La sistematización es un modelo teórico y metodológico altamente valioso pues permite reconocer que más allá de los resultados finales de una experiencia, hay saberes implícitos en la vivencia misma, y que también vale la pena reflexionar en torno a las vivencias de quien ha pasado por esa experiencia, pues ese contacto directo con el entorno le permite generar una serie de comprensiones y lecturas, tanto de la realidad como del proceso, que son altamente valiosas para mejorar la forma de hacer las cosas y a la vez reconocer los aciertos.

El proceso de sistematización de experiencias asigna total validez a cada recurso que sea presentado como evidencia de lo ejecutado, ya que gracias a ello es posible estructurar, ordenar y establecer adecuadamente la experiencia desde los propios caracteres asignados; para así presentarla, compartirla y brindarle la utilidad necesaria con exactitud en su análisis (Castañeda, 2014). (Mera Rodríguez, 2019, pág. 104)

En este sentido, la sistematización se configura como un espacio de mejora continua, pues al permitir evaluar el impacto de las acciones realizadas y demostrar la efectividad y eficiencia de los esfuerzos realizados, contribuye al enriquecimiento del conocimiento colectivo y al fortalecimiento de capacidades en diferentes contextos.

1.3.2 Gestión de la cadena de suministro

La gestión de almacenes y suministros en el sector hotelero es una función crucial que garantiza la disponibilidad y el uso eficiente de los recursos necesarios para las operaciones diarias del hotel. Su objetivo principal es asegurar que los materiales y productos requeridos estén disponibles en el lugar y momento adecuados, minimizando costos y maximizando la eficiencia operativa (Christopher, 2011)

De acuerdo con Christopher Martin, experto en logística y gestión de la cadena de suministro, una parte importante de la cadena de suministros es la gestión de inventarios, pues su gestión efectiva permite mejorar la eficiencia y reducir los costos en toda la cadena.

Una de sus obras más importantes es el libro "Logistics & Supply Chain Management", que presentó un aporte fundamental para profesionales, académicos y estudiantes interesados en la logística y la gestión de la cadena de suministro, pues en el propone una combinación equilibrada de teoría y práctica, proporcionando herramientas y conocimientos valiosos para enfrentar los desafíos actuales y futuros en este campo.

De acuerdo con lo que planteado en el libro, la cadena de suministro debe ser vista como una red de valor más que como una cadena lineal, lo cual implica considerar todas las interconexiones y relaciones entre los diferentes actores de la cadena, desde proveedores hasta clientes finales (Christopher, 2011); en este sentido, se debe fomentar la estrecha colaboración entre todas las partes involucradas en los procesos de suministro, optimizando las acciones no solo a nivel individual, sino considerando el impacto global a la red.

1.4 Marco Legal

El marco legal establece las normas, leyes y regulaciones que deben ser tenidas en cuenta en el proyecto, según el tema abordado, en este sentido, teniendo en cuenta que la práctica profesional se realizó dentro del contexto del sector hotelero, la sistematización de la experiencia tendrá en cuenta también las normativas específicas bajo las cuales la entidad regula su operación, así como otras normativas que influyen directamente en el presente proyecto y el tratamiento de la información.

Tabla 1

Marco legal

Norma	Disposición
--------------	--------------------

Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo	Establece las bases para el desarrollo turístico en Colombia y regula aspectos como la promoción del turismo, la clasificación y regulación de establecimientos turísticos, la protección del patrimonio cultural y natural, entre otros.
Norma Técnica Colombiana NTC 5133 - Calidad en el Servicio de Alojamiento Turístico	Establece los requisitos y criterios de calidad que deben cumplir los establecimientos de alojamiento turístico, incluyendo hoteles, en aspectos como la atención al cliente, la limpieza, el confort, la seguridad y la gestión ambiental
Decreto 1074 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo	Reglamenta diferentes aspectos del sector turístico, incluyendo la clasificación y categorización de establecimientos de alojamiento y hospedaje, los requisitos para su funcionamiento, la seguridad turística y la promoción del turismo sostenible
Resolución 2263 de 2019 - Reglamento Técnico del Sector de Turismo: Requisitos de Salud y Seguridad en la Prestación de Servicios Turísticos	Establece los requisitos y estándares mínimos de salud y seguridad que deben cumplir los establecimientos turísticos, incluyendo hoteles, para garantizar la protección de la salud y la integridad física de los turistas y empleados
Ley 1581 de 2012 - Ley de Protección de Datos Personales	Regula el tratamiento de datos personales en Colombia, estableciendo los principios, procedimientos y obligaciones para garantizar la protección de la privacidad y los derechos de las personas sobre su información personal. Es relevante si se manejan datos personales de empleados u otras personas en el contexto de la sistematización de experiencias

Nota. Se consignan y describen brevemente las normativas que son relevantes para el sector turismo, así como para la sistematización en sí misma. Elaboración propia.

1.5 Ejes o Categorías

1.5.1 Infraestructura y Equipamiento

Aquí se analiza la infraestructura física y el equipamiento utilizado en el área de almacenamiento y suministro, que pudieron ser observados durante la experiencia, entre ellos aspectos como la distribución del espacio, el diseño de bodegas y almacenes, la tecnología y herramientas utilizadas para la gestión de inventarios, y la disponibilidad de recursos materiales necesarios para el almacenamiento y suministro eficiente.

1.5.2 Procedimientos y Operaciones

Este eje se centra en los procedimientos y operaciones relacionados con el almacenamiento y suministro de productos en el hotel, en las cuales se participó durante el proceso de práctica, por lo que se incluyen aspectos como la recepción de mercancías, el almacenamiento adecuado de productos perecederos y no perecederos, la gestión de inventarios, los controles de calidad y seguridad.

1.5.3 Experiencia del Personal Interno

Aquí se consideran aspectos relacionados con la percepción y satisfacción que se pudo percibir del personal del hotel con respecto al manejo de los procesos de almacenamiento y suministro, dentro de los cuales se consideran aspectos como la disponibilidad y calidad de los productos, la eficiencia en la entrega y la respuesta a solicitudes.

2. Planeación y Metodología

2.1 Planteamiento del problema

La gestión de almacén y los procesos de suministro son fundamentales para el funcionamiento de toda organización, pues son la forma de garantizar que cada área tenga los implementos y recursos necesarios para cumplir con sus funciones, esto implica que haya unos protocolos claros y bien implementados, de forma que los recursos estén disponibles en los tiempos y cantidades requeridas.

En el caso del Hotel Tocarema, siendo uno de los mas grandes del municipio de Girardot, esta es una función crítica, pues hay una gran cantidad de empleados distribuidos por todas las instalaciones que deben poder llevar a cabo sus tareas en el momento exacto para poder prestar el servicio, de forma que si hay retrasos o falta de unidades de determinados recursos se puede ver afectada la operatividad y por consecuencia la satisfacción del cliente.

Teniendo esto en cuenta, se identifica la necesidad de sistematizar la experiencia de practica profesional vivida en el Hotel Tocarema, dentro del área de almacenamiento y suministro, pues se vivieron momentos que dejan entrever fallas en los procesos internos que son susceptibles al análisis y al planteamiento de recomendaciones para estrategias de acción; considerando que una sistematización rigurosa permite la identificación de buenas prácticas, obstáculos recurrentes y oportunidades de mejora, se busca con este documento generar un análisis reflexivo y así mismo la difusión de conocimientos que impulsen el mejoramiento continuo de las operaciones y la calidad del servicio en el hotel Tocarema.

2.2 Formulación del Problema de Aprendizaje

¿Cómo realizar una sistematización efectiva de las experiencias de la práctica profesional llevada a cabo en el hotel Tocarema del municipio de Girardot, específicamente en el área de almacenamiento y suministro, de manera que se puedan analizar y compartir aprendizajes significativos que contribuyan al mejoramiento de las operaciones y la calidad del servicio?

2.3 Identificación de Actores Involucrados y Participantes

En primer lugar, se identifica al personal del hotel Tocarema con el que se tuvo contacto durante el desarrollo de las actividades de práctica profesional, incluyendo: gerente general, personal de almacenamiento y suministro

De igual forma, dentro de los actores de interés para este proceso se encuentra la Corporación Universitaria Minuto de Dios, pues fue la entidad encargada de establecer el contacto inicial con la organización y es quien permite que los practicantes tengan la experiencia, además de proporcionar acompañamiento constante por medio de los docentes. Además, la universidad es la entidad a la que los practicantes rinden cuentas de sus tareas y responden ante cualquier posible dificultad surgida en el proceso.

En este sentido, es la universidad quien tiene una de las influencias más grandes dentro del proceso vivido, pues las acciones se realizan dentro de los tiempos y parámetros establecidos por ella, e igualmente es quien acuerda con la entidad las limitaciones dentro de las cuales el practicante deberá moverse durante su asistencia al campo, asegurándose así que las labores asignadas sean de su competencia y que no excedan el nivel de responsabilidad que debería corresponder a un practicante universitario.

2.4 Estructura del Modelo de Reconstrucción de la Experiencia

Para la sistematización de esta experiencia se ha seleccionado el método en “cinco tiempos” propuesto por Oscar Jara (2018), que consta de los siguientes momentos:

1. El punto de partida

La sistematización se basa en la vivencia directa de una experiencia específica, ya sea un proyecto, una actividad o cualquier otro tipo de intervención, por esto, dos requisitos importantes son:

Haber participado en la(s) experiencia(s). La sistematización de una experiencia debe ser llevada a cabo por aquellos que han formado parte activa de ella, ya que son los protagonistas y los que mejor comprenden los contextos, desafíos y aprendizajes involucrados, aunque esto no quiere decir que todas las personas participantes hayan experimentado la situación de la misma manera o que todos contribuyan de igual manera en la sistematización.

Contar con registros de la(s) experiencia(s). se incluyen cuadernos de apuntes, diarios de campo, planes de trabajo, diseños de actividades, actas, informes, correos electrónicos, grabaciones, fotografías, gráficos, mapas, entre otros.

2. Formular un plan de sistematización:

En este segundo paso del proceso de sistematización, se inicia oficialmente la planificación de este mediante la consideración de cinco preguntas fundamentales, las cuales permitirán construir un consenso básico sobre los objetivos y el plan de acción, así como integrar distintas perspectivas y enfoques

¿Para qué queremos sistematizar? (Definir el objetivo).

¿Qué experiencia(s) queremos sistematizar? (Delimitar el objeto).

¿Qué aspectos centrales nos interesan más? (Precisar un eje de sistematización).

¿Qué fuentes de información tenemos y cuáles necesitamos?

¿Qué procedimiento concreto vamos a seguir y en qué tiempo?

3. La recuperación del proceso vivido:

En esta etapa se debe recuperar y recopilar toda la información disponible sobre la experiencia vivida, se trata de realizar una descripción y narración objetiva de la experiencia vivida, sin entrar aún en la interpretación de los eventos o situaciones, pues lo que se busca es exponer de manera detallada y precisa el recorrido de la experiencia, utilizando los registros y fuentes de información disponibles.

Durante esta etapa, es fundamental evitar realizar interpretaciones o análisis profundos sobre por qué ocurrieron ciertas situaciones, en su lugar, el enfoque debe estar en expresar la experiencia de forma descriptiva, observando sus distintos elementos desde una perspectiva más distante; para esto, se debe cumplir con dos tareas específicas:

a) **Reconstruir la historia de la experiencia:** En esta tarea, se busca narrar cronológicamente los eventos o acciones que tuvieron lugar durante el desarrollo de la experiencia, es decir, se enfoca en recordar y registrar todos los detalles relevantes, sin realizar interpretaciones en este momento.

b) **Ordenar y clasificar la información:** Aquí, se organiza la información recopilada de manera sistemática, categorizando y clasificando los datos según su relevancia y relación con los objetivos de la sistematización, esta tarea facilita el análisis posterior y la identificación de patrones o tendencias en la experiencia.

4. Las reflexiones de fondo

Una vez recuperada la información, se procede a reflexionar sobre los factores subyacentes que influyeron en el desarrollo de la experiencia, por lo tanto, se analizan las causas y consecuencias de los eventos ocurridos, así como los diferentes contextos y dinámicas que contribuyeron a su resultado; esta reflexión profunda es lo que permite comprender mejor el significado y las implicaciones de la experiencia.

5. Los puntos de llegada

En este último paso del proceso de sistematización, se retoma el punto de partida, pero ahora con el conocimiento obtenido a través del análisis, la síntesis y la interpretación crítica de la experiencia sistematizada; en este paso se procede a formular conclusiones y comunicar los aprendizajes con el objetivo de impulsar la transformación de la práctica.

Formular conclusiones: se plantean los aprendizajes extraídos de la experiencia y se busca orientar futuras acciones, ofreciendo recomendaciones para mejorar prácticas similares en el futuro.

Comunicar los aprendizajes: Se debe desarrollar una estrategia de comunicación que considere diversos materiales y públicos objetivos, priorizando los contenidos relevantes para cada audiencia.

2.4.1 Variables, Indicadores, Herramientas e Instrumentos

2.4.1.1 Variables.

- Experiencias personales en el Hotel Tocarema

- Experiencias del personal interno
- Infraestructura y equipamiento de almacenamiento y suministro
- Procedimientos y operaciones de almacenamiento y suministro
- Calidad del servicio en el área de almacenamiento y suministro
- Aprendizajes significativos

2.4.1.2 Indicadores.

- Número de experiencias sistematizadas
- Nivel de satisfacción frente a los procesos de almacenamiento y suministro.
- Calidad de la infraestructura física y el equipamiento utilizado en el área de almacenamiento y suministro.
- Eficiencia de los procedimientos y operaciones relacionados con el almacenamiento y suministro de productos en el hotel
- Nivel de satisfacción del cliente en relación con el servicio de almacenamiento y suministro
- Identificación de prácticas exitosas

2.4.1.3 Herramientas e instrumentos.

- Análisis de registros de operación
- Ficha de recuperación de aprendizajes
- Matriz de ordenamiento y reconstrucción

2.4.2 Matriz de Planeación

A continuación, se presentan los diagramas correspondientes al cronograma y los recursos requeridos para el desarrollo del proyecto de sistematización.

Figura 1

Diagrama de Gantt

Actividad	Inicio	Final	semanas					
			1	2	3	4	5	6
Formulación de la sistematización	01/04/2024	13/04/2024						
Recopilación de evidencias de la practica	14/04/2024	20/04/2024						
Separación según ejes	14/04/2024	20/04/2024						
Reconstrucción de la practica	21/04/2024	25/04/2024						
Selección de momentos relevantes	26/04/2024	27/04/2024						
Recuento de la experiencia	28/04/2024	04/05/2024						
Identificación de aprendizajes	05/05/2024	06/05/2024						
Formulación de conclusiones y recomendaciones	07/05/2024	08/05/2024						

Nota. La imagen muestra las actividades realizadas durante la sistematización y las fechas en las que se han venido desarrollando. Elaboración propia.

2.5 Modelo de Divulgación de la Experiencia

Se espera divulgar los resultados y aprendizajes de la práctica profesional realizada en el Hotel Tocarema para compartir conocimientos, mejorar procesos y ofrecer una guía útil a futuros practicantes y profesionales en el campo de la administración hotelera, por medio de:

Informe de Sistematización: Redactar un informe detallado y bien estructurado para distribuir entre los directivos del hotel y la facultad de Administración de Empresas.

Reuniones con Directivos: Presentar los hallazgos y recomendaciones a los directivos del hotel para discutir mejoras en los procesos internos.

Presentaciones y Videos: Preparar presentaciones visuales y videos que resuman los principales aprendizajes y recomendaciones.

3. Reconstrucción de la Experiencia

Al iniciar la práctica profesional en el Hotel Tocarema del municipio de Girardot, se vivió una mezcla de emoción y ansiedad por las oportunidades que se esperaban; las primeras impresiones estuvieron marcadas por el lujo del entorno, así como por la profesionalidad y cordialidad del personal del hotel.

Se sintió una gran incertidumbre pues aún no había claridad con respecto a las funciones que se estarían cumpliendo, sin embargo, se esperaba adquirir conocimientos prácticos que complementaran la formación teórica, mejorar las habilidades de comunicación y atención al cliente, y aprender sobre la gestión operativa de un hotel de alta categoría como este.

El primer día, se realizaron las presentaciones a los supervisores y compañeros de trabajo, quienes hicieron sentir bienvenida e integrada en el equipo, pues cada miembro del personal se mostró dispuesto a ayudar y a compartir sus conocimientos y experiencias; esta acogida fue un factor positivo pues reforzó la motivación y dio confianza para enfrentar los desafíos que pudieran surgir durante la práctica.

3.1 Momentos Históricos y Experiencias

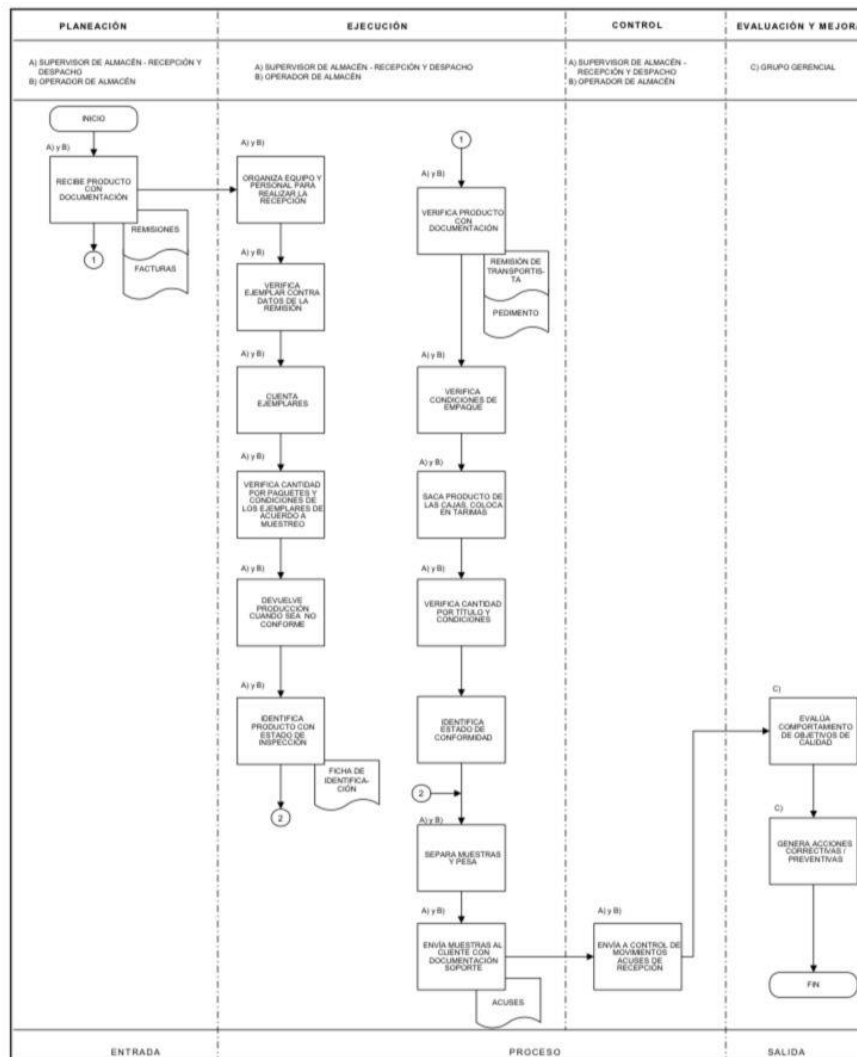
Durante el proceso de la práctica, una de las primeras cosas solicitadas por el interlocutor del hotel, fue familiarizarse con el flujograma del proceso de almacenamiento (ver figura 2) pues este es la base del funcionamiento operativo de la gestión de recursos del hotel.

En primer lugar, conocer a fondo el flujograma del proceso de almacenamiento le permitió entender cada etapa del ciclo de almacenamiento, desde la recepción de los productos hasta su distribución final. Esto incluyó identificar cómo se reciben los productos de los proveedores, verificando la calidad y cantidad de los bienes entregados; entender cómo se organizan los productos dentro del almacén, clasificados por categorías, fechas de vencimiento y

frecuencia de uso, crucial para mantener un inventario ordenado y eficiente; aprender los métodos de control de inventarios, como el sistema PEPS (Primero en Entrar, Primero en Salir), y cómo se registran las entradas y salidas de productos; y observar cómo se gestionan las solicitudes internas de los diferentes departamentos del hotel y cómo se distribuyen los productos desde el almacén a estos departamentos.

Figura 2

Flujograma del proceso de almacenamiento



Nota. la figura anterior muestra a detalle el flujograma del proceso de almacenamiento, que fue esencial para el cumplimiento de las funciones de la práctica.

Teniendo en cuenta lo anteriormente descrito, es posible evidenciar que las prácticas profesionales tuvieron un impacto muy valioso debido a la multiplicidad de experiencias y funciones que se cumplieron. Entre las funciones principales desempeñadas dentro del campo de práctica se encuentran las siguientes:

Inventario.

Desde el primer día, se recibió una orientación detallada sobre el sistema de inventario utilizado por el hotel, lo cual incluyó la familiarización con el software de gestión y los procedimientos establecidos para el registro y monitoreo de los productos. Al ser asignada esta responsabilidad, se esperaba adquirir conocimientos prácticos en la gestión de existencias y el control de suministros, aspectos fundamentales para el funcionamiento eficiente del hotel.

Las primeras tareas asignadas incluyeron la revisión y actualización de las listas de inventario, asegurándose de que todos los artículos estuvieran correctamente registrados en el sistema. Se vivió la importancia de mantener una base de datos precisa, lo que implicaba verificar las cantidades físicas de los productos en comparación con los registros digitales.

Una vez adquiridos los conocimientos básicos fue posible hacerse cargo del proceso de inventario, que se realiza de forma semanal. En la realización del inventario se debía hacer la revisión, conteo y registro de todos los elementos en el almacén, se debían registrar las cantidades exactas para así saber cuántas unidades se debían solicitar en el próximo pedido de reabastecimiento.

Orden de compra.

Dentro de esta parte del proceso hubo un constante acompañamiento, el supervisor del departamento de compras desde el principio proporcionó una visión general de las tareas diarias y los objetivos a alcanzar, pero además estuvo presente en todos los momentos en los que la

participante participó, pues esta es una tarea que no se dejaba totalmente a cargo de la practicante.

La experiencia fue sumamente enriquecedora al permitir la familiarización con el software utilizado para gestionar las órdenes de compra y los procedimientos establecidos para solicitar y aprobar adquisiciones. Siguiendo el procedimiento estándar del hotel, una vez hecho el inventario, y ya teniendo claras las cantidades necesarias para el siguiente pedido de cada área, se hace un listado de productos, el cual luego se traslada a un documento en Excel, en el cual se incluyen los nombres de cada producto y las cantidades a solicitar, esta información se utiliza para la preparación de las órdenes de compra.

Aunque el contacto con los proveedores no estaba dentro de las funciones asignadas por el interlocutor, si fue posible aprender acerca de la selección de proveedores, pues la persona encargada brindó una formación detallada sobre los aspectos que se deben tener en cuenta al elegir los proveedores, pensando no solo en el costo sino en la calidad, los tiempos de entrega, las condiciones del pago y la calidad de la relación con estos.

Entrega de pedidos.

Dentro de las tareas a realizar en el cumplimiento de esta función se incluyen la preparación del área de recepción para la llegada de los pedidos, pues para garantizar la optimización del tiempo se debía tener un espacio ordenado y eficiente para facilitar la inspección de los productos; además, se trabaja en coordinación con el personal de distintos departamentos para estar al tanto de las entregas programadas y las prioridades de cada área.

Durante la entrega de todos los pedidos realizados previamente, se hace el recibimiento de los proveedores dentro de las instalaciones del hotel en el área de descarga, una vez realizado el descargue de las mercancías estas se llevan al área de almacén para proceder con el respectivo

conteo y verificación de las cantidades, de forma que se pueda asegurar que el pedido ha llegado completo y que se cuenta con todos los recursos disponibles para el funcionamiento de las áreas.

Durante el conteo se debe hacer una inspección minuciosa de los productos entregados, verificando que los artículos recibidos coincidieran con lo especificado en las órdenes de compra, tanto en cantidad como en calidad, por lo que se incluye revisar las etiquetas, verificar fechas de caducidad, y asegurarse de que los productos estuvieran en buen estado y no presentaran daños, así, en caso de recibir productos incorrectos o dañados, se gestionan las respectivas devoluciones o reclamaciones con los proveedores.

Organización en bodega.

Se trabajó también en la organización de los almacenes, clasificando y ubicando los productos de manera que facilitaran su acceso y uso posterior, una vez se ha verificado que las cantidades entregadas corresponden con el pedido realizado, se procede a organizar la bodega y se clasifican los productos según su uso, luego se organizan en los estantes por tipo de producto y por tamaño.

Una vez se ha culminado este proceso, la información debe ser cargada a la plataforma, para poder llevar un registro exacto de la disponibilidad de cada producto, establecer cuáles de los que se encontraban agotados ya están disponibles y que así cada área del hotel pueda tener presente su propio inventario e ir a solicitando los productos que se van agotando.

Requisición.

Una de las tareas realizadas que se daban de forma posterior al pedido y organización de la de los productos era entregar estos a cada área con su respectiva requisición, para esto era necesaria la revisión de las solicitudes de suministros de los distintos departamentos, pues un aspecto crucial de las funciones de requisición es la evaluación de la disponibilidad de los productos solicitados; gracias a esto, se aprendió a verificar los niveles de inventario y a

coordinar con el departamento de compras para asegurar que los suministros estuvieran disponibles en el momento requerido.

Sin embargo, una dificultad observada en este proceso fue que en ocasiones no había una comunicación adecuada entre los departamentos y el equipo de compras, lo que resultaba en solicitudes incompletas o malentendidos sobre los requisitos de suministros, lo cual finalmente causaba retrasos en la entrega de los productos necesarios.

3.1.1 Principales Hitos o Hechos Relevantes

Eventos Importantes. Si bien el proceso de practica fue altamente productivo y se vivieron varios momentos trascendentales, hubo eventos particularmente importantes, que destacan por su dificultad o por los aprendizajes que se pudieron alcanzar.

Exploración de las distintas áreas

Una experiencia significativa durante la practica fue la exploración de las distintas áreas administrativas, donde se logró una comprensión más profunda de cómo opera el hotel en su conjunto, siendo esto importante pues fue una oportunidad para evidenciar la interconexión y la importancia de cada departamento en el funcionamiento general del establecimiento, que, si bien es algo en lo que se hace mucho énfasis durante los ejercicios de aula, también es favorable verlo operando de forma real.

En el recorrido por las diferentes áreas administrativas, desde el departamento de recursos humanos hasta el área de finanzas y contabilidad, se pudo apreciar la diversidad de funciones y responsabilidades que cada una tenía, pero a su vez la forma en que todas están interconectadas y hay un flujo de información constante en múltiples direcciones, pues todas las áreas deben apoyarse entre sí.

Una experiencia especialmente significativa fue la visita al departamento de atención al cliente, donde se evidenció de primera mano cómo se manejaban las quejas y sugerencias de los

huéspedes; si bien la visita en esta área fue corta, pues las personas allí ubicadas realmente no tenían el tiempo de hacer acompañamiento en el momento, fue igualmente posible entender la importancia de habilidades como la empatía y la resolución de problemas para mantener la satisfacción del cliente y proteger la reputación del hotel.

Inventario mensual.

La realización del inventario mensual fue una de las experiencias más significativas y retadoras de la práctica, pues es un proceso largo, que debe ser realizado meticulosamente y requiere la cooperación de varias personas, por lo que también se evidenció que es de los momentos más estresantes del mes.

En el hotel Tocarema una vez al mes se realiza un inventario general que abarca todas las áreas del establecimiento, incluida la bodega, cocina, neveras, aseo, etc.; este proceso es fundamental para mantener un control preciso de los activos y suministros del hotel, garantizando así una operación eficiente y satisfactoria para los huéspedes.

En la bodega, se realiza una revisión exhaustiva de los niveles de stock y se verifican las fechas de caducidad de los productos, además se inspeccionan los estantes y se lleva a cabo una clasificación de los productos según su tipo y uso, facilitando así la identificación y el recuento durante el proceso de inventario, al finalizar se espera que la bodega esté perfectamente organizada y todos los elementos clasificados.

Mientras tanto, en las áreas de alimentos y bebidas, se verifica el inventario de alimentos perecederos y no perecederos, así como de bebidas y suministros de cocina, por lo que se revisan las neveras y todos los estantes donde se almacenen ingredientes, se revisan las existencias de ingredientes y se contabilizan las unidades de almacenamiento; además de tiene en cuenta en el inventario todo el menaje, es decir utensilios, cubiertos, ollas, platos, vasos, etc., de forma que si ha habido pérdidas o daños se pueda reponer o arreglar en los casos que corresponda.

Por otra parte, en las habitaciones y áreas públicas, se inspeccionan los suministros de limpieza, artículos de tocador y otros productos consumibles. Se verifica el estado de los equipos y mobiliario, identificando cualquier necesidad de reposición o mantenimiento.

Una vez completado el inventario, se lleva a cabo una revisión final para garantizar la exactitud de los datos recopilados, después de lo cual se generan informes detallados que resumen los resultados del inventario, destacando áreas de mejora y proporcionando recomendaciones para optimizar la gestión de inventarios en el futuro.

Retos Encontrados

También se encontraron retos importantes durante el proceso de práctica, que fueron pruebas para la capacidad de adaptación y la resolución de problemas; uno fue la falta de coordinación que se evidenciaba a veces entre los distintos departamentos del hotel, pues en ocasiones se producían confusiones y retrasos debido a la comunicación ineficiente y a la falta de claridad en las responsabilidades asignadas.

Esta experiencia enseñó la importancia de la coordinación interdepartamental y la capacidad de liderar en situaciones complicadas, y si bien como practicante no era posible hacer intervenciones directas si fue posible compartir con el supervisor los análisis surgidos de estas situaciones, ofreciendo retroalimentación y permitiendo un acercamiento acerca de cómo se gestionan estas situaciones.

Por otra parte, la falta de recursos adecuados también representó un reto considerable, pues en varias ocasiones, se tuvo que hacer frente a la escasez de equipos de conteo y herramientas de registro, lo que complicaba el proceso de inventario; para superar esto, fue necesario poner en marcha soluciones alternas y autónomas, pues si bien hubo acompañamiento constante por parte del interlocutor, había ocasiones en que se presentaban otras situaciones de

mayor prioridad y que debían ser atendidas primero, por lo que quedaba a disposición de la practicante como completar la tarea que se le había asignado.

Finalmente, uno de los retos más importantes fue la falta de implementación de un sistema de rotación de inventarios como el PEPS (Primero en Entrar, Primero en Salir), que implica colocar los productos más nuevos detrás de los ya existentes para asegurar que los artículos más antiguos se utilicen primero, evitando así el vencimiento de productos perecederos.

Debido a esto, se encontró que muchos productos pasaban sus fechas de expiración en los estantes sin haber sido usado pues se dejaban al fondo y no los veían, por lo que tuvieron que ser tirados a la basura, lo cual finalmente representa pérdidas para la organización.

Otra dificultad encontrada es que a veces el personal del hotel no sigue el sistema de organización ya establecido, por lo que colocan productos en los estantes incorrectos y había que reorganizar regularmente la bodega, pues empezaban a cambiar las cosas de lugar, lo que hacía difícil llevar el conteo de productos y hacía que otros perdieran tiempo buscando en todos los estantes, al no encontrar lo que necesitan en donde se supone que debería estar.

Tabla 2

Recopilación de aprendizajes

Momentos históricos relevantes	Principales Hitos	Retos encontrados
<ul style="list-style-type: none"> • Participar en las actividades de Inventario • Orden de compra: revisión y actualización de listas. • Entrega de pedidos: coordinación entre departamentos, verificación de productos recibidos. • Organización en bodega: clasificación y 	<ul style="list-style-type: none"> • Visitar diversas áreas del hotel proporcionó una comprensión profunda de su funcionamiento interno y la interconexión entre departamentos. • La realización de inventarios mensuales fue desafiante pero crucial para mantener un control preciso de los activos del hotel. 	<ul style="list-style-type: none"> • La falta de comunicación efectiva entre departamentos causaba confusiones y retrasos en las operaciones. • La escasez de equipos y herramientas de registro complicaba el proceso de inventario, requiriendo soluciones alternativas. • La ausencia de un sistema de rotación de

organización de productos.

- Requisición: solicitudes de suministros y disposición de productos.

inventarios resultó en pérdidas debido al vencimiento de productos y desorganización en la bodega.

- El personal a veces no seguía el sistema establecido, lo que requería reorganización constante y dificultaba el conteo de productos.
-

Nota. La tabla presenta un resumen de todas las experiencias y aprendizajes descritos

previamente en el documento; Fuente: elaboración propia.

4. Aprendizajes

4.1 Aportes Significativos de la Experiencia en lo Humano

La práctica profesional en el hotel proporcionó una serie de aportes significativos a nivel humano para la practicante, contribuyendo de manera integral a su desarrollo personal y profesional; entre ellas el desarrollo de habilidades interpersonales, en la medida en que la interacción constante con colegas, superiores y clientes permite aprender a comunicarse de manera efectiva, tanto verbalmente como por escrito, a escuchar activamente y a interpretar las necesidades y expectativas de los demás; al permitir la participación en reuniones, la redacción de correos electrónicos y la interacción diaria con el personal y los clientes, se abrió un espacio para refinar las habilidades de expresión y escucha activa, esenciales para la resolución de problemas y la coordinación de tareas.

Además, es una forma de poner en marcha aspectos como la responsabilidad y la ética profesional, al ser un primer acercamiento al mundo laboral, el poder asumir tareas críticas como la gestión de inventarios, la recepción de pedidos y la organización en bodega, tareas que impactaban directamente en la operación diaria del hotel, se reconoce la importancia de la precisión, la confiabilidad y la integridad en su trabajo, partiendo de los principios de transparencia y honestidad.

Por otra parte, si bien el recibimiento por parte de los empleados de la organización fue positivo también fue una experiencia en retadora en la medida en que se presentaron problemas técnicos y dificultad para coordinar labores con otras áreas, sin embargo, se reconoce que esto permitió también el fortalecimiento de la adaptabilidad y la resiliencia para adaptarse a situaciones cambiantes, así como un mejor manejo del estrés y la búsqueda de soluciones creativas a problemas imprevistos.

La capacidad de manejar el estrés y adaptarse a situaciones cambiantes es crucial, ya la práctica al incluir momentos de alta presión, como la realización del inventario mensual, que requerían concentración y calma bajo presión, permitió hacerse más consciente de la necesidad de trabajar realmente con los recursos disponibles, pues si bien un profesional debe dominar los aspectos teóricos de su profesión, en el campo laboral lo esencial es saber aprovechar los saberes y operacionalizarlos en acciones concretas.

4.2 Aportes Significativos en lo Social

A nivel social los procesos de práctica profesional son enriquecedores en la medida en que ayudan a fomentar el empleo local, al contratar mano de obra propia del municipio, además de darle oportunidad a los jóvenes profesionales en formación de adquirir experiencia laboral, que luego van a necesitar para buscar un trabajo formal como profesionales egresados; además, se fomenta la cooperación entre entidades locales, al sentar un aliciente para que otras empresas locales se conviertan en aliados de la universidad para proporcionar más espacios de práctica.

Además, dentro de los escenarios de práctica se empieza a hacer evidente la importancia de construir una red de contactos a los cuales se pueda acudir para generar alianzas, gestionar recursos o incluso en algún momento desarrollar proyectos; en este sentido, la interacción con profesionales de diferentes áreas y niveles jerárquicos en el hotel ayudó a construir una red de contactos valiosa para el futuro desarrollo profesional.

De igual forma, de esta experiencia queda el aprendizaje de que todas las empresas tienen una conexión con el entorno social, independientemente de su actividad económica y de su naturaleza, las organizaciones hacen parte de un contexto más global, no solo proveen servicios a sus clientes, sino que tienen un impacto directo en la vida de sus empleados y uno indirecto en la comunidad que les rodea.

4.3 Aportes Significativos en lo Económico o Técnico

Si bien este proceso de práctica profesional no fue remunerado si brindo una serie de aportes en términos de lo técnico, pues fue fundamental para la adquisición de saberes y competencias profesionales que serán luego puestas en marcha en el ámbito laboral.

Por ejemplo, a lo largo de esta experiencia, se logró comprender la importancia del control de inventarios en la operación diaria del hotel, se adquirieron habilidades analíticas y organizativas, y se desarrolló una mayor capacidad para trabajar en equipo y gestionar el tiempo de manera efectiva, en este sentido, el aprendizaje obtenido en esta área será invaluable para futuras responsabilidades profesionales en la industria hotelera.

Ligado a esto, el conocer a fondo el flujograma del proceso de almacenamiento proporcionó una comprensión profunda de las operaciones del hotel y desarrollando habilidades cruciales para su futura carrera en la administración de empresas.

A lo largo de esta experiencia, se logró comprender la relevancia de un proceso de recepción de pedidos eficiente en la operación diaria del hotel, a la vez que se adquirieron habilidades de inspección y verificación, y se desarrolló una mayor capacidad para gestionar el tiempo y coordinar tareas de manera efectiva. También se vivió la importancia de una comunicación clara y eficiente para asegurar que cada área recibiera los suministros necesarios a tiempo y en las cantidades correctas, lo cual requirió desarrollar una comprensión profunda de las necesidades operativas del hotel y cómo cada entrega contribuye a su funcionamiento general.

Estas experiencias permiten a una estudiante de administración de empresas aplicar sus conocimientos teóricos en un entorno real, desarrollar habilidades prácticas y obtener una comprensión integral de la gestión hotelera, preparándola para futuras responsabilidades profesionales en la industria hotelera o afines.

4.4 Principales Aprendizajes para el Perfil Profesional

El principal aprendizaje fue el obtenido gracias a la experiencia laboral ofrecida por la empresa en ámbitos totalmente gerenciales, puesto a que se brindó la oportunidad de ejercer las prácticas profesionales desde una perspectiva donde se pondría a practica todo lo aprendido en las aulas semestres tras semestre, esto logrando formar una persona profesional lista y capacitada para afrontar un mundo laboral.

Esa experiencia logro que se aplicaran todos los conocimientos en las acciones diarias que se tenían que afrontar, sin embargo, en el camino de las prácticas profesionales se notó que hacían falta muchos conocimientos que las circunstancias brindo la oportunidad de conocerlos, indagarlos y llevarlos a cabo, generando un crecimiento significativo personal y profesional en cada uno de los practicantes.

Por último, se fortalecieron conocimientos y herramientas administrativas, puesto a que, llevar a practica todo lo aprendido genera llevarlos a un ámbito real donde a veces las cosas no funcionan de una manera, lo que logra que se deban buscar alternativas que puedan ayudar a buscar resultados acertados que no vayan a generar retrasos o malos datos que dirijan al fracaso todo lo trabajado.

4.5 Aprendizajes Abordados desde la Perspectiva de la Socialización de la Experiencia

Comunicar la sistematización de la experiencia de práctica profesional en el hotel es crucial por varias razones que impactan tanto el desarrollo profesional de la estudiante como la mejora continua de la organización y la academia. En primer lugar, sistematizar y comunicar la experiencia permite la transferencia de conocimientos y mejores prácticas, pues al documentar los procesos, desafíos y soluciones implementadas durante la práctica, se crea una base de datos valiosa que puede ser utilizada por futuros practicantes, empleados del hotel y académicos, lo que

finalmente asegura que el aprendizaje no se pierda y pueda ser aprovechado por otros para mejorar sus propias prácticas.

Además, la sistematización facilita la identificación de áreas de mejora y la implementación de cambios, al permitir analizar y comunicar los resultados de la práctica, de tal forma que el hotel puede identificar procesos ineficientes, problemas recurrentes y oportunidades para la optimización, dicha información es esencial para la mejora continua y la innovación dentro de la organización.

Finalmente, este proceso de documentación y comunicación fortalece los vínculos entre la academia y la industria, ya que las instituciones educativas pueden utilizar esta información para ajustar sus programas de estudio, asegurándose de que estén alineados con las necesidades del mercado laboral, a la vez que fomenta una colaboración más estrecha entre las universidades y los hoteles, beneficiando a ambas partes.

5. Conclusiones

Los procesos de inventario y almacenamiento en toda organización son fundamentales para poder llevar un control sobre el consumo y despacho de los valores materiales, así como para garantizar la continuidad de la producción y el consumo, de forma que sean acordes a las necesidades crecientes de cada área.

Además, es fundamental que las organizaciones empiecen a ser más conscientes acerca de la gran importancia que tienen los centros de almacenamiento, y sobre todo, su adecuada implementación, pues esto hace parte de los procesos de la gestión de la organización y de garantizar que se dispongan los productos necesarios para el funcionamiento de cada área, encaminando así los procesos hacia el crecimiento y la mejora continua, lo que finalmente permitirá también cumplir con los objetivos y satisfacer las necesidades de los clientes.

De igual forma, desde una perspectiva profesional, es importante reconocer que la gestión del almacén permite que todos los procesos de la organización se completen y que cada área dentro de la organización lleve un respectivo inventario de productos. Esto es de relevancia, pues la gestión de los almacenes es un elemento clave para lograr el uso óptimo de los recursos disponibles y de las capacidades del almacén, dependiendo de las características y el número de productos a almacenar.

También es fundamental reconocer el vínculo que existe entre el entorno organizacional y el entorno social, pues las entidades privadas desempeñan un papel integral en el entorno social, su influencia se extiende más allá de la economía y el empleo, abarcando aspectos de desarrollo social, cultural y ambiental. Así, a través de sus operaciones, prácticas y políticas, las empresas pueden contribuir significativamente al bienestar y al progreso de las comunidades en las que operan, en este sentido, la relación entre las entidades privadas y el entorno social es compleja y esencial para el desarrollo sostenible de la sociedad.

En el caso del Hotel Tocarema, la ausencia de procedimientos estandarizados y claros en la gestión de suministros e inventarios ha contribuido a la falta de coherencia y precisión en las operaciones, lo que se manifiesta en retrasos en la distribución de los recursos y pérdidas al tener que desechar productos vencidos; además, la falta de visibilidad y control en los procesos de inventario es un factor clave en la aparición de errores, por lo que la implementación de sistemas de gestión de inventarios más robustos, que proporcionen visibilidad en tiempo real y permitan el seguimiento preciso de los movimientos de stock, sería una mejora considerable que no solo ayudará a prevenir errores, sino que también facilitará una gestión más proactiva y eficiente de los recursos.

Estos son aspectos que pueden ser mejorados con facilidad y representarían un gran beneficio para la organización, pues retomando los aportes de Christopher Martin, mejorar los procesos de suministro e inventario tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente, ya que asegura la disponibilidad de productos y servicios a tiempo; por lo tanto, un enfoque centrado en el cliente debería guiar las estrategias de mejora, asegurando así que las operaciones de almacén y suministro contribuyan positivamente a la experiencia del huésped y a la reputación del hotel.

6. Recomendaciones

Teniendo en cuenta la experiencia vivida y las dificultades evidenciadas durante la práctica profesional en el hotel Tocarema del municipio de Girardot, se plantean las siguientes recomendaciones:

En términos de la planta física es importante evaluar la necesidad de renovar equipos y sistemas de almacenamiento obsoletos para mejorar la eficiencia y seguridad en el manejo de mercancías, y así mismo, realizar una zonificación más eficiente, en la que se divida el almacén en zonas específicas para diferentes tipos de productos, facilitando la ubicación y recuperación de artículos durante el proceso de inventario y distribución.

Así mismo, Establecer procedimientos más rigurosos para la recepción, conteo y registro de mercancías, reduciendo la posibilidad de pérdidas y errores en el inventario, lo cual va de la mano con la necesidad de capacitación del personal, en temas de control de inventario, identificación de productos y uso de sistemas de gestión de inventarios, para evitar que se pierdan o expiren los productos sin ser usados.

En cuanto a la mejora de los procesos, una opción viable sería Identificar tareas manuales que puedan ser automatizadas mediante el uso de tecnología, como la lectura de códigos de barras o sistemas de gestión de inventarios, y a partir de estas optimizaciones, documentar y estandarizar los procesos de recepción, almacenamiento y distribución de mercancías para mejorar la consistencia y eficiencia operativa, esto podría contribuir con la reducción de las pérdidas por el desperdicio de productos perecederos.

De forma complementaria a esto, se recomienda la implementación de un método de gestión de inventarios como el PEPS, que quiere decir “Primero en Entrar, Primero en Salir” y se basa en el principio de que las mercancías adquiridas primero deben ser utilizadas primero, por lo que a medida que se adquieren mercancías, los artículos nuevos se irán poniendo detrás de lo que

ya había en inventario, para evitar que se queden productos muy antiguos que luego tengan que ser desechados; sin embargo, se reconoce que la utilización de este método debe ser analizada a profundidad antes de tomar decisiones, especialmente teniendo en cuenta las características de la organización.

7. Bibliografía

Alcaldía Municipal de Girardot. (2023). *Información del Municipio*. Alcaldía Municipal de

Girardot: <https://www.girardot-cundinamarca.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Informacion-del-Municipio.aspx>

Christopher, M. (2011). *Logistics & Supply Chain Management*. Pearson UK.

https://www.ascdegreecollege.ac.in/wp-content/uploads/2020/12/Logistics_and_Supply_Chain_Management.pdf

Congreso de Colombia. (17 de Octubre de 2012). *Ley 1581 de 2012*. Función Pública:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Congreso de la República. (1996). *Ley 300 de 1996*. Función Pública:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8634>

ICONTEC. (2006). Norma Técnica Colombiana 5133.

https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/NTC_5133.pdf

Jara Holliday, O. (2018). Capítulo V ¿Cómo sistematizar experiencias? Una propuesta

metodológica. En O. Jara Holliday, *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles* (1ra ed., págs. 133-164). Bogotá: Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano - CINDE.

<https://repository.cinde.org.co/bitstream/handle/20.500.11907/2121/Libro%20sistematizacio%CC%81n%20Cinde-Web.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jara Holliday, O. (2020). Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias.

Biblioteca Electrónica sobre Sistematización de Experiencias.

https://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf

Mera Rodríguez, K. (2019). La sistematización de experiencias como método de investigación para la producción del conocimiento. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 4(1), 99-108. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7047150.pdf>

Presidente de la República de Colombia. (Mayo de 2015). *Decreto 1074 de 2015 Sector Comercio, Industria y Turismo*. Función Pública:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76608>

8. Anexos

Anexo 1

Fichas de recuperación de aprendizajes

Ficha de recuperación de aprendizajes
<p>Título de la ficha (que dé una idea de lo central de la experiencia): Comprensión integral de las áreas administrativas en el Hotel Tocarema</p> <p>Nombre de la persona que la elabora: Geraldine Tatiana Morales Ortiz</p> <p>Organismo /institución: Hotel Tocarema</p> <p>a) Contexto de la situación</p> <p>Durante la práctica profesional en el Hotel Tocarema, se realizó una exploración detallada de las distintas áreas administrativas del hotel. Esta experiencia fue significativa porque permitió una comprensión profunda de cómo operan conjuntamente los diversos departamentos, mostrando la interconexión y la importancia de cada uno en el funcionamiento general del establecimiento.</p> <p>b) Relato de lo que ocurrió (1 a 2 páginas máximo describiendo lo que sucedió, narrado de tal manera que se pueda dar cuenta del desarrollo de la situación, su proceso, el rol jugado por los diferentes actores involucrados).</p> <p>Durante la práctica profesional en el Hotel Tocarema, se realizó una exploración detallada de las distintas áreas administrativas del hotel. Esta experiencia fue significativa porque permitió una comprensión profunda de cómo operan conjuntamente los diversos departamentos, mostrando la interconexión y la importancia de cada uno en el funcionamiento general del establecimiento.</p> <p>El recorrido continuó en el área de finanzas y contabilidad. Aquí se apreció la complejidad de la gestión de los recursos financieros y la elaboración de presupuestos. Se destacó cómo la coordinación entre finanzas y recursos humanos es vital para el manejo adecuado de los aspectos financieros que afectan al personal. También se aprendió sobre la planificación financiera y la importancia de mantener un control estricto sobre los ingresos y gastos del hotel.</p> <p>La visita al departamento de operaciones fue particularmente reveladora. Se observó cómo se coordinan las actividades diarias para garantizar un funcionamiento fluido de todas las áreas del hotel, desde la gestión de reservas hasta el mantenimiento de las instalaciones. Este departamento demostró la necesidad de buenos líderes y una planificación eficiente del tiempo, así como una asignación adecuada de los recursos para que todas las tareas se realicen de manera prioritaria y efectiva.</p> <p>Una experiencia especialmente significativa fue la breve visita al departamento de atención al cliente. Aunque la estancia en esta área fue corta debido a la alta demanda de tiempo del</p>

personal, se pudo evidenciar cómo se manejan las quejas y sugerencias de los huéspedes. Se entendió la importancia de habilidades como la empatía y la resolución de problemas para mantener la satisfacción del cliente y proteger la reputación del hotel.

c) Aprendizajes

Esta experiencia destacó la importancia de la interconexión y la comunicación constante entre los diferentes departamentos del hotel.

Se aprendió sobre la coordinación necesaria para el funcionamiento eficiente de un establecimiento hotelero y la relevancia de cada área en el logro de los objetivos comunes.

Además, se valoró la importancia de habilidades como la empatía, la organización y el liderazgo en la gestión diaria del hotel.

c) Recomendaciones

Para futuros practicantes que deseen realizar una experiencia similar, se recomienda:

Solicitar y participar activamente en visitas a todas las áreas administrativas para obtener una comprensión integral del funcionamiento del hotel.

Desarrollar habilidades de comunicación efectiva para facilitar la colaboración entre diferentes departamentos.

Estar atento a los detalles y aprender de las prácticas y procedimientos de cada área, aunque no se esté directamente involucrado en todas.

Palabras Claves: Áreas administrativas, interconexión, recursos humanos, finanzas, operaciones, atención al cliente, gestión hotelera.