

	Trabajo de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	---	---

**IMPLEMENTACION DE CAJON MONEDERO EN LA RECEPCION DEL
HOTEL MEDELLÍN PARA MINIMIZAR RIESGOS DE PÉRDIDA Y HURTO.**

YESSICA ESTEFANY SANCHEZ GELVES

Código: 2018127055

JENNIFER RODRIGUEZ

Tutor de prácticas profesionales

ROSA MILENA ORTIZ PICO

Tutor empresarial

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

CIENCIAS EMPRESARIALES

TECNOLOGIA EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA

SANTA MARTA

2022

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	6
GENERALIDADES DE LA EMPRESA	6
ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES	6
ORGANIZACION.	7
INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO	8
<i>DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO.</i>	8
<i>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS.</i>	9
<i>PROPUESTA</i>	10
DIAGNÓSTICO.	11
JUSTIFICACION	15
<i>OBJETIVO GENERAL</i>	16
<i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</i>	16
REFERENTES TEÓRICOS	16
PLAN DE ACCIÓN	20
RESULTADOS OBTENIDOS	23
AUTOEVALUACION	24
RECOMENDACIONES GENERALES	25
CONCLUSIONES	26
BIBLIOGRAFÍA	27

ANEXOS	29
LISTA DE ILUSTRACIONES	
Ilustración 1: Organización de la empresa	6

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cronograma	15
Tabla 2: Presupuesto	16

INTRODUCCION

Santa Marta es conocida por ser un gran destino turístico, atrayendo así miles de turistas al año los cuales reciben servicios de hospedaje, restaurante, transporte, etc. El Hotel Medellín Santa Marta presta sus servicios de hospedaje y restaurante a miles de turistas y además se encuentra ubicado en un punto estratégico del Centro de la ciudad.

En el hotel Medellín Santa Marta se presentó una propuesta que consistió en el mejoramiento de la seguridad en el área de recepción al instalar un cajón monedero. La propuesta busca como objetivo realizar un diagnóstico sobre la situación que se vive en aspectos de seguridad en el sector del centro histórico y así implementar estrategias para minimizar los riesgos de pérdida, hurto y mejorar la seguridad de los empleados y clientes logrando un control de efectivo más seguro.

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES

Razón Social: HOTEL MEDELLIN SANTA MARTA

NIT: 819000986-8

Dirección Principal: Calle 22 #2A – 62

Ciudad domicilio Principal: Santa Marta, Magdalena

Teléfono: 4212380

Correo electrónico: contacto@hotelmedellinsantamarta.com

ARL: POSITIVA

Clase de riesgo: 2

Representante legal Rosa Milena Ortiz Pico

Cargo: Gerente General

Número de empleados: 5

ACTIVIDAD ECONOMICA: 2551101: Alojamiento en "hoteles", "hostales y
"aparta hoteles" hospedaje día a día

ORGANIZACION.

Ilustración 1: Organización de la empresa.



Fuente: Dpto. RRHH Hotel Medellín Santa Marta

2.2) FILOSOFIA INSTITUCIONAL.

MISIÓN: Ser la casa en la ciudad de Santa Marta, de todos aquellos, ejecutivos de cuentas empresariales que vienen a la ciudad en plan de trabajo, y para todos aquellos turistas

que eligen a Santa Marta, como destino turístico para tomar sus vacaciones, con precios asequibles, y cómodos que estén al alcance de todos los estratos desde el más bajo al más alto.

VISIÓN: Ser el Hotel Numero uno en el centro histórico, con el mejor servicio al cliente, muy buenas instalaciones, y precios justos para que esté al alcance de todos los estratos económicos.

Valores:

- Respeto
- Honestidad
- Responsabilidad Empresarial
- Crítica Constructiva
- Atención personalizada

INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO

DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO.

El área de la recepción se encuentra ubicada en la parte frontal entrando al hotel. Dicha área cuenta con las herramientas necesarias para la atención al cliente, tal como computadora, teléfono, móvil, formatos para el registro manual del huésped, una agenda en la que se mantiene información de las reservas pendientes, una lista de precios de alojamiento para brindar información a clientes, implementos para las habitaciones como vasos, vajillas y tarjetas de información en caso de que el huésped lo requiera y un mini-bar para cuando el huésped necesite un producto.

Se maneja el sistema hotelero SOHO y se trabaja con facturación electrónica. A tres metros de la recepción se halla la oficina, en la cual se encuentra papelería e implementos para el hotel en caso de ser necesarios.

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS.

En el Hotel Medellín Santa Marta, iniciando a la fecha 10/03/2022 y finalizando el 10/09/2022 se estableció un horario de trabajo en el que se desempeñaban las siguientes tareas:

- Recepción.
- Ventas.
- Atención al cliente.
- Software

Recepción: Las tareas realizadas en esta área contenían la parte del check-in: ofreciendo atención a los clientes y posteriormente haciendo su respectivo registro hotelero. check-out: Se realizaba adecuadamente la salida de los huéspedes, haciendo revisión de las habitaciones entregadas, haciendo un control de mini-bar y finalmente revisando que las cuentas del huésped estén claras para poder dar salida. Cabe resaltar que se manejaba crédito de alojamiento con algunas empresas.

Coordinación con el área de camarería: Se desempeñaban actividades de camarería tales como la revisión de habitaciones al momento de recibir el turno, para comprobar si las habitaciones estaban en adecuadas condiciones para arrendar al cliente. Inspección del mini-bar cada vez que el huésped hacía el check-out con el fin de comprobar que los productos estuvieran completos o en caso de no ser así, cobrarlos al cliente. Se realizaba un control de inventario en el

área de lencería cada vez que un huésped salía del hotel. Se coordinaba el tiempo de salida de los huéspedes para que la camarera pudiera hacer el aseo a las habitaciones cuando era necesario o hacer la limpieza y el cambio de lencería en caso de arrendarse a otro huésped.

Ventas y atención al cliente: Ofrecimiento de información que el cliente requería acerca del lugar, tal como: tarifas hoteleras, características del hotel, tipos de habitaciones y acomodación, que beneficios incluía la estadía y realización de descuentos si era el caso y gestión de reservas y cotizaciones para clientes.

PROPUESTA

En el área de recepción se identificó un factor negativo que entorpecía el adecuado funcionamiento de una parte importante de la empresa, la cual es el manejo de efectivo.

Mediante un estudio previo, se identificó un factor que entorpecía el funcionamiento adecuado de la empresa. Por el cual se formuló una propuesta que ayudaría a la solución del problema encontrado, y a su vez permitiría llevar un control constante de las actividades realizadas en el área de la recepción. Se resaltó la siguiente propuesta de mejora:

- Instalar un cajón monedero en el área de recepción del hotel Medellín Santa Marta.

4.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

IMPLEMENTACION DE CAJON MONEDERO EN LA RECEPCION DEL HOTEL
MEDELLÍN PARA MINIMIZAR RIESGOS DE PÉRDIDA Y HURTO.

DIAGNÓSTICO.

La seguridad en el centro histórico de la ciudad es un tema que ha venido preocupando a muchos comerciantes de la zona, puesto que debido a los daños y a los robos que se encuentran expuestos se ha afectado la economía del sector, además, no solo se está expuesto a delincuentes sino también a la cantidad alarmante de habitantes de la calle.

Actualmente Santa Marta está viviendo una crisis de inseguridad, donde muchas empresas, restaurantes y hoteles han denunciado el hurto de sus establecimientos.

En el caso del Hotel Medellín Santa Marta, podemos notar un aspecto negativo en el manejo de efectivo que se realiza en el área de recepción al momento de recibir el pago por el servicio de alojamiento. Los recepcionistas no cuentan con una caja que pueda cerrarse con candado y abrirse al momento de ser necesario, esto hace que el efectivo que maneja la empresa siempre se encuentre expuesto a los terceros que lleguen al hotel y a posibles pérdidas ya que no hay un lugar seguro para guardarlo. Es importante aclarar que al manejarse también un restaurante el flujo de personas es muy constante en el área de la recepción por la cual es aún más importante tener bajo seguro el efectivo de la empresa.

PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El manejo del dinero a través de cajón monedero en los hoteles es una forma de llevar conducción ordenada y segura del dinero en efectivo, por esto es considerada la parte fundamental en la recepción de los establecimientos hoteleros, puesto que en este lugar se reciben las cuentas de los gastos generados por los clientes, llevando la contabilidad de los ingresos sin errores al final del día y, sobre todo, evitar los hurtos por parte de terceros.

En el caso de las industrias hoteleras internacionales, el manejo del dinero es de suma importancia, debido que a partir de aquí se logra llevar contabilidad y arqueos de cajas de formas más rápidas y seguras para los trabajadores, sino que también brinda la posibilidad de implementar nuevos modelos de desarrollos en pagos y transacciones, implementando un modelo de sistema POS¹ en el cual se busca siempre innovar y facilitar las formas de manejar el dinero. De esta forma las grandes industrias hoteleras invierten en sistemas y modelos de software electrónicos en los cuales busca evitar el manejo del dinero en efectivo, adaptándose a los nuevos métodos que el cliente está utilizando, puesto que en diferentes países subdesarrollados están optando por utilizar la moneda digital y así evitar sufrir algún tipo de robo del dinero en efectivo.

Con estas nuevas tendencias en estos países subdesarrollados, el empleado realiza poco arqueos de caja en efectivo, pero debe realizar otros trámites de movimiento financiero de lo recibido diariamente. En el caso de España la mayoría de los hoteles para el año 2006-2008 según Martínez (2013) contaban con un 60% de pagos en efectivos realizados en los establecimientos comerciales a los cuales el cliente se disponía a abordar, ya sea un hotel,

¹ Un sistema POS, o sistema de punto de venta, es un sistema que se puede utilizar para realizar transacciones minoristas. Esencialmente, sirve como una herramienta para procesar pagos, pero tiene una gama de funciones mucho más amplia que una caja registradora convencional, lo que permite a los usuarios procesar diferentes tipos de pago, acceder a información importante, cheques de existencias y más.

restaurante, centros comerciales, etc. (Pág. 45), y el 40% pagaba por medios electrónicos, como resultado el autor planteaba que, algunos habitantes de dicho país aún seguían con miedo de implementar este tipo de pagos a través de transacciones debido a muchos fraudes electrónicos. Sin embargo, para el año 2010-2012 según el autor Martínez (2013), las cifras cambiaron, arrojando así un 80% de pagos electrónicos en los diferentes establecimientos comerciales a los cuales los españoles solían visitar y el 20% de las personas los hacían en efectivo, resaltando que los medios electrónicos de pagos evitaban ser hurtados en las calles, de esta forma solo se cancelaban las tarjetas y así no se perdía el dinero tan fácil. (pág. 50).

En Colombia el dinero en efectivo es el flujo de caja de todo el movimiento financiero que se produce en el efectivo de un establecimiento. Es allí donde se encuentra la información sobre valores referentes a entradas y salidas de capital. Por ende ha sido un poco difícil el uso de otros medios de pagos en los clientes, sin embargo, con la tasa alta de hurtos y robos en el país, y con los diferentes bancos prestadores de servicios electrónicos, se está viendo un nuevo modelo de pago electrónico, quien para el año 2015-2018 solo el 30% del país pagaba a través de medios electrónicos, pero para el año 2020-2022 un 89% de medios de pagos electrónicos, tomando tarjetas, billeteras digitales y transferencias como medios de pagos y el 11% pagaba en efectivo, este auge en Colombia y en el mundo se implementó debido a las restricciones generadas por el COVID-19 que hacía que las personas evitaran salir de sus casas y que permitió que todo se realizara desde allí sin necesidad de salir. Todo esto hacía que en Colombia a pesar de que se está implementando nuevos métodos de pagos, aun se sigue aferrado a los cajones de monedas como forma más práctica de recolección del dinero.

Sin hablar de la ciudad de Santa Marta, quien aún en diferentes hoteles el medio de pago en efectivo es el que más se implementa, debido a que no cuentan con la asociación de todos los

medios de pagos, sino que algunos cuentan con tarjetas de créditos y débitos, otros con transacciones de diferentes bancos, haciendo que el cliente se ajuste a las condiciones del hotel y no el hotel a los medios de pagos de los clientes, de esta forma en la ciudad, aun el efectivo como medio de pago es el que se sigue implementando y que el Hotel Medellín no es la excepción.

Durante el tiempo laborado, se observaron algunas descoordinaciones de los procesos de recaudo de dinero en el Hotel Medellín, debido a que no cuenta con un cajón monedero en su recepción, haciendo que los recepcionistas improvisaran a la hora de guardar el dinero, o manipularlo delante del personal que estuviese ahí en el hotel, expuestos a cualquier hurto. por tanto, se aprecia que hay una falta de organización con el lugar para guardar el dinero, haciendo que este se vea muy mal manejado.

De esta forma se genera mal manejo del dinero, puesto que se puede dar vueltos de más y equivocarse a la hora de contar, más trabajo a la hora de cuadra caja, ya que no va a contar un calculador como lo tienen estos cajones de monedas para hacer el cuadre de caja más fácil y sin errores y, por último, evitar robos, debido a el gran flujo de personal que entran y salen del hotel, sin contar con el personal que se encuentra en los alrededores quienes de estos son habitantes de la calle.

Además, el hotel El hotel cuenta con una puerta la cual se encuentra abierta todo el día y parte de la noche, esto hace que cualquier persona tenga acceso a la entrada del hotel y a la recepción. Esto resulta ser algo alarmante, debido a que la recepción no cuenta con una cajón monedero, lo cual a manera de propuesta se requiere implementar para poder asegurar bajo llave las cosas de valor, que termina siendo responsabilidad del recepcionista guardar u ocultar dichas cosas.

JUSTIFICACION

En una ciudad tan turística como Santa Marta que cada vez recibe más personas el sector hotelero se ve obligado a crecer y expandirse, sin embargo, el auge de visitantes en el sector turístico no solo genera ganancias para las empresas y negocios del sector, sino que también genera aspectos negativos tal como lo es la inseguridad. Al generarse tanto tráfico de turistas los delincuentes aprovechan para realizar hurtos y robos ya sea a los turistas o a las empresas en cualquier descuido.

Muchos hoteles y establecimientos toman medidas para evitar los hurtos a su establecimiento, contratando personal de seguridad, implementando cámaras de seguridad, impidiendo la libre entrada y resguardando su efectivo en partes seguras esto con el fin de minimizar las pérdidas en cualquier situación delictiva.

Identificamos una clara falencia en el hotel Medellín respecto a la seguridad, el libre ingreso al hotel genera una situación de peligro constante sobre las pertenencias del hotel sumando a esto la falta de una caja de seguridad en la recepción para resguardar objetos de valor y el efectivo que se maneja.

Con la implementación de una caja de seguridad se espera que el recepcionista pueda guardar el efectivo del día y las cosas de valor allí y que pueda realizar sus recorridos dentro del hotel con más tranquilidad, así el flujo de personas y el posible ingreso de externos al hotel no sería mayor preocupación.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

- Implementar un cajón monedero en el área de la recepción del hotel Medellín, en el centro histórico de Santa Marta.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la situación de seguridad en el sector del centro histórico de la ciudad.
- Realizar un diagnóstico acerca de los problemas de seguridad en el hotel Medellín Santa Marta
- Disminuir los riesgos de pérdida y hurto en la recepción del hotel Medellín Santa Marta.

REFERENTES TEÓRICOS

El Hotel Medellín de la ciudad de santa marta, se ha categorizado por brindar un excelente servicio a sus clientes, tratando de satisfacer a cabalidad todas sus necesidades. Algo que se ve reflejado en sus sistemas de implementación interna a la hora de ejecutar cada proceso, sin embargo, cuenta con un mal procedimiento en cuanto al depósito de recaudos del dinero, puesto que no cuenta con un sistema de seguridad para asegurar altas cantidades de dinero, haciendo que se vea inseguro debido al personal que frecuenta, no solo en el hotel, sino a sus alrededores.

Por ende, en este apartado, se pretende generar unos conceptos básicos, los cuales serán guía para resolver la presente investigación y como se utilizarán en el desarrollo de este trabajo.

Sistema de Control: “En una organización es muy importante tener un sistema de control que le ayude a prevenir y detectar riesgos de fraude, salvaguardar activos y le genere confiabilidad eficiencia a la empresa en las operaciones y actividades internas” (Torres, 2018, pag 7).

La autora Juliana Torres (2018) en su texto “Métodos para la Prevención de Fraude de Dinero en Efectivo” nos habla sobre el método de crear un sistema de control el cual permite que los hoteles tengan un buen manejo del dinero, ya sea en caso de un fraude o robo de externos, este concepto se tomará como base, debido a que se implementaría en el Hotel Medellín a la hora de darle un buen manejo al dinero que se recoge en la recepción.

Control De Procesos Básicos En Hoteles: “la importancia del control de gestión a través de indicadores es reconocida por los gerentes generales de los hoteles. Estos índices proporcionan una base real para la toma de decisiones, sobre los cuales es necesario identificar causas y consecuencias de su comportamiento” (Ferrer y Gamboa, enero-julio 2004).

las autoras Ferrer y Gamboa (2004) en su documento titulado “Indicadores para el Control de Gestión de Procesos Básicos en Hoteles” nos hace referencia los controles que debe tener cada hotel para su buen funcionamiento, sin embargo nos basamos en el proceso de gestión que debe establecer los gerentes generales, ya que son los encargados de

identificar las causas y consecuencias del comportamiento del hotel, algo que es clave ya que en el caso del Hotel Medellín para su tiempo y reconocimiento en la ciudad aun no cuenta con un sistemas de control monetario seguro.

Implementación de Métodos para Mejoras: “las empresas deben enfrentar nuevos retos por lo que deben ir mejorando en el transcurso del tiempo, a través de la aplicación de métodos de mejora continua, para poder superar sus debilidades y ser más competitivas en el entorno” (Proaño, Gisbert y Pérez, 2017. pág. 52).

Los autores Proaño, Gisbert y Pérez. (2017), en su artículo “Metodología Para Elaborar Un Plan De Mejora Continua” crean un método con el cual implementan que cada empresa a medida que van creciendo deben ir implementando algo innovador que atraiga y que brinde calidad a los consumidores, en el caso del Hotel Medellín, este concepto serviría ya que al implementar obtener una caja de recaudo del dinero en efectivo brindaría la posibilidad de que los empleados no sean expuestos a algún robo por gente externa del hotel, así mismo, los visitantes alojados en el lugar no sean expuestos a algún echo delictivo, sino que estarían más seguros, no solo los turistas visitantes sino los trabajadores del lugar.

Recaudo de dinero: “los procedimientos del departamento de recepción y reservaciones que es donde se origina la facturación y donde plantearemos procedimientos y controles a tener en cuenta para minimizar los riesgos de esta área” (Reales, Carrascal y Parra, 2022. Pag, 8).

Los autores Reales, Carrascal y Parra, (2022) en su documento “Identificación de Riesgos en los Procesos de Recepción y Reservas, Facturación y Recaudo de los Ingresos del Hotel Acuarela del Caribe” con esto lo que busca principalmente es que el departamento de recepción en el cual se origina el tema de facturación y recaudo de dinero cuente con un buen manejo de este, donde se plantee un tope de dinero y personal administrativo recoja el dinero y lo lleve a cajas de seguridad del hotel. Básicamente este concepto es lo que se quiere reflejar para la realización de este trabajo, en el cual el Hotel Medellín pueda implementarlo, donde en la recepción se maneje una cifra económica de recaudo y cuando se cumpla ese total de dinero parte contabilidad y administración del Hotel recoja el dinero, más las firmas y protocolo de entrega de dinero, para que estos se encarguen de depositarlo en un lugar más seguro donde no esté expuesto ningún personal del hotel a la hora de ocurrir un acto delictivo.

Riesgo: “la incertidumbre que existe de que un hecho ocurra, durante un periodo y condiciones determinadas, comportando unas pérdidas económicas” (Mejía Delgado, 2011. citado en Cogua, 2022. Pag 10).

La autora Pilar Cogua, (2022) en tu texto “Fortalecimiento del sistema de control interno para reducir el fraude del dinero en efectivo en el sector hotelero” busca vivificar el riesgo como una forma de asuntos internos, en la cual se puede evitar siempre y cuando se maneje con precauciones cada plan y método creado en las áreas del hotel, por esto plantea que una de las formas de evitar fraudes y robos en los hoteles es evitar riesgos como manejar cantidad grandes de sumas de dineros en un mismo lugar segundo, que no más de dos personas sean quien se encargue de administrarlo hasta llegar a su lugar de destino. Que es realmente lo que se quiere resaltar en este trabajo de investigación, en el cual el

hotel Medellín, tome como sugerencia el concepto de riesgo y evite que el hotel pueda tener un incidente de tal magnitud, por el mal manejo de recaudos de dinero en efectivo.

Arqueo de Caja: “El arqueo de caja es el conteo físico del dinero en efectivo en custodia de un funcionario responsable del manejo de dicha caja en un periodo de tiempo determinado, los cuales deben ser sorprendidos. Como evidencia de los resultados obtenidos en el arqueo de caja, se diligencia un formato avalado por la Entidad y debe ser firmados por las partes intervinientes en el proceso” (Martínez, Sáez, & Vélez de Perdomo, 1984. Pag, 10).

Los autores Martínez, Sáez, & Vélez de Perdomo (1984), en su texto “Arqueo de caja” lo que buscan es enseñar a las personas a como se debe manejar el proceso de recaudo de dinero y cuáles son los parámetros para seguir, partiendo de esta enseñanza transmitirla a los trabajadores del hotel, para así poder obtener un buen funcionamiento de la empresa y un buen manejo laboral de todos los empleados y sin ningún mal procedimiento.

PLAN DE ACCIÓN

Primer bimestre.

En el primer bimestre hicimos énfasis en el análisis del sector donde está ubicado el hotel Medellín santa marta, se estudió el flujo de visitantes al hotel y en general del sector. Se buscará detectar cual es la falencia más notoria respecto a la seguridad del hotel.

Segundo bimestre.

En el segundo bimestre analizamos que tan constantes eran las noticias de hurto y pérdidas en el sector, se detectó una falencia en la seguridad de la recepción del hotel y se propuso una estrategia para minimizar los riesgos de pérdida o hurto en el área de recepción a la encargada de la gerencia en el hotel Medellín Santa Marta.

Tercer bimestre.

Se llegó a un acuerdo con la encargada de la gerencia del hotel y procedemos a cotizar la compra de una caja de seguridad y la mano de obra para implementar una caja de seguridad empotrada en el área de la recepción del hotel Medellín Santa Marta.

Tabla 1: Cronograma

ACTIVIDAD	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
Análisis de la situación de seguridad a los alrededores del hotel Medellín santa marta						
Cotización de una caja de seguridad empotrada						
Cotización de mano de obra para implementar una caja de seguridad empotrada						
Solicitar inversión para la compra de la caja de seguridad y contratación de mano de obra						
Instalación de una caja de seguridad nueva en						

el área de la recepción.						
--------------------------	--	--	--	--	--	--

Tabla 2: Presupuesto

RUBRO GENERALES	FUENTE DE LOS RECURSOS			
	ENTIDAD APORTANTE	UNIMAGDALENA EFECTIVO	CAPACIDAD INSTALADA	OTRAS FUENTES
Gasto de Personal	\$0	\$0	\$0	\$80.000
Materiales e Insumos	\$0	\$0	\$0	\$210.000
Equipos y Accesorios	\$0	\$0	\$0	\$0
TOTAL	\$0	\$0	\$0	\$290.000

RESULTADOS OBTENIDOS

El Hotel Medellín de la ciudad de Santa marta, tenía una falencia, la cual consistía en no contar con un cajón monedero en el área de la recepción, siendo este expuesto a cualquier robo e inclusive a dificultad para los trabajadores a la hora de realizar arquezos de cajas y sobre todo mantener un buen manejo del dinero recaudado en el día.

Luego de la implementación de un cajón monedero en la recepción del Hotel Medellín, se logró un mejor control del manejo de efectivo y se restauró la confianza de los empleados al momento de movilizarse dentro de las áreas del hotel y sobre todo la facilitación del conteo del dinero y el calculo de los dineros regresados (Cambios).

Así mismo, logró minimizar el riesgo de hurto que provenía de terceros, los cuales contaban con acceso a la entrada del hotel y también el riesgo de que el recepcionista de turno extravié el dinero y demás cosas de valor ya que estas se encuentran bajo llave en un lugar permanente y seguro

Por último, permitió, que se evidenciara la falencia, para así ser implementada con éxito, logrando alcanzar los objetivos de este informe y generarle a los trabajadores del Hotel mayor confianza en su ambiente laboral, ya que se sienten escuchados con las necesidades que acarrearán para generar un buen trabajo en sus zonas laborales.

AUTOEVALUACION

Los conocimientos acerca de atención al cliente, software y ventas fueron de suma importancia, estos conocimientos fueron desempeñados de forma positiva al momento de tratar a los clientes y al ofrecer los servicios del hotel.

En el periodo de prácticas se logró llevar una buena relación con cada clientes, los compañeros de trabajo y superiores, cada día se obtenían nuevos saberes acerca de los tipos de atención al cliente y la resolución de problemas se volvía más espontánea.

Se aprendió a ser autosuficiente, resolver problemas y sobre todo a tener un gran sentido de la responsabilidad sobre el manejo de efectivo y el control de inventario.

RECOMENDACIONES GENERALES

Se recomienda mantener la supervisión en el área de recepción, resguardar en todo momento los objetos de valor y el efectivo en el cajón monedero y sobre todo ser responsable con las llaves de este y mantenerlas en un lugar seguro.

Así mismo, se recomienda, mayor seguridad en el Hotel Medellín, ya que su ubicación se encuentra en un lugar muy concurrido, pero a su vez es transitado por habitantes de la calle, siendo este expuesto a cualquier peligro.

Otra posible recomendación es que sean más intensivos en la publicidad del hotel, para así pueda ser un lugar mayor reconocido y muchas personas deseen visitarlo.

Por último, lanzar promociones, para que decenas de personas lo visiten y puedan tener mayores ingresos.

CONCLUSIONES

Al estar presente de manera continua en un periodo de seis meses dentro de la empresa se notaron varias características por mejorar y se realizó una propuesta con el fin de fortalecer el crecimiento de la empresa, esta propuesta se enfocó en fortalecer la seguridad del manejo de efectivo en el hotel y también brindarle tranquilidad al recepcionista al momento de ejecutar su trabajo.

Se concluyó que era necesario realizar la instalación de un cajón monedero en el área de recepción ya que el manejo de caja era un poco descuidado al momento de recibir efectivo y dar cambio.

Gracias a esta estrategia se pudo evidenciar una mejoría sobre el estado de ánimo del recepcionista de turno al brindarles una mejor manera de cuidar el efectivo y mayor tranquilidad al no tener los objetos de valor del hotel expuestos los cuales son su responsabilidad.

.

BIBLIOGRAFÍA

Cogua, P. (2022). “Fortalecimiento del sistema de control interno para reducir el fraude del dinero en efectivo en el sector hotelero”. Tesis para optar por el título de especialista en Control Interno. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Militar Nueva Granada

Ferrer, María Alejandra y Gamboa C., Teresa. Indicadores para el Control de Gestión de Procesos Básicos en Hoteles. Actualidad Contable FACES Año 7 N.º 8, enero-junio 2004. Mérida. Venezuela. (50-61).

Martínez, J. (2013). “Los Sistemas De Información En El Sector Hotelero: Un Modelo De Éxito”. Tesis para optar el título de doctor inédita. Universidad Girona España.

Martínez, A., Sáez, L., & Vélez de Perdomo, M. (1984). Contabilidad Arqueo de caja. En SENA FORMACION ABIERTA Y A DISTANCIA (Vol. Unidad 4, págs. 10-13). Bogotá. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11404/626>

Proaño, Gisbert y Pérez. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. 3C Empresa: investigación y pensamiento crítico, Edición Especial, 50-56. DOI: <<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.50-56/>>.

Torres, J. 2018. “Métodos para la Prevención de Fraude de Dinero en Efectivo”. Tesis para optar al título de especialista en Revisoría Fiscal y Auditoría Internacional. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Militar “Nueva Granada”.

Reales, M., Carrascal, K. y Parra, A. (2022). “Identificación de Riesgos en los Procesos de Recepción y Reservas, Facturación y Recaudo de los Ingresos del Hotel Acuarela del Caribe”. Tesis para optar por el título de Especialista inédita. Universidad Cooperativa de Colombia.

Anexo (A). Imagen tomada de Google: <https://listado.mercadolibre.com.co/cajon-monedero>

ANEXOS /A)



Nuevo | 551 vendidos

Cajon Monedero Pequeño 4 

Puestos Para Billetes Np

300x

★★★★★ (15)

MÁS VENDIDO 7º en Máquinas Registradoras

\$ 189.900

Hasta 48 cuotas

VISA  MasterCard

[Más información](#)

 **Envío gratis a nivel nacional**  **FULL** ✓

Conoce los tiempos y las formas de envío.

[Calcular cuándo llega](#)

 **Devolución gratis**

Tienes 30 días desde que lo recibes.

[Conocer más](#)

Anexos (A) Imagen tomada de Google.