

MARZO 2021

ANALISIS Y CONTROL DE TIEMPOS EN EL SERVICIO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES EN EL HOTEL ZUANA BEACH RESORT



Presentado por

Daniela Ortiz Urbina





**Informe de Prácticas Profesionales como
Opción de Grado**



**ANALISIS Y CONTROL DE TIEMPOS EN EL SERVICIO DE LIMPIEZA DE
HABITACIONES EN EL HOTEL ZUANA BEACH RESORT**

PRESENTADO POR:

Daniela Ortiz Urbina

Código:

2016216046

PRESENTADO A:

**Ing. Manuel J. Campuzano Hernández
Ph.D**

**Ing. Melany Melisa Varela Montero
Jefe Inmediato Empresa**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE INGENIERÍA
INGENIERIA INDUSTRIAL**

Fecha de entrega: 21/03/2022



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



INDICE

1. PRESENTACIÓN	6
2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES	7
2.1. Objetivo General	7
2.2. Objetivos Específicos	7
2.3. Funciones del practicante en la organización	7
3. JUSTIFICACIÓN	8
4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA:	10
4.1. Identificación de la empresa	10
4.2. Reseña Histórica	10
4.3. Misión	12
4.4. Visión	13
4.5. Valores	14
4.5.1. Disciplina	15
4.5.2. Respeto	15
4.5.3. Honestidad	15
4.5.4. Alegría, Entusiasmo y Buen humor	15
4.5.5. Equidad	16
4.6. Mapa de procesos.	17
4.7. Organigrama	18
5. SITUACIÓN ACTUAL	19
6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS	22
6.1. Histogramas	22
6.2. Pruebas de Normalidad	23
6.3. Gráfico de probabilidad normal	23
6.4. Transformación Box – Cox	24
6.5. Capacidad del Proceso	24
6.6. Graficas de Control	25
6.6.1. Tipos de graficas de control	26
6.7. Diagramas de Flujo	27



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



6.7.1.	Símbolos utilizados en los Diagramas de Flujo	27
6.8.	Manual de Procedimientos	28
7.	DESARROLLO DE ACTIVIDADES:	29
7.1.	Fase I: Diagnóstico Inicial	29
7.2.	Fase II: Recolección de Información	30
7.2.1.	Toma de Tiempos In Situ	30
7.2.2.	Toma de Tiempos por Medio Del Formulario Google Forms	31
7.3.	Fase III: Procesamiento de Datos y Análisis Estadístico	32
7.3.1.	Análisis de Carga	32
7.3.2.	Análisis Estadístico	37
7.3.2.1.	Análisis para Suite en Vacante Sucia	39
7.3.2.2.	Análisis para Suite – Habitación Ocupada	44
7.3.2.3.	Análisis para Habitación Estándar – Habitación Ocupada	49
7.3.2.4.	Análisis para Habitación Estándar en Vacante Sucia	55
7.3.2.5.	Análisis para Suite Familiar en Vacante Sucia	59
7.3.2.6.	Análisis para Suite Familiar - Habitación Ocupada	64
7.4.	Fase IV: Plan de Acción	68
7.4.1.	Mapeo de Procesos	68
7.4.2.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	69
8.	CRONOGRAMA:	71
9.	CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS	72
10.	BIBLIOGRAFÍA	74
	ANEXOS	75

INDICE DE ILUSTRACIONES



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Ilustración 1: Misión Hotel Zuana Beach Resort 12

Ilustración 2: Visión Hotel Zuana Beach Resort. 13

Ilustración 3: Valores Corporativos. 14

Ilustración 4: Mapa de procesos C.B. Hoteles y Resorts S.A. 17

Ilustración 5: Organigrama Hotel Zuana Beach Resort. 18

Ilustración 6: Diagrama de Ishikawa 21

Ilustración 7: Gráfica de probabilidad 23

Ilustración 8: Gráfica de Control 25

Ilustración 9: Grafico I-MR para ejemplificar y explicar sus partes 26

Ilustración 10: Esquema de un Diagrama de Flujo 28

Ilustración 11: Formulario Google Forms 31

Ilustración 12: Histograma para Suite en Vacante Sucia 39

Ilustración 13: Gráfico de probabilidad para Suite en Vacante Sucia 40

Ilustración 14: Prueba de bondad de ajuste para Suite en Vacante Sucia 41

Ilustración 15: Análisis de capacidad para Suite en Vacante Sucia 42

Ilustración 16: Gráfico I-MR para Suite en Vacante Sucia 43

Ilustración 17: Histograma para Suite – Habitación Ocupada 44

Ilustración 18: Gráfico de probabilidad para Suite – Habitación Ocupada 45

Ilustración 19: Prueba de bondad de ajuste para Suite Habitación Ocupada 46

Ilustración 20: Análisis de capacidad para Suite Habitación Ocupada 47

Ilustración 21: Gráfico I-MR para Suite Habitación Ocupada 48

Ilustración 22: Histograma para Habitación Estándar – Habitación Ocupada 49

Ilustración 23: Gráfico de probabilidad para Habitación Estándar – Habitación Ocupada 50

Ilustración 24: Prueba de bondad de ajuste para Habitación Estándar – Habitación Ocupada 51

Ilustración 25: Análisis de capacidad para Habitación Estándar – Habitación Ocupada 52

Ilustración 26: Gráfico I-MR para Habitación Estándar – Habitación Ocupada 54

Ilustración 27: Histograma para Habitación Estándar – Vacante Sucia 55

Ilustración 28: Gráfico de probabilidad para Habitación Estándar en Vacante Sucia 56

Ilustración 29: Análisis de capacidad para Habitación Estándar en Vacante Sucia 57

Ilustración 30: Gráfico I-MR para Habitación Estándar en Vacante Sucia 58

Ilustración 31: Histograma para Suite Familiar – Vacante Sucia 59

Ilustración 32: Gráfico de probabilidad para Suite Familiar en Vacante Sucia 60

Ilustración 33: Análisis de capacidad para Suite Familiar en Vacante Sucia 61

Ilustración 34: Gráfico I-MR para Suite Familiar en Vacante Sucia 63

Ilustración 35: Histograma para Suite Familiar – Habitación Ocupada 64

Ilustración 36: Gráfico de probabilidad para Suite Familiar – Habitación Ocupada 65

Ilustración 37: Análisis de capacidad para Suite Familiar – Habitación Ocupada 66

Ilustración 38: Gráfico I-MR para Suite Familiar – Habitación Ocupada 67



INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Generalidades de la empresa. 10

Tabla 2: Estándar de Habitaciones Realizadas 32

Tabla 3: Equivalencia de Habitaciones 33

Tabla 4: Equivalencia de Habitaciones con Tiempos Tomados 34

Tabla 5: Número de Salidas y Aseos realizados del mes de Enero al mes de Noviembre año 2021
..... 35

Tabla 6: Tiempo promedio requerido para realizar las habitaciones y número de camareras
necesarias. 35

Tabla 7: Número promedio de asignaciones diarias 36



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



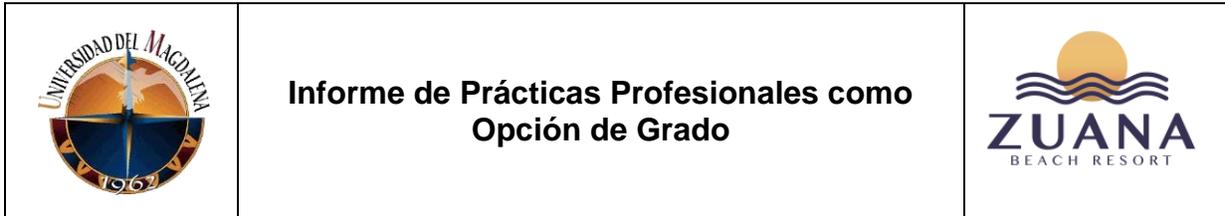
1. PRESENTACIÓN

El siguiente proyecto fue elaborado durante el periodo de prácticas profesionales, el cual tiene como fin estudiar y analizar el proceso de limpieza y/o desinfección de 3 tipos de habitaciones del Hotel Zuana Beach Resort, como lo son: Suite, Habitación Estándar y Suite Familiar.

Este análisis nace a partir de aspectos estudiados por medio de un análisis de tiempos que tiene como objetivo principal la realización de un modelo para dicho análisis con el propósito de optimizar el tiempo de entrega de habitaciones para que el huésped realice el check-in en la hora ideal.

Para cumplir con el objetivo del estudio inicialmente se realizará toma de tiempos in situ, lo que permitirá conocer las actividades críticas durante el proceso y el lapso real de ejecución de cada una de las tareas considerando los diferentes factores que en este influyen, asimismo, se utilizaron herramientas como formatos para la recolección de datos y reuniones con las partes interesadas para determinar la situación actual del proceso. Los datos obtenidos fueron sometidos a un análisis estadístico el cual permitió conocer cómo se encontraba el proceso actualmente, además se diseñó un manual de procedimientos en el cual se establecieron las actividades que se llevan a cabo.

Finalmente, con la investigación levantada se espera a largo plazo, darle inicio a la estandarización del proceso para conocer el tiempo real y necesario para realizar la limpieza en los diferentes tipos de habitaciones, ya sea en una habitación ocupada o en una vacante sucia.



2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES

2.1. Objetivo General

Analizar el proceso de limpieza de habitaciones en el Hotel Zuana Beach Resort a través de un análisis y control de tiempos.

2.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar un diagnóstico inicial de la situación actual de la empresa, en base a un levantamiento de información.
- Evaluar la carga laboral del personal de habitaciones.
- Analizar los tiempos de ejecución de actividades en el servicio de limpieza de habitaciones.
- Crear un manual de procedimientos dirigido al personal encargado de la limpieza en las habitaciones del Hotel Zuana Beach Resort.

2.3. Funciones del practicante en la organización

- Apoyo en la implementación del Sistema de Gestión de calidad
- Seguimiento del cumplimiento de los programas de sostenibilidad.
- Acompañamiento en auditorías de sostenibilidad, BPM y calidad
- Seguimiento a acciones correctivas y oportunidades de mejora
- Realizar inducción de sostenibilidad y protocolos de bioseguridad a los colaboradores, contratistas y proveedores que ingresen a las instalaciones.
- Apoyo en actividades de seguridad y salud en el trabajo.



3. JUSTIFICACIÓN

El estudio de tiempos es una técnica que permite realizar mediciones orientadas al comportamiento de la organización, además contribuye a la creación de ventajas competitivas, aportando muchos beneficios en el desarrollo de los procesos.

El hotel Zuana Beach Resort ubicado en el sector de Bello Horizonte en la Ciudad de Santa Marta es caracterizado por ser una empresa líder en servicios de alojamiento y hospedaje. Un aspecto inherente a la prestación del servicio es la limpieza, desinfección y organización de las habitaciones, por lo cual es necesario incrementar la productividad de las encargadas de este proceso. Tal como se presentará en esta investigación, se requiere el uso de herramientas y métodos los cuales permiten desarrollar propuestas para dar solución a la problemática planteada. Por lo general los hoteles buscan estandarizar sus procesos, debido a razones importantes como la fidelización del cliente, generar valor agregado, brindar un servicio competitivo (Guato, 2019). Esta autora expone que para el alcance de los objetivos y metas propuestas es importante plantear un manual de procedimientos que busca la mejora del servicio, especificando que en un hotel el desarrollo de las tareas de forma estandarizada permite lograr la eficiencia y uniformidad en la prestación de servicio en el Departamento de Ama de Llaves. Actualmente se ha vuelto más riguroso el servicio y atención al cliente, dadas las exigencias de los usuarios tanto en el sector hotelero, así como en otros sectores de la economía. A partir de esto se recomienda adaptar un manual de procedimientos enfocado en las actividades de este personal para la mejora operativa de las tareas alcanzando altos estándares de calidad y eficacia



en el proceso. Existe una gran competencia entre hoteles ya que aun siendo de la misma categoría, ofrecen servicios similares, pero en eficiencia son diferentes, por lo que un proceso crítico es brindarle la mejor atención posible al cliente para que se sienta satisfecho (Sosa, 2018).

La aplicación del estudio de tiempos y movimientos ya ha empezado a dar sus frutos, creando empresas mucho más sólidas y altamente competitivas dentro de las diferentes áreas en las cuales se desempeñan (Vega , 2007).

En base a lo anterior, la investigación propuesta tiene como fin analizar y estudiar el proceso de limpieza en las habitaciones del Hotel Zuana Beach Resort, por medio de un análisis y control de tiempos, así mismo analizar cada una de las actividades críticas dentro de este mismo. Cabe destacar que la participación de este departamento dentro de un hotel representa un papel fundamental, puesto que contribuye a brindar un servicio de calidad, asegurando la limpieza y organización dentro de sus áreas. Para el Hotel Zuana como prestador de este servicio es importante que sus estándares en estos procesos logren la satisfacción de los huéspedes y el aumento de la productividad en sus colaboradores.

Igualmente, con el desarrollo de este proyecto se pretende diseñar un plan de acción y nuevas estrategias que permitan eliminar a futuro los errores que afectan directamente el desempeño de este proceso, logrando un impacto positivo al sistema de gestión de la calidad y contribuyendo a la mejora continua. Por último, se espera que los hallazgos permitan constituir una base para la estandarización del proceso a futuro.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA:

4.1. Identificación de la empresa

Razón Social	C.B. HOTELES Y RESORTS S.A.		
NIT	819000986-8		
Dirección Principal	Carrera 2 # 6 – 80 Bello Horizonte		
Ciudad domicilio Principal	Santa Marta, Magdalena		
Teléfono	4380011		
ARL	Seguros Bolívar		
Clase de riesgo	II, III, IV y V		
Póliza	233018		
Representante legal	Daniel Augusto Cabrales Méndez		
Cargo	Gerente General		
Antigüedad operacional	22 años		
Número de empleados	385		
Actividad económica	2551101: Alojamiento en "hoteles", "hostales" y "aparta hoteles" Hospedaje día a día		
Sucursal	Ciudad	Dirección	Teléfono
Sucursal 1	Bogotá	Calle 134 # 72 - 31	3793939
Sucursal 2	Medellín	Calle 5 SUR # 25 – 181 Apto 202	3006151921
Sucursal 3	Anapoima	800 metros Vía san Antonio	3203059658

*Tabla 1: Generalidades de la empresa.
Fuente: Manual Sistema Integrado de Gestión*

4.2. Reseña Histórica

Zuana Beach Resort forma parte de un grupo muy sólido, que por su experiencia de más de 50 años es ampliamente conocido en Colombia, el Grupo Bolívar. Las empresas de la Familia Bolívar gozan de reconocida solidez en el sector financiero y por medio de Constructora Bolívar S.A., dan respaldo a Zuana Beach Resort, ellas son: Davivienda, Fiduciaria Davivienda, Davivalores, Leasing Bolívar, Fondo Seguridad Bolívar, Constructora Bolívar, CB Hoteles y



Resorts, Asistencia Bolívar, Soft Bolívar, Seguros Bolívar, Seguros Comerciales Bolívar, Aseguradora el Libertador, Capitalizadora Bolívar.

La Familia Bolívar en cabeza de la Constructora Bolívar S.A, en 1994 concreta su interés por diversificar su actividad con la implementación de proyectos de turismo bajo la modalidad de tiempo compartido y crea la sociedad C.B. Hoteles & Resorts, y construye en Santa Marta, el complejo turístico denominado “Zuana Beach Resort”, que, con modernas instalaciones y servicio hotelero de primera categoría lidera el mercado de tiempo compartido, inició operaciones en diciembre de 1996. Para operarlo se creó la sociedad CB HOTELES Y RESORTS S.A.

Para su promoción y venta se cuenta con oficinas en Bogotá, Cali, Valledupar, (Oficinas flotantes) y administrado por un fideicomiso llamado Patrimonio Autónomo TDZ. Es importante conocer que significa el nombre Zuana, “La casa de los Arahucos es la Sierra Nevada de Santa Marta, la cual consideran sagrada, ya que son de la naturaleza al igual que los hombres. Para ellos existen unos sabios y guías a los cuales llaman Mamas, que les enseñan a proteger la naturaleza y los principios que debe tener. Ésta cultura siempre dedica tiempo a contemplar y disfrutar las cosas simples que hacen parte de la naturaleza.

El mito cuenta que el Mar es la madre, y fueron los sabios Mama Zuana y Mama Sonas, quienes convirtieron las corrientes de agua en lo que ahora es el mar, para crear el mar consiguieron dos tubos de carrizo, llevaron el agua a una playa y abrieron un pozo, infundieron su espíritu, le dieron vueltas en círculo y le echaron el agua, hicieron cuatro viajes para llevar el

agua. El agua se multiplicó y se expandió por el mundo, formando la mar. Por esto para ellos la mar es sagrada, ya que resguarda la sabiduría de los Mamas, y de ella nacieron todas las cosas de la naturaleza.”

El nombre de Zuana se decidió tomar como nombre del Resort, buscando que la ley de la cultura Arahauca de la naturaleza, el descanso y de las cosas hermosas, sea también una ley para cada uno de los socios, para toda la vida.

4.3. Misión



*Ilustración 1: Misión Hotel Zuana Beach Resort.
Fuente: Suministrada por el Área de Mercadeo y Ventas.*



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



4.4. Visión



VISIÓN

En el año **2023** seremos reconocidos, en el **sector hotelero**, como la **primera** alternativa de **descanso y diversión** de las **familias** en el **Caribe Colombiano** y como una de las **mejores opciones** para eventos en **Santa Marta**.



*Ilustración 2 Visión Hotel Zuana Beach Resort.
Fuente: Suministrada por el Área de Mercadeo y Ventas.*

4.5. Valores

Por ser una empresa que pertenece al Grupo empresarial Sociedades Bolívar se adoptaron los Cinco (5) principios y valores corporativos del grupo, la disciplina, el respeto, la honestidad, alegría entusiasmo y buen humor y la equidad.



*Ilustración 3: Valores Corporativos.
Fuente: Suministrada por el Área de Mercadeo y Ventas*



4.5.1. Disciplina

Enriquecemos la vida con integridad porque:

- Cumplimos nuestros acuerdos y compromisos en concordancia con las prioridades que definimos.
- Ante los retos y adversidades, trabajamos con perseverancia para alcanzar las metas y objetivos propuestos.
- La disciplina nos hace confiables.

4.5.2. Respeto

Enriquecemos la vida con integridad porque:

- Respetamos la dignidad humana de todas las personas con las que interactuamos.
- Nuestras acciones se caracterizan por el buen trato, empatía y porque aceptamos y resolvemos nuestras diferencias dentro del marco de nuestros principios y valores.

4.5.3. Honestidad

Enriquecemos la vida con integridad porque:

- Somos correctos, veraces y transparentes en nuestras acciones e interacciones.
- Nos comportamos con integridad y carácter.
- Somos leales a nuestras empresas y a nuestros principios y valores que profesamos.

4.5.4. Alegría, Entusiasmo y Buen humor

Enriquecemos la vida con integridad porque:

- Somos positivos, alegres y optimistas aún en los momentos difíciles.
- Somos entusiastas para afrontar nuevos retos y realizar nuestro trabajo.



- Contamos con la risa como el mejor aliado contra las tensiones y preocupaciones.

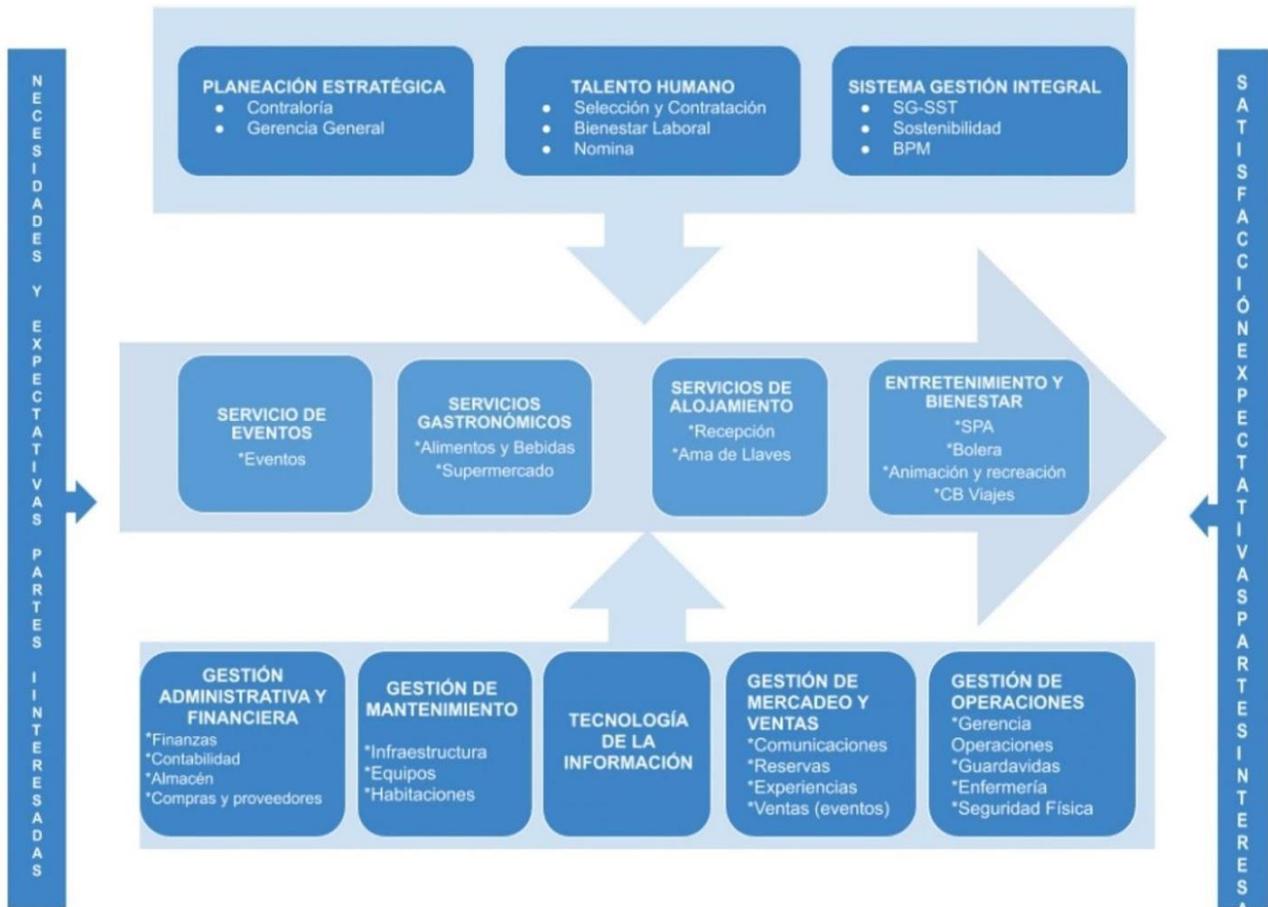
4.5.5. Equidad

Enriquecemos la vida con integridad porque:

- Somos justos. Nuestras acciones y decisiones se rigen por la responsabilidad, equidad e imparcialidad, en concordancia con los méritos, derechos y deberes de las personas.
- Nuestra principal guía es la conciencia y satisfacción de hacer lo correcto.

4.6. Mapa de procesos.

	MAPA DE PROCESOS C.B. HOTELES Y RESORTS S.A.	VERSIÓN: 02
		FECHA: 19-09-2019



*Ilustración 4: Mapa de procesos C.B. Hoteles y Resorts S.A.
Fuente: Manual Sistema Integrado de Gestión*



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



4.7. Organigrama

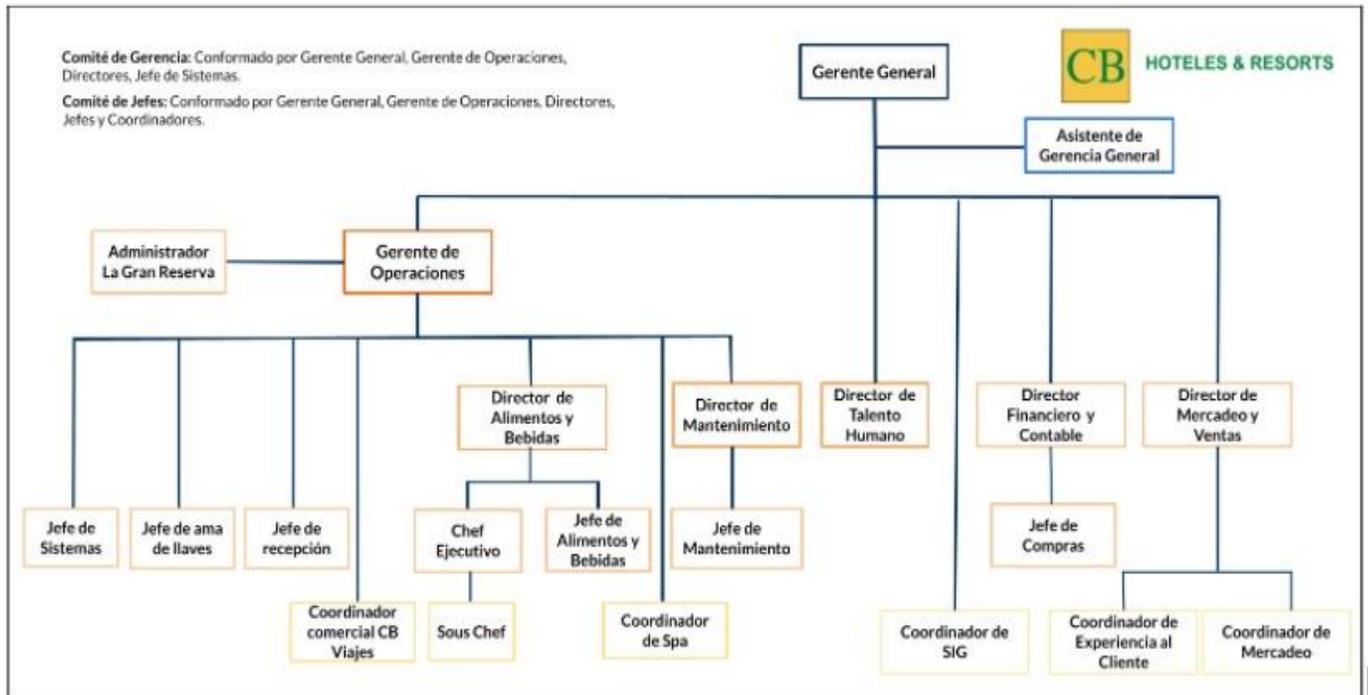
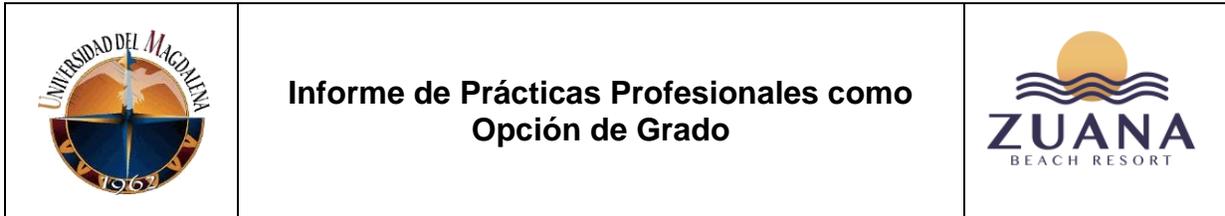


Ilustración 5: Organigrama Hotel Zuana Beach Resort.
Fuente: Manual de SST

Este organigrama fue elaborado por la gerencia general y el grupo directivo en el que se visualiza las líneas conductuales de cada área. Existen dos gerencias, seis direcciones y un chef ejecutivo que se encarga de direccionar los servicios de las cocinas.



5. SITUACIÓN ACTUAL

El sector hotelero dentro de la economía de un país genera un impacto significativo ya que representa un gran porcentaje en oportunidades laborales, incremento de uso de medios de transporte, consumo de alimentos en general y el crecimiento de la ciudad. Santa Marta por ser un destino turístico es frecuentemente concurrido por sus playas, reservas naturales, por su patrimonio cultural e histórico y su gastronomía. Por esta razón es fundamental prestar un servicio con altos estándares de calidad, que cumpla con las expectativas del cliente lo cual conlleva a la fidelización de este.

Para el cierre del año 2021 en Colombia se pronosticó la ocupación hotelera en un 55,14%, siendo Santa Marta la segunda zona del país con mayor porcentaje de ocupación acumulada en ese año (El Tiempo, 2021). Por tal motivo se puede decir que la ciudad se ha posicionado como un notable atrayente turístico del país.

El Hotel Zuana Beach Resort desde sus 25 años de historia ha sido una empresa posicionada en la industria hotelera con el firme propósito de brindar servicios de calidad en materia de alojamiento, alimentación, convenciones, viajes y turismo; gracias a esto se ha obtenido una organización con una alta operación y estándares de servicio, lo cual obliga a seguir mejorando en sus procesos y su sistema de calidad.

La empresa en cuestión cuenta con dos tipos de servicios: Tiempo compartido y Hotelero. El servicio de tiempo compartido es utilizado por socios los cuales tienen estadia de 8 días. Y el hotelero, es aquel al cual accede cualquier otro tipo de persona que no es socio, siendo su tiempo



de estadía programado o restringido de acuerdo a la disponibilidad de ocupación de habitaciones del hotel. La empresa cuenta en su operación con un total de 331 habitaciones, 203 habitaciones en Torre 1 y 128 en Torre 2. Dichas habitaciones se clasifican en 9 tipos de habitaciones las cuales son: Suite (SU), Junior Suite (JS), Suite Discapitados (SD), Habitación Estándar Sencilla (SS), Habitación Estándar (ST), Suite Familiar (SF), Suite Máster (SM).

En el estudio se toman en consideración las habitaciones tipo Suite, Suite Familiar y Habitación Estándar, debido a que son las que tienen mayor rotación y existencia en el hotel, 126, 30 y 83, respectivamente.

Actualmente las actividades en el proceso de limpieza son llevadas a cabo por el personal de Ama de Llaves, quienes al realizar sus tareas presentan retrasos en la entrega de habitaciones para recibir a un nuevo huésped los sábados y domingos debido a que en estos días de la semana es cuando se realizan las salidas masivas. Existen unos factores que inciden en esta situación como: las demoras en el surtido de lencería y toallas, demoras en entrega de habitaciones por parte de huéspedes, el ritmo de trabajo y las aptitudes físicas de las personas encargadas de la operación. Además, se presenta una carga laboral intensa, lo cual no favorece a la salud de los colaboradores lo que puede propiciar riesgos y enfermedades laborales, así como también baja productividad e ineficiencia en la ejecución de actividades.

En este orden de ideas se presenta el siguiente interrogante: ¿De qué manera impactaría realizar un análisis y control de tiempos en el proceso de limpieza de habitaciones en el Hotel Zuana Beach Resort?



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Con el fin de presentar y analizar las causas y factores de la situación actual en el hotel con mayor visibilidad se realizó un diagrama de Ishikawa:

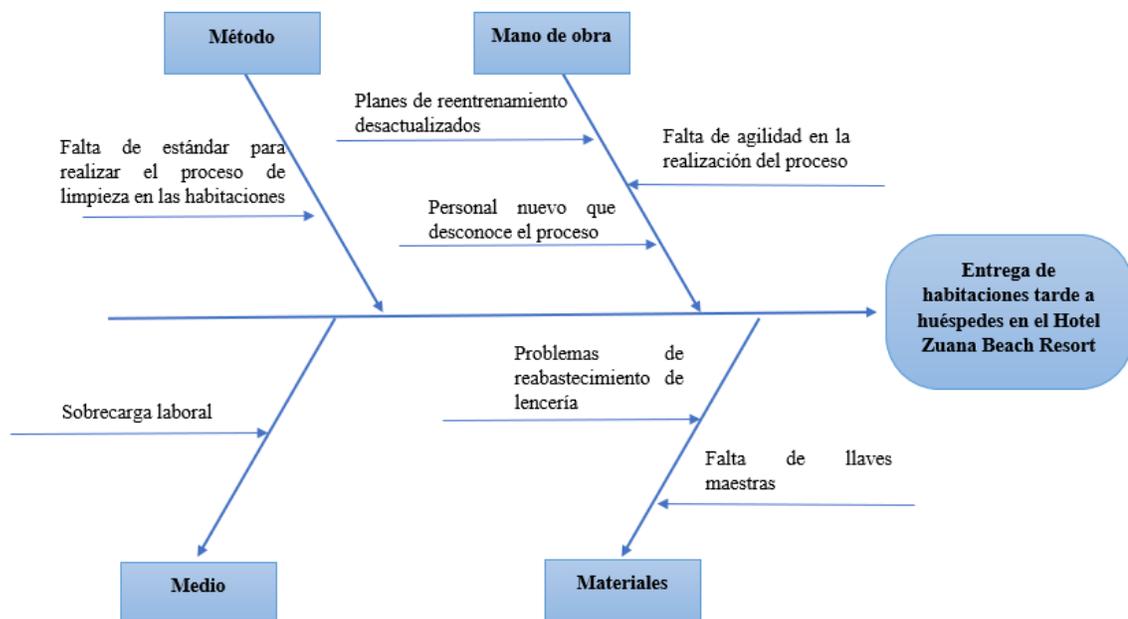


Ilustración 6: Diagrama de Ishikawa
Fuente: Elaboración propia



6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS

Para el desarrollo del presente proyecto, se consideraron diferentes conceptos y asignaturas dadas durante la carrera profesional. En el análisis de datos fueron fundamentales materias como Estadística y Control Estadístico de procesos, las cuales contribuyeron a la realización de histogramas, pruebas de normalidad, análisis de capacidad y cartas de control.

Asimismo, para el mapeo de procesos y la ejecución del manual de procedimientos se aplicaron conocimientos de materias como Análisis de Procesos, lo que permitió plantear y representar gráficamente los procesos evidenciando las tareas a realizar y la trayectoria.

6.1. Histogramas

Un histograma es una gráfica que representa una variable en forma de barra, el cual permite resumir grandes muestras de datos y facilita el estudio de estos, asimismo da la posibilidad de observar los valores con más frecuencia, la variabilidad y la forma de distribución de los datos (Peña, 2017).

De igual manera, (Camelo, 2017) señala que los histogramas “Son una herramienta muy útil para: determinación de causas y la evaluación de la solución implantada” además se utilizan para optimar procesos, mejorar productos y servicios al permitir identificar, reconocer y analizar pautas de comportamiento en la información que no son evidentes a primera vista al calcular un porcentaje o la media.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



6.2. Pruebas de Normalidad

Las pruebas de normalidad permiten determinar si un conjunto de datos se distribuye de manera normal, para el análisis de esto es necesario realizar un contraste de hipótesis, el cual tiene como finalidad decidir si determinada hipótesis sobre la distribución en estudio es confirmada o invalidada a partir de las observaciones de una muestra. Por lo general siempre se plantean dos hipótesis: nula y alternativa.

Se llama hipótesis nula aquella que se desea contrastar, es decir representa la hipótesis que se mantendrá a menos que los datos indiquen su falsedad, esta se enfrenta de manera explícita o implícita a la hipótesis alternativa.

6.3. Gráfico de probabilidad normal

El gráfico de probabilidad normal se usa para comprobar si una muestra de datos proviene o no de una distribución normal, esto se demuestra por medio del valor p.

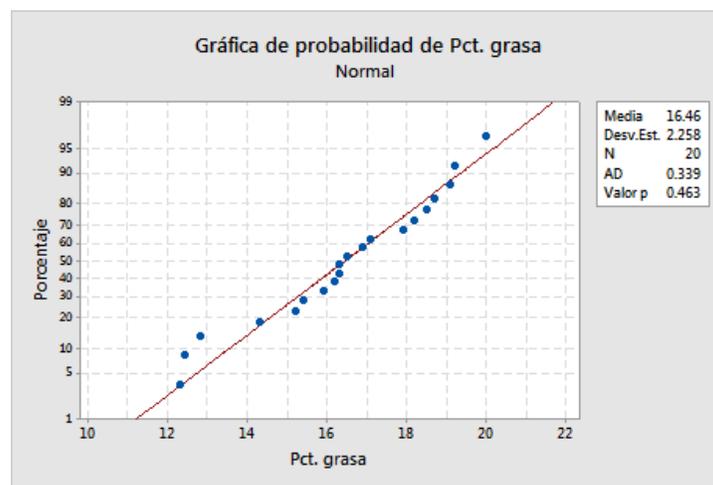


Ilustración 7: Gráfica de probabilidad
Fuente: Support Minitab



6.4. Transformación Box – Cox

Función para definir una transformación y obtener la normalidad de los datos (UTP, 2021, diapositiva 79).

6.5. Capacidad del Proceso

Las técnicas de control estadístico de proceso ayudan a las empresas a mantener una distribución de los procesos que no cambia en lo que se refiere a su media y varianza (Carro Paz & González Gómez, 2015)

La capacidad de un proceso hace referencia a la capacidad de cumplir debidamente con las especificaciones de diseño de un producto o un servicio, para saber si el proceso puede o no cumplir con las especificaciones se utiliza el índice de capacidad del proceso (**C_p**). Para la evaluación de dicho índice debe tener en cuenta que:

- $C_p > 1$, no se producirán virtualmente unidades no conformes. Lo recomendable es $C_p > 1.33$ (para capacidad = 6σ).
- $C_p = 1$, para una distribución normal, el proceso está en la frontera de capacidad y no podrá cumplir con las especificaciones
- $C_p < 1$, se generará un gran número de unidades no conformes. El proceso no es capaz de cumplir con las especificaciones.

Igualmente, se tiene en cuenta el **C_{pk}** (Índice de Capacidad), el cual tiene en cuenta la media del proceso, la variabilidad y las especificaciones:



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



- En general, si $Cp = Cpk$, el proceso está centrado en el punto medio de las especificaciones y cuando $Cpk < Cp$ el proceso no está centrado.
- La magnitud de Cpk respecto de Cp es una medida directa de qué tan apartado del centro está operando el proceso.
- Cuando $Cpk < 0$, la media del proceso se localiza fuera de las especificaciones.
- Si $Cpk < -1$, el proceso completo se localiza fuera de los límites de especificación.

6.6. Graficas de Control

Las gráficas de control es un medio para representar una característica cambiante del proceso, los diagramas de control tienen un límite de control superior, un límite control inferior y un límite medio de control. Estas graficas son usadas para determinar y analizar si se han eliminado las causas asignables, mejorar y controlar los rendimientos del proceso, evaluar y demostrar los impactos de cambios del sistema.

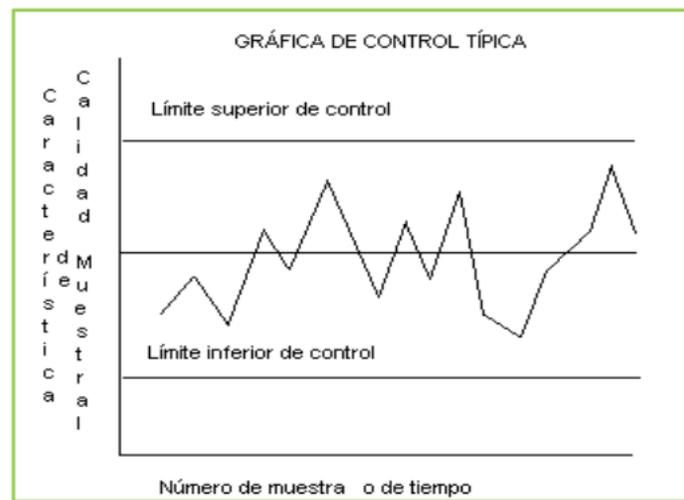


Ilustración 8: Gráfica de Control
Fuente: UTP, 2021 diapositiva 45



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



6.6.1. Tipos de graficas de control

Existen dos tipos de gráficas de control por variable y por atributo. Teniendo en cuenta el desarrollo del proyecto serán definidas las gráficas de control por variable.

Las grafica de control por variable utilizan valores medidos (longitudes, diámetros, tiempo, entre otros), y se emplean con el propósito de vigilar la media y la variabilidad de la distribución de un proceso (UTP, 2021, diapositiva 46)

Las gráficas de control por variable más usadas son:

- I-MR (Inspección 100%)
- X- BAR & R (Muestra)

Debido al enfoque del proceso se precisará en la gráfica I-MR, la cual se divide en dos partes:

- Grafica de puntos individuales (I)
- Grafica del rango móvil (RM)

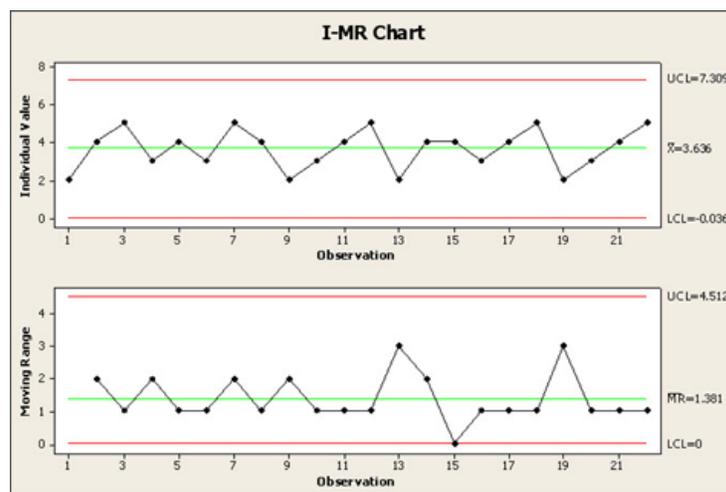


Ilustración 9 Grafico I-MR para ejemplificar y explicar sus partes
Fuente: WordPress



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado

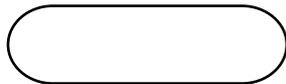


En el primer gráfico de puntos individuales, se evidencia como se ven los datos a través del tiempo con los límites de control calculados y el segundo gráfico el cual es el de Rango Móvil, muestra la diferencia entre un punto y otro en sucesión a la gráfica de puntos individuales, asimismo el rango del proceso señala la variación que existe en este.

6.7. Diagramas de Flujo

Un método útil para realizar la interpretación de un proceso es hacer un análisis por medio de un diagrama de flujo, lo cual es una representación bastante amplia que permite observar la sucesión de actividades o etapas de un proceso, que incorpora acciones, operaciones, movimientos, decisiones y diferentes actividades que acontecen en un proceso. (Camelo, 2017).

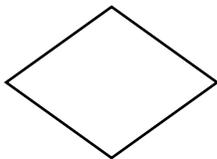
6.7.1. Símbolos utilizados en los Diagramas de Flujo



Inicio/ Fin: Se utiliza para representar el inicio y el fin del flujograma.



Proceso: Se usa para indicar una acción o actividad determinada a realizar.



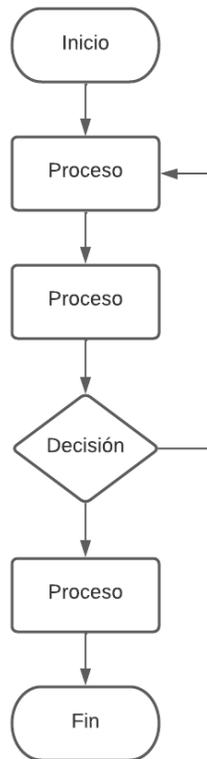
Decisión: Permite el análisis de una situación, en la que se debe tomar una decisión.



Línea de Flujo: Indica el orden y la ejecución de actividades.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



*Ilustración 10 Esquema de un Diagrama de Flujo
Fuente: Elaboración propia*

6.8. Manual de Procedimientos

El manual de procedimientos es una herramienta de control interno, donde se encuentran los lineamientos de forma ordenada y detallada para la ejecución de un proceso o actividad. (Ramos, 2018).

En su publicación también afirma que un manual de procedimientos dentro de una empresa u organización es muy importante ya que permite organizar la estructura interna, tanto



en su nivel administrativo como operativo, proporcionando una visión general de la organización en cuanto actividades y funciones que se cumplen.

Es fundamental que las empresas cuenten con manuales de procedimientos debido a que ayudan a informar y orientar la conducta de los colaboradores de la empresa contribuyendo al cumplimiento de objetivos trazados. A demás representan una guía para lograr una eficiente administración, ya que son herramientas útiles para la capacitación y entrenamiento del personal, asegurando continuidad y coherencia en los procesos a realizar a través del tiempo, igualmente, permiten ejecutar las actividades de manera técnica, efectiva y eficiente (Pola, 2020).

7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

Con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos trazados anteriormente, es indispensable desarrollar el proyecto en diferentes fases, las cuales van alineadas a una serie de actividades lo que permitirá llevar a cabalidad el estudio planteado en el proceso de limpieza de las habitaciones en el Hotel Zuana Beach Resort.

En este orden de ideas, para dar continuidad se presentan las siguientes fases:

7.1. Fase I: Diagnóstico Inicial

Objetivo 1: Desarrollar un diagnóstico inicial de la situación actual de la empresa, en base a un levantamiento de información.

Para el desarrollo del proyecto inicialmente se estudió y se revisó el plan de trabajo de la Coordinación de Sistemas Integrados de Gestión donde se identificó el interés de realizar un



análisis del proceso de limpieza de habitaciones en el Hotel Zuana Beach Resort, así mismo, se delimitó la situación y/o problema presentado en este. Las actividades de soporte a realizar en esta primera fase son:

- Recopilación y trato de información relevante del proceso de limpieza
- Revisión de datos históricos
- Reuniones con las partes interesadas del proceso

7.2. Fase II: Recolección de Información

7.2.1. Toma de Tiempos In Situ

Posterior a la revisión de la situación actual del proceso, se procedió a tomar tiempos de cada una de las actividades que intervienen en el servicio de limpieza de las habitaciones. Para la toma de tiempos se usó el método continuo el cual consiste en dejar correr el cronómetro mientras dura el proceso.

Para esta fase se realizó un formato de revisión, donde se estipulan las actividades que serán objeto de estudio y su vez este servirá para registrar los tiempos de la operación.

El inicio de la recolección de datos fue el 20 de noviembre de 2021, hasta el 3 de diciembre del mismo año. A lo largo de esta fase se obtuvieron tiempos de las tareas que realizan los auxiliares de habitaciones. A continuación, se presenta una muestra de la recolección de datos del día domingo 21 de noviembre de 2021 (Ver Anexo 1).



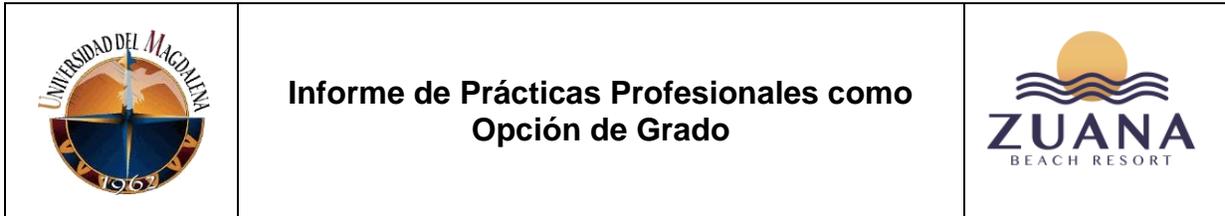
7.2.2. Toma de Tiempos por Medio Del Formulario Google Forms

Con el fin de obtener un mayor número de muestras, se elaboró un formulario por medio de la plataforma Google forms, que fue diligenciado diariamente por los auxiliares de habitaciones las cuales eran un total de 37 colaboradores.

En él se marcaba tanto la entrada como la salida de cada una de las habitaciones asignadas, así mismo el tipo de aseo que se realizaba, ya sea en una vacante sucia o en una habitación ocupada. Esta toma de tiempos se realizó a partir del día 12 de diciembre de 2022 hasta el 12 de febrero de 2022. Se obtuvieron 2132 resultados que representan aseos en habitación ocupada y 966 resultados de aseo en vacante sucia, para un total de 3098 resultados.

The image shows a screenshot of a Google Form titled 'Toma de tiempos Auxiliar de Habitaciones' for ZUANA BEACH RESORT. The form includes the following fields: 'TIPO DE ASEO *' with radio buttons for 'Vacante sucia' and 'Aseo'; 'NUMERO DE LA HABITACIÓN *' with a dropdown menu labeled 'Elegir'; 'NOMBRE DE LA COLABORADORA *' with a dropdown menu labeled 'Elegir'; and 'ACTIVIDAD *' with radio buttons for 'Entrada' and 'Salida'. At the bottom, there are 'Enviar' and 'Borrar formulario' buttons, a footer with 'El formulario se creó en Constructora Bolívar. Denunciar abuso', and the 'Google Formularios' logo.

Ilustración 11: Formulario Google Forms
Fuente: Elaboración propia



7.3. Fase III: Procesamiento de Datos y Análisis Estadístico

Una vez reunida la información necesaria, se procede al análisis de esta, aplicando diversos métodos que implican en el estudio de la investigación.

7.3.1. Análisis de Carga

Objetivo 2: Evaluar la carga laboral del personal de habitaciones.

Para el análisis de carga laboral se tomó como referencia la toma de tiempos in situ realizada en los diferentes tipos de habitaciones del Hotel Zuana Beach Resort. Cabe destacar que este análisis se realizó cuando el departamento de ama de llaves contaba con 33 auxiliares de habitaciones.

Principalmente se identificó el estándar actual de habitaciones realizadas por las camareras:

ESTÁNDAR ACTUAL HOTEL DE PLAYA	8
ESTÁNDAR ACTUAL HOTEL ZUANA	12

*Tabla 2: Estándar de Habitaciones Realizadas
Fuente: Elaboración Propia*

Posteriormente, se identificó la equivalencia de los tipos de habitaciones que maneja el hotel a una habitación estándar, lo que permitió conocer el estado actual de personal de auxiliares de habitaciones según la cantidad de habitaciones.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



TIPOS DE HABITACIONES	CANTIDAD	EQUIVALENCIA ACTUAL HABITACIÓN ESTÁNDAR	# DE HABITACIONES	
SM-SUITE MÁSTER	11	3	33	
SF-SUITE FAMILIAR	30	2	60	
SU-SUITE	126	1	126	
SE-SUITE ESTÁNDAR	27	1	27	
JS-JUNIOR SUITE	18	1	18	
ST-HABITACIÓN ESTÁNDAR	83	1	83	
SS-HABITACIÓN ESTÁNDAR SENCILLA	18	1	18	
PH-PENTHOUSE	4	5	20	
SD-SUITE DISCAPACITADOS	11	1	11	
		TOTAL HAB X REALIZAR	396	COBERTURAS
		CAMARERAS NECESARIAS PARA OPERAR	33	2
		TOTAL CAMARERAS NECESARIAS PARA OPERAR ACTUAL	35	

Tabla 3: Equivalencia de Habitaciones
Fuente: Elaboración propia

Con respecto al anterior análisis se puede constatar que el número total de camareras necesarias para la operación actualmente es de 35.

Sin embargo, dicha equivalencia no se halló congruentemente teniendo en cuenta las mediciones realizadas en campo, es por ello que se hace necesario realizar nuevamente el cálculo considerando los tiempos tomados in situ:



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



TIPOS DE HABITACIONES	CANTIDAD	EQUIVALENCIA ACTUAL HABITACIÓN ESTÁNDAR -ST	# DE HABITACIONES	
SM-SUITE MÁSTER	11	1,5	16	
SF-SUITE FAMILIAR	30	1,6	49	
SU-SUITE	126	1	126	
SE-SUITE ESTÁNDAR	27	1	27	
JS-JUNIOR SUITE	18	1	18	
ST-HABITACIÓN ESTÁNDAR	83	1	83	
SS-HABITACIÓN ESTÁNDAR SENCILLA	18	1	18	
PENTHOUSE	4	3,8	15	
SD-SUITE DISCAPACITADOS	11	1	11	
TOTAL HAB X REALIZAR			363	COBERTURAS
CAMARERAS NECESARIAS			30,27	2
TOTAL CAMARERAS NECESARIAS ACTUAL			32	

Tabla 4: Equivalencia de Habitaciones con Tiempos Tomados
Fuente: Elaboración propia

Una vez hallada la equivalencia actual teniendo en cuenta los tiempos tomados en campo se encontró que eran necesarias 32 camareras para cubrir la operación, teniendo en cuenta que dos de estas son las que realizan la cobertura en habitaciones.

Es preciso destacar que las salidas masivas son los días sábados y domingo, para un análisis mejor detallado se realizó una revisión histórica del promedio de check out efectuados y de habitaciones ocupadas del año 2021 la cual se obtuvo por medio del programa Zeus y se determinó que en promedio se tienen 141 salidas y 221 aseos en habitaciones ocupadas.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



	SALIDAS	ASEOS
ENERO	148	215
FEBRERO	142	221
MARZO	137	226
ABRIL	129	234
MAYO	116	247
JUNIO	148	215
JULIO	155	208
AGOSTO	141	222
SEPTIEMBRE	152	211
OCTUBRE	156	207
NOVIEMBRE	139	224
PROMEDIO TOTAL	142	221

Tabla 5: Número de Salidas y Aseos realizados del mes de Enero al mes de Noviembre año 2021
Fuente: Elaboración propia

Con esta información se obtuvo el tiempo promedio necesario para realizar las asignaciones de las habitaciones y así mismo se calculó el número de auxiliares necesarios para cubrir la operación, con el fin de que estos no estén sobrecargados evitando posible deterioro en su salud, garantizando un mejor ritmo de trabajo.

		TIEMPO REQUERIDO
PROM SALIDAS	142	9925,20
PROM ASEO	221	8063,65
TOTAL TIEMPO		17988,85
#CAMARERAS		40

Tabla 6: Tiempo promedio requerido para realizar las habitaciones y número de camareras necesarias.
Fuente: Elaboración propia



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Finalmente, se calculó el número promedio de asignaciones diarias, teniendo en cuenta los datos promedios de salidas, de habitaciones ocupadas y el número de auxiliares que operaron los sábados y domingos en el año 2021.

	SALIDAS	ASEOS	PROM AUXILIARES	TOTAL HAB POR REALIZAR
ENERO	148	215	32	396
FEBRERO	142	221	34	
MARZO	137	226	34	
ABRIL	129	234	32	
MAYO	116	247	35	
JUNIO	148	215	38	
JULIO	155	208	38	
AGOSTO	141	222	35	
SEPTIEMBRE	152	211	35	
OCTUBRE	156	207	34	
NOVIEMBRE	139	224	35	
PROMEDIO TOTAL	142	221	35	
PROMEDIO SAL/ASEO	4	6	ASIGNACIONES PROMEDIO POR AUXILIAR	10

Tabla 7: Número promedio de asignaciones diarias
Fuente: Elaboración Propia

De este análisis se obtuvo que son necesarios **40** auxiliares, con una asignación en promedio de 10 habitaciones por colaborador considerando que de estas 4 son salidas y 6 son aseos.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



7.3.2. Análisis Estadístico

Objetivo 3: Analizar los tiempos de ejecución de actividades en el servicio de limpieza de habitaciones.

Tras realizar la toma de datos por medio del formulario y contar con un número significativo de muestras, se llevó a cabo en el programa Excel de Microsoft Office la tabulación y organización de la información, para el tratamiento de datos se usaron diferentes funciones que permitieron clasificar con mayor facilidad los tiempos.

Para el análisis estadístico se utilizó el programa MINITAB. Mediante este programa se obtuvieron varios estadísticos descriptivos como medias, frecuencias, desviaciones, de igual forma, se realizaron pruebas de bondad de ajuste, pruebas de normalidad, de capacidad del proceso y análisis de cartas de control.

Inicialmente se realizaron gráficos de histogramas para los análisis con el fin de observar que tanto se ajustaban los datos y la frecuencia de estos.

Posterior a la realización de los histogramas se plantearon hipótesis para cada uno de los análisis según el tipo de habitación.

H_0 = Los datos siguen una distribución normal

H_1 = Los datos no siguen una distribución normal

Para identificar si los datos siguen o no una distribución normal se realiza el gráfico de probabilidad, usando un nivel de confianza del 95%, esto se puede constatar por medio del Valor



p, dado que si este resulta ser menor que el alpha utilizado se puede decir que los datos no siguen una distribución normal, es decir se rechaza la hipótesis nula.

Luego de realizar el análisis de normalidad, aquellos datos que no se ajustaran a la distribución se le realizó la prueba de bondad de ajuste, para determinar la distribución de probabilidad que la variable en estudio seguía. A través de la herramienta MINITAB se analizaron los P valor de las distribuciones y se realizaba el manejo de los datos de la siguiente manera:

1. Si los datos seguían una distribución normal se realizaba la prueba de capacidad.
2. Si los datos no seguían una distribución normal y el P valor no se ajustaba a la transformación de Box-Cox, se realizaba la transformación de Johnson para posteriormente realizar la prueba de capacidad.
3. Si finalmente los datos no se ajustaban a los parámetros anteriormente descritos se realizaba el estudio con la distribución a la que los datos mejor se ajustaran.

A través del análisis de la capacidad del proceso se estableció una medida de desempeño base para identificar dónde se encontraba el proceso en su momento. De esta línea base se pudo cuantificar el desempeño actual y el desempeño requerido, y desarrollar la estandarización encaminada a las mejoras requeridas del proceso.

Finalmente, con el objetivo de monitorear la media y la variación del proceso se realizaron los gráficos de control, se hizo uso de la gráfica I-MR debido a que los datos examinados son continuos y las observaciones fueron individuales. Allí se pudo observar y



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



analizar la variabilidad del proceso en los diferentes tipos de habitaciones en el Hotel Zuana Beach Resort.

De acuerdo a lo estudiado se realizó el análisis estadístico para cada tipo de habitación teniendo en cuenta el proceso realizado ya sea, aseo en habitación ocupada o en una vacante sucia.

7.3.2.1. Análisis para Suite en Vacante Sucia

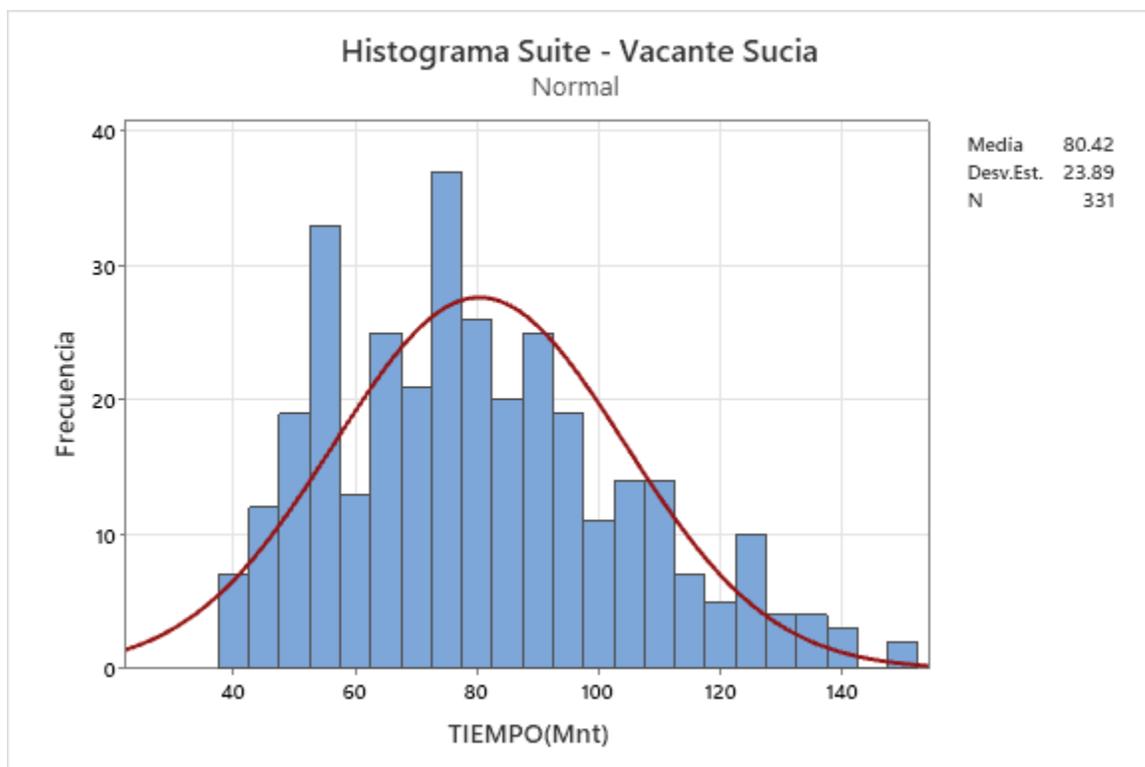


Ilustración 12: Histograma para Suite en Vacante Sucia
Fuente: Elaboración propia

El análisis en este tipo de habitación se realizó con una muestra de 331 tiempos, arrojando una desviación estándar de 23.89 y una media de 80.42



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



En el histograma de aseo en vacante sucia para las habitaciones tipo suite, se logra identificar que el pico de los datos ocurre en torno a los 75 minutos y la dispersión de los datos es de 40 a 140 minutos.

Prueba de Normalidad

Se inicia planteando las hipótesis:

H_0 = Los datos siguen una distribución normal

H_1 = Los datos no siguen una distribución normal

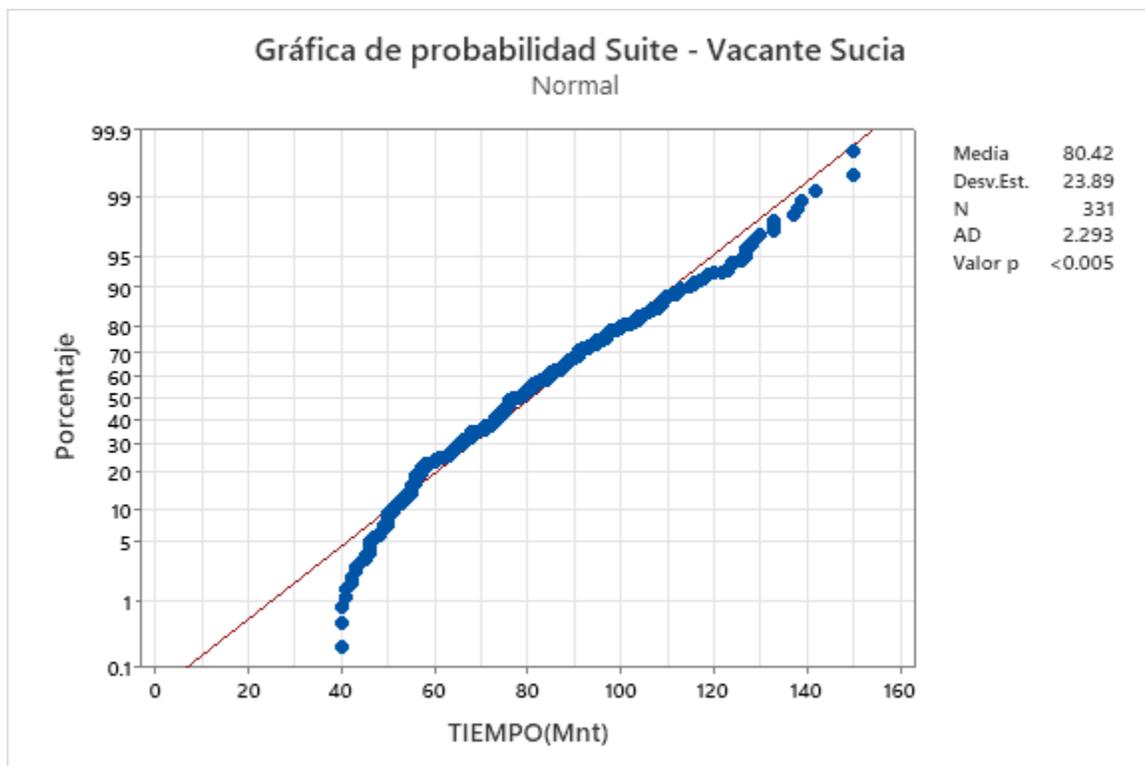


Ilustración 13: Gráfico de probabilidad para Suite en Vacante Sucia
Fuente: Elaboración Propia



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



En la gráfica de probabilidad, se pudo observar que los datos no se ajustan a una distribución normal, usando un nivel de confianza del 95%, se rechaza la hipótesis nula, debido a que Valor p es menor al alfa utilizado.

Es importante conocer el tipo de distribución a la cual se ajustan los datos es por eso que se hace necesario realizar la prueba de bondad de ajuste:

Prueba de bondad del ajuste

Distribución	AD	P	LRT	P
Normal	2.293	<0.005		
Transformación Box-Cox	0.848	0.029		
Lognormal	0.848	0.029		
Lognormal de 3 parámetros	0.856	*	0.964	
Exponencial	76.281	<0.003		
Exponencial de 2 parámetros	20.772	<0.010	0.000	
Weibull	2.433	<0.010		
Weibull de 3 parámetros	0.464	0.265	0.000	
Valor extremo más pequeño	8.896	<0.010		
Valor extremo por máximos	1.047	<0.010		
Gamma	0.793	0.042		
Gamma de 3 parámetros	0.815	*	0.019	
Logística	2.091	<0.005		
Loglogística	1.279	<0.005		
Loglogística de 3 parámetros	1.336	*	0.706	
Transformación de Johnson	0.334	0.508		

Ilustración 14: Prueba de bondad de ajuste para Suite en Vacante Sucia
Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar, según el P valor los datos se ajustan a la transformación de Box-Cox, con un nivel de confianza del 95% y un P valor de 0.029 se procede a realizar el análisis de capacidad del proceso.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Para establecer los límites del proceso, se identificó con las supervisoras de habitaciones el tiempo máximo para las salidas en habitaciones tipo Suite dando como resultado un valor de 100 minutos por el límite superior. Para el presente estudio se decide depreciar el límite inferior.

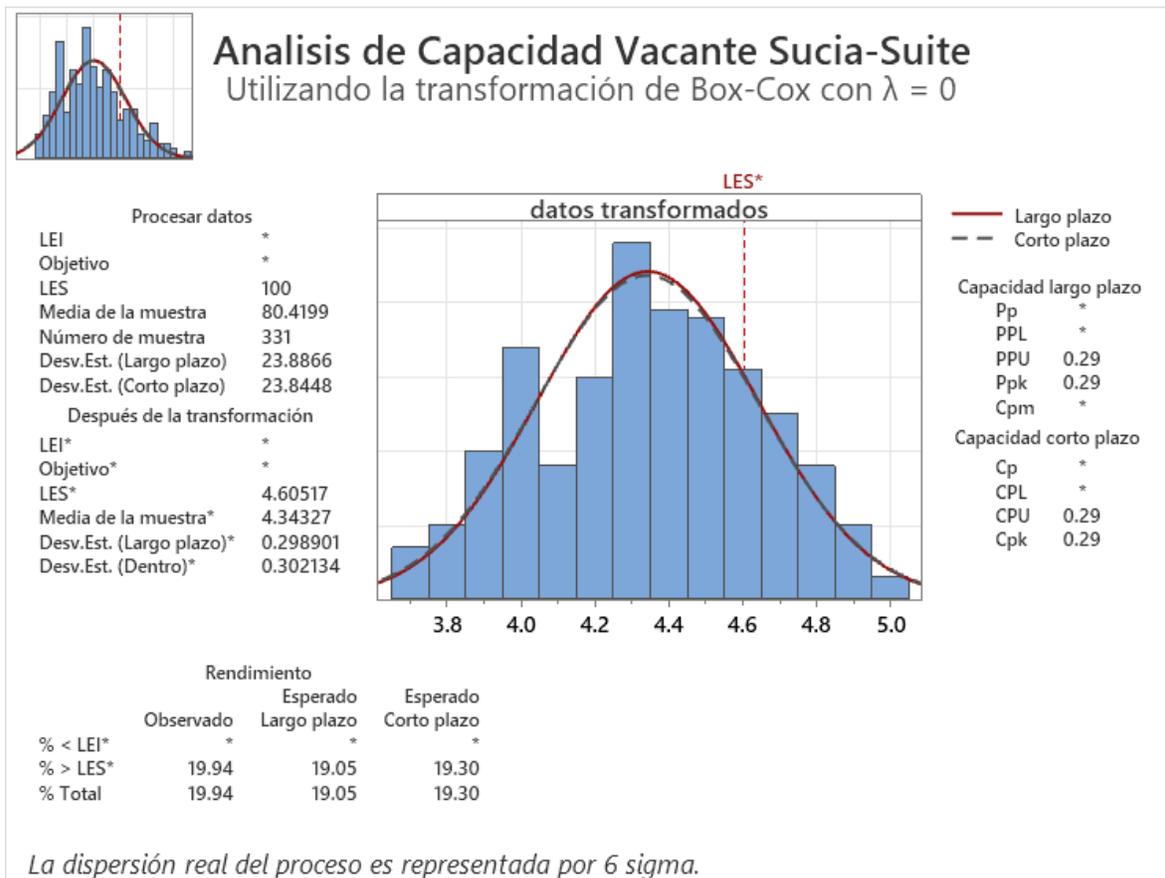


Ilustración 15: Análisis de capacidad para Suite en Vacante Sucia
Fuente: Elaboración Propia

Teniendo en cuenta que los datos fueron sometidos a un análisis de 6 sigma. Los valores arrojados a corto plazo son $Cpu = 0.29$ (Capacidad potencial del proceso por el límite superior), igualmente el $Cpk = 0.29$, es la métrica que expresa el desempeño del proceso a largo plazo, ya



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



que este considera la media lo que nos dice que tan centrado se encuentra el proceso, dado a esto se puede inferir que este proceso es incapaz debido a que el Cpk es menor que 1.

A largo plazo se tiene $Ppk = 0.29$, el cual es el desempeño potencial real a largo plazo, teniendo en cuenta que este valor es menor a 1, se puede inferir que el proceso continuará siendo no capaz y seguirá produciendo aseos fuera del tiempo estipulado y de los límites de especificación con un porcentaje de 19.30% en un millón de oportunidades por el límite superior de especificaciones.

Gráfico de Control

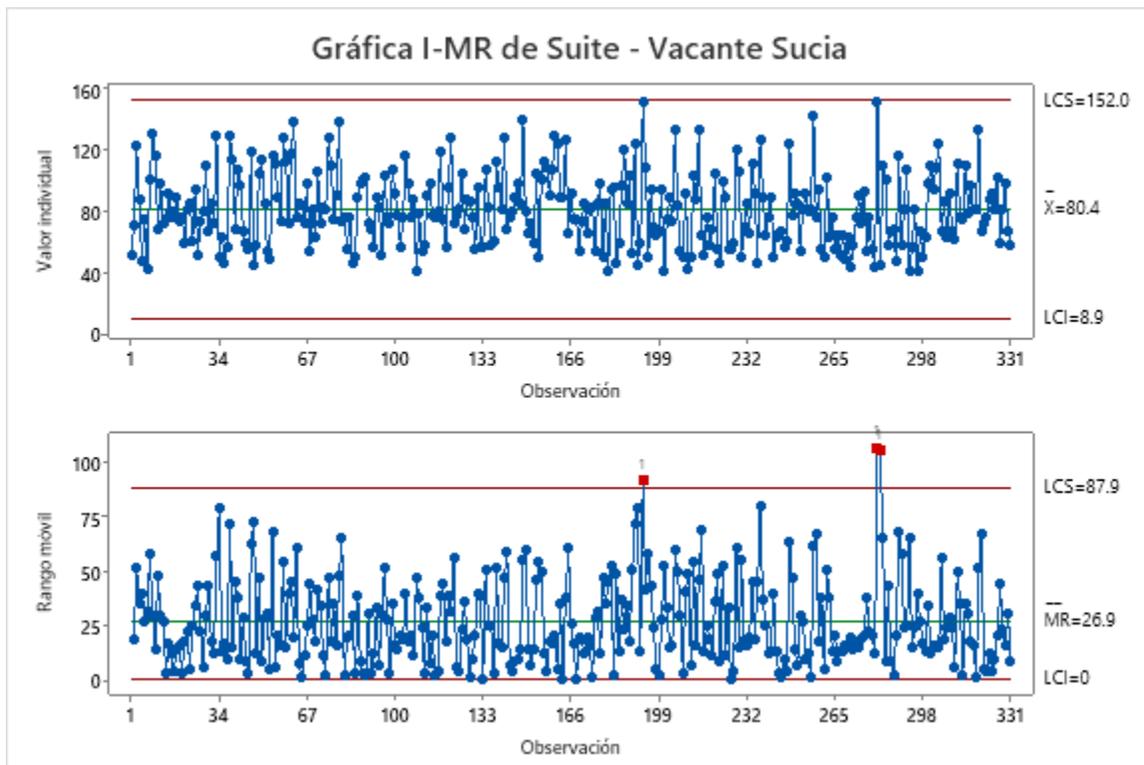


Ilustración 16: Gráfico I-MR para Suite en Vacante Sucia
Fuente: Elaboración propia



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Inicialmente se analizó el gráfico de Rango Móvil, donde se evidencia que hay dos puntos fuera de los límites de control por el superior, es decir la variación del proceso se encuentra fuera de control. Teniendo en cuenta las observaciones de la gráfica I, no se encuentran puntos fuera de los límites de control, no obstante, hay puntos muy cercanos a estos. Esto indica que el proceso puede sufrir alteraciones o causas especiales que produzcan que los datos estén por fuera de los límites y creen inestabilidad que produzca que el proceso se salga de control.

7.3.2.2. Análisis para Suite – Habitación Ocupada

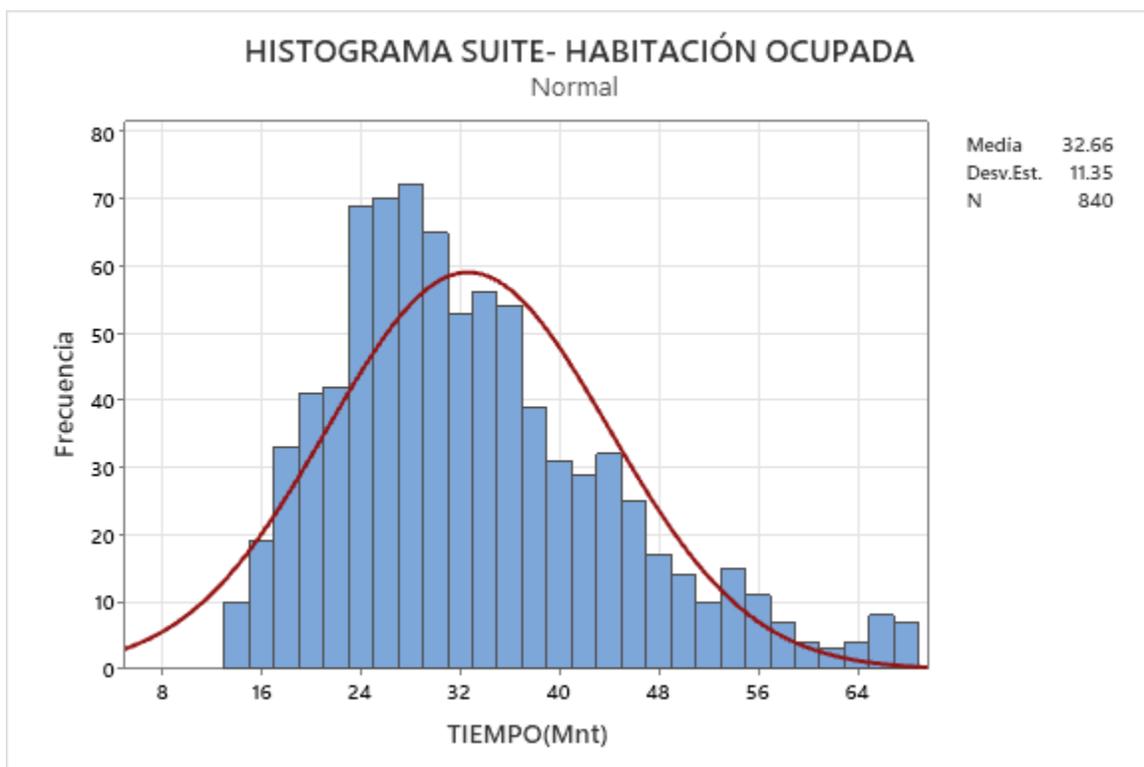


Ilustración 17: Histograma para Suite – Habitación Ocupada
Fuente: Elaboración Propia



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



El análisis en este tipo de habitación se realizó con una muestra de 840 tiempos, arrojando una desviación estándar de 11.35 y una media de 32.66

En el histograma de aseo en habitación ocupada para las habitaciones tipo suite, se logra identificar que el pico de los datos ocurre en torno a los 29 minutos y la dispersión de los datos es de 13 a 67 minutos.

Prueba de Normalidad

Planteando las hipótesis:

H_0 = Los datos siguen una distribución normal

H_1 = Los datos no siguen una distribución normal

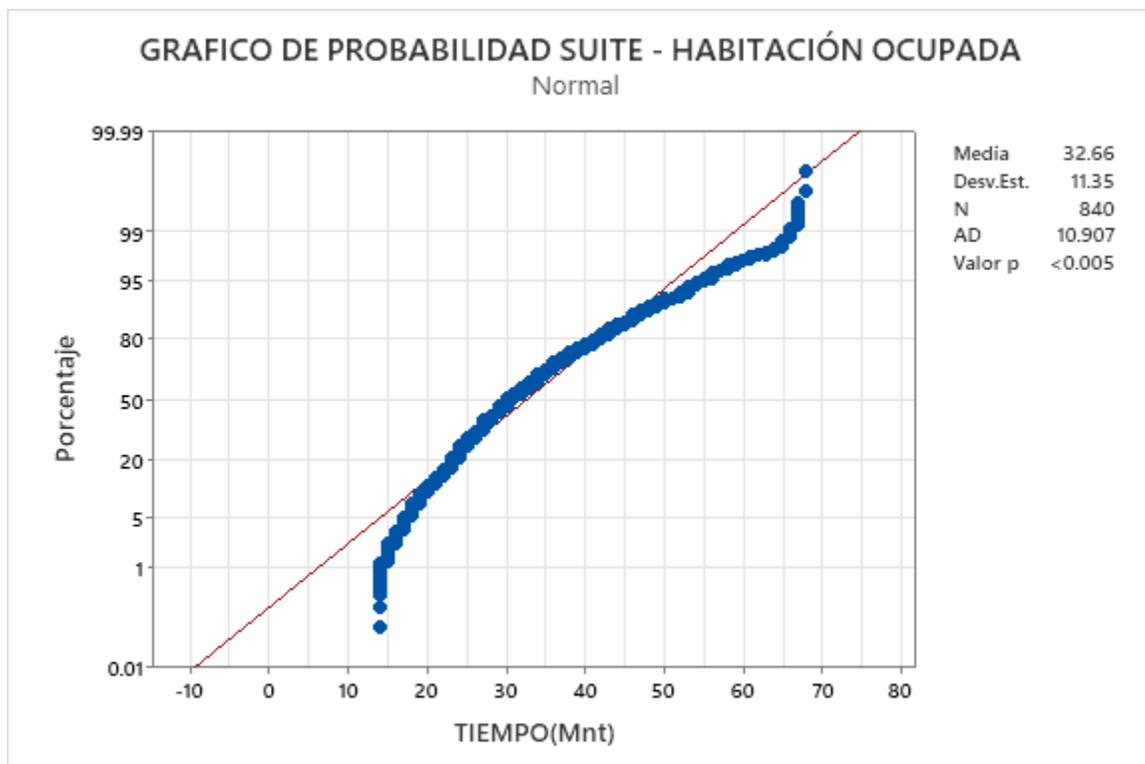


Ilustración 18: Gráfico de probabilidad para Suite – Habitación Ocupada
Fuente: Elaboración propia



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



En la gráfica de probabilidad, se pudo observar que los datos no se ajustan a una distribución normal, usando un nivel de confianza del 95%, se rechaza la hipótesis nula, debido a que Valor p es menor al alfa utilizado.

Es importante conocer el tipo de distribución a la cual se ajustan los datos es por eso que se hace necesario realizar la prueba de bondad de ajuste:

Prueba de bondad del ajuste

Distribución	AD	P	LRT	P
Normal	10.907	<0.005		
Transformación Box-Cox	0.775	0.044		
Lognormal	0.775	0.044		
Lognormal de 3 parámetros	0.727	*	0.361	
Exponencial	172.613	<0.003		
Exponencial de 2 parámetros	54.446	<0.010	0.000	
Weibull	9.855	<0.010		
Weibull de 3 parámetros	1.195	<0.005	0.000	
Valor extremo más pequeño	36.085	<0.010		
Valor extremo por máximos	0.871	0.025		
Gamma	2.176	<0.005		
Gamma de 3 parámetros	1.679	*	0.000	
Logística	7.730	<0.005		
Loglogística	1.515	<0.005		
Loglogística de 3 parámetros	1.407	*	0.063	

Ilustración 19: Prueba de bondad de ajuste para Suite Habitación Ocupada
Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar, según el P valor los datos se ajustan a la transformación de Box-Cox, con un nivel de confianza del 95% y un P valor de 0.044 se procede a realizar el análisis de capacidad del proceso.

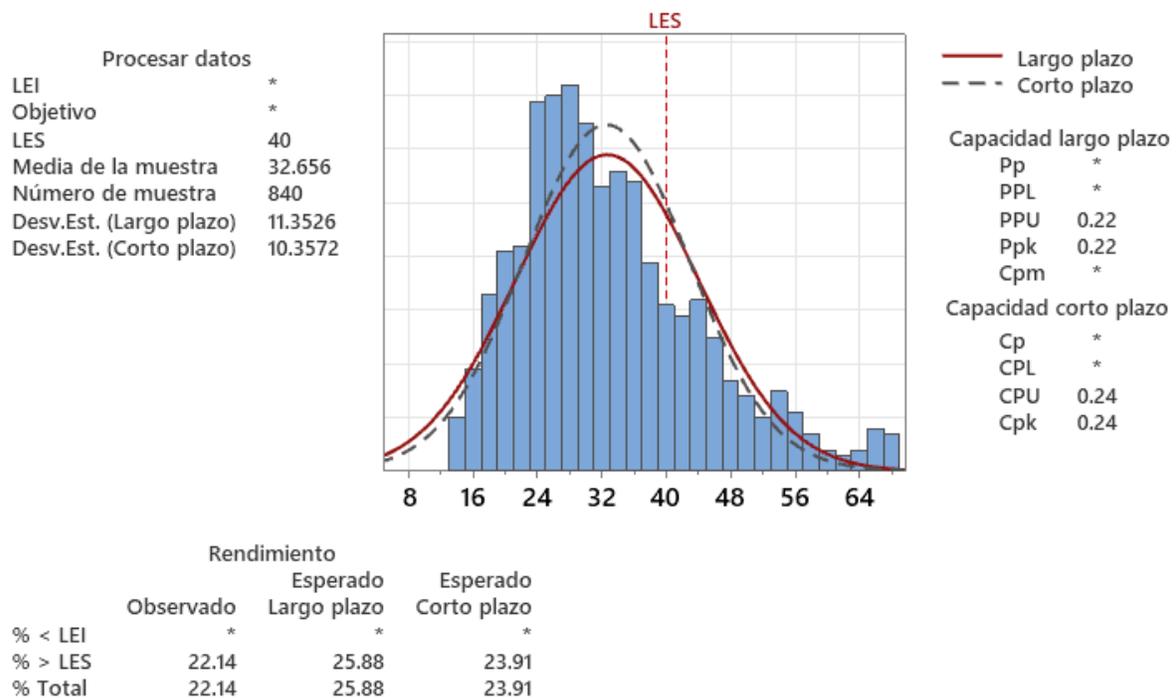


Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Para establecer los límites del proceso, se identificó con las supervisoras de habitaciones el tiempo máximo para el aseo en habitaciones tipo Suite dando como resultado 40 minutos por el límite superior. Para el presente estudio se decide depreciar el límite inferior.

Informe de capacidad del proceso de Suite - Habitación Ocupada



La dispersión real del proceso es representada por 6 sigma.

*Ilustración 20: Análisis de capacidad para Suite Habitación Ocupada
Fuente: Elaboración Propia*

Teniendo en cuenta que los datos fueron sometidos a un análisis de 6 sigma. Los valores arrojados a corto plazo son $Cpu = 0.24$ (Capacidad potencial del proceso por el límite superior), igualmente el $Cpk = 0.24$, es la métrica que expresa el desempeño del proceso a largo plazo, ya



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



que este considera la media lo que nos dice que tan centrado se encuentra el proceso, dado a esto se puede inferir que este proceso es incapaz debido a que el Cpk es menor que 1.

A largo plazo se tiene $Ppk = 0.24$, el cual es el desempeño potencial real a largo plazo, teniendo en cuenta que este valor es menor a 1, se puede inferir que el proceso continuará siendo no capaz y seguirá produciendo aseos fuera del tiempo estipulado y de los límites de especificación con un porcentaje de 23.91% en un millón de oportunidades por el límite superior de especificaciones.

Carta de Control

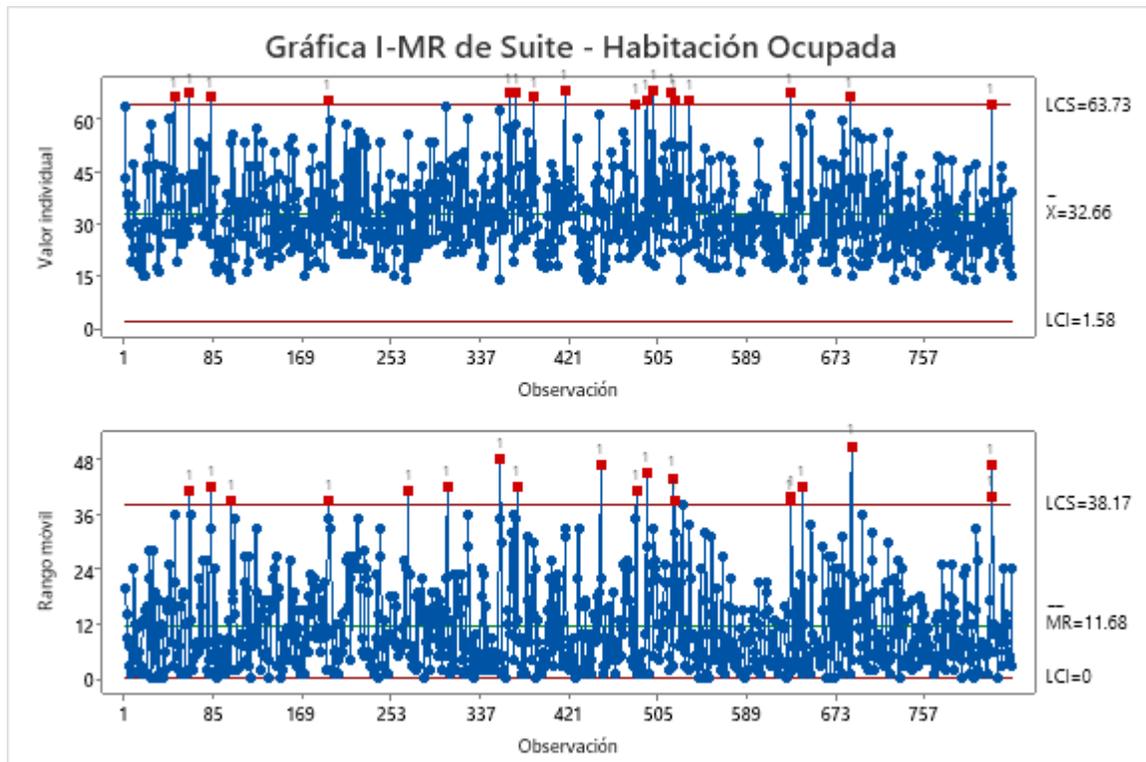


Ilustración 21: Gráfico I-MR para Suite Habitación Ocupada
Fuente: Elaboración Propia



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Analizando el gráfico de Rango Móvil, se evidencia que hay 17 puntos fuera de los límites de control por el superior, es decir la variación del proceso se encuentra fuera de control. Teniendo en cuenta las observaciones de la gráfica I, se observan puntos fuera del límite superior de control o muy cercanos a estos. Esto indica que el proceso se encuentra fuera de control y se deben tomar medidas que permitan mejorar el proceso. Cabe resaltar que, de existir puntos por fuera del límite inferior de control, esto indicaría señales de alerta ya que el tiempo reportado por los auxiliares resulta insuficiente para realizar el aseo de la habitación bajo los estándares establecidos por la organización.

7.3.2.3. Análisis para Habitación Estándar – Habitación Ocupada

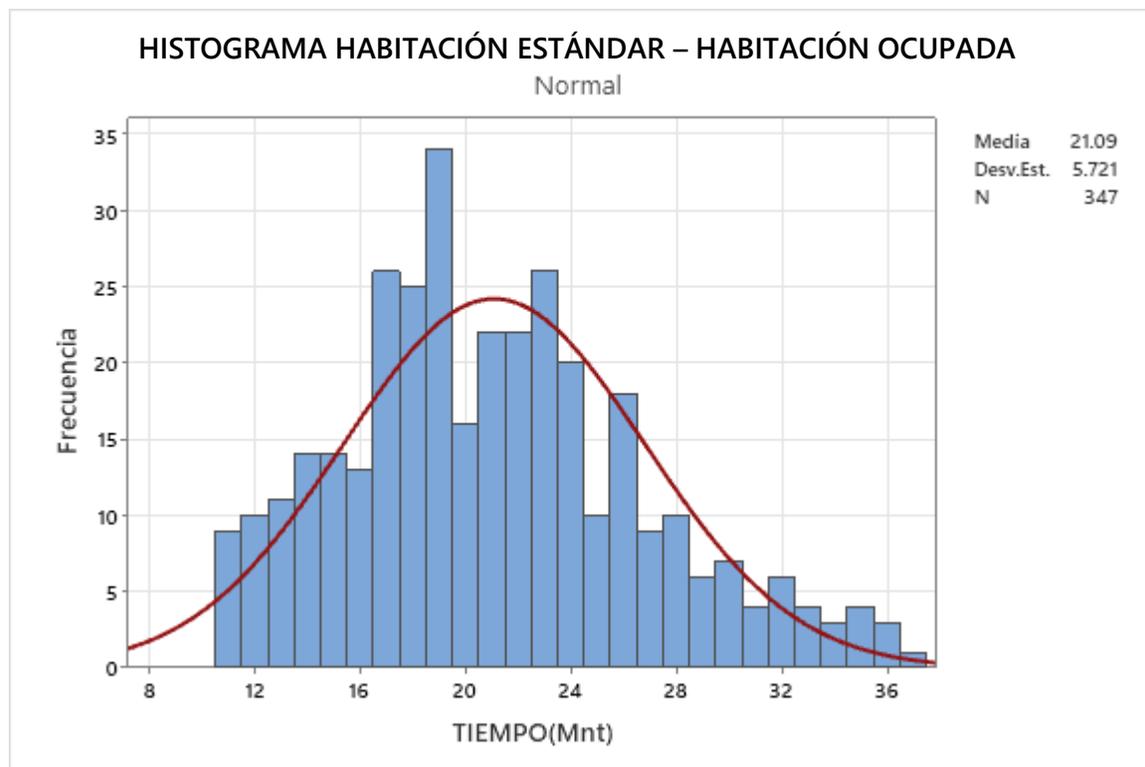


Ilustración 22: Histograma para Habitación Estándar – Habitación Ocupada
Fuente: Elaboración Propia



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Para ese tipo de habitación el análisis se realizó con una muestra de 347 tiempos, arrojando una desviación estándar de 5.721 y una media de 21.09

En el histograma de aseo en habitación ocupada para una habitación estándar, se logra identificar que el pico de los datos ocurre en torno a los 19 minutos y la dispersión de los datos es de 11 a 37 minutos.

Prueba de Normalidad

Planteando las hipótesis:

H_0 = Los datos siguen una distribución normal

H_1 = Los datos no siguen una distribución normal

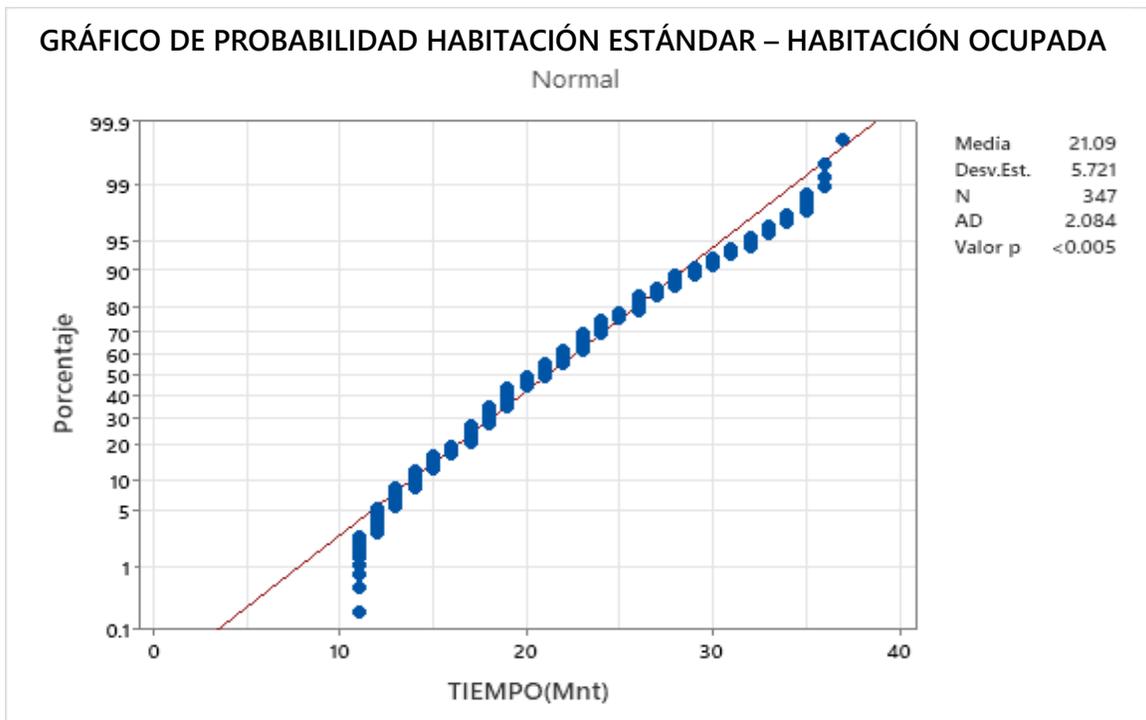


Ilustración 23: Gráfico de probabilidad para Habitación Estándar – Habitación Ocupada
Fuente: Elaboración propia



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



En la gráfica de probabilidad, se pudo observar que los datos no se ajustan a una distribución normal, usando un nivel de confianza del 95%, se rechaza la hipótesis nula, debido a que Valor p es menor al alfa utilizado.

Es importante conocer el tipo de distribución a la cual se ajustan los datos es por eso que se hace necesario realizar la prueba de bondad de ajuste:

Prueba de bondad del ajuste

Distribución	AD	P	LRT	P
Normal	2.084	<0.005		
Transformación Box-Cox	1.000	0.012		
Lognormal	1.000	0.012		
Lognormal de 3 parámetros	0.828	*	0.291	
Exponencial	86.123	<0.003		
Exponencial de 2 parámetros	26.272	<0.010	0.000	
Weibull	2.859	<0.010		
Weibull de 3 parámetros	0.896	0.022	0.000	
Valor extremo más pequeño	9.634	<0.010		
Valor extremo por máximos	1.397	<0.010		
Gamma	0.804	0.040		
Gamma de 3 parámetros	2.658	*	1.000	
Logística	1.793	<0.005		
Loglogística	1.142	<0.005		
Loglogística de 3 parámetros	1.081	*	0.636	

Ilustración 24: – Prueba de bondad de ajuste para Habitación Estándar – Habitación Ocupada
Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar, según el P valor los datos se ajustan a la transformación de Box-Cox, con un nivel de confianza del 95% y un P valor de 0.012 se procede a realizar el análisis de capacidad del proceso.



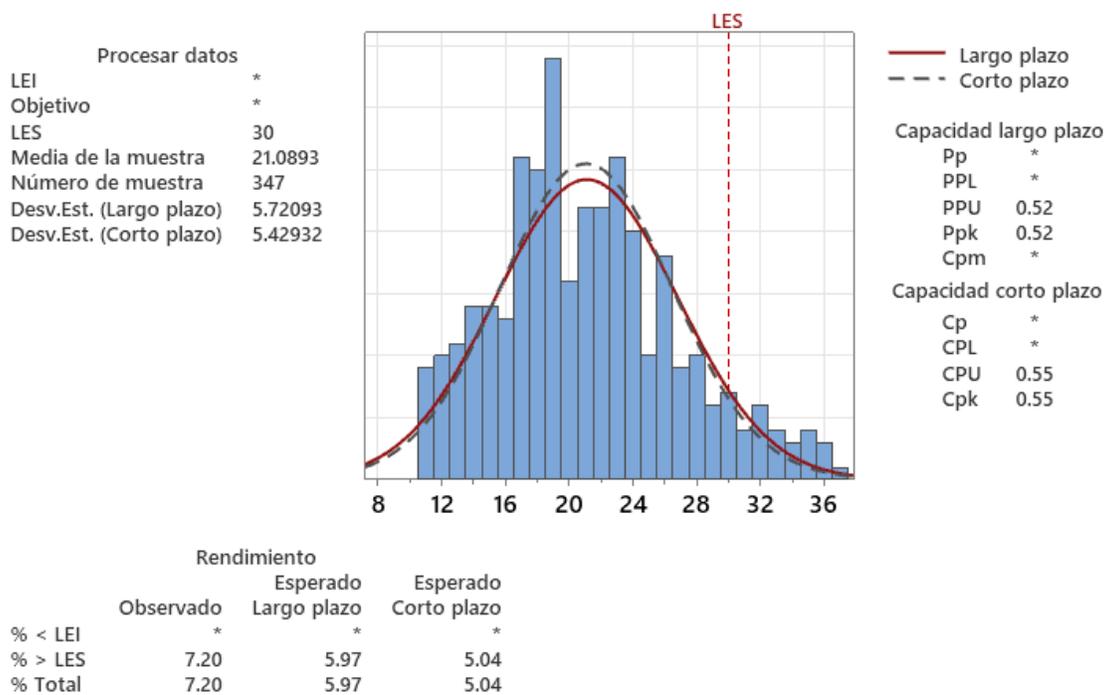
Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Análisis de capacidad

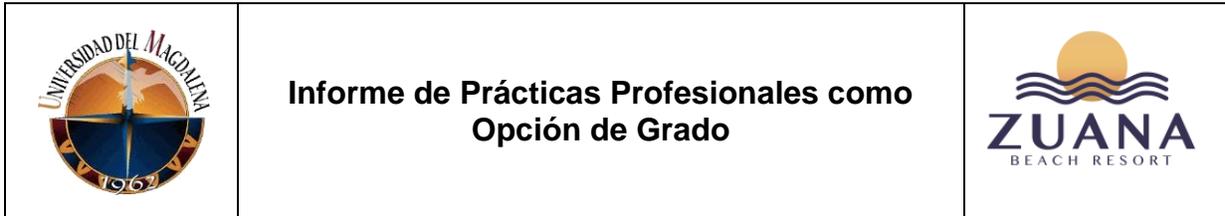
Para establecer los límites del proceso, se identificó con las supervisoras de habitaciones el tiempo máximo para el aseo en habitaciones tipo estándar dando como resultado 30 minutos por el límite superior. Para el presente estudio se decide depreciar el límite inferior.

Informe de capacidad del proceso de Habitación Estándar – Habitación Ocupada



La dispersión real del proceso es representada por 6 sigma.

*Ilustración 25: Análisis de capacidad para Habitación Estándar – Habitación Ocupada
Fuente: Elaboración Propia*



Teniendo en cuenta que los datos fueron sometidos a un análisis de 6 sigma. Los valores arrojados a corto plazo son $C_{pu} = 0.55$ (Capacidad potencial del proceso por el límite superior), igualmente el $C_{pk} = 0.55$, es la métrica que expresa el desempeño del proceso a largo plazo, ya que este considera la media lo que nos dice que tan centrado se encuentra el proceso, dado a esto se puede inferir que este proceso es incapaz debido a que el C_{pk} es menor que 1.

A largo plazo se tiene $P_{pk} = 0.52$, el cual es el desempeño potencial real a largo plazo, teniendo en cuenta que este valor es menor a 1, se puede inferir que el proceso continuará siendo no capaz y seguirá produciendo aseos fuera del tiempo estipulado y de los límites de especificación con un porcentaje de 5,97% en un millón de oportunidades por el límite superior de especificaciones.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Carta de Control

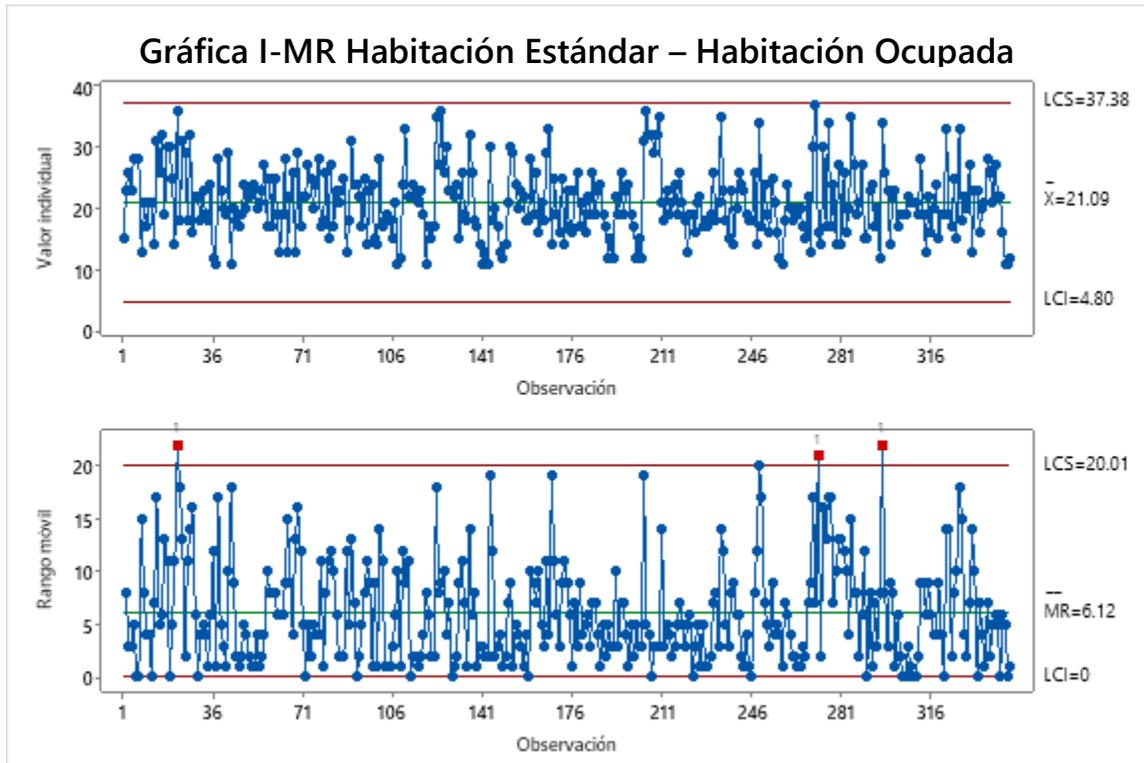


Ilustración 26: Gráfico I-MR para Habitación Estándar – Habitación Ocupada
Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico de Rango Móvil, se evidencia que hay 3 puntos fuera de los límites de control por el superior, es decir la variación del proceso se encuentra fuera de control. Teniendo en cuenta las observaciones de la gráfica I, no se encuentran puntos por fuera de los límites de control, sin embargo, hay puntos muy cercanos a estos, indicando que el proceso puede sufrir alteraciones o causas especiales que produzcan que los datos estén por fuera de los límites y creen inestabilidad que ocasione que el proceso se salga de control, debido a esto se deben tomar medidas que permitan mejorar el proceso.



7.3.2.4. Análisis para Habitación Estándar en Vacante Sucia

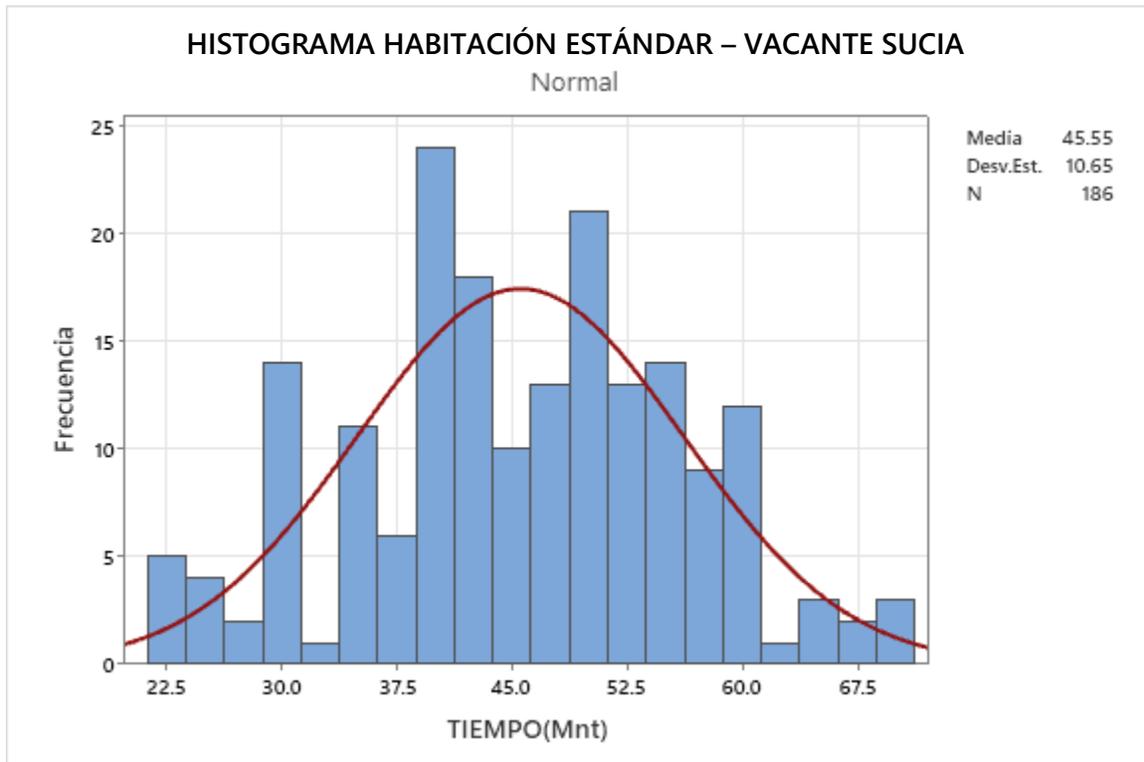


Ilustración 27: Histograma para Habitación Estándar – Vacante Sucia
Fuente: Elaboración propia

El análisis en este tipo de habitación se realizó con una muestra de 186 tiempos, arrojando una desviación estándar de 10.65 y una media de 45.55

En el histograma, se logra identificar que el pico de los datos ocurre en torno a los 38 y 41 minutos y la dispersión de los datos es de 21 a 70 minutos.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Prueba de Normalidad

Planteando las hipótesis:

H_0 = Los datos siguen una distribución normal

H_1 = Los datos no siguen una distribución normal

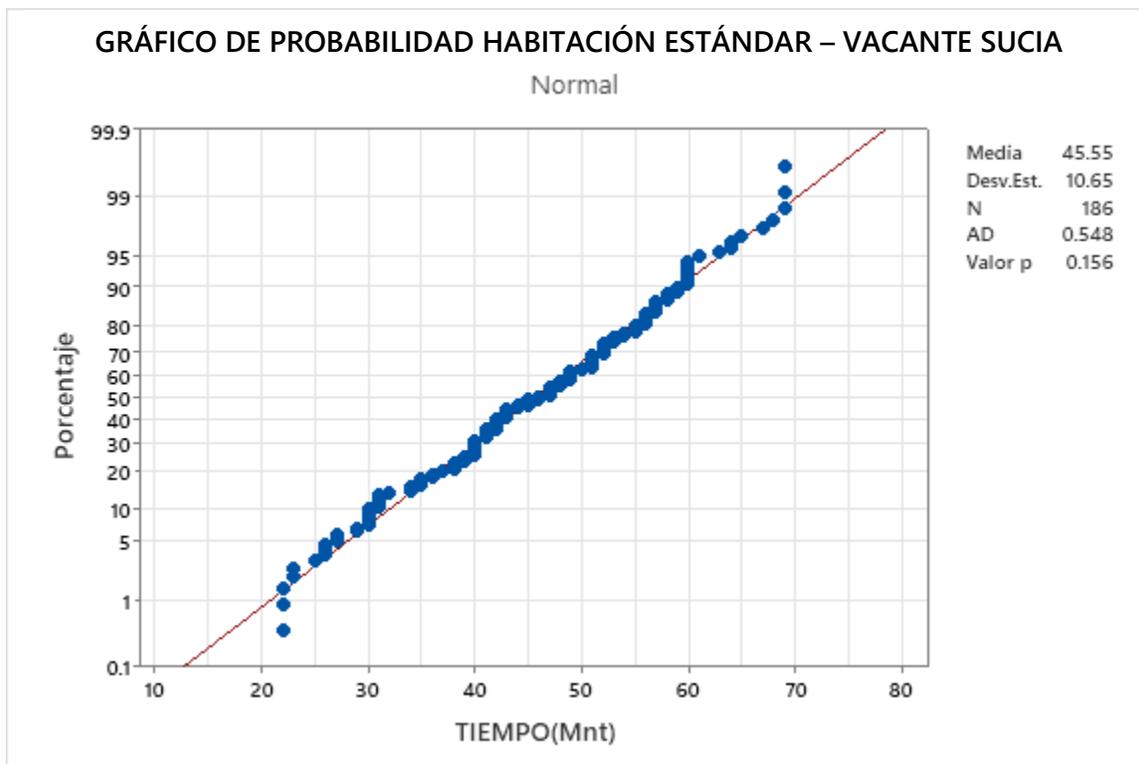


Ilustración 28: Gráfico de probabilidad para Habitación Estándar en Vacante Sucia
Fuente: Elaboración propia

En la gráfica de probabilidad, se pudo observar que los datos se ajustan a una distribución normal, usando un nivel de confianza del 95%, se rechaza la hipótesis alternativa, debido a que Valor p es mayor al alfa utilizado.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Análisis de Capacidad

Para establecer los límites del proceso, se identificó con las supervisoras de habitaciones el tiempo máximo para el aseo en habitaciones tipo estándar dando como resultado 55 minutos por el límite superior. Para el presente estudio se decide depreciar el límite inferior.

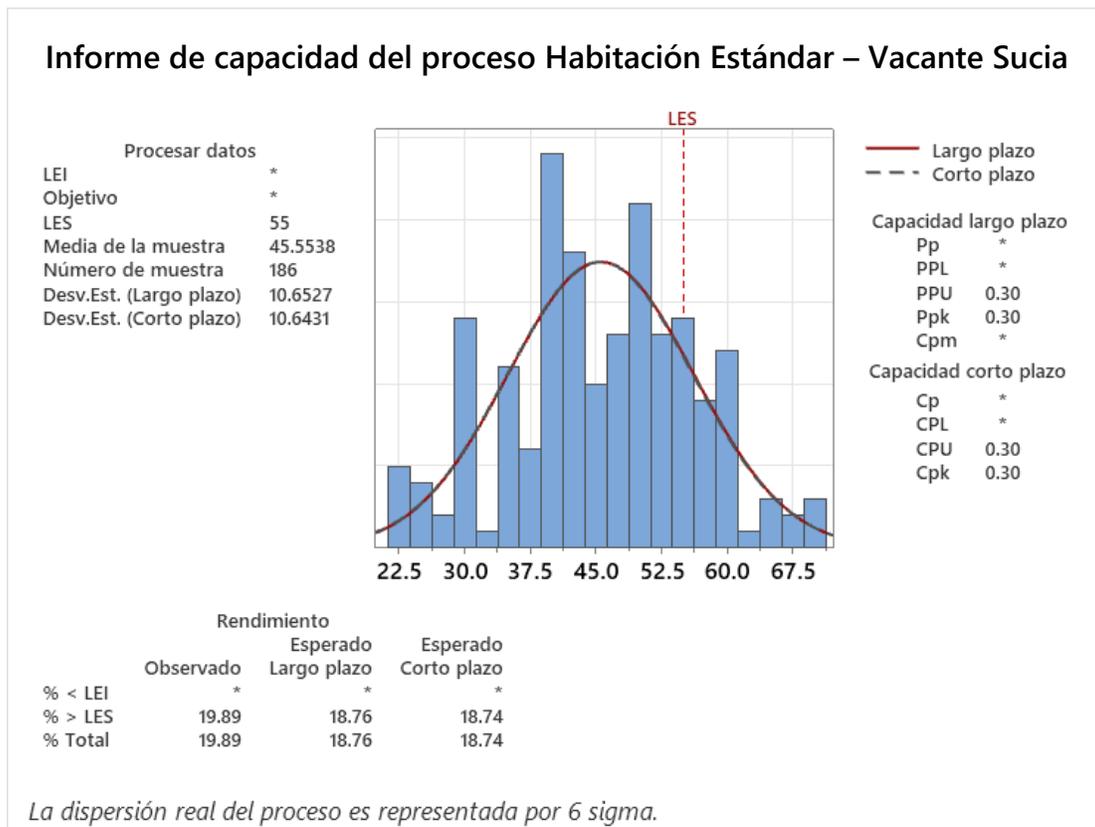


Ilustración 29: Análisis de capacidad para Habitación Estándar en Vacante Sucia
Fuente: Elaboración Propia

Teniendo en cuenta que los datos fueron sometidos a un análisis de 6 sigma. Los valores arrojados a corto plazo son $Cpu = 0.30$ (Capacidad potencial del proceso por el límite superior), igualmente el $Cpk = 0.30$, es la métrica que expresa el desempeño del proceso a largo plazo, ya



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



que este considera la media lo que nos dice que tan centrado se encuentra el proceso, dado a esto se puede inferir que este proceso es incapaz debido a que el Cpk es menor que 1.

A largo plazo se tiene $Ppk = 0.30$, el cual es el desempeño potencial real a largo plazo, teniendo en cuenta que este valor es menor a 1, se puede inferir que el proceso continuará siendo no capaz y seguirá produciendo aseos fuera del tiempo estipulado y de los límites de especificación con un porcentaje de 18,76% en un millón de oportunidades por el límite superior de especificaciones.

Carta de Control

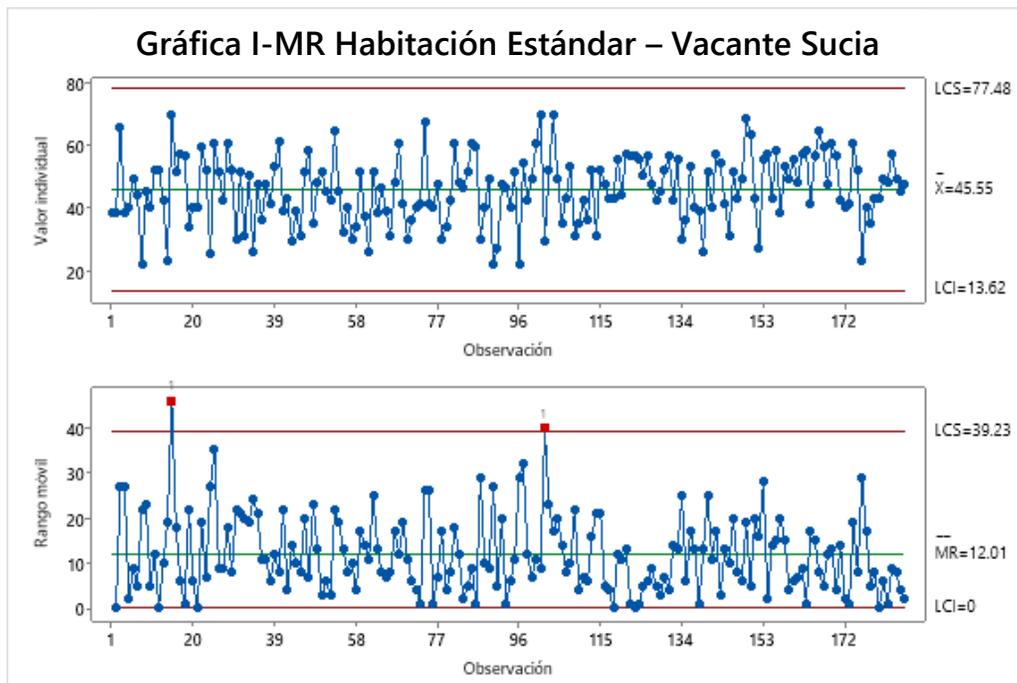


Ilustración 30: Gráfico I-MR para Habitación Estándar en Vacante Sucia
Fuente: Elaboración propia



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Se realizó el análisis del gráfico de Rango Móvil, y se puede constatar que hay 2 puntos fuera de los límites de control por el superior, es decir la variación del proceso se encuentra fuera de control. Teniendo en cuenta las observaciones de la gráfica I, no se encuentran puntos fuera de los límites de control, aunque se evidencian variaciones altas, lo que puede ocasionar que a futuro el proceso tenga inestabilidad y este fuera de control.

7.3.2.5. Análisis para Suite Familiar en Vacante Sucia

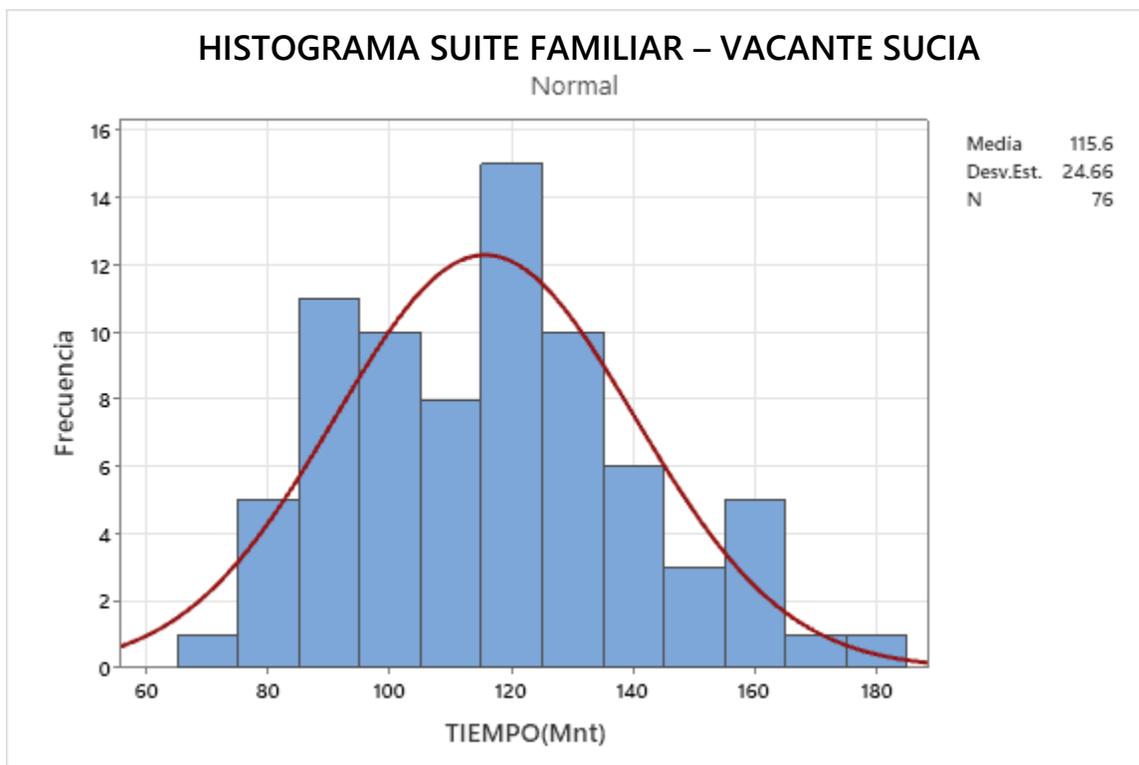


Ilustración 31: Histograma para Suite Familiar – Vacante Sucia
Fuente: Elaboración Propia

El análisis en este tipo de habitación se realizó con una muestra de 76 tiempos, arrojando una desviación estándar de 24.66 y una media de 115.6.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



En el histograma, se logra identificar que el pico de los datos ocurre en torno a los 125 minutos y la dispersión de los datos es de 65 a 185 minutos.

Prueba de Normalidad

Planteando las hipótesis:

H_0 = Los datos siguen una distribución normal

H_1 = Los datos no siguen una distribución normal

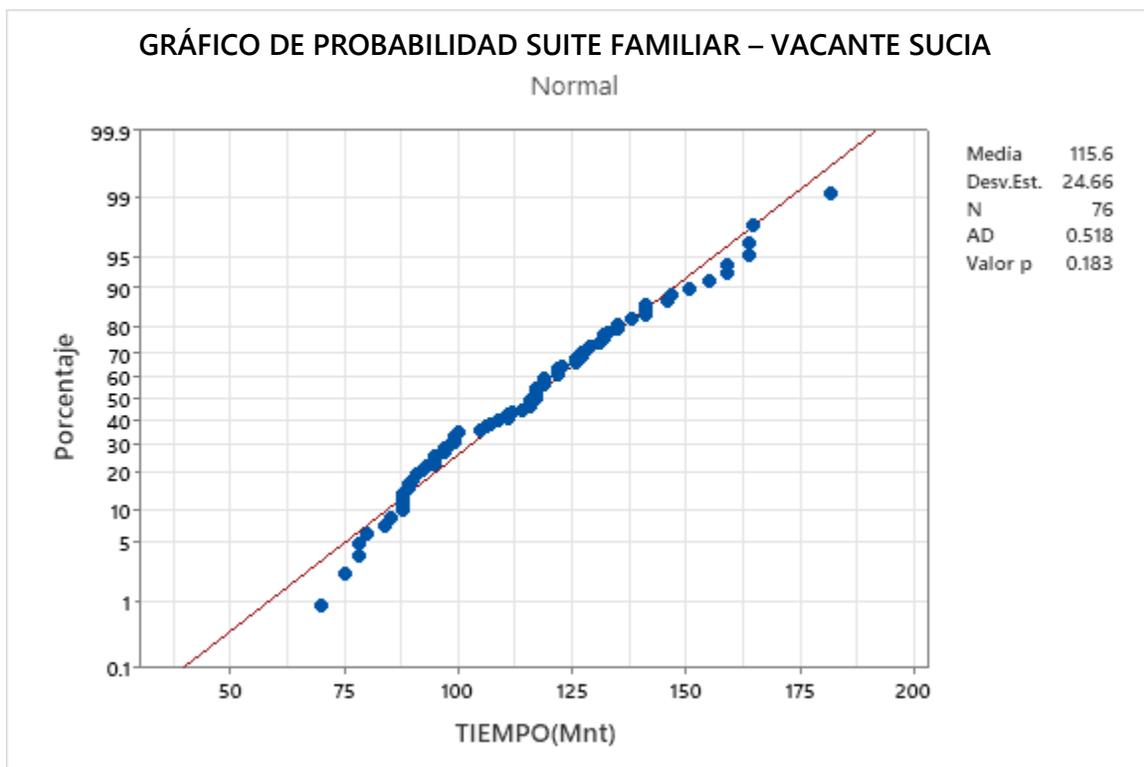


Ilustración 32: Gráfico de probabilidad para Suite Familiar en Vacante Sucia
Fuente: Elaboración propia



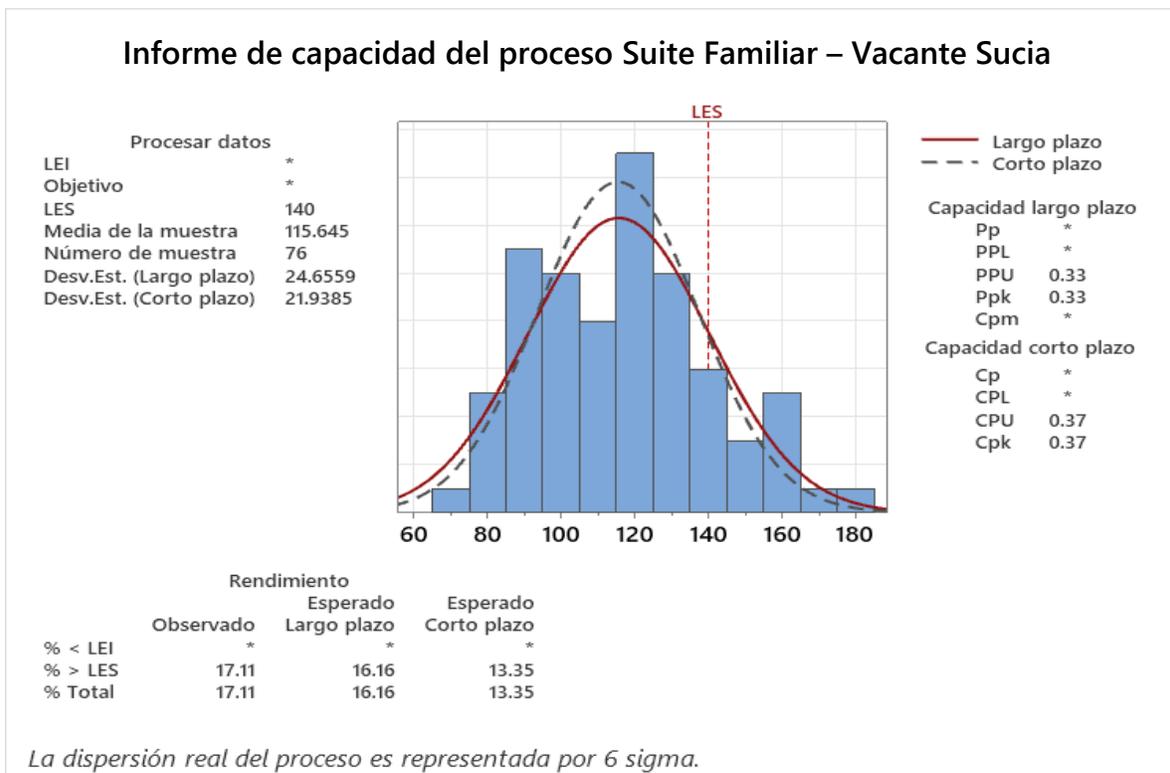
Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



En la gráfica de probabilidad, se pudo observar que los datos se ajustan a una distribución normal, usando un nivel de confianza del 95%, se rechaza la hipótesis alternativa, debido a que Valor p es mayor al alfa utilizado.

Análisis de Capacidad

Para establecer los límites del proceso, se identificó con las supervisoras de habitaciones el tiempo máximo para el aseo en habitaciones tipo estándar dando como resultado 140 minutos por el límite superior. Para el presente estudio se decide depreciar el límite inferior.



*Ilustración 33: Análisis de capacidad para Suite Familiar en Vacante Sucia
Fuente: Elaboración propia*



Teniendo en cuenta que los datos fueron sometidos a un análisis de 6 sigma. Los valores arrojados a corto plazo son $C_{pu} = 0.37$ (Capacidad potencial del proceso por el límite superior), igualmente el $C_{pk} = 0.37$, es la métrica que expresa el desempeño del proceso a largo plazo, ya que este considera la media lo que nos dice que tan centrado se encuentra el proceso, dado a esto se puede inferir que este proceso es incapaz debido a que el C_{pk} es menor que 1.

A largo plazo se tiene $P_{pk} = 0.33$, el cual es el desempeño potencial real a largo plazo, teniendo en cuenta que este valor es menor a 1, se puede inferir que el proceso continuará siendo no capaz y seguirá produciendo aseos fuera del tiempo estipulado y de los límites de especificación con un porcentaje de 16,16% en un millón de oportunidades por el límite superior de especificaciones.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado

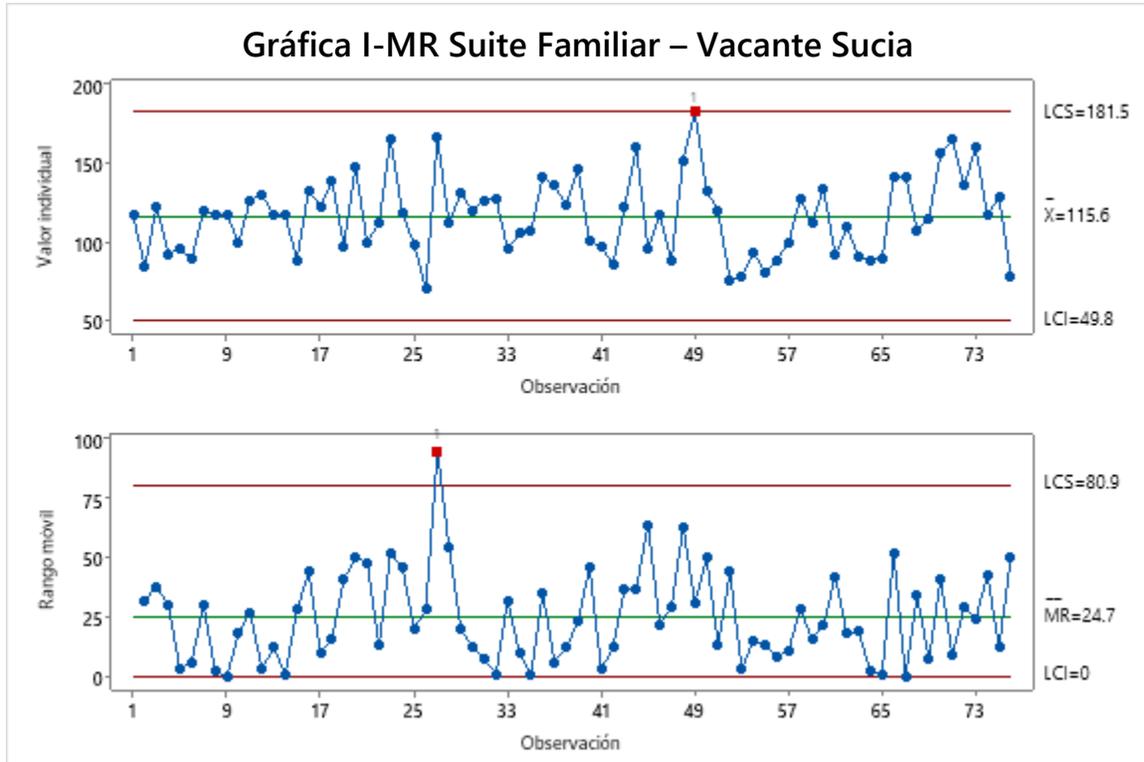


Ilustración 34: Gráfico I-MR para Suite Familiar en Vacante Sucia
Fuente: Elaboración propia

Se realizó el análisis del gráfico de Rango Móvil, y se puede constatar que hay 1 punto fuera de los límites de control por el superior, es decir la variación del proceso se encuentra fuera de control. Teniendo en cuenta las observaciones de la gráfica I, no se encuentran puntos fuera de los límites de control, sin embargo, hay puntos cercanos al límite superior, esto indica que el proceso se encuentra fuera de control y se deben tomar medidas que permitan mejorar el proceso.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



7.3.2.6. Análisis para Suite Familiar - Habitación Ocupada

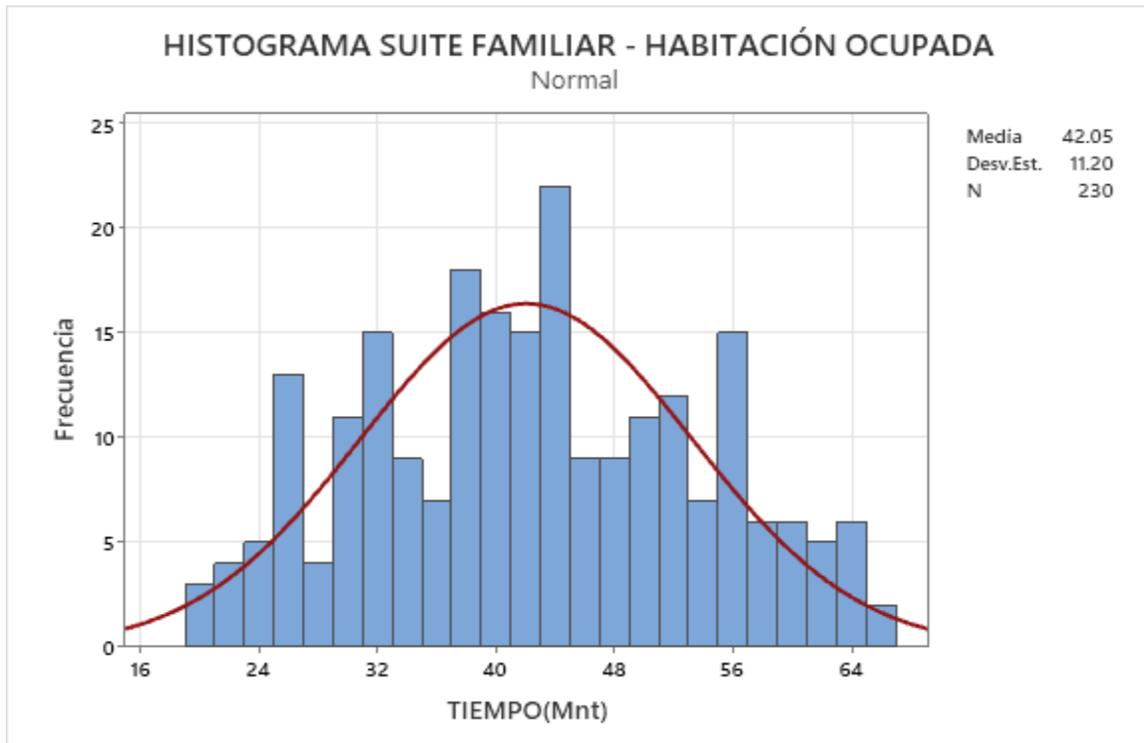


Ilustración 35: Histograma para Suite Familiar – Habitación Ocupada
Fuente: Elaboración propia

El análisis en este tipo de habitación se realizó con una muestra de 230 tiempos, arrojando una desviación estándar de 11.20 y una media de 42.05.

En el histograma, se logra identificar que el pico de los datos ocurre en torno a los 45 minutos y la dispersión de los datos es de 21 a 67 minutos.

Prueba de Normalidad

Planteando las hipótesis:

H_0 = Los datos siguen una distribución normal

H_1 = Los datos no siguen una distribución normal

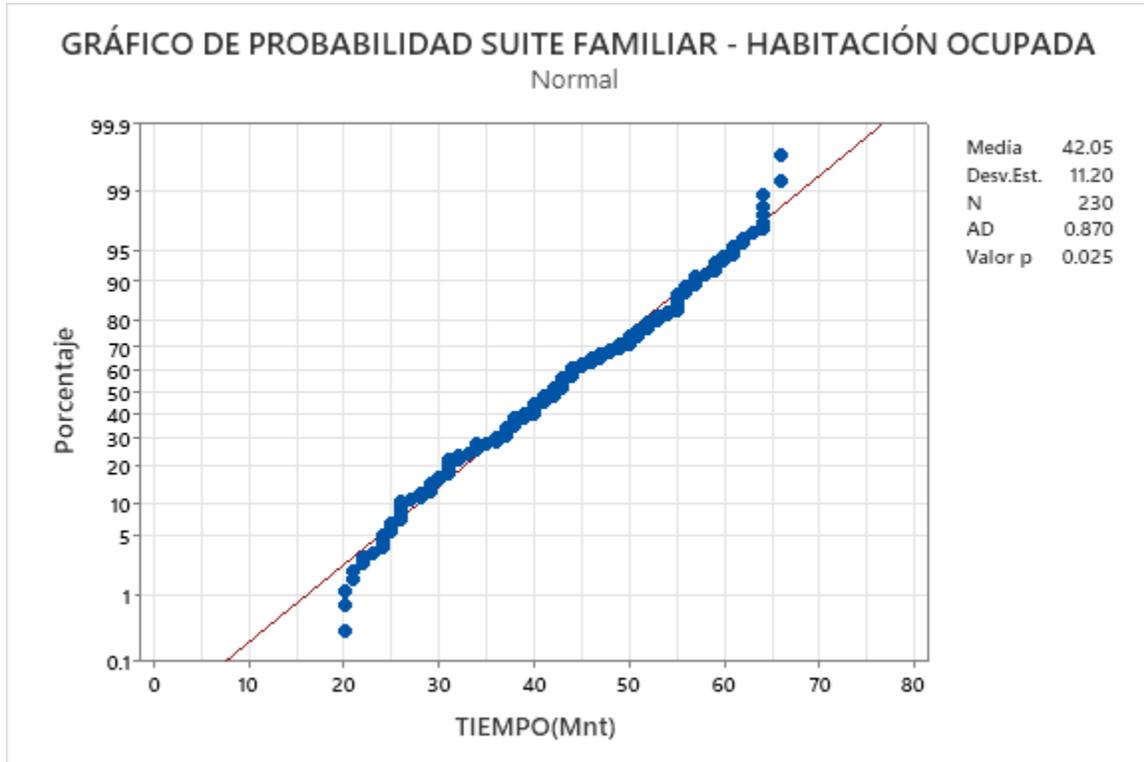


Ilustración 36: Gráfico de probabilidad para Suite Familiar – Habitación Ocupada
Fuente: Elaboración propia

En la gráfica de probabilidad, se pudo observar que los datos se ajustan a una distribución normal, usando un nivel de confianza del 95%, se rechaza la hipótesis alternativa, debido a que Valor p es mayor al alfa utilizado.

Análisis de Capacidad

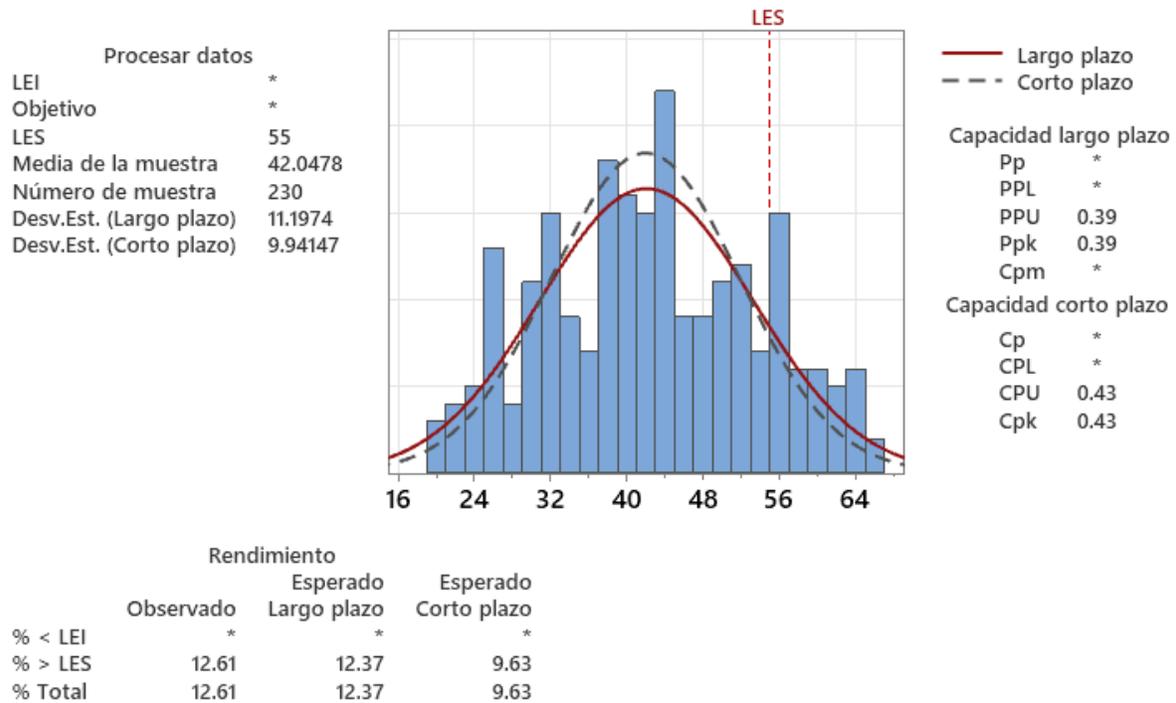
Para establecer los límites del proceso, se identificó con las supervisoras de habitaciones el tiempo máximo para el aseo en habitaciones tipo estándar dando como resultado 55 minutos por el límite superior. Para el presente estudio se decide depreciar el límite inferior.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Informe de capacidad del proceso de Suite Familiar - Habitación Ocupada



La dispersión real del proceso es representada por 6 sigma.

*Ilustración 37: Análisis de capacidad para Suite Familiar – Habitación Ocupada
Fuente: Elaboración propia*

Teniendo en cuenta que los datos fueron sometidos a un análisis de 6 sigma. Los valores arrojados a corto plazo son $Cpu = 0.43$ (Capacidad potencial del proceso por el límite superior), igualmente el $Cpk = 0.43$, es la métrica que expresa el desempeño del proceso a largo plazo, ya que este considera la media lo que nos dice que tan centrado se encuentra el proceso, dado a esto se puede inferir que este proceso es incapaz debido a que el Cpk es menor que 1.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



A largo plazo se tiene $Ppk = 0.39$, el cual es el desempeño potencial real a largo plazo, teniendo en cuenta que este valor es menor a 1, se puede inferir que el proceso continuará siendo no capaz y seguirá produciendo aseos fuera del tiempo estipulado y de los límites de especificación con un porcentaje de 12,37% en un millón de oportunidades por el límite superior de especificaciones.

Carta de Control

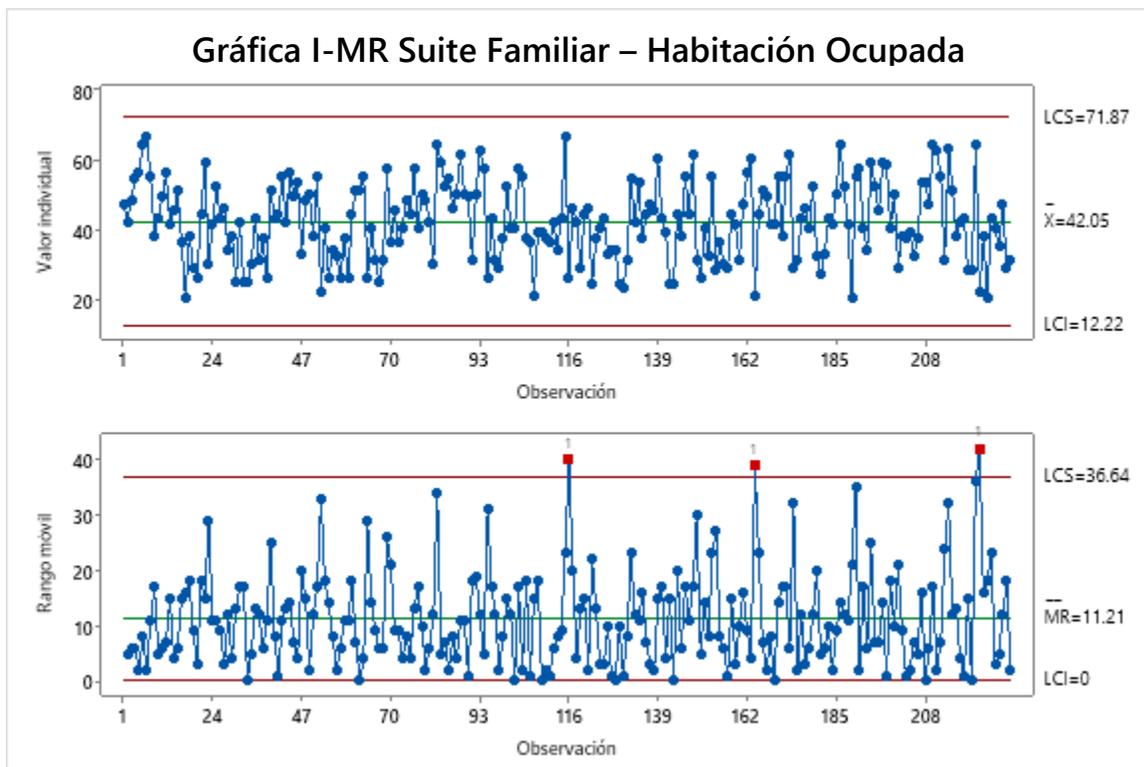


Ilustración 38: Gráfico I-MR para Suite Familiar – Habitación Ocupada
Fuente: Elaboración propia

Analizando el gráfico de Rango Móvil, se evidencia que hay 3 puntos por fuera de los límites de control por el superior, es decir la variación del proceso se encuentra fuera de control. Teniendo en cuenta las observaciones de la gráfica I, no se encuentran puntos fuera de los límites



de control, sin embargo, se deben tomar medidas para la previsión de errores futuros en el proceso.

7.4. Fase IV: Plan de Acción

Objetivo 4: Crear un manual de procedimientos dirigido al personal encargado de la limpieza en las habitaciones del Hotel Zuana Beach Resort.

Para ejecutar lo que conlleva la presente propuesta se plantea lo siguiente:

7.4.1. Mapeo de Procesos

Se realizó la representación gráfica de cada uno de los procesos mostrando la secuencia de actividades y su trayectoria, para el desarrollo de esto se escogieron 4 auxiliares de habitaciones y 2 supervisoras, denominando a las personas que conformaron este selecto grupo: *GENERADORES DE CAMBIO*.

Esta muestra fue tomada del personal encargado del equipo de limpieza, teniendo en cuenta que son personas idóneas, ya que tienen experiencia y conocen el proceso operativo.

Inicialmente se llevó a cabo una reunión con las partes interesadas mencionadas anteriormente, donde participaron la Coordinadora de Experiencia al Cliente y la Aprendiz de SIG quien desarrolla la propuesta presentada en este documento.

En el transcurso de la reunión: se presentó el tema a tratar y se mapeo el proceso de limpieza de habitaciones, teniendo en cuenta la forma en como venían trabajando en cada



actividad, con ello se realizó una reestructuración del proceso de forma completa tanto para el aseo en habitación ocupada, como vacante sucia.

Para el desarrollo de esta reestructuración se tomaron en cuenta las ideas de cada integrante de la manera en que cada uno realizaba cada tarea, las cuales fueron plasmadas en un papelógrafo utilizando notas adhesivas y plumones de colores. Posterior a ella se recopilaron los puntos de vistas acerca del orden de actividades y se planteó el proceso en conjunto para establecer el manual, y por último se realizó una verificación de este mismo in situ con cada colaborador.

Al realizar repetidamente el proceso se lograron identificar mejoras que permitieron reajustar la secuencia de las actividades.

Ver Anexo 2

7.4.2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Un manual de procedimiento es una herramienta eficaz que contribuye a la toma de decisiones y en la generación de ventajas competitivas en el sector hotelero dentro del mercado turístico, aún más donde se encuentra ubicado el Hotel Zuana. Además, facilita el aprendizaje, capacitación y organización del personal, proporcionando la orientación necesaria para la ejecución de actividades. Así mismo, es de gran utilidad para mejorar, orientar y conducir los esfuerzos de los colaboradores para lograr la realización de tareas y apoyar en el cumplimiento de funciones de una manera óptima (Intriago, 2018).



Para la ejecución de la propuesta planteada en el presente proyecto, se considera el desarrollo del manual de procedimientos de la actividad de limpieza en las habitaciones del hotel Zuana Beach Resort, el cual consta de un paso a paso desde la llegada de la camarera hasta la salida de esta.

El manual de procedimientos que se elaboró para el personal encargado de la limpieza de las habitaciones del hotel Zuana, consta de una presentación que abarca: introducción, objetivos, alcance, responsables del proceso y definiciones; Y como componente explicativo se encuentra el desarrollo, en el cual se mencionan las actividades y se describen a detalle tanto para el aseo de una habitación ocupada como para el aseo en una vacante sucia y la respectiva ilustración de cada actividad, adicional a ello se presenta un flujograma para cada uno de los procesos.

Ver Anexo 4



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



8. CRONOGRAMA:

FASES	ACTIVIDAD	SEMANAS																										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
Reconocimiento	Inducción del puesto de trabajo	■	■	■	■																							
Fase I: Diagnóstico Inicial	Identificación del problema				■	■																						
	Recopilación de información relevante					■	■																					
	Revisión de datos históricos						■	■																				
	Reunión con las partes interesadas								■																			
Fase II: Recolección de Información	Realización formato de revisión									■																		
	Toma de tiempos in situ									■	■																	
	Reunión con las partes interesadas											■																
	Realización de formulario Google Forms											■																
	Toma de tiempos formulario de Google Forms												■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Fase III: Procesamiento de datos y análisis estadístico	Análisis de Carga Laboral																						■	■				
	Análisis Estadístico																						■	■				
Fase IV: Plan de acción	Mapeo de procesos																							■	■	■		
	Diseño de manual de procedimientos																										■	■



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



9. CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS

De acuerdo con el Análisis y control de tiempos en el servicio de limpieza de habitaciones en el Hotel Zuana Beach Resort se logra concluir que es una herramienta efectiva para la medición de trabajo, con esto se evidencio los factores que afectan la entrega de habitaciones en la hora estipulada, para que huéspedes realicen el Check-In, asimismo se pudo observar e identificar la existencia de tiempos muertos debido a movimientos, desplazamientos innecesarios dentro del proceso de limpieza en las habitaciones como lo son las idas repetitivas al carrito y esperas que son ocasionadas en mayoría de veces por falta de lencería.

A partir del análisis de carga se pudo evidenciar que los auxiliares de habitaciones están sobrecargados lo que trae como consecuencia bajo rendimiento laboral y generar futuras enfermedades laborales. Asimismo, se calculó el número necesario de colaboradores específicamente en esta área para cubrir la operación.

A través de la observación y la toma de tiempos que se realizó se logró identificar que vestir las camas y el aseo en el baño y cocina son las actividades dentro del proceso más críticas y las que más tiempo devengan. Con el análisis estadístico se concluye que los tiempos reportados resultan con variaciones altas evidenciando datos muy alejados de la media y muy cercanos a los límites, lo que constata que el proceso se encuentra fuera de control, que no es adecuado y que se deben realizar modificaciones inmediatas que permitan reajustar el proceso y que contribuyan a la mejora continua.



Con la elaboración e implementación del manual de procedimientos se alcanzará a mejorar los resultados de la operación, convirtiéndose en una herramienta de apoyo para controlar el desempeño de acuerdo a las instrucciones planteadas para cada actividad, se propone que se realice una socialización del manual al personal encargado y posterior a esto se implemente y se efectúe un seguimiento que permita verificar si con lo planteado se logra que el proceso mejore.

En este orden de ideas es importante que el Hotel Zuana continúe con el análisis de este estudio para llegar a establecer el tiempo necesario para realizar el proceso de limpieza en las habitaciones cumpliendo los estándares de calidad incrementando la confianza y la satisfacción de sus clientes. Igualmente se recomienda capacitar, entrenar y reentrenar a los colaboradores encargados del proceso.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



10. BIBLIOGRAFÍA

Camelo, J. (2017). *Auditoria de Calidad*.

Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2015). *Control Estadístico de procesos*.

El Tiempo. (09 de 12 de 2021). *El Tiempo*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/vida/viajar/asi-cerrara-la-ocupacion-hoteleria-en-colombia-el-2021-637875#:~:text=o%2D%20EL%20TIEMPO-,Ocupaci%C3%B3n%20hotelera%20en%20Colombia%20cerrar%C3%A1%20el%202021%20en%2040%2C5,ocupaci%C3%B3n%20hotelera%20en%20el%20pa%C3%AD>

UTP. (2021) *Control Estadístico de Procesos Seis Sigma* [Diapositiva de PowerPoint].

Guato, D. P. (2019). *Manual de Procedimientos para un Proceso Estandarizado del Departamento de Ama De Llaves del Hotel Veuxor Ciudad De Machala*. Machala.

Intriago, C. (2018). *Manual de Procedimientos para la Mejora de Procesos en Áreas de Recepción y Ama De Llaves del hotel Poseidón, Manta*.

Peña, A. (2017). *Proceso de Mejora Para la Optimización de Tiempos en el Area de Cotizaciones de Mitsubishi Electric de México S.A C.V.*

Pola, C. (2020). *Importancia del Manual de Procedimientos para la Asesoría de Financiamiento Automotriz. Caso: Agencia de Autos Hyundai Millenium, Chiapas*.

Ramos, W. (2018). *La Importancia del Manual de Funciones y Procedimientos en la Estructura de las Empresas*. La Paz.

Sosa, I. (2018). *Una Propuesta de Carta de Control para el Proceso de Servicio al Cliente En Hotelería*.

Vega, J. (2007). *Estudio y Análisis de Tiempos y Movimientos en el Servicio de Reparación y Mantenimiento de Vehículos a Gasolina en Automotores de la Sierra S.A. Ambato*.



**Informe de Prácticas Profesionales como
Opción de Grado**



ANEXOS

N°	Relación de Anexos
1	Toma de tiempos día domingo 21 de noviembre de 2021
2	Reunión grupo GENERADORES DE CAMBIO
3	Manual de Procedimientos: Limpieza de habitaciones en el Hotel Zuana Beach Resort



**Informe de Prácticas Profesionales como
Opción de Grado**



ANEXOS



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



1.

ANÁLISIS DE TIEMPOS PROCESO DE ASEO EN HABITACIONES		VACANTES SUCIAS								HABITACIONES OCUPADAS					
		SF1		SUITE 1		ST		SD		SE		SF		SD	
No	PROCESO	Tiempo (min)	OBSERVACIONES	Tiempo (min)	OBSERVACIONES	Tiempo (min)	OBSERVACIONES	Tiempo (min)	OBSERVACIONES	Tiempo (min)	OBSERVACIONES	Tiempo (min)	OBSERVACIONES	Tiempo (min)	OBSERVACIONES
1	Desplazamiento a habitación					0.48									
2	Revisar que no se le haya quedado nada al huésped.														
3	Retirar ropa y ventilar.					4.94		0.43				1.06			
4	Limpiar comedor, armarios y muebles.			2.80		8.08		6.54				1.53		1.57	
5	Arreglar carro.			1.16						5.00					
6	Retirar basura.					2.59				1.00		2.10		0.50	
7	Colocar bolsas de basura y papel higiénico.	3.48		0.33											
8	Tender camas.	13.41		8.79		8.98		6.01		6.28		18.40			
a	Buscar toallas-Ropa de cama					0.56	Recibo cubrelechos en la habitación					1.41			
9	Poner toallas limpias.														
10	Barrer.	18.29		4.79		11.78		4.75		3.58		8.02			
11	Aseo en cocina(vajilla, electrodomesticos,gabinetes,mesón).	10.51	Cabe resaltar que la cocina no estaba tan sucia			45.14		15.52							
12	Busqueda productos aseo			1.37		1.46									
13	Aseo de baño(lavamanos, ducha, mueble de espejo, sanitario).	19.30		18.10	Incluye poner toallas y papel higiénico	12.02		10.32		4.22		10.62		12.11	
14	Buscar trapero y productos.									1.00		3.21			
15	Lavar/escurrir trapero.			1.11						3.17		0.52			
16	Trapear.	9.32		4.57		3.72		3.55		3.21		5.46		3.46	
	TOTAL	74.31		43.02		99.75		47.12		27.46		52.33		17.64	



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



2.





Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

3.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SERVICIO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES EN EL HOTEL ZUANA BEACH RESORT	Edición: 000 Fecha de Elaboración: 16/03/2022 Página: 1 de 21
---	---	---



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SERVICIO DE
LIMPIEZA DE HABITACIONES EN EL HOTEL
ZUANA BEACH RESORT**

Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Ortiz Urbina	Julio Cesar Álvarez Turizo	Carmen Salazar Pérez



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Edición: 000
	SERVICIO DE LIMPIEZA DE	Fecha de Elaboración:
	HABITACIONES EN EL HOTEL ZUANA	16/03/2022
	BEACH RESORT	Página: 1 de 21

ÍNDICE

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Responsables del proceso
5. Definiciones
6. Desarrollo
 - 6.1. Generalidades
 - 6.2. Flujograma Aseo en Habitación Ocupada
 - 6.3. Descripción de actividades: Aseo en Habitación Ocupada
 - 6.4 Flujograma Aseo en Vacante Sucia
 - 6.5. Descripción de actividades: Aseo en Vacante Sucia

Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Ortiz Urbina	Julio Cesar Álvarez Turizo	Carmen Salazar Pérez



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SERVICIO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES EN EL HOTEL ZUANA BEACH RESORT

Edición: 000

Fecha de Elaboración:
16/03/2022

Página: 1 de 21

1. INTRODUCCIÓN

El siguiente manual de procesos y procedimientos tiene como propósito presentar de manera general una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades del servicio de limpieza de habitaciones en el Hotel Zuana Beach Resort. Engloba de manera ordenada, secuencial y detallada las actividades de los procesos a realizar durante la actividad laboral.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos de los procesos y actividades para la prestación del servicio de limpieza en las habitaciones del Hotel Zuana Beach Resort, asegurando que cumplan con los estándares de calidad y satisfacción del cliente.

3. ALCANCE

El manual de procesos y procedimientos está dirigido a los colaboradores encargados del proceso de limpieza de habitaciones del Hotel Zuana Beach Resort, y a las supervisoras de habitaciones, con el fin de entregar a la empresa una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento de la misión y visión del departamento ama de llaves.

4. RESPONSABLES DEL PROCESO

Jefe Ama de Llaves

Supervisoras de Habitaciones

Auxiliares de Habitaciones

5. DEFINICIONES

- Amenities: Productos en pequeñas presentaciones que los hoteles ponen a disposición de los huéspedes, como: shampoo, acondicionador, jabón de manos, jabón de cuerpo y gorro de baño.
- Vacante sucia: Hace referencia a la habitación que el huésped registra salida y que requiere el servicio de limpieza.
- Aseo: El aseo en hotelería hace referencia a la eliminación de tierra (polvo), cabellos, residuos de alimentos, suciedad, malos olores, grasa u otras materias.
- Habitación: Es el núcleo fundamental del hotel, que por su venta se obtienen la mayoría de ingresos de este.
- Lencería: Ropa con la que se viste una cama como protectores de colchón, sábanas, sobre sábanas, toallas, cobijas, cubre lechos, es decir todo material textil que decora la habitación.
- Vanity: mueble del baño compuesto por gavetas, espejo y lavamanos.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Ortiz Urbina	Julio Cesar Álvarez Turizo	Carmen Salazar Pérez



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SERVICIO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES EN EL HOTEL ZUANA BEACH RESORT	Edición: 000
		Fecha de Elaboración: 16/03/2022
		Página: 1 de 21

6. DESARROLLO

6.1. Generalidades

El Hotel Zuana Beach Resort cuenta en su operación con un total de 331 habitaciones, 203 habitaciones en Torre 1 y 128 en Torre 2. Dichas habitaciones se clasifican en 9 tipos de habitaciones las cuales son:

- **Habitación Estándar Sencilla (SS):** Habitación con dos camas Sencillas, 1 baño, 1 televisor, nevera tipo minibar, closet. Tienen comunicación interna con habitaciones tipo suite (SU) ubicadas en zona centro del piso 7 al 9 de Torre 1.
- **Habitación Estándar (ST):** Habitación con dos camas dobles en el mismo ambiente, 1 baño, 1 televisor, cajilla de seguridad y nevera tipo minibar. Tienen comunicación interna con las habitaciones tipo suite (SU) con numeración terminada en 33,35,37 y 39.
- **Suite Estándar (SE):** Está conformada por una habitación principal con dos camas semidobles, 1 baño, 2 televisores, closet, cajilla de seguridad, sala con dos sofás cama, comedor, cocina con dotación completa (nevera, estufa, horno, microondas, horno tostador, licuadora, utensilios, ollas, sartenes, etc.).
- **Junior Suite (JS):** Suite con una cama King Size, 1 baño, closet, cajilla de seguridad, 1 televisor, al lado de la cama principal se encuentra la sala con dos sofás camas, comedor, cocina con dotación completa (nevera, estufa, horno, microondas, horno tostador, licuadora, utensilios, ollas, sartenes, etc.).
- **Suite (SU):** Está conformada por una habitación principal con cama King Size, 1 baño, 2 televisores, closet, cajilla de seguridad, sala con 2 sofá camas, comedor, cocina con dotación completa (nevera, estufa, horno, microondas, horno tostador, licuadora, utensilios, ollas, sartenes, etc.). En Torre 1, 18 de estas tienen comunicación interna con las habitaciones estándar sencilla (SS) ubicadas en la zona centro de en los pisos 7 al 9 de esta misma torre y en Torre 2, 44 tienen comunicación interna con las habitaciones tipo estándar (ST) con numeración terminada en 33A, 35A, 37A y 39A.
- **Suite Discapacitados (SD):** Está conformada por una habitación principal con cama King Size, 1 baño, 2 televisores, closet, cajilla de seguridad, Sala con 2 sofá camas, comedor, cocina con dotación completa (nevera, estufa, horno microondas, horno tostador, licuadora, utensilios, ollas, sartenes, etc.). Se encuentran ubicadas en Torre 2, el baño de esta suite es más amplio y por ende especial para personas con movilidad reducida.
- **Suite Familiar (SF):** Está conformada por una habitación principal con cama King Size, una habitación auxiliar con dos camas sencillas, 2 baños, 3 televisores, closet, cajilla de seguridad, sala con 2 sofá camas, comedor, cocina con dotación completa (nevera, estufa, horno, microondas, horno tostador, licuadora, utensilios, ollas, sartenes, etc.).

Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Ortiz Urbina	Julio Cesar Álvarez Turizo	Carmen Salazar Pérez



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SERVICIO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES EN EL HOTEL ZUANA BEACH RESORT	Edición: 000
		Fecha de Elaboración: 16/03/2022
		Página: 1 de 21

- **Suite Master (SM):** Está conformada por una habitación principal con cama King Size, dos habitaciones auxiliares con dos camas sencillas cada una, 2 baños, 4 televisores, closet, cajilla de seguridad, sala con 2 sofá camas, comedor, cocina con dotación completa (nevera, estufa, horno, microondas, horno tostador, licuadora, utensilios, ollas, sartenes, etc.).

- **Penthouse (PH):** Está conformada por tres pisos:

El primero cuenta con una habitación principal con cama King Size, 2 baños, 2 televisores, closet, cajilla de seguridad, sala con 2 sofá camas, comedor, cocina con dotación completa (nevera, estufa, horno, microondas, horno tostador, licuadora, utensilios, ollas, sartenes, etc.).

El segundo cuenta con una habitación principal con cama King Size, una habitación auxiliar con dos camas dobles, 2 baños, 3 televisores, closet, cajilla de seguridad, sala con 2 sofá camas, comedor, cocina con dotación completa (nevera, estufa, horno, microondas, horno tostador, licuadora, utensilios, ollas, sartenes, etc.).

El tercero cuenta con un jacuzzi, un barbecue y un baño. Se encuentran ubicados en el piso 16 de torre 2, los que terminan en A tienen capacidad para 6 personas y los que terminan en 33,35 y 37 tienen capacidad para 4 personas, estos dos se comunican internamente; el que termina en 39 tiene capacidad para 10 personas.

Estándar de lencería y amenities

La suite y/o habitación se entrega completamente dotada con el número de toallas de cuerpo de acuerdo a la capacidad de la suite para socios o tiempo compartido, y en el esquema hotelero se debe garantizar una toalla de cuerpo por persona diario durante su estadía. Para el caso específico de tiempo compartido, los cambios se realizan dos días durante su estadía de la manera detallada a continuación.

Torre 1	Torre 2
Martes y jueves	Miércoles y viernes
NOTA: Las habitaciones hoteleras se debe cambiar las toallas de cuerpo, piccero y manos diario, pero existen huéspedes que no lo requieren.	

Para el caso de los amenities, en tiempo compartido se coloca 1 shampoo, 1 acondicionador, 1 gorro de baño, 1 jabón de cuerpo y 1 jabón de mano, el día de llegada (sábado o domingo). Los amenities para habitaciones y/o reservas hoteleras, se deben revisar diariamente y en caso de estar utilizados se debe hacer la reposición.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Ortiz Urbina	Julio Cesar Álvarez Turizo	Carmen Salazar Pérez



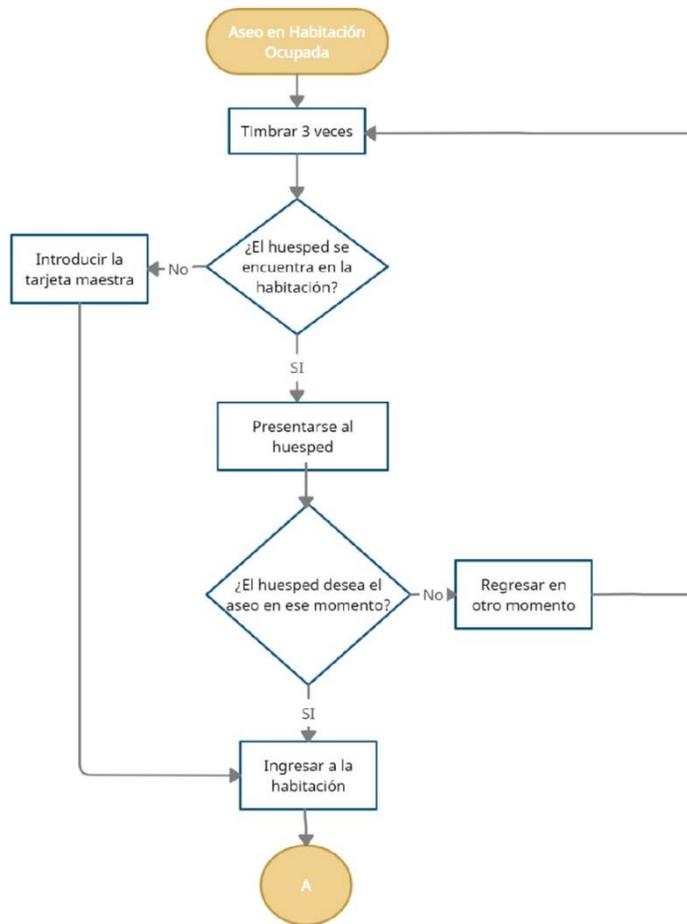
Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
SERVICIO DE LIMPIEZA DE
HABITACIONES EN EL HOTEL ZUANA
BEACH RESORT**

Edición: 000
Fecha de Elaboración:
16/03/2022
Página: 1 de 21

6.2. Flujograma Aseo en Habitación Ocupada



Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Ortiz Urbina	Julio Cesar Álvarez Turizo	Carmen Salazar Pérez



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado

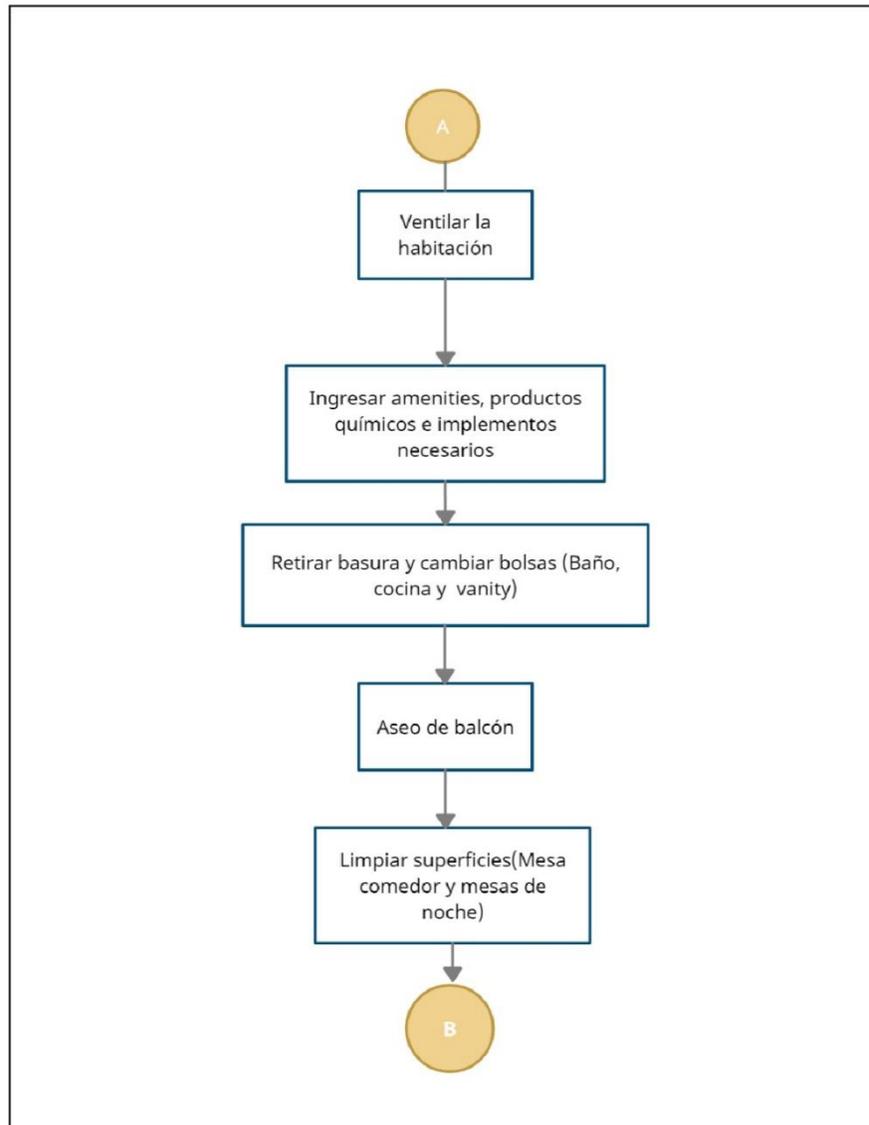


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SERVICIO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES EN EL HOTEL ZUANA BEACH RESORT

Edición: 000

Fecha de Elaboración:
16/03/2022

Página: 1 de 21



Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Ortiz Urbina	Julio Cesar Álvarez Turizo	Carmen Salazar Pérez



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado

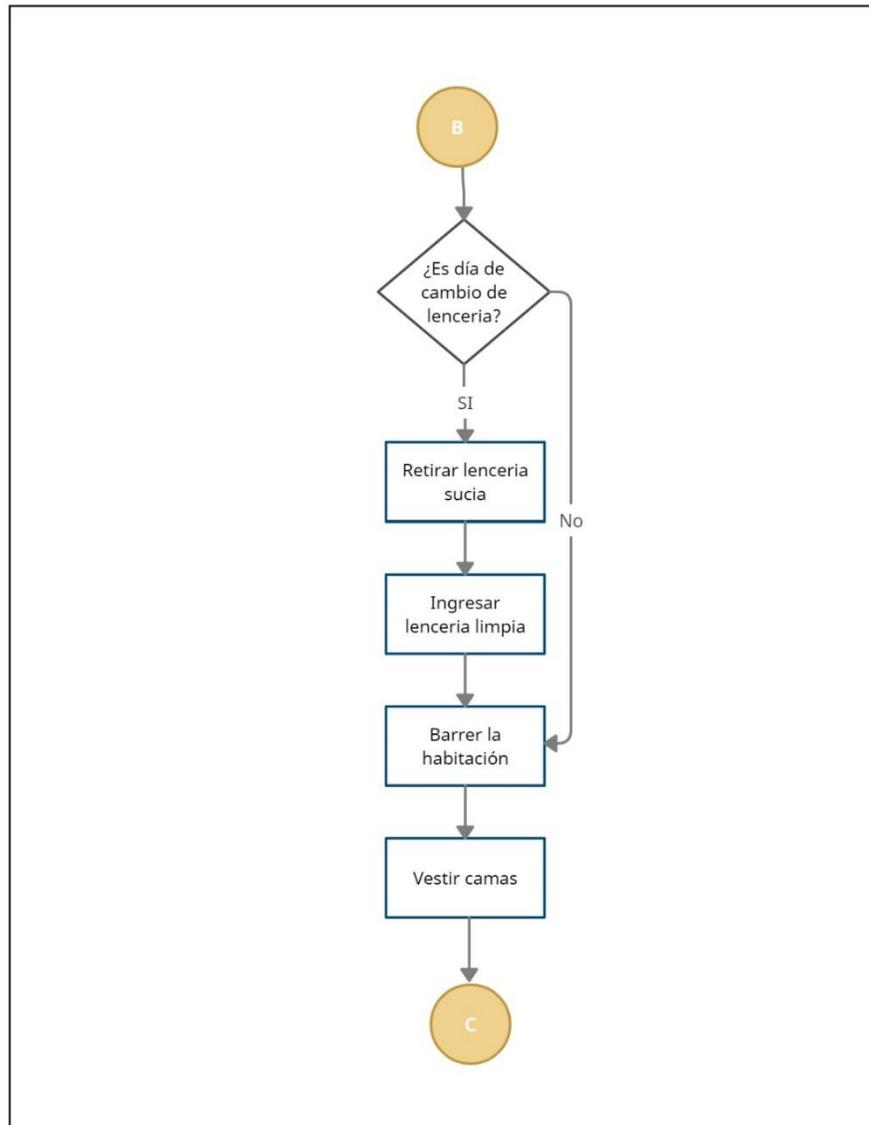


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SERVICIO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES EN EL HOTEL ZUANA BEACH RESORT

Edición: 000

Fecha de Elaboración:
16/03/2022

Página: 1 de 21



Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Ortiz Urbina	Julio Cesar Álvarez Turizo	Carmen Salazar Pérez



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado

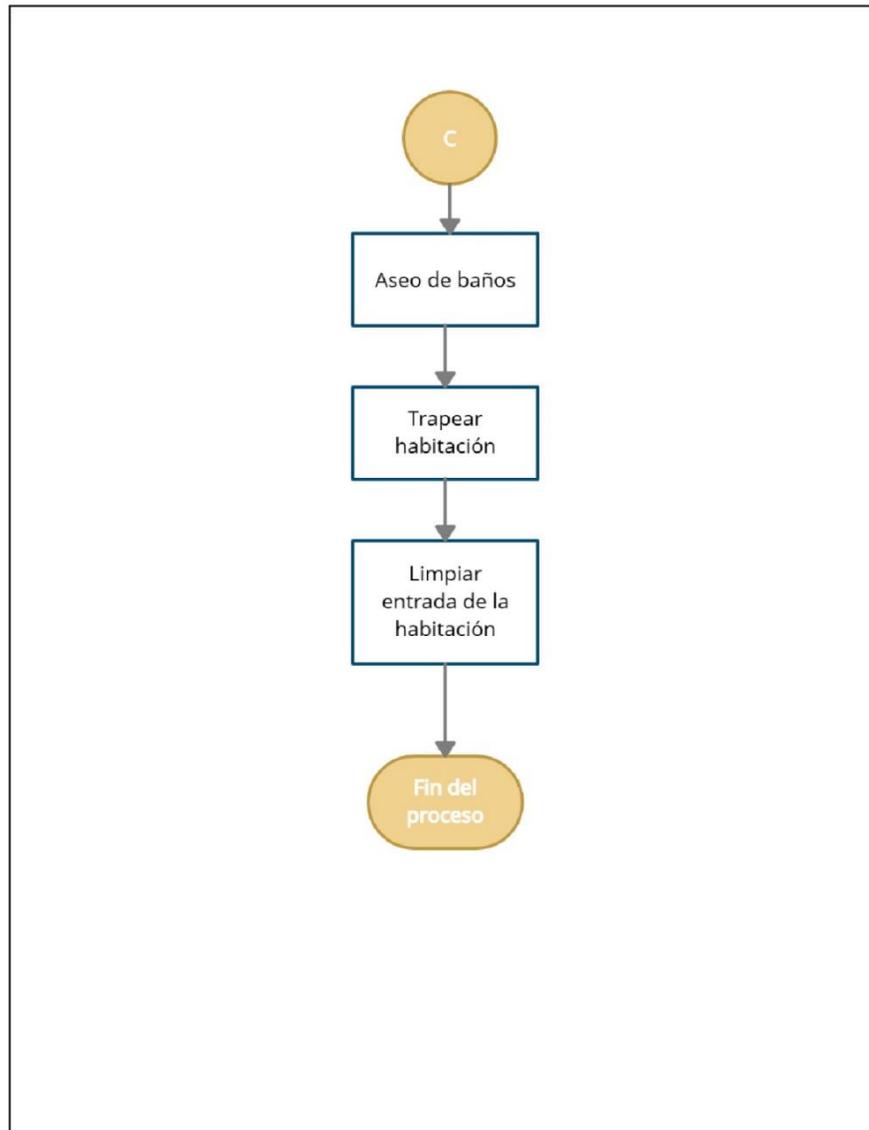


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SERVICIO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES EN EL HOTEL ZUANA BEACH RESORT

Edición: 000

Fecha de Elaboración:
16/03/2022

Página: 1 de 21



Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Ortiz Urbina	Julio Cesar Álvarez Turizo	Carmen Salazar Pérez



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Edición: 000
	SERVICIO DE LIMPIEZA DE	Fecha de Elaboración:
	HABITACIONES EN EL HOTEL ZUANA	16/03/2022
BEACH RESORT	Página: 1 de 21	

6.3. Descripción de actividades: Aseo en Habitación Ocupada

Actividad	Detalle	Ilustración
1. Timbrar	1.1 El auxiliar encargado de la limpieza deberá timbrar 3 veces en la habitación asignada.	
2. Presentación al huésped	2.1 Si el huésped se encuentra en la habitación el colaborador deberá presentarse haciendo uso del lenguaje VEA, teniendo en cuenta el saludo organizacional, “Le saludo desde el corazón” y preguntarle si desea el aseo en ese momento.	
3. Insertar tarjeta maestra	3.1 Si el huésped no se encuentra en la habitación el colaborador tiene la potestad de ingresar a la habitación con respeto insertando la tarjeta maestra.	
4. Ventilar la habitación	Una vez el colaborador haya ingresado a la habitación deberá: 4.1 Abrir cortinas y puerta ventanas.	

Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Ortiz Urbina	Julio Cesar Álvarez Turizo	Carmen Salazar Pérez



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Edición: 000
	SERVICIO DE LIMPIEZA DE	Fecha de Elaboración:
	HABITACIONES EN EL HOTEL ZUANA	16/03/2022
BEACH RESORT		Página: 1 de 21

Actividad	Detalle	Ilustración
5. Ingresar a la habitación: Amenities, productos químicos e implementos necesarios	5.1 Tener listo los amenities, productos químicos e implementos necesarios para realizar la limpieza e ingresarlos a la habitación.	
6. Retirar basura y cambiar bolsas	6.1. Retirar la basura correspondiente de la cocina, baños y vanity y realizar el proceso de reciclaje. 6.2. Colocar bolsas de basura en cocina, vanity y baños. Elementos de protección personal (EPP) 	 
7. Aseo de balcón	7.1. Limpiar barandas, sillas y mesa. 7.2. Aplicar limpia-vidrio a la puerta ventana y pasar un paño por esta. 7.3. Barrer el área del balcón.	
8. Limpiar superficies	8.1. Con un paño húmedo sacar el polvo y limpiar cómodas y mesa de comedor.	

Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Ortiz Urbina	Julio Cesar Álvarez Turizo	Carmen Salazar Pérez



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Edición: 000
	SERVICIO DE LIMPIEZA DE	Fecha de Elaboración:
	HABITACIONES EN EL HOTEL ZUANA	16/03/2022
	BEACH RESORT	Página: 1 de 21

Actividad	Detalle	Ilustración
9. Retirar lencería sucia	9.1. Retirar la ropa de las camas y las toallas de cuerpo, manos y pies. Elementos de protección personal (EPP) 	
10. Ingresar lencería limpia	10.1. Ingresar la ropa de las camas teniendo en cuenta si es King Size, Doble o Sencilla, asimismo, las toallas considerando el número de personas hospedadas.	
11. Barrer la habitación	11.1. Barrer todos los espacios de la habitación (Alcoba, Sala, comedor y cocina)	
12. Vestir camas	12.1. Colocar sabana. 12.2. Colocar sobre-sabana. 12.3. Colocar Cobija. 12.4. Colocar cubrelecho. 12.5. Vestir las almohadas.	

Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Ortiz Urbina	Julio Cesar Álvarez Turizo	Carmen Salazar Pérez



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Edición: 000
	SERVICIO DE LIMPIEZA DE	Fecha de Elaboración:
	HABITACIONES EN EL HOTEL ZUANA	16/03/2022
BEACH RESORT		Página: 1 de 21

Actividad	Detalle	Ilustración
13. Aseo de baños	<p>13.1. Aplicar los productos correspondientes para el lavado de la división de cristal, del sanitario, piso y paredes.</p> <p>13.2. Con una esponja lavar el cristal y asimismo con el cepillo el sanitario.</p> <p>13.3. Lavar el lavamanos.</p> <p>13.4. Lavar papelera.</p> <p>13.5. Con un paño limpiar la madera del vanity.</p> <p>13.6. Limpiar espejos.</p> <p>13.7. Secar la división, sanitario, lavamanos y piso.</p> <p>13.8. Poner bolsas de basura. (bolsas grises para cocina y bolsas blancas para vanity y baño)</p> <p>13.9. Surtir amenities y colocar papel higiénico.</p> <p>13.10. Colocar toallas</p> <p>Elementos de protección personal (EPP)</p>	
14. Trapear la habitación	<p>13.1. Aplicar desinfectante al piso de la habitación.</p> <p>13.2. Trapear el piso.</p>	

Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Ortiz Urbina	Julio Cesar Álvarez Turizo	Carmen Salazar Pérez



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SERVICIO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES EN EL HOTEL ZUANA BEACH RESORT	Edición: 000
		Fecha de Elaboración: 16/03/2022
		Página: 1 de 21

Actividad	Detalle	Ilustración
15. Limpiar entrada de la habitación	15.1. Barrer y trapear la entrada de la habitación. 15.2. Limpiar manija de la puerta	

Nota: Notificar al área de mantenimiento si existe algún funcionamiento anómalo.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Ortiz Urbina	Julio Cesar Álvarez Turizo	Carmen Salazar Pérez



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



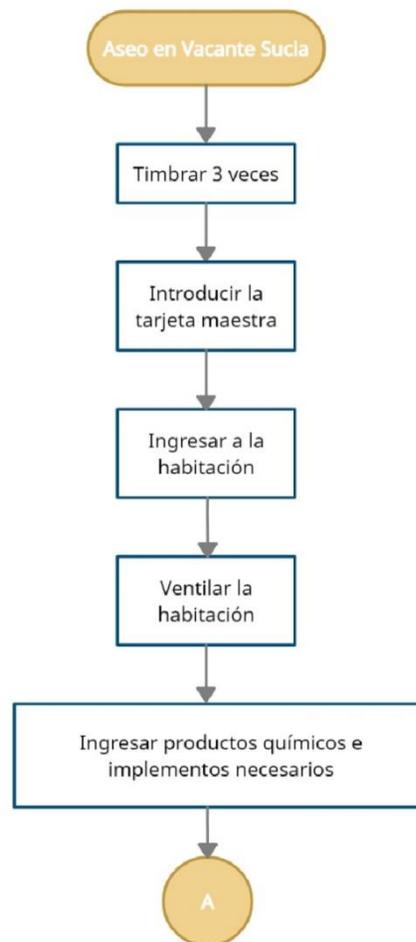
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
SERVICIO DE LIMPIEZA DE
HABITACIONES EN EL HOTEL ZUANA
BEACH RESORT**

Edición: 000

Fecha de Elaboración:
16/03/2022

Página: 1 de 21

6.4. Flujograma Aseo en Vacante Sucia



Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Ortiz Urbina	Julio Cesar Álvarez Turizo	Carmen Salazar Pérez



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado

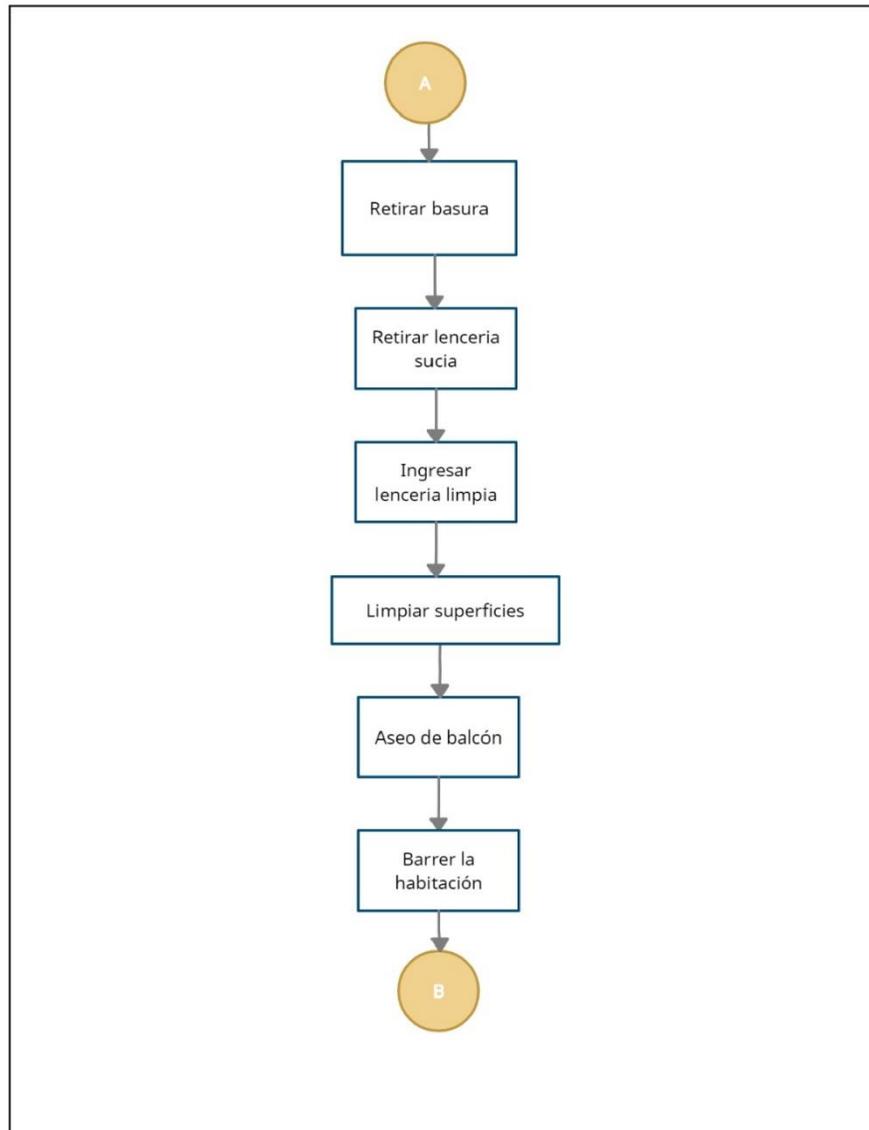


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SERVICIO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES EN EL HOTEL ZUANA BEACH RESORT

Edición: 000

Fecha de Elaboración:
16/03/2022

Página: 1 de 21



Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Ortiz Urbina	Julio Cesar Álvarez Turizo	Carmen Salazar Pérez



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado

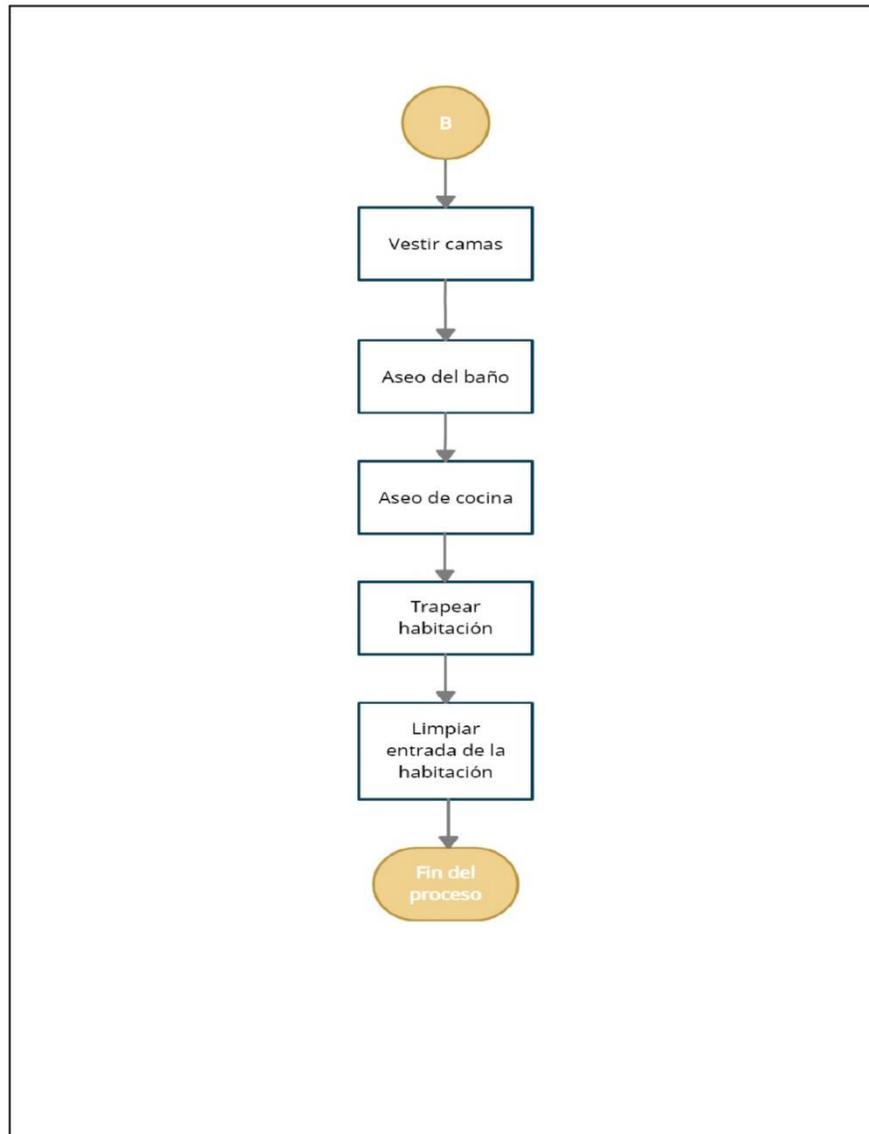


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SERVICIO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES EN EL HOTEL ZUANA BEACH RESORT

Edición: 000

Fecha de Elaboración:
16/03/2022

Página: 1 de 21



Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Ortiz Urbina	Julio Cesar Álvarez Turizo	Carmen Salazar Pérez



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SERVICIO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES EN EL HOTEL ZUANA BEACH RESORT	Edición: 000
		Fecha de Elaboración: 16/03/2022
		Página: 1 de 21

6.5. Descripción de actividades: Aseo en Vacante Sucia

Actividad	Detalle	Ilustración
1. Timbrar	1.1. El auxiliar encargado de la limpieza deberá timbrar 3 veces en la habitación asignada, ya que puede existir un error y el huésped puede estar en la habitación.	
2. Insertar tarjeta maestra	2.1. Ingresar a la habitación.	
3. Ventilar la habitación	3.1. Abrir cortinas y puerta ventanas.	
4. Ingresar productos químicos e implementos necesarios	4.1. Tener listo los productos químicos e implementos necesarios para realizar la limpieza e ingresarlos a la habitación.	

Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Ortiz Urbina	Julio Cesar Álvarez Turizo	Carmen Salazar Pérez



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Edición: 000
	SERVICIO DE LIMPIEZA DE	Fecha de Elaboración:
	HABITACIONES EN EL HOTEL ZUANA	16/03/2022
BEACH RESORT		Página: 1 de 21

Actividad	Detalle	Ilustración
5. Retirar basura	5.1. Retirar basura de cocina y realizar proceso de reciclaje. Elementos de protección personal (EPP) 	
6. Retirar lencería sucia	6.1. Retirar la ropa de las camas y las toallas de cuerpo, manos y pies. Elementos de protección personal (EPP) 	
7. Ingresar lencería limpia	7.1. Ingresar la ropa de las camas teniendo en cuenta si es King Size, Doble o Sencilla, asimismo, las toallas considerando el número de personas hospedadas	
8. Limpiar superficies	8.1. Con un paño húmedo sacar el polvo y limpiar mesitas de noche, cómodas, armarios, mesa de comedor, gavetas, televisor y lámparas.	

Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Ortiz Urbina	Julio Cesar Álvarez Turizo	Carmen Salazar Pérez



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Edición: 000
	SERVICIO DE LIMPIEZA DE	Fecha de Elaboración:
	HABITACIONES EN EL HOTEL ZUANA	16/03/2022
	BEACH RESORT	Página: 1 de 21

Actividad	Detalle	Ilustración
9. Aseo de balcón	9.1. Limpiar barandas, sillas y mesa. 9.2. Aplicar limpia-vidrio a la puerta ventana y pasar un paño por esta. 9.3. Barrer el área del balcón.	
10. Barrer la habitación	10.1. Barrer todos los espacios de la habitación (Alcoba, Sala, comedor y cocina)	
11. Vestir camas	11.1. Colocar sabana. 11.2. Colocar sobre-sabana. 11.3. Colocar Cobija. 11.4. Colocar cubrelecho. 11.5. Vestir las almohadas.	
12. Aseo de baños	12.1. Aplicar los productos correspondientes para el lavado de la división de cristal, del sanitario, piso y paredes. 12.2. Con una esponja lavar el cristal y asimismo con el cepillo el sanitario. 12.3. Lavar el lavamanos. 12.4. Lavar papelería. 12.5. Con un paño limpiar la madera del vanity.	

Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Ortiz Urbina	Julio Cesar Álvarez Turizo	Carmen Salazar Pérez



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Edición: 000
	SERVICIO DE LIMPIEZA DE	Fecha de Elaboración:
	HABITACIONES EN EL HOTEL ZUANA	16/03/2022
BEACH RESORT		Página: 1 de 21

Actividad	Detalle	Ilustración
12. Aseo de baños	12.6. Limpiar espejos. 12.7. Secar la división, sanitario, lavamanos y piso. 12.8. Poner bolsas de basura. (bolsas grises para cocina y bolsas blancas para vanity y baño) 12.9. Surtir amenities y colocar papel higiénico. 12.10. Colocar toallas. Elementos de protección personal (EPP) 	
13. Aseo en cocina	13.1. Lavar nevera. 13.2. Lavar cristalería y limpiar estantería parte de arriba. 13.3. Lavar ollas y limpiar estantería parte de abajo. 13.4. Lavar y limpiar electrodomésticos (Estufa, horno microondas, horno tostador, cafetera, campana extractora y licuadora) 13.5. Lavar lavaplatos 13.6. Limpiar mesones	
14. Trapear la habitación	14.1. Aplicar desinfectante al piso de la habitación. 14.2. Trapear el piso.	

Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Ortiz Urbina	Julio Cesar Álvarez Turizo	Carmen Salazar Pérez



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SERVICIO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES EN EL HOTEL ZUANA BEACH RESORT

Edición: 000

Fecha de Elaboración:
16/03/2022

Página: 1 de 21

Actividad	Detalle	Ilustración
15. Limpiar entrada de la habitación	15.1. Barrer y trapear la entrada de la habitación. 15.2. Limpiar manija de la puerta.	

Nota: Notificar al área de mantenimiento si existe algún funcionamiento anómalo.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Ortiz Urbina	Julio Cesar Álvarez Turizo	Carmen Salazar Pérez