

TÍTULO DE INFORME:

**DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL HOTEL ZUANA
BEACH RESORT S.A.**

PRESENTADO POR:

Laura Isabella Esparza Bautista

Código:

2016116034

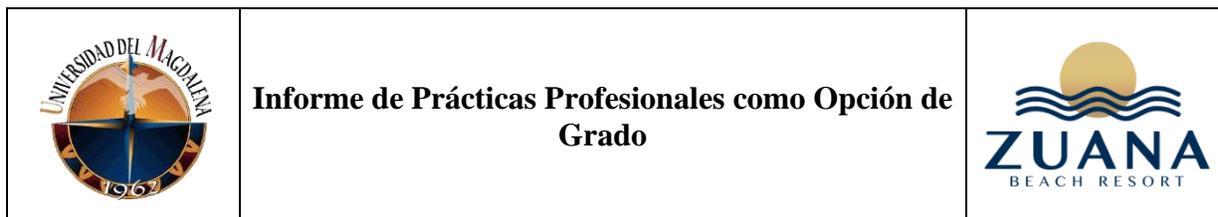
PRESENTADO A:

Lisneys Danellis Rosellón Barros

Melany Melissa Varela Montero
Jefe inmediato empresa

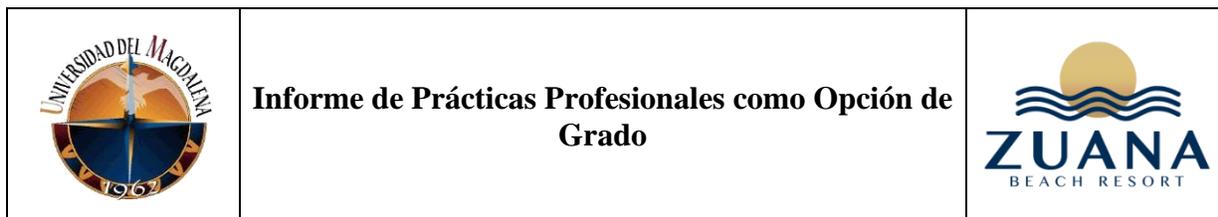
**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE INGENIERÍA
INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Fecha de entrega: 10/09/2021



Contenido

1.	PRESENTACIÓN.....	4
2.	OBJETIVOS Y/O FUNCIONES.....	5
2.1.	Objetivo General:	5
2.2.	Objetivos Específicos:	5
2.3.	Funciones del practicante en la organización:	5
3.	JUSTIFICACIÓN:	6
4.	GENERALIDADES DE LA EMPRESA:	7
4.1.	RESEÑA HISTÓRICA.....	8
4.2.	MISIÓN	9
4.3.	VISIÓN	9
4.4.	VALORES	10
4.5.	MAPA DE PROCESOS	12
4.6.	POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	13
4.7.	TURNOS DEL HOTEL ZUANA BEACH RESORT.....	14
4.8.	ORGANIGRAMA	15
4.9.	SITUACIÓN ACTUAL.....	16
5.	BASES TEÓRICAS RELACIONADAS	20
6.	DESARROLLO DE ACTIVIDADES:.....	21
6.1.	DIAGNÓSTICO INICIAL	21
6.2.	ANÁLISIS DE PROCESOS	23
6.3.	CONDOR SUITE	24
7.	CRONOGRAMA:.....	25
8.	PRESUPUESTO.....	25
9.	CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS.....	26
10.	BIBLIOGRAFÍA	27
	Referencias.....	27
	ANEXOS	28



TABLAS DE ILUSTRACIONES

TABLA DE ILUSTRACIONES

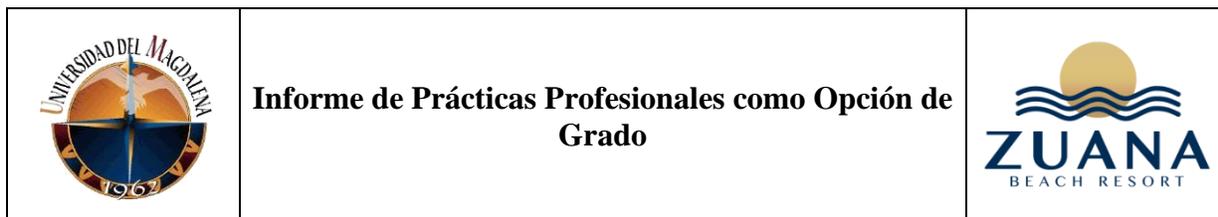
<i>Ilustración 1 Generalidades de la empresa</i>	7
Ilustración 2 Misión del Hotel Zuana Beach Resort.	9
Ilustración 3 Valores Corporativos.	10
Ilustración 4 Mapa de Procesos	12
Ilustración 5 Organigrama del Hotel Zuana Beach Resort.	15

TABLA DE DIAGRAMAS

Diagrama 1: Diagrama Ishikawa	17
Diagrama 2: Árbol de problema.	19

TABLAS

Tabla 1: Turnos del Hotel Zuana Beach Resort.....	14
Tabla 2: Diagnóstico de la Gestión Documental del Hotel Zuana.....	22
Tabla 3: Cronograma de actividades.....	25
Tabla 4: Presupuesto.	25



1. PRESENTACIÓN

El Hotel Zuana, es un reconocido hotel que hace parte del Grupo Bolívar y se encuentra ubicado en la ciudad de Santa Marta. Desde el año 2017 se trazó el plan de contribuir en la preservación y uso adecuado de los recursos de la ciudad de Santa Marta, ya que es el territorio donde se encuentra ubicado y puede desarrollar su actividad. Por tal motivo se crearon 9 programas de sostenibilidad con los cuales se ha conseguido evaluar y controlar muchos de los impactos que generan los servicios que allí se prestan, fue así como consiguieron la certificación NTS-TS (Norma Técnica Sectorial-Turismo Sostenible) 002 “Requisitos de Sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedaje” y el Sello Ambiental Colombiano y, además, cuentan con el certificado Blue Flag en su playa concesionada. Todos estos factores son atractivos para los huéspedes alrededor del mundo que son cada vez más conscientes de la importancia del medio ambiente. Sin embargo, actualmente no cuentan con un Sistema de Gestión de Calidad consolidado, y desde las diferentes áreas de la compañía, se ha generado la necesidad de contar con la definición de los procesos y su respectiva documentación, para llevar a cabo una planeación y ejecución de actividades coherente y organizada en todo el Hotel, así como la identificación de acciones de mejora en los diferentes procesos que allí se desarrollan. La certificación en la norma ISO 9001 para la familia Zuana complementaría toda la gestión que se está realizando, para que el Hotel sea reconocido y preferido por las familias y personas que buscan la mejor opción para pasar temporadas de descanso, ya que permitirá conocer y estandarizar los procesos para que sean más eficientes.

Es así como este proyecto, que pretende contribuir con el diseño de la base documental del Sistema de Gestión de Calidad, ayudará a implementar acciones de mejora y definir la manera óptima de realizar la documentación de las actividades y procedimientos en los procesos del Hotel Zuana Beach Resort S.A, velando siempre por el bienestar de colaboradores y huéspedes, y fortalecerá la atracción y fidelización de nuevos consumidores.

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

2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES

2.1. Objetivo General:

Diseñar el procedimiento de Gestión Documental, que permitirá realizar los documentos controlados de los procesos del Hotel, los cuales representarán la base para una futura implementación y certificación en la norma ISO 9001.

2.2. Objetivos Específicos:

- Realizar el diagnóstico inicial de los procesos y documentos utilizados en el área de Sistemas Integrados de Gestión de la compañía.
- Analizar los procesos del Hotel para elaborar un procedimiento de Gestión Documental acorde a las necesidades específicas de la compañía.
- Promover el uso del software Condor Suite para la definición y manejo de formatos, actas y demás documentos controlados.

2.3. Funciones del practicante en la organización:

- Apoyar en el área de Sistemas Integrados de Gestión.
- Capacitar a contratistas, temporales, y colaboradores nuevos, en cuanto a los protocolos de bioseguridad, programas y políticas de sostenibilidad y seguridad y salud en el trabajo.
- Actualización y creación de documentos en el Hotel, según la normatividad vigente.
- Apoyar en el análisis de los procesos del Hotel, para identificar y proponer acciones de mejora.
- Apoyo ocasional en el área de Talento Humano (entrega de dotaciones e incentivos y su respectivo inventario).

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

3. JUSTIFICACIÓN:

En el segundo trimestre del presente año, durante un periodo de observación considerable, se encontró que en el Hotel Zuana no existe una documentación clara, concisa y pertinente para los procesos que allí se desarrollan, lo que en múltiples ocasiones dificulta o retrasa algunos procesos, por ejemplo la contratación de nuevos cargos, con características o requerimientos específicos de vinculación y entrenamiento; metodologías para planear, ejecutar y mejorar continuamente aquellos procesos misionales que generan utilidades a la compañía, poco uso a algunos programas y softwares adquiridos y pagados actualmente por la empresa, que serían de gran ayuda si se emplearan para manejar los documentos que existen y aquellos que se creen a futuro. No existe actualmente estandarización en las actividades y procedimientos que se realizan en el Hotel, lo que los sujeta a variaciones según el colaborador que realice la operación, mayores tiempos muertos, presencia de cuellos de botella, y acciones de mejora no identificadas. De esta necesidad nace este proyecto, que busca contribuir en el desarrollo de una base documental idónea, mediante un procedimiento general de Gestión Documental, dirigido a todos aquellos procesos y áreas con los que cuenta la compañía, lo que les facilitará el establecimiento de una base sólida para su SGC, a partir de la cual conseguirán a largo plazo la certificación en la norma ISO 9001.

Una empresa que no tenga claridad en sus procesos, que no regule y planifique las estrategias más convenientes para el desarrollo de sus actividades, tendrá más dificultades a la hora de retroalimentarse y mejorar periódicamente, lo que le puede representar mayores tiempos de operación y costos, que repercuten tanto en sus colaboradores y utilidades, como en el servicio, agilidad y calidad que percibe el huésped y cliente.

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

4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA:

Ilustración 1 Generalidades 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

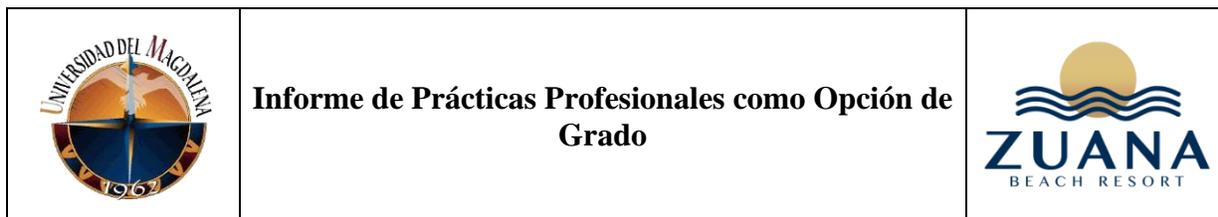


Antigüedad operacional: 22 años
Número de empleados: 385
Actividad económica: 2551101: Alojamiento en "hoteles", "hostales" y "aparta hoteles" Hospedaje día a día

Sucursales

 Medellín Calle 5 SUR # 25 – 181 Apto 202 3006151921	 Anapoima 800 metros Vía san Antonio 3203059658	 Bogotá Calle 134 # 72 - 31 3793939
---	--	---

Fuente: Información proporcionada por el Hotel Zuana.



4.1. RESEÑA HISTÓRICA

El Hotel Zuana Beach Resort hace parte del reconocido Grupo Bolívar, el cual tiene una trayectoria que ya supera los 50 años, haciéndolo merecedor de reconocimiento en nuestro país. Las empresas que componen este sólido grupo y brindan soporte al Hotel 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. (Lopez, s.f.) (Handle.Net, s.f.)

En el año 1994 la Familia Bolívar materializa su proyección de incursionar en el sector turístico empleando la modalidad de tiempo compartido, y es allí donde nace la sociedad C.B. Hoteles & Resorts, cimentando en la ciudad de Santa Marta, el complejo turístico denominado “Zuana Beach Resort”, el cual goza de la mayor categoría y reconocimiento, siendo elegido en múltiples ocasiones como el mejor lugar para descansar y vacacionar en la ciudad. (Lopez, s.f.) (Handle.Net, s.f.)

“La casa de los Arhuacos 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.” (Lopez, s.f.) (Handle.Net, s.f.)

El nombre de Zuana se decidió tomar como nombre del Resort, buscando que la ley de la cultura Arahuaca de la naturaleza, el descanso y de las cosas hermosas, sea también una ley para cada uno de los socios, para toda la vida. (Lopez, s.f.) (Handle.Net, s.f.)

	<h2>Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</h2>	
---	--	---

4.2. MISIÓN

Ilustración 2 Misión del Hotel Zuana Beach Resort.



Fuente: Área de Mercadeo y Ventas. (Grupo Bolívar, 2013)

4.3. VISIÓN

Ilustración 2: Visión Hotel Zuana Beach Resort.



Fuente: Área de Mercadeo y Ventas. (Grupo Bolívar, 2013)

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

4.4. VALORES

Ilustración 3 Valores Corporativos.



Fuente: Área de Mercadeo y Ventas. (Grupo Bolívar, 2013)

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. (Lopez, s.f.) (Grupo Bolívar, 2013)

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

RESPE TO

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. (Lopez, s.f.) (Grupo Bolivar, 2013)

HONESTIDAD

Enriquecemos la vida con integridad porque:

- Somos correctos, veraces y transparentes en nuestra acciones e interacciones.
- Nos comportamos con integridad y carácter.
- Somos leales a nuestras empresas y a nuestros principios y valores que profesamos. (Lopez, s.f.) (Grupo Bolivar, 2013)

ALEGRÍA, ENTUSIASMO Y BUEN HUMOR

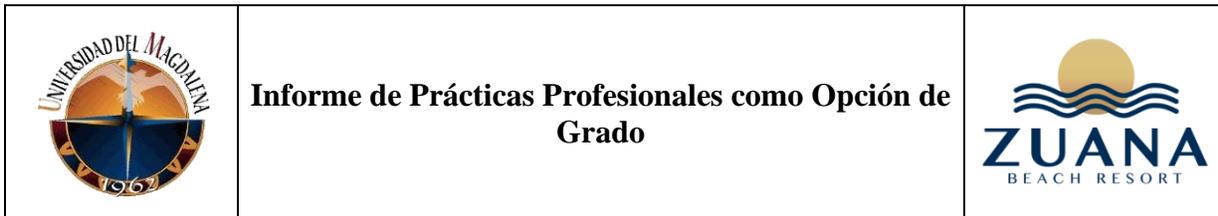
Enriquecemos la vida con integridad porque:

- 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. (Lopez, s.f.) (Grupo Bolivar, 2013)

EQUIDAD

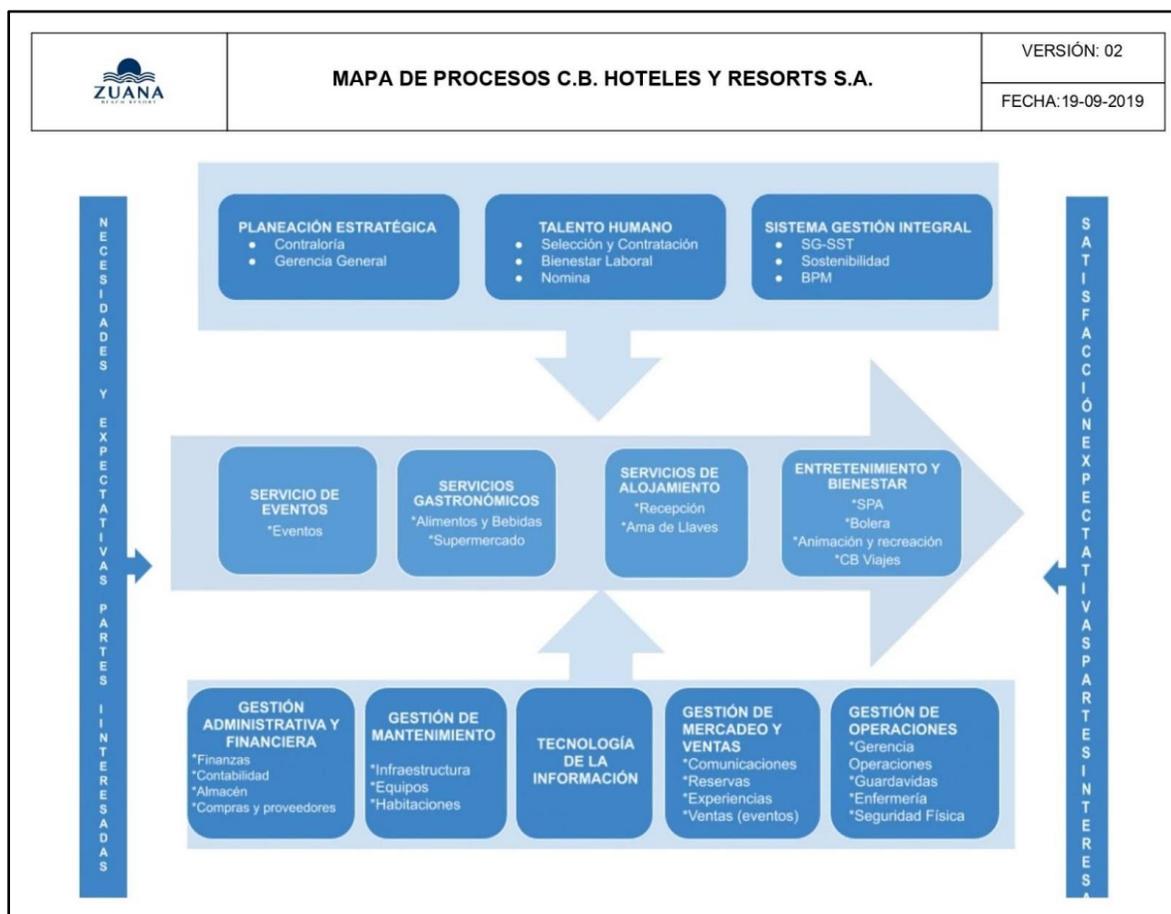
Enriquecemos la vida con integridad porque:

- 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. (Lopez, s.f.) (Grupo Bolivar, 2013)

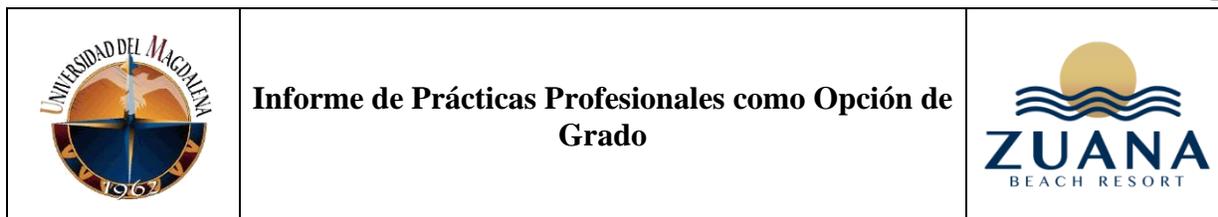


4.5. MAPA DE PROCESOS

Ilustración 4 Mapa de Procesos



Fuente: Sistemas Integrados de Gestión.



4.6. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Ilustración 5: Política de Seguridad y salud en el trabajo Hotel Zuana.

	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Código: SST-PLT-0006
		Versión: 03
	POLITICA	Fecha: 09/02/2018

CB HOTELES Y RESORTS S.A., es una empresa privada dedicada a la prestación de servicios hoteleros y turísticos con domicilio principal en la ciudad de Santa Marta, para ella, el bienestar integral de sus colaboradores es fundamental para la prestación de un servicio de calidad, por lo tanto se compromete en velar por la seguridad y salud de su talento humano mediante la implementación y mejora del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), cumpliendo los siguientes objetivos:

- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos, comprometiéndose con los respectivos controles.
- Proteger la seguridad y salud de todos sus colaboradores, mediante la mejora continua del Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Cumplir con la normatividad nacional vigente aplicable en materia de Riesgos Laborales.
- Establecer una cultura de autocuidado en colaboradores, contratistas y trabajadores en misión garantizando las condiciones de seguridad y salud en el trabajo acorde a sus labores, promocionando un estilo de vida saludable y pausas activas durante la jornada laboral.
- Prevenir cualquier conducta de acoso laboral, promoviendo la sana convivencia, los valores corporativos y el código de ética de la empresa.

El funcionamiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo contara con el apoyo del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) y del Comité de Convivencia Laboral y su alcance abarca a todos los centros de trabajo de la empresa, contratistas y trabajadores en misión.

CB HOTELES Y RESORTS S.A. Brinda a sus colaboradores la infraestructura, herramientas, equipos y Elementos de Protección Personal e Individual necesarios para ejecutar las labores asignadas en su puesto de trabajo, a fin de evitar toda posible causa de accidentes de trabajo o enfermedades laborales.

Cualquier incumplimiento o violación de lo establecido en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) será considerado como falta grave.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.


DANIEL AUGUSTO CABRALES MÉNDEZ
 Representante Legal
 CB Hoteles y Resorts S.A.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Julio Cesar Alvarez Turizo Gestor de Calidad	Daniel Augusto Cabrales Méndez Gerente General	Daniel Augusto Cabrales Méndez Gerente General

Fuente: Manual de SST

La política de SST está publica en tres carteleras interna para consulta del personal (Lavandería, Comedor de personal y entrada a cocina principal), así mismo se le da a conocer en la inducción

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

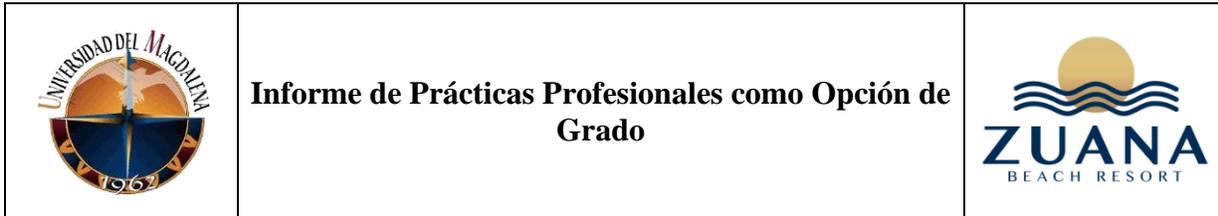
al nuevo colaborador (*Formato de inducción en SST*), igualmente se les socializa a los miembros del COPASST lo cual queda registrado en el acta de la reunión, también se le da a conocer a los colaboradores cuando existen cambios sustanciales en el proceso de reinducción. Esta política es evaluada anualmente por la alta dirección y se evidenciará en el encabezado del documento. La actualización del documento también se socializa vía correo electrónico desde el correo comunicaciones@zuana.com.co y a través de la cartelera digital (televisor). (Lopez, s.f.)

4.7. TURNOS DEL HOTEL ZUANA BEACH RESORT

Tabla 1: Turnos del Hotel Zuana Beach Resort

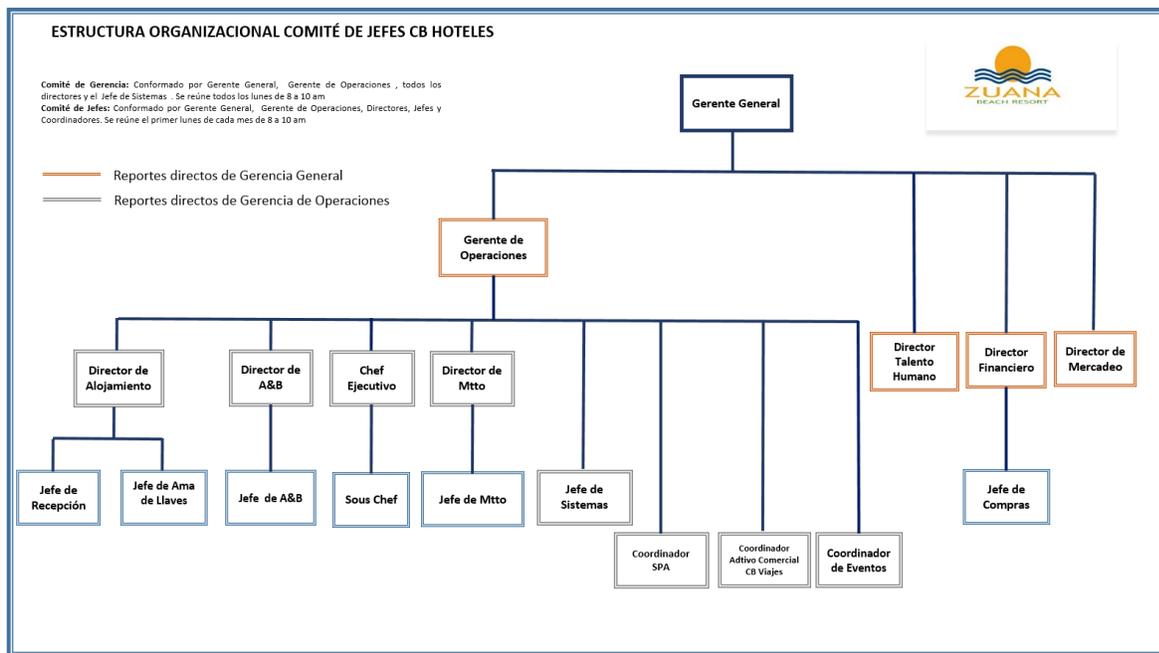
GRUPO	TURNO	HORARIOS		
Administrativos	9	08:00 am – 06:00 pm Lunes a viernes 09:00 am – 12:00 m sábados		
			1	06:30 am – 03:00 pm
			2	02:30 pm – 11:00 pm
			3	11:00 pm – 07:00 am
			4	08:00 am – 04:30 pm
			5	07:00 am - 07:00 pm
			6	07:00 pm - 07:00 am
			7	08:30 am – 05:00 pm
			8	09:30 am – 06:00 pm
			10	09:00 am – 01:00 pm
			11	10:30 am – 07:00 pm
			12	05:30 am – 02:00 pm
			13	06:30 am – 10:30 am 04:00 pm – 08:30 pm
			14	9:30 am – 2:00pm 4:30 pm – 9:00 pm
			15	10:30 am – 3:00 pm 6:30 pm – 10:00 pm
			18	04:30 pm – 01:00 am
			19	01:30 pm – 09:30 pm
			20	11:30 am – 08:00 pm
			21	1:30 pm – 10:00 pm
			22	10:00 am – 6:30 pm
			23	11:30 am – 8 pm
			24	10:30 am – 3:00 pm
			25	4:00 am – 12:30 pm
			26	9:00 am – 5:30 pm
			27	5:30 pm – 2:00 am
			28	6:00 am – 2:30pm
			29	12:00 pm – 8:30pm
			30	5:00 am – 1:30 pm
			31	4:00 pm – 10:00 pm
			32	4:30 am – 1:00 pm
			33	7:00 am – 5:00 pm
			34	11:00 am – 7:00 pm
			35	12:00 pm – 4:30 pm
			36	7:30 am – 3:30 pm

Fuente: Área de Talento Humano



4.8. ORGANIGRAMA

Ilustración 5 Organigrama del Hotel Zuana Beach Resort.



Fuente: Manual de SST.

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

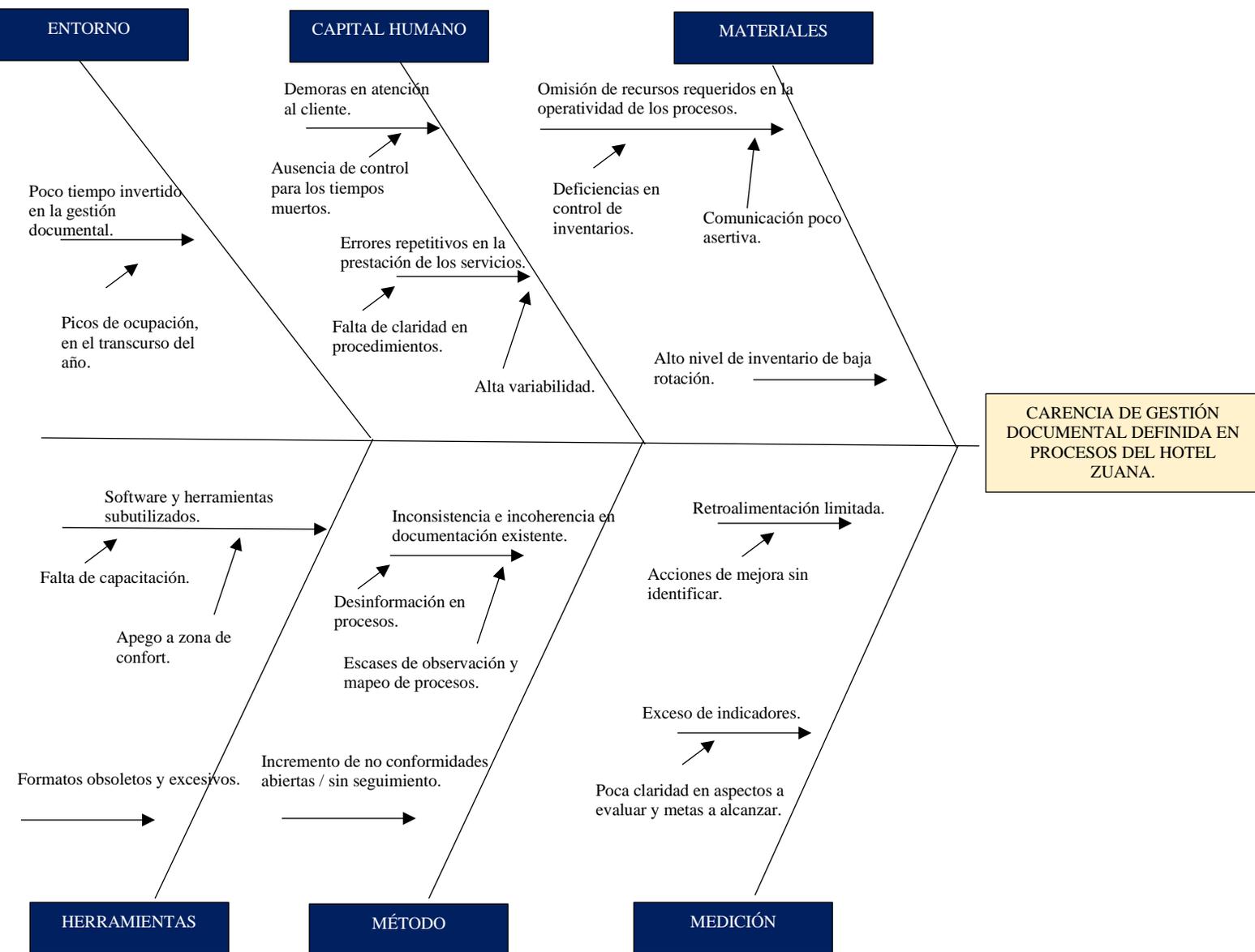
4.9. SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente en el Hotel Zuana existe obsolescencia en múltiples documentos. Durante la etapa de diagnóstico se revisó la base de datos con los documentos corporativos, que se encuentran en la plataforma virtual Google Drive, y se encontró que hay muchos procesos que no han definido y documentado sus actividades y procedimientos, y existen otros que se encuentran incompletos y con diversas versiones (Año 2013, 2015 y/o 2020).

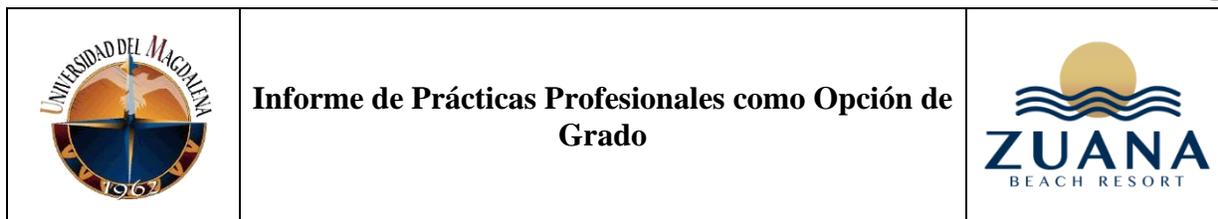
Un caso específico fue la ausencia de procedimiento en Talento Humano, documento que era requerido para elaborar instructivos de contratación y se hizo necesario para dar cumplimiento a la normatividad del Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV) que se está diseñando en el periodo actual y hace parte del cumplimiento de la normatividad legal vigente en materia de SST.

Otro ejemplo destacable es la ausencia de estandarización en el proceso de Alojamiento, lo cual representa variación en el desarrollo de las actividades que este comprende y por tanto diferencias considerables en los resultados que se obtienen por el desempeño de distintos colaboradores. Todo esto debido a que una causa común, descrita como: “***Carencia de Gestión Documental Definida en los Procesos del Hotel Zuana***”.

Diagrama 1: Diagrama Ishikawa



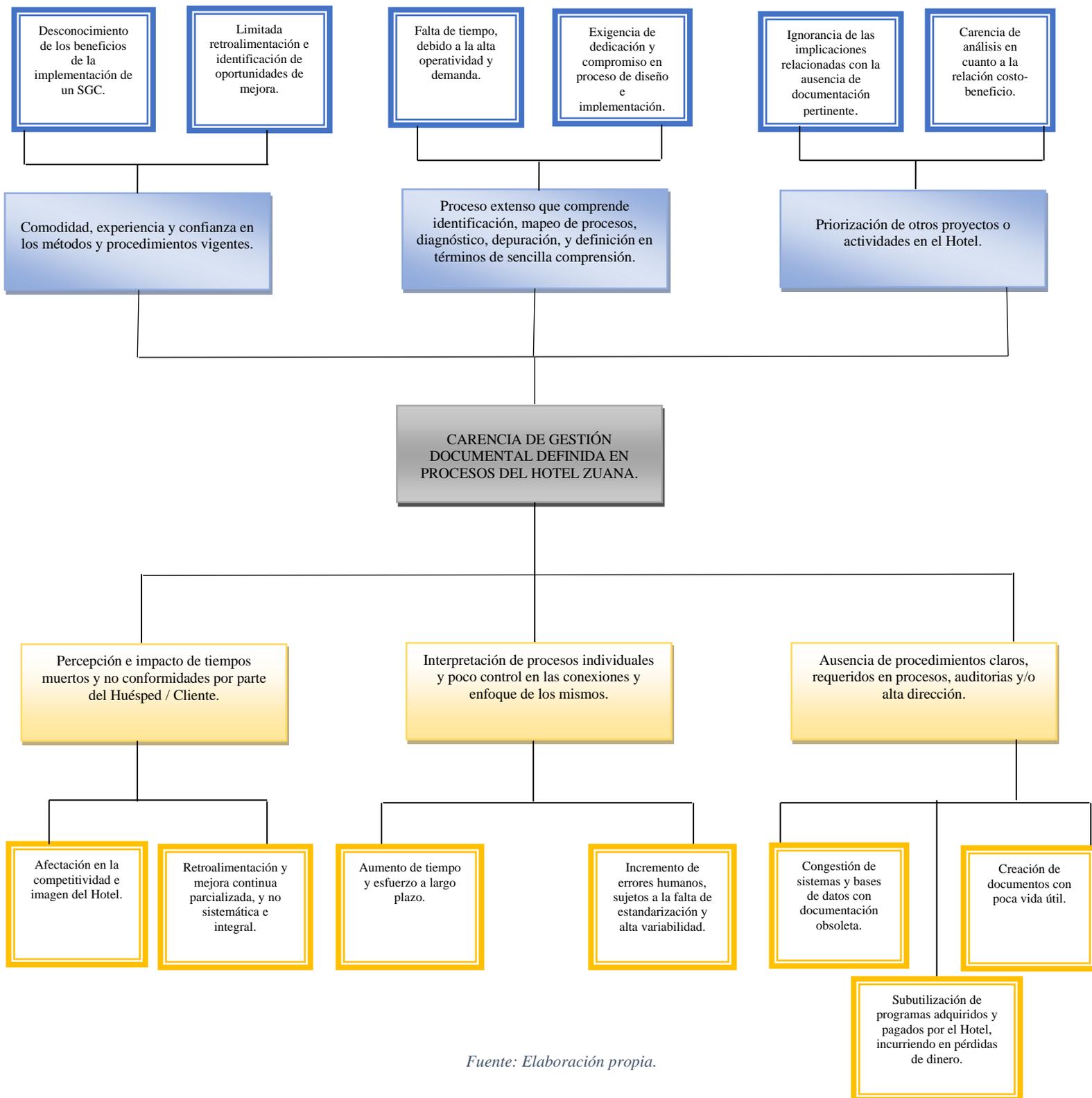
Fuente: Elaboración propia.



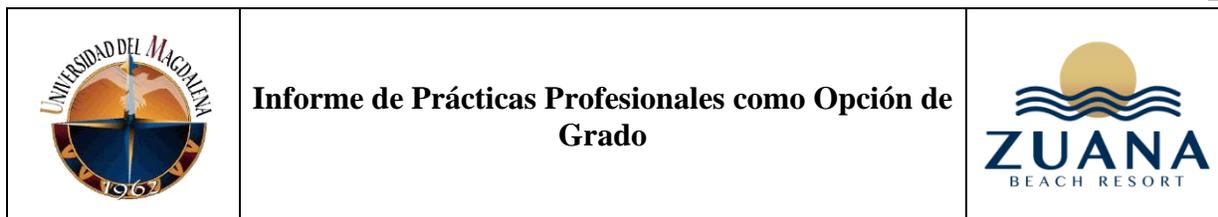
Buscando ahondar en las posibles causas y consecuencias de la situación que se presenta en la empresa respecto a la gestión documental, se realiza también un árbol del problema (ver Diagrama 2), que en conjunto con el Diagrama Ishikawa (ver Diagrama 1) nos permiten identificar que existe también un listado de documentos muy robusto, que contiene formatos, actas, alcances de proceso, procedimientos y demás tipos de documentos controlados, que no tienen vigencia actualmente, están desactualizados o repetidos y no generan claridad al momento de emplearse. Además, se paga actualmente el programa Condor Suite, una herramienta que beneficiaría el control de la documentación, pero no existe la capacitación pertinente en los colaboradores y por tanto no se está sacando el máximo provecho al mismo, lo cual representa costos a la empresa y pérdida de eficiencia.

Con respecto a la baja estandarización de procesos mencionada anteriormente, se evidencia que la alta variabilidad afecta la percepción de la calidad y experiencia de servicio que reciben unos huéspedes con respecto a otros, debido al cambio de método que realiza cada colaborador, y puede representar un aumento de PQR's o disminuir el alto nivel de satisfacción que generalmente obtienen los huéspedes del Hotel. Además, al analizar y definir la mejor manera de realizar cada procedimiento, no solo se vela por la satisfacción del cliente externo, sino también la del cliente interno, al disminuir tiempos muertos, verificar su seguridad e inculcar la cultura de autocuidado y bienestar.

Diagrama 2: *Árbol de problema.*



Fuente: *Elaboración propia.*



5. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS

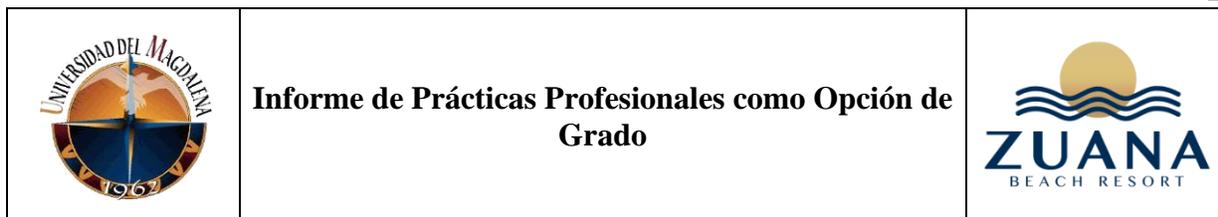
Muchas compañías no consideran necesaria la adopción de un sistema de gestión de la calidad, pues encuentran seguridad en los métodos que llevan desarrollando por años, y consideran que les ha funcionado para sostener una compañía. Surgen entonces las siguientes interrogantes: ¿Realmente están marcando una diferencia en el mercado que se desempeñan con su actividad y gestión? ¿Generan en sus clientes un vínculo, que garantice una recompra? ¿Están generando valor continuamente? ¿Qué tan sencillo les resultaría relacionarse con otras empresas tanto nacionales como internacionales? Adoptar normas internacionales como la ISO 9001 es, tal como lo dice textualmente la Norma: “una decisión estratégica para cualquier organización, que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2015)

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

- a) La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados”. (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2015)

Es importante entonces intentar definir el concepto de calidad, y como podrían estarla percibiendo actualmente muchos establecimientos de alojamiento. (Zeitharnl, 1988), describe la calidad percibida como la evaluación global, (similar a una actitud) que el consumidor realiza sobre el nivel de excelencia o superioridad del servicio ofrecido por una determinada organización (Docplayer, 2021). Otro autor destacado en temas de calidad, (Ishikawa, 1986) menciona que “De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.” Esto nos muestra que, además de brindarle al cliente un producto que satisfaga sus necesidades a un precio justo, la calidad debe trascender a las diferentes partes que componen la organización y gestionar cada una de ellas para obtener un enfoque integral de la calidad en la compañía.

Proporcionar niveles de calidad excelentes, se ha convertido en uno de los factores que determinan el éxito de las empresas que prestan servicios de alojamiento. Hasta la fecha, la mayoría de los esfuerzos se han centrado en cuestiones prácticas y puntuales acerca de cómo proporcionar el mejor servicio hotelero, aunque también existen avances en la



conceptualización y medida de la calidad. Se ha dedicado poco esfuerzo, en nuestro país, a mejorar la comprensión de la naturaleza del fenómeno de la calidad, su estructura y la forma más adecuada de medirla. Hasta la fecha no se dispone de una base de conocimiento sistemático que pueda ayudar, no tanto a la mejora individual de determinadas empresas, sino al desarrollo global del sector turístico. (Car los Falces Delgado, 1999) (Docplayer, 2021)

Finalmente, entendiendo lo que implica el concepto de calidad en las empresas, se concluye que existe relación entre la intención de compra, la lealtad de los clientes y la calidad de servicio, así como estos dos últimos causan la intención de compra. Por lo que un dueño de hotel debe de estar consciente de la calidad de servicio que brinda, repercute en la lealtad que tengan sus clientes y con ello su intención de compra, es decir, de alojarse y utilizar los servicios de ese hotel o cadena de hotel (SciELO México , 2004) (Vidrio-Barón, Rebolledo-Mendoza, & Galindo-Salvador, 2020), y se destaca que de los pasos iniciales para adoptar un Sistema de Gestión de la Calidad es tener una documentación clara y definida, que dicte las pautas de los procesos y actividades que se desarrollaran en la operación, de manera que se obtenga el resultado esperado, independientemente del personal que la desempeñe, se conozca claramente las funciones y responsabilidades de cada parte implicada, se facilite la integración de nuevos actores a la empresa, y se aporte valor al servicio.

6. DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

6.1. DIAGNÓSTICO INICIAL

El paso inicial para el desarrollo del proyecto fue revisar los numerales de la norma ISO 9001 que correspondieran al alcance que se ha definido en el proyecto, los documentos que debe tener la empresa en sus procesos y los requisitos de cada uno. Posteriormente, se identificó la existencia de dichos documentos en el Hotel Zuana, su completitud y actualización. Se obtuvo los siguientes resultados:

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

Tabla 2: Diagnóstico de la Gestión Documental del Hotel Zuana

DIAGNÓSTICO GESTIÓN DOCUMENTAL HOTEL ZUANA					
NUMERAL DE LA NORMA	REQUISITOS	DOCUMENTO EXISTENTE	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
4.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.	Definición de la Misión Organizacional.	Análisis estratégico de la Misión y Visión.	FALSO	Parcial	No cumple las especificaciones.
	Definición de la Visión Organizacional.		FALSO	Parcial	
	Evaluar factores positivos y/o negativos.	Matriz FODA cruzada.	FALSO	Parcial	Aspectos desactualizados internos y externos.
	Evaluar Factores externos.		FALSO	Parcial	
	Evaluar Factores internos.		FALSO	Parcial	
	Comunicaciones en el sistema.	Matriz de comunicaciones.	VERDADERO	Total	
4.2 NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS.	Partes interesadas pertinentes para el SGC.	Matriz de Partes Interesadas.	VERDADERO	Total	
	Requisitos de las partes interesadas para el SGC.		VERDADERO	Total	
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SGC.	Definir productos y servicios cubiertos.	Alcance de servicio del SGC.	FALSO	Nulo	No existe el documento para el SGC, solamente para el área de SST y algunos procesos del Hotel, los cuales están incompletos y/o desactualizados, pues se encuentran en 3 tipos de formatos diferentes (versiones 2013,2015,2020).
	Documentarse.		FALSO	Nulo	
4.4.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS.	Definir los procesos de la organización.	Mapa de procesos	FALSO	Parcial	Procesos desactualizados, identificación de procesos errada.
	Determinar las entradas y salidas de cada proceso.	Formato de Caracterización de Procesos.	FALSO	Parcial	Formato con información incompleta/inconclusa.
	Determinar la secuencia e interacción de los procesos.		FALSO	Parcial	
	Determinar mediciones e indicadores de desempeño.	Procedimiento de Proceso.	FALSO	Parcial	No se han documentado los indicadores de procesos.
	Determinar y asegurar la disponibilidad de recursos.		FALSO	Parcial	No se han gestionado los procedimientos completos y actualizados.
	Asignar responsables y autoridades de procesos.		FALSO	Parcial	
	Evaluar los procesos e implementar las mejoras necesarias.		FALSO	Parcial	

Fuente: Elaboración propia

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

6.2. ANÁLISIS DE PROCESOS

En esta etapa se realizó un análisis de tiempos y movimientos en procesos misionales del Hotel Zuana, donde se analizaron los métodos que se estaban aplicando en las actividades correspondientes a cada proceso, y el nivel de coherencia con los estándares que exige el hotel para las mismas.

El paso inicial fue la toma de tiempo en campo, se tomaron muestras con diferentes operarios, todos seleccionados de manera aleatoria. Al finalizar la recolección de muestras, se consolidó la información mediante el diagrama VSM (Value Stream Mapping) que permite recolectar los tiempos de ciclo, tiempos ociosos y de descanso, orden de actividades y transportes; todo con el objetivo de identificar oportunidades de mejora que generen mayor eficiencia en la operatividad.

Además, los resultados obtenidos no solo arrojaron hallazgos importantes para el área de Calidad sino también de Seguridad y Salud en el Trabajo y Sostenibilidad, abarcando un enfoque integral en los Sistemas Integrados de Gestión (SIG) de la compañía.

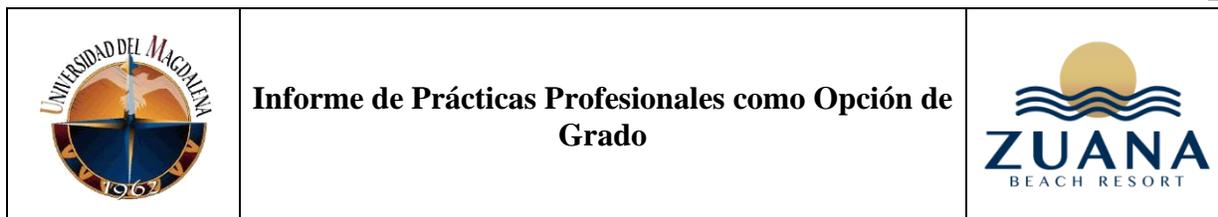
Posteriormente se socializó los resultados obtenidos en cada proceso con los líderes y colaboradores implicados, para que conjuntamente se implementaran las mejoras necesarias y se retroalimentara al personal.

A partir de allí se acordó con los jefes y el área SIG, tomar nuevamente los tiempos cuando se aplicaran las medidas correctivas y comparar los tiempos obtenidos con el estudio anterior para verificar la efectividad de las mismas; finalizando con un proceso estandarizado que permita establecer un procedimiento pertinente para cada área o actividad que lo requiera.

Al ser procesos tan robustos, este análisis toma un tiempo considerable, lo que direccionó este proyecto a la realización de un procedimiento general de Gestión Documental para el Hotel Zuana Beach Resort, donde se definen los tipos de documentos controlados que pueden manejar los procesos, su estructura y contenido, el control y actualización que deben tener, las partes o procesos implicados en el desarrollo de la gestión documental, identidad de marca, codificación y demás pautas base para la documentación acertiva y funcional, que nutrirá el Sistema de Gestión de Calidad que se está desarrollando.

Dicho procedimientos fue respaldado por la analista y el coordinador de Sistemas Integrados de Gestión del Hotel, y ha sido incluido en los anexos (ver tabla de anexos).

Para la elaboración de documentos controlados de procesos de apoyo o estratégicos, la metodología aplicada es diferente. El estudio de tiempos y movimientos no es el más óptimo para este tipo de procesos del Hotel, por lo que se aplicó el método de observación y recolección de información, tomando como fuente a las partes interesadas e implicadas en las actividades que se llevan a cabo, pues son los que conocen a profundidad el ritmo de la operación, los requerimientos de los documentos a elaborar, y las características de la



documentación vigente. Con base en la información recolectada, y los objetivos planteados para cada documento, se desarrolló:

- PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN, INDUCCIÓN Y EVALUACIÓN.
- PROCEDIMIENTO SALAS AMIGAS DE LA FAMILIA LACTANTE EN EL ENTORNO LABORAL.
- PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A ACCIDENTES DE HUÉSPEDES.
- PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE PROCESOS.
- INSTRUCTIVO DE SELECCIÓN CONDUCTOR Y MENSAJERO CONDUCTOR.
- FORMATO DE PRUEBA TEÓRICA CONDUCTORES / MENSAJEROS-CONDUCTORES.
- FORMATO DE SEGUIMIENTO PRUEBA PRÁCTICA CONDUCTORES / MENSAJEROS-CONDUCTORES.

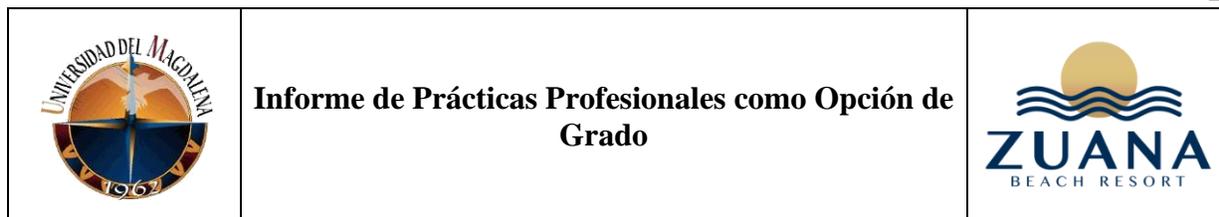
6.3. CONDOR SUITE

Al analizar el uso del software Condor Suite por parte de los diferentes departamentos de la compañía, y la familiaridad evidenciada con el aplicativo, se gestionó con apoyo de la Analista de Sistemas Integrados de Gestión, la selección de un representante de cada área del Hotel, para recibir una capacitación proporcionada por la empresa JKTIC SOLUCIONES, donde aprenden a manejar la gestión documental de los procesos en Condor Suite, y posteriormente podrán extender los conocimientos a los demás colaboradores del departamento o proceso.

La capacitación se compone por los siguientes cursos:

1. Ingreso a Condor Suite.
2. Consulta y diligenciamiento de Documentos Controlados.
3. Creación de documentos por medio de artículos, plantillas básicas y procedimientos.
4. Creación de Documentos Controlados.
5. ¿Cómo crear y visualizar procesos?
6. ¿Cómo crear la ficha técnica de un indicador?
7. ¿Cómo crear formatos electrónicos avanzados?

Con liderazgo por parte de la analista SIG y la consultora de JKTIC SOLUCIONES, se realizaron reuniones de seguimiento con todos los participantes de la capacitación, para resolver inquietudes con respecto a los cursos y monitorear el avance del grupo seleccionado.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado

7. CRONOGRAMA:

Se desarrollaron todas las actividades que permitieron dar cumplimiento a los objetivos de este proyecto, organizando el tiempo de trabajo de la siguiente manera:

Tabla 3: Cronograma de actividades.

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	
FASE I	Semana de inducción.	■																										
	Adaptación y conocimiento de procesos y actividades.		■																									
	Actualización de Protocolos de Bioseguridad.			■	■																							
	Inicio de capacitación en Condor Suite.					■																						
	Análisis de residuos sólidos del Hotel Zuana.					■																						
FASE II	Apoyo en dotación e inventario y Diagnóstico de gestión documental.						■	■																				
	Toma de tiempos y movimientos en procesos críticos.								■	■	■	■	■	■														
	Análisis de datos recolectados.														■	■												
FASE III	Realización de VSM e identificación de oportunidades de mejora.																	■	■									
	Reunión y presentación de resultados a líderes y colaboradores de procesos.																			■	■							
	Consolidación de información a documentar.																					■						
FASE IV	Culminación de capacitación en Condor Suite																									■		
	Realización de procedimientos.																									■	■	■
	Socialización del proyecto.																											■

Fuente: Universidad del Magdalena

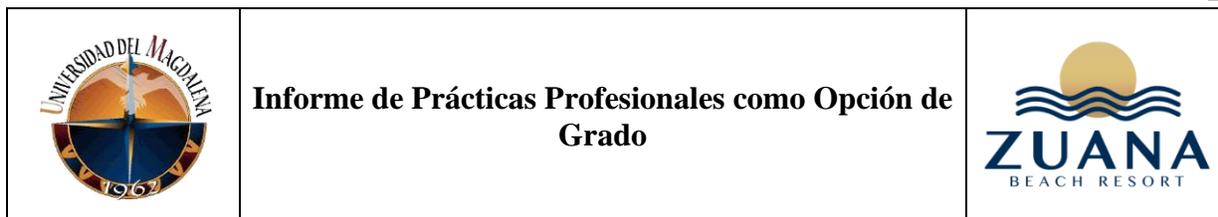
8. PRESUPUESTO

Para este proyecto, la inversión se realiza en el personal que desarrolla las actividades de Observación, Registro, Análisis, Propuesta, y gestión en general, para finalmente obtener la documentación requerida para el SGC. Los demás insumos los posee actualmente la empresa.

Tabla 4: Presupuesto.

No.	RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	DEDICACIÓN	V. UNITARIO	V. TOTAL
1	PERSONAL					
1.1	Aprendiz calidad.	unidad	1	4	\$ 909.000	\$ 909.000

Fuente: Basado en (Universidad del Magdalena, 2018)



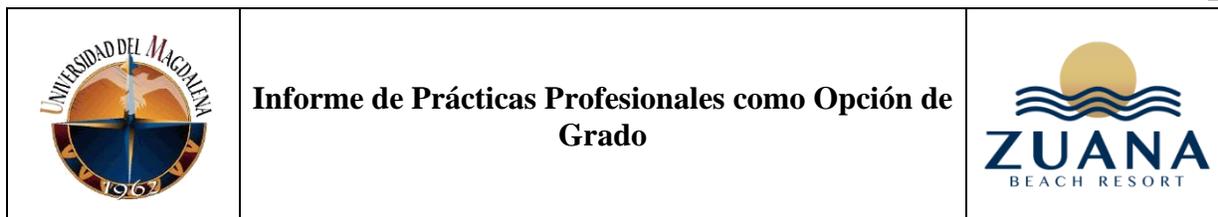
9. CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS

Desde el surgimiento del proyecto la empresa, especialmente el área de Sistemas Integrados de Gestión, mostró su interés por el desarrollo de las actividades planteadas, pues representaban un aporte valioso para los requerimientos manifestados por los diferentes departamentos del Hotel. El estudio de tiempos y movimientos se consideró una decisión acertada, ya que permitió a los líderes de cada proceso identificar acciones de mejora, variación de los procesos y medidas de seguridad y salud, que no habían sido identificadas debido a las exigencias que diariamente presenta la operación, y que no se acogen a los estándares que el Hotel quiere mantener en su estrategia y alcance de servicio.

Para futuros proyectos en el área de calidad del Hotel Zuana Beach Resort, es importante verificar y acompañar a las diferentes áreas y departamentos en la adopción del procedimiento de Gestión Documental, con el fin de que estos puedan definir los procedimientos de las actividades que realizan, y la información actualizada pueda compartirse con las partes interesadas de la manera mas clara y oportuna posible.

Es importante retomar e implementar actividades como:

- Desarrollo y análisis del Estudio de Tiempos y Movimientos con las mejoras implementadas a cada proceso, a partir del estudio realizado y socializado anteriormente con los líderes de proceso y colaboradores.
- Acompañamiento en la extensión del conocimiento de Condor Suite por parte del personal capacitado hacia las demás partes interesadas.
- Fortalecimiento del Listado Maestro de Documentos, y control de la actualización constante del mismo.
- Apoyo en el cumplimiento de los demás requerimientos de la Norma ISO 9001 en el Hotel Zuana Beach Resort.



10. BIBLIOGRAFÍA

Referencias

- Car los Falces Delgado, B. S. (1999). HOTELQUAL:Una escala para medir calidad percibida en servicios de alojamiento. *Estudios Turisticos*, 16.
- Docplayer. (s.f.). Obtenido de <https://docplayer.es/>
- Docplayer. (2021). *Docplayer*. Obtenido de <https://docplayer.es/>
- Grupo Bolivar. (2013). *Grupo Bolivar*. Obtenido de Grupo Bolivar: <https://www.grupobolivar.com.co>
- Handle.Net. (s.f.). *Handle.Net*. Obtenido de Handle.Net: <http://hdl.handle.net/>
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?*
- Lopez, L. (s.f.). *Reseña histórica*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/document/424054085/Generalidad-Del-Hotel-Zuana>
- Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos*.
- SciELO México . (2004). *SciELO México* . Obtenido de SciELO México : <http://scielo.org.mx>
- Universidad del Magdalena. (2018). *Universidad del Magdalena*. Obtenido de Universidad del Magdalena: <https://www.unimagdalena.edu.co/>
- Vidrio-Barón, S. B., Rebolledo-Mendoza, A. R., & Galindo-Salvador, S. D. (2020). Calidad del servicio hotelero, lealtad e intención de compra. *Investigación Administrativa*, 20.
- Zeitharnl. (1988). Customer perceptions of Price,Quality and value A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of marketing*.

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

ANEXOS

N°	Relación de Anexos
1	<p style="text-align: center;"><i>Procedimiento “Gestión Documental de Procesos”</i></p> <p style="text-align: center;">(https://docs.google.com/document/d/1kNrQiyqSSn709myaIQ5kMc-cwwlr49Gx/edit?usp=sharing&oid=111873238555841330417&rtpof=true&sd=true)</p>
2	<p style="text-align: center;"><i>Procedimiento de Selección, Contratación, Inducción y Evaluación.</i></p> <p style="text-align: center;">(https://docs.google.com/document/d/1AS7rEA3poSWZHCxBcZAQLgPeVWg2ukE/edit?usp=sharing&oid=111873238555841330417&rtpof=true&sd=true)</p>
3	<p style="text-align: center;"><i>Procedimiento de Atención y Seguimiento a Accidentes de Huéspedes.</i></p> <p style="text-align: center;">(https://docs.google.com/document/d/19gnAhwM_aCe7YgGn8qmgOaHUvfHMv8HM/edit?usp=sharing&oid=111873238555841330417&rtpof=true&sd=true)</p>
4	<p style="text-align: center;"><i>Procedimiento Salas Amigas de la Familia Lactante.</i></p> <p style="text-align: center;">(https://docs.google.com/document/d/1jadTKM0OA6B3Md6PoKDPufJ6gOL6E-10/edit?usp=sharing&oid=111873238555841330417&rtpof=true&sd=true)</p>
5	<p style="text-align: center;"><i>Instructivo de Selección Mensajero Conductor.</i></p> <p style="text-align: center;">(https://docs.google.com/document/d/1aIKkS_701sOI9BDkF2G-9I5c-sCejuw6/edit?usp=sharing&oid=111873238555841330417&rtpof=true&sd=true)</p>
6	<p style="text-align: center;"><i>Formato de Seguimiento para Prueba Práctica de Conductores.</i></p> <p style="text-align: center;">(https://docs.google.com/document/d/1ThTkvfqbqfEwm9KPy_ab3cPATjNXp_1TJ/edit?usp=sharing&oid=111873238555841330417&rtpof=true&sd=true)</p>
7	<p style="text-align: center;"><i>Formato Prueba Teórica para Conductores</i></p> <p style="text-align: center;">(https://docs.google.com/document/d/1FBKBPxUX17rdiEK9eZSueWiekFYfIoN/edit?usp=sharing&oid=111873238555841330417&rtpof=true&sd=true)</p>
8	<p style="text-align: center;"><i>Acta de Reunión Condor Suite.</i></p> <p style="text-align: center;">(https://jkl.jktic.com/jktic/system/custom/jk/jkondor/registro/consultar?id=6075dbd8-d64c-4fdd-8e5e-0e44ac1f2f54&token_public_access=16dd0dbcc23d321c9bced8a0c104146f)</p>
9	<p style="text-align: center;"><i>Listado Maestro de Documentos</i></p> <p style="text-align: center;">(https://docs.google.com/spreadsheets/d/1FscPCaZOvN6xoinIw8IAeiWrESiUCpEv_yIIPilkFF4/edit#gid=594164739)</p>



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: **Laura Esparza**
 Assignment title: **Proyectos Prácticas**
 Submission title: **DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE...**
 File name: **PROYECTO_GRADO_LAURA_ESPARZA_BAUTISTA.pdf**
 File size: **1.28M**
 Page count: **28**
 Word count: **6,006**
 Character count: **36,432**
 Submission date: **14-Sep-2021 07:53PM (UTC-0500)**
 Submission ID: **1648667647**

