

**PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LOS  
LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO-9001:2015 EN LOS PROCESOS DE SERVICIO  
DE ALOJAMIENTO CASO: EMPRESA SODEXO UBICADA EN ALBANIA (LA  
GUAJIRA)**

**Autor**

**JOSE ANGEL OÑATE AVILA**

**Director**

**SANDRA PAOLA LEAL HERNANDEZ**  
**Msc(c) En Ingeniería Industrial**

**PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E INDUSTRIAL  
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA**



**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
PAMPLONA, Octubre 20 de 2021**

Dedico este proyecto primeramente a Dios, porque sin él no hubiera podido llegar hasta acá, a mis padres que estuvieron conmigo todo este tiempo brindándome su apoyo, por el esfuerzo tan grande que hicieron para sacarme adelante y contribuir en mi vida para un mejor futuro, a mi hermana Dalia que siempre ha estado para mí cuando la necesito, y a mi ángel Odanyel que yo sé que me cuida desde el cielo.

### **Agradecimientos**

Agradezco primeramente a Dios, por guiarme, darme las fuerzas y el entendimiento para salir adelante en todo este proceso, por todas sus bendiciones, porque nunca me ha desamparado en cada paso que doy.

A mi familia que siempre me ha apoyado en todo momento, en especial a mis padres y hermana que creyeron en mi y son mi mayor motivación para salir adelante.

A la empresa Sodexo, por darme la oportunidad de realizar mis prácticas y culminar el proceso de manera satisfactoria, brindándome siempre apoyo y conocimiento profesional.

Al ingeniero Milton Ortiz que me acompañó al inicio de mi proyecto, pero por circunstancias no pudo continuar.

A la ingeniera Yaneth Contreras, porque es de las personas que ha estado presente dándonos ánimo para sacar el proyecto adelante, y ha resuelto cada duda que surge el proceso.

A la ingeniera Sandra Leal por darme la oportunidad de acompañarme como directora de proyecto de grado para poder culminar con éxito este proceso.

A mis amigos que siempre estuvieron brindándome compañía y alegría en momentos difíciles.

**Jose Angel Oñate Ávila.**

## Resumen

El presente proyecto expuesto en este documento se llevó a cabo en la empresa Sodexo ubicada en Albania (La Guajira), donde teniendo en cuenta la norma ISO-9001:2015 se realizó una planificación del sistema de gestión de calidad en los procesos de servicio de alojamiento, los cuales hacen parte de un nuevo contrato adquirido por dicha empresa. Para la ejecución de este proyecto se tuvieron en cuenta todos los factores inmersos en el proceso como lo es la entrada y salida de los procesos en general, la disponibilidad de materia prima con la que se cuenta, y el personal de empleados que conforman el equipo de trabajo.

La finalidad principal de esta planificación es conocer todas aquellas actividades que se encuentran vinculadas en el servicio de alojamiento, para eliminar en lo posible las actividades que no son de utilidad o que no son de gran importancia, optimizando en gran manera los procesos involucrados, garantizando con esto la buena calidad del servicio ofrecido, para que se pueda cumplir con las expectativas del cliente, y así mismo satisfacer sus necesidades.

**Palabras clave:** Procesos, gestión, calidad, estandarizar, servicio, optimizar, mejorar, alojamiento.

## Abstract

The present project exposed in this document was carried out in the Sodexo company located in Albania (La Guajira), where, taking into account the ISO-9001: 2015 standard, a planning of the quality management system was carried out in the service processes accommodation, which are part of a new contract acquired by said company. For the execution of this project, all the factors

involved in the process were taken into account, such as the entry and exit of the processes in  
*PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO-9001:2015 EN LOS PROCESOS DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO CASO: EMPRESA SODEXO UBICADA EN ALBANIA (LA GUAJIRA)*

general, the availability of raw material that is available, and the staff of employees that make up the team. of work.

The main purpose of this planning is to know all those activities that are linked in the accommodation service, to eliminate as far as possible the activities that are not useful or that are not of great importance, greatly optimizing the processes involved, thereby guaranteeing the good quality of the service offered, so that customer expectations can be met, and likewise satisfy their needs.

**Keywords:** Processes, management, quality, standardize, service, optimize, improve, accommodation.

**Tabla de Contenido**

1.	Introducción	8
2.	Marco conceptual	9
2.1.	Antecedentes	9
2.1.1.	Antecedentes internacionales	9
2.1.2.	Antecedentes nacionales	11
2.1.3.	Antecedentes Regionales	15
2.2.	Bases Teóricas	18
2.2.1.	Sistema	18
2.2.2.	Procesos	21
2.2.3.	Norma ISO 9001	22
2.2.4.	Calidad	22
2.2.5.	Productividad	24
2.3.	Bases Legales	25
3.	Planteamiento del problema	25
3.1.	Formulación del problema	28
4.	Objetivos	28
4.1.	Objetivo General	28
4.2.	Objetivos Específicos	28
5.	Justificación	29
6.	Metodología	29
7.	Cronograma y descripción de actividades	32
7.1.	Cronograma de actividades:	32
7.2.	Descripción de actividades:	33
8.	Resultados	35
9.	Conclusiones	46
10.	Recomendaciones	47
11.	Referencias bibliográficas	48

**Lista de tablas y figuras**

Ilustración 1. Árbol del problema.	27
Ilustración 2. Diagrama de Gantt.	32
Ilustración 3. Entrada y salida de limpieza rutinaria.	35
Ilustración 4. Entrada y salida lavandería.	35
Ilustración 5. Diagrama de Ishikawa.	36
Tabla 1. Actividades de limpieza por cada habitación.	37
Tabla 2. Actividades lavandería.	38
Tabla 3. Recursos necesarios disponibles.	40
Tabla 4. Riesgos y controles.	41
Ilustración 6. Mapeo de proceso limpieza rutinaria.	43
Ilustración 7. Mapeo de proceso lavandería.	44

## 1. Introducción

Un proceso de servicio de alojamiento se puede definir como aquellas actividades que están vinculadas con la atención y los servicios de hospedaje que se ofrecen a los clientes, donde se tiene como finalidad proporcionar una instalación de manera temporal, todo esto, siguiendo una serie de patrones a seguir desde que se inicia hasta que se termina dicho proceso, esto con el fin de que el servicio que se vaya a ofrecer se encuentre en óptimas condiciones para el cliente.

“La planificación consiste en definir las metas de la organización, establecer una meta general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización. (...) se ocupa tanto de los fines (qué hay que hacer) como de los medios (cómo hay que hacerlo)” (Robbins y Coulter, 2005)

La calidad del servicio que una empresa ofrece a sus clientes es uno de los factores más importantes a tener en cuenta, por lo que se requieren desarrollar métodos y medidas de control para que esto sea posible. Por lo anterior, el presente proyecto tiene como finalidad realizar una planificación del sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO-9001:2015 en los procesos de servicio de alojamiento de la empresa Sodexo ubicada en Albania (La Guajira), con el fin de diseñar un modelo de sistema de gestión de calidad que optimice y garantice una buena calidad del servicio prestado, todo esto teniendo en cuenta los conocimientos y herramientas de la ingeniería industrial sobre planificación de procesos, que nos permitan recoger, analizar y tabular la información para luego según los resultados obtenidos diseñar una estrategia que se adecue a la entidad para mejorar lo antes planteado .

## **2. Marco conceptual**

### **2.1. Antecedentes**

En la actualidad el tener un patrón en la realización de procesos resulta favorable y ayuda para hacer de la organización más competitiva en el sector al que pertenece, brindando así un servicio de calidad, en el caso de la empresa Sodexo, se ha venido trabajando un modelo estandarizado que, aunque presenta buenos resultados, puede ser planificado y mejorado, de tal forma que se puedan mejorar las condiciones tanto de calidad como organizativas. Estos aspectos son importantes no sólo para los clientes, sino para todos los directivos y empleados, y a que estos contribuyan al fortalecimiento de esta organización.

Investigaciones que contribuyen para guiar el desarrollo de este proyecto son:

#### ***2.1.1. Antecedentes internacionales***

##### **2.1.1.1. LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SECTOR HOTELERO: PERSPECTIVAS DESAFÍOS PARA SU IMPLEMENTACIÓN EN HOTELES DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN.**

Autor: Joubert, Elizabet Gladis

Fecha: 2014

Lugar: Neuquén, Patagonia Argentina

Resumen: El incremento de la oferta hotelera en la ciudad de Neuquén, inducido por una sostenida demanda, abre el interrogante sobre el grado de calidad y la forma en que se entregan los productos y se brindan los servicios a los clientes externos. El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad conocer el potencial y la viabilidad de la implementación y la certificación de Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) en los hoteles de la ciudad de Neuquén. Para ello, se llevó a cabo una investigación cualitativa de carácter descriptivo.

#### **2.1.1.2.GESTIÓN POR PROCESOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO HOTELERO.**

Autor: Mayra Domínguez Suárez

Fecha: 3 de Febrero 2011

Lugar: Matanza, Cuba

Resumen: La falta de rigor, la rutina diaria, la insuficiente utilización de los métodos y herramientas, que norman y evalúan los procedimientos en los servicios hoteleros, son algunos de los factores que afectan la calidad en las instalaciones turísticas. En los hoteles existe un manual donde se norma de forma general los servicios que se llevan a cabo en el área de alojamiento. En los cuales no siempre se tiene en cuenta la gestión por proceso en el proceso de alojamiento, lo que impide un desempeño exitoso y tiene como

consecuencia que el nivel de exigencia no sea el mismo; así como la calidad de los servicios.

### **2.1.1.3.SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL HOTEL BRISAS COVARRUBIAS, CUBA.**

Autor: Parra García, Isabel Cristina

Fecha: Julio 2017

Lugar: Lima, Perú

Resumen: Se elaboró un procedimiento para el diseño del sistema de gestión de calidad (SGC) dirigido a los procesos operativos en el hotel Brisas Covarrubias, Cuba, el cual se basó en los requisitos planteados en la norma cubana (NC) ISO 9001:2015. Finalmente, se efectuó una aplicación parcial del procedimiento en el proceso operativo de Animación y se obtuvieron como resultados el mapa de procesos, el diagrama de flujo, la ficha de proceso, el documento de gestión de riesgos, el diagrama de las tendencias actuales de animación, el nivel de satisfacción del cliente (igual a 85 %), y el índice de percepción de la calidad del servicio (en 4,25).

## **2.1.2. Antecedentes nacionales**

### **2.1.2.1. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.**

Autor: Arévalo, Germán Castilla; Alarcón Villamil, Nelson Orlando

*PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO-9001:2015 EN LOS PROCESOS DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO CASO: EMPRESA SODEXO UBICADA EN ALBANIA (LA GUAJIRA)*

Fecha: Abril 2017

Lugar: Medellín

Resumen: El objetivo del artículo es identificar los factores principales para evaluar la gestión de la calidad en establecimientos de alojamiento y hospedaje. Para ello, se realizó una revisión bibliográfica del concepto de calidad, la descripción de modelos y la normativa existente en Colombia, revisión que se acompañó con una consulta a expertos del sector público, privado y académico para identificar las dificultades, fortalezas y oportunidades que a juicio de los entrevistados tiene el sector. Finalmente, se propusieron 9 temas de interés y 31 factores críticos de éxito que permitirán a las empresas adelantar programas y planes de mejoramiento con fines de certificación.

#### **2.1.2.2. PROPUESTA DE PLANIFICACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NTC ISO 9001 2015 EN LOS PROCESOS MISIONALES PARA EL HOTEL 1572 EL ORIGEN.**

Autor: Moreno Cárdenas, Lina Liseth

Fecha: 2019

Lugar: Tunja

Resumen: La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad es una decisión estratégica para una organización ya que contribuye día a día, a

*PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO-9001:2015 EN LOS PROCESOS DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO CASO: EMPRESA SODEXO UBICADA EN ALBANIA (LA GUAJIRA)*

mejorar su desempeño global y a proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Este debe ser diseñado para que apoye los procesos de la organización con el propósito de lograr las ventajas competitivas, fortaleciendo su productividad mediante la prestación de los servicios que permitan dar respuesta a las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Este trabajo de investigación propone el diseño de una propuesta para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015, como mecanismo estratégico para crear valor y a su vez, fomentar la productividad y competitividad en la calidad de sus productos y servicios.

### **2.1.2.3. DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LOS HOTELES DEL MUNICIPIO DE MEDELLÍN.**

Autor: Natalia Montoya De Bedout; Aguilar Villegas, Manuela

Fecha: 2011

Lugar: Envigado

Resumen: Con este trabajo se logró realizar un diagnóstico de la aplicación de la gestión y control por procesos en los hoteles del municipio de Medellín. Se dio inicio al estudio recopilando y estudiando información secundaria, lo cual llevó a definir las siete variables críticas para realizar el diagnóstico: satisfacción del cliente, relación empleado empresa, relación con diferentes grupos de interés (proveedores, gobierno y competencia),

tecnología, planificación de procesos, control de los procesos y mejora de los mismos. Éstas a su vez se dividieron en subvariables con el fin de facilitar la definición del estado de las variables.

#### **2.1.2.4. PROPUESTA PARA LA ESTANDARIZACION BASICA DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD FISICA EN LAS HABITACIONES DE UN HOTEL CINCO ESTRELLAS EN LA LOCALIDAD DE FONTIBON EN BOGOTA-COLOMBIA.**

Autor: Aguasaco, Eliana

Fecha: Julio 2016

Lugar: Bogotá D.C

Resumen: Este proyecto plantea una estandarización básica de las medidas de seguridad física por medio de un “check list” para las habitaciones de un hotel cinco estrellas en la localidad de Fontibón en Bogotá-Colombia; lo cual podrá conllevar a un proceso de mejoramiento de seguridad en las habitaciones del sector hotelero. Viéndolo desde un punto de vista analítico y primordial bajo la Norma Y Estándares BASC versión 04-2014 en la sección hoteles; en donde se contienen los criterios mínimos de seguridad para los hoteles, pero que en ningún momento pretende ser un esquema de seguridad definitivo para el hotelería, teniendo en cuenta también la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 006 27/08/2009 que nos habla de requisitos que debe tener un hotel y su categorización.

### ***2.1.3. Antecedentes Regionales***

#### **2.1.3.1. PLAN ESTRATÉGICO 2019 - 2023 HOTEL CARTAGENA REAL.**

Autor: Hernández Mendoza, Zuly; Suarez Torres, Sandra

Fecha: 2018

Lugar: Cartagena de Indias

Resumen: Cartagena se sitúa como un gran destino turístico nacional e internacional, el cual brinda diversos atractivos y paquetes turísticos a sus visitantes, ofreciendo experiencias e historias a quienes la visiten. Sin embargo, para poder prestar estos servicios debe contar con una infraestructura calificada, empresas certificadas y capacitadas que hagan de la estancia de los turistas la mejor y más cómoda vivencia en su estadía en la ciudad, dichas empresas las abarca el sector hotelero, que son los encargados de esta labor.

El Plan Estratégico 2019 - 2023 realizado para el Hotel Cartagena Real, se ha diseñado con el fin de contribuir a que esta empresa, con sede en la ciudad de Cartagena de Indias, enmarque sus proyecciones y deseos dentro de un documento estructurado, con un alcance de cinco años. De esta manera este documento constituirá un manual guía y base para los directivos en su proceso de toma de decisiones estratégicas.

**2.1.3.2. DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA  
LOS PROGRAMAS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL DE LA  
CIUDAD DE BARRANQUILLA CON BASE EN LA NORMA ISO  
9001 Y LOS LINEAMIENTOS DEL CONSEJO NACIONAL DE  
ACREDITACIÓN (CNA).**

Autor: Serpa Fajardo, José Gabriel

Fecha: Abril, 2011

Lugar: Barranquilla

Resumen: En este artículo se presentan los resultados obtenidos en el proyecto de investigación diseño de un sistema de gestión de la calidad para los programas de ingeniería industrial de la ciudad de Barranquilla, en el cual inicialmente se realizó un diagnóstico basado en los requerimientos de la norma ISO 9001:2008 y los lineamientos del CNA a los diferentes programas de ingeniería industrial de la Universidad Autónoma del Caribe, Libre, Atlántico, Simón Bolívar, Antonio Nariño, Corporación Universitaria de la Costa y el Politécnico de la costa Atlántica- Colombia, lo que permitió proponer un modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad general para los diferentes programas de ingeniería industrial de la ciudad de Barranquilla, soportado en un marco conceptual que facilita su análisis y diseño. De igual forma se establecen todas las estructuras operativas asociadas al diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad en los programas objeto de estudio.

**2.1.3.3.DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL RESTAURANTE-BAR OUZO AGAVE AZUL S.A.S. BAJO LOS LINEAMENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 Y LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTS-USNA 008.**

Autor: Rodríguez Henao, Christian Georges; Pérez Díaz, Jefferson Steven

Fecha: 2017

Lugar: Santa Marta

Resumen: El presente proyecto contiene el proceso de diseño y desarrollo de un sistema de gestión de calidad para el restaurante bar de la ciudad de Santa Marta Ouzo Agave Azul S.A.S basada en dos importantes normas para la creciente industria del turismo y la gastronomía; la primera es la internacional ISO 9001:2015, que establece los estándares en gestión de la calidad en a la prestación de un servicio o la elaboración de un producto en una organización. La segunda es la sectorial colombiana NTS USNA 008 “Categorización de restaurantes por tenedores” establecida por el gremio gastronómico ACODRES y dirigida al sector turístico, donde se verifican normas de calidad en cuanto a estructura y prestación de servicio de los restaurantes, calificado en 3 tenedores que categoriza de acuerdo con la capacidad y tipo de restaurante que se desee certificar.

## 2.2. Bases Teóricas

Para la realización de una investigación se deben tener en cuenta muchos factores, así como también la detección de palabras claves que determinan la importancia de llevar a cabo la investigación, que en este caso nos referimos a un sistema de planificación de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO-9001:2015 en los procesos de servicio de alojamiento caso: empresa Sodexo ubicada en Albania (La Guajira). A continuación, se verán reflejadas algunas definiciones importantes que brindan conocimiento sobre el tema a tratar, y así mismo se desglosan una serie de subtemas que hacen parte de estos conceptos para tener mayor conocimiento sobre los mismos:

### 2.2.1. Sistema

**2.2.1.1. Definición.** Según Van Gigch, un sistema se define como “una unión de partes o componentes, conectados en una forma organizada. Las partes se afectan por estar en el sistema y se cambian si lo dejan. La unión de partes hace algo (muestra una conducta dinámica como opuesto a permanecer inerte).”

**2.2.1.2. Tipos de sistemas.** Según la compañía Japonesa Kyocera, existen 6 tipos importantes de sistemas:

Un sistema de procesamiento de transacciones es un sistema computarizado que realiza y registra las transacciones rutinarias diarias necesarias para el funcionamiento de la empresa.

## 2. Sistemas de control de procesos de negocio

Los sistemas de control de procesos de negocio (BPM por sus siglas en inglés) monitorizan y controlan los procesos industriales o físicos, como puede ser la refinación de petróleo, generación de energía o los sistemas de producción de acero en una planta siderúrgica.

## 3. Sistemas de colaboración empresarial

Los sistemas de colaboración empresarial (ERP por sus siglas en inglés) son uno de los tipos de sistemas de información más utilizados. Ayudan a los directivos de una empresa a controlar el flujo de información en sus organizaciones.

## 4. Sistemas de Información de Gestión

Los sistemas de información de gestión (MIS por sus siglas en inglés) son un tipo de sistemas de información que recopilan y procesan información de diferentes fuentes para ayudar en la toma de decisiones en lo referente a la gestión de la organización.

Los sistemas de información de gestión proporcionan información en forma de informes y estadísticas.

## 5. Sistemas de apoyo a la toma de decisiones

Los sistemas de apoyo a la toma de decisiones son un tipo de sistema computarizado de información organizacional que ayuda al gerente en la toma de decisiones cuando necesita modelar, formular, calcular, comparar, seleccionar la mejor opción o predecir los escenarios.

#### 6. Sistemas de Información Ejecutiva

Los sistemas información ejecutiva proporcionan información crítica de una amplia variedad de fuentes internas y externas en formatos fáciles de usar para ejecutivos y gerentes.

**2.2.1.3. Procesos internos de un sistema.** Según van Gich, los procesos internos de un sistema son 3:

1. Entradas: también conocidas como insumos, impulsos o input, son los elementos (materia o energía) que dan la fuerza de arranque al sistema. En una organización las entradas serán las materias primas, el capital, los recursos humanos y tecnológicos, etc.
2. Procesos: es el mecanismo que transforma las entradas en salidas o resultados. Dada lo complejo de explicar y representar lo que ocurre dentro del sistema de procesos, se lo sustituye por un modelo simplificado, denominado caja negra.

3. Salida, producto o resultado: las salidas son el resultado de un proceso, las que, en términos ideales, deben ser coherentes con los objetivos del sistema. Dentro de un sistema pueden distinguirse las salidas intermedias generadas por cada subsistema y la salida final o resultante del sistema global.

## **2.2.2. Procesos**

**2.2.2.1. Definición.** Según investigaciones realizadas por Fernández Joel, “D. Nogueira, A. Medina y C. Nogueira resumen la definición de proceso de varios autores como una "Secuencia ordenada y lógica de actividades repetitivas que se realizan en la organización por una persona, grupo o departamento, con la capacidad de transformar unas entradas (inputs) en salidas o resultados programados (ouputs) para un destinatario (dentro o fuera de la empresa que lo ha solicitado y que son los clientes de cada proceso) con un valor agregado.”

**2.2.2.2. Tipos de procesos.** Según Mercado Gian Lucas los tipos de procesos más importantes en una empresa son:

- Procesos estratégicos. van ligados a la alta dirección, básicamente de basan en procesos de planificación.
- Procesos operativos. aquellos que están ligados en realizar el producto o el servicio que brinda la empresa.
- Procesos de apoyo. son aquellos que dan soporte a los procesos operativos.

Una vez determinado los procesos de acuerdo a los tipos existentes, se logra construir la figura del mapa de procesos y establecer la conexión que existe entre ellos.

### **2.2.3. Norma ISO 9001**

**2.2.3.1. Definición.** Según LRQA España (2017), ISO 9001 es una norma que se encuentra dentro de los sistemas de gestión de calidad reconocida internacionalmente. Por tal motivo esta norma viene a ser un referente mundial que es aplicable a cualquier empresa sin importar el tamaño ni la ubicación geográfica. Esta norma se enfoca en los procesos y en la satisfacción al cliente es decir se puede aplicar a proveedores de servicios como a empresas productoras o fabricantes.

### **2.2.4. Calidad**

**2.2.4.1. Definición.** Ernesto Ché Guevara (1963) definió la calidad como el respeto al pueblo. Parasuraman, B. Zeithaml y L. Berry (1985, 1988) entendieron la calidad como aquella discrepancia existente entre lo esperado y lo percibido.

Berry (1988) mantuvo la opinión de que la calidad es un tema de servicio, es decir, la calidad debe ser previsión, no una ocurrencia tardía. Según Berry, debe ser un modo de pensamiento. Este influye en cada paso del

desarrollo de nuevos servicios, nuevas políticas, nuevas tecnologías e instalaciones.

Kaoru Ishikawa (1988) supuso que la calidad es el hecho de desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad. Este producto debe ser el más económico, el más útil y resultar siempre satisfactorio para el consumidor final.

Deming (1988) determinó al concepto calidad como ese grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste. Este grado debe ajustarse a las necesidades del mercado. Según Deming la calidad no es otra cosa más que “una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua”.

Harrington (1990) definió la calidad como el hecho de cumplir o exceder las expectativas del cliente a un precio que sea capaz de soportar. Feigenbaum (1991) entendió la calidad como un proceso que debe comenzar con el diseño del producto y finalizar sólo cuando se encuentre en manos de un consumidor satisfecho.

Roger. G. Schrolder (1992) fue firme en la opinión de que la calidad es incluir cero defectos, mejora continua y gran enfoque en el cliente. Cada individuo tiene la facultad de definir la calidad con sus complementos.

M. Juran (1993) supuso que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. Además, según Juran, la calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es “la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”.

### **2.2.5. Productividad**

**2.2.5.1. Definición.** La productividad es la relación existente entre los servicios y los recursos que se utilizan para obtenerla, es decir el uso eficiente que se emplea con el material, tiempo, energía y trabajo durante la producción de algún bien o servicio. (Prokopenko, J. 1989)

Así mismo, la productividad puede definirse como la relación entre los resultados y el tiempo en que se lleva conseguirlos. (Bain, 2003).

**2.2.5.2. Tipos de productividad.** (Según María Estela Raffino, 2020) en sus investigaciones realizadas, reconoce tres tipos de productividad:

- Productividad laboral. Conocida también como productividad por hora trabajada, tiene que ver con el aumento o la disminución del rendimiento en pro de la obtención del producto final.
- Productividad total de los factores (PTF). Aumento o disminución del rendimiento debido a la variación de uno o varios de los factores que intervienen en la producción, como lo son el trabajo, capital o los conocimientos. Está asociada además a la tecnología y la eficiencia técnica en relación con las variaciones interanuales o al ritmo de crecimiento de la empresa.
- Productividad marginal. También llamado “producto marginal” del insumo, se trata de la variación experimentada en la producción de

un bien, cuando se incrementa uno solo de los factores que intervienen en su producción, mientras el resto permanece constante.

### **2.3. Bases Legales**

Las bases legales para la realización de estandarización de proceso en la empresa Sodexo están apoyados en la Norma ISO 9001:2015.

La ISO 9001 es una herramienta importante en las organizaciones, especialmente en las pymes para demostrar a los clientes que dichas empresas cuentan con la capacidad de producir conformidad.

La norma ISO 9001:2015 especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad en una organización, permite demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente los productos que satisfagan al cliente y a los requisitos legales y reglamentarios, y tiene como objetivo aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad de los clientes y los requisitos legales y reglamentarios.

### **3. Planteamiento del problema**

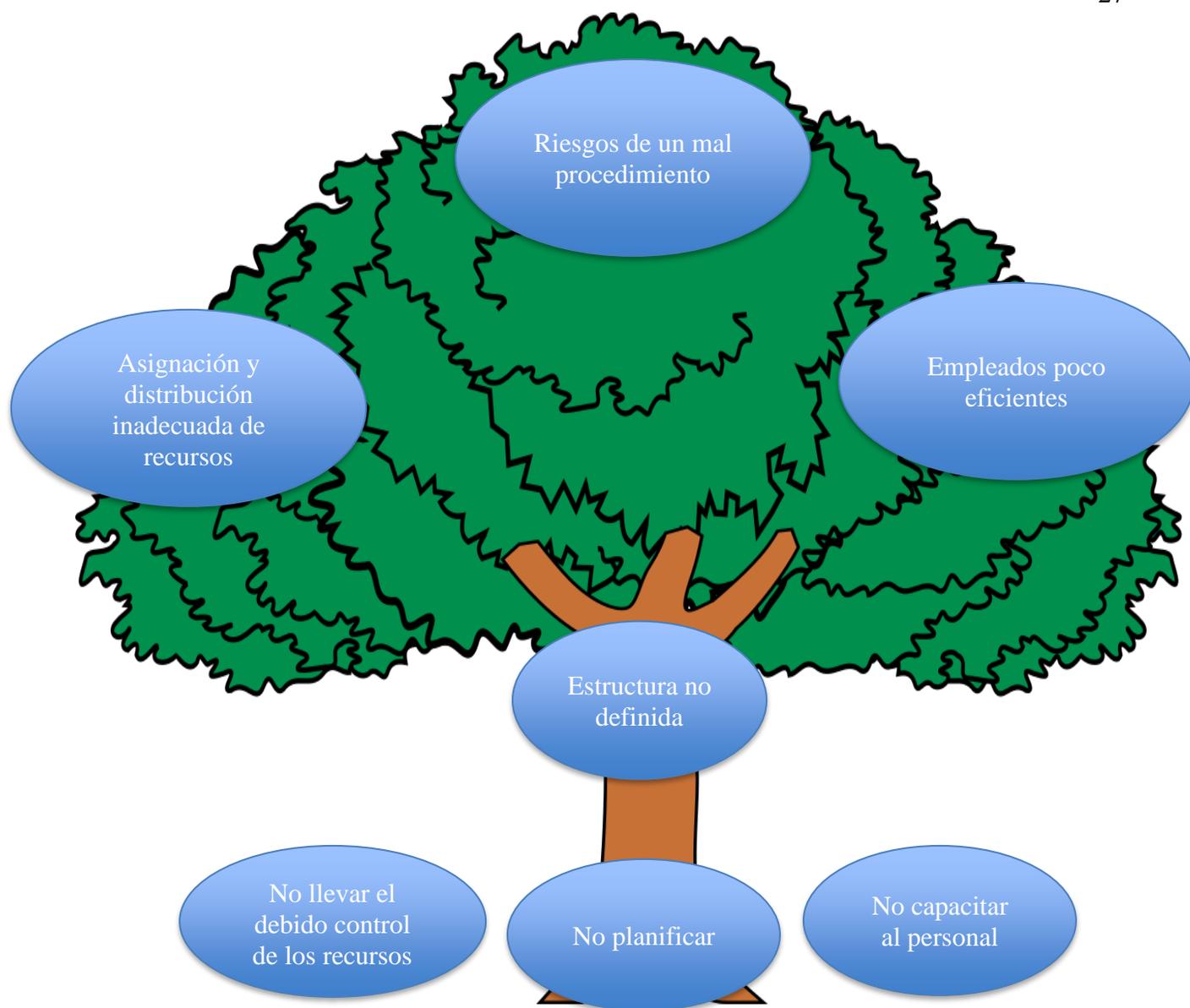
Las afecciones que pueden presentarse en una organización debido a la mala práctica o aplicación de un proceso son múltiples. Dentro de la empresa Sodexo sede Albania (La

Guajira) en la parte de alojamiento que es la en la que nos vamos a enfocar, algunos

aspectos a considerar para la prestación del servicio de alojamiento en la empresa Sodexo es el personal de trabajo, donde se cuenta con 30 personas a las cuales se les brindará la debida capacitación para la atención y prestación del servicio al cliente. También se percibe como un aspecto importante el área de trabajo, el cual cuenta con una capacidad instalada de 202 alcobas para recibir 510 personas distribuidas en 3 turnos (esas 510 personas pertenecen a los trabajadores de la mina cerrejón, la cual es la población con la que se va a trabajar). En cuanto a la adecuación de las instalaciones, las alcobas están adecuadas para recibir a 2 clientes por habitación.

Teniendo en cuenta los datos obtenidos por la empresa, y el análisis que se realizó se percibe como un problema el hecho de que al ser el servicio de alojamiento un nuevo contrato adquirido por dicha empresa, aún no hay una estructura definida que dé paso a la ejecución de dicho contrato, por tanto, si no se planifica pueden haber consecuencias como la asignación y distribución inadecuada de recursos, así como también la mala organización y capacitación del personal que actuarán en las diversas áreas donde se llevará a cabo dicho proceso, como lo son el área de recepción, comedor, lavado, servicio de habitación, aseo, entre otras áreas.

Por medio del sistema de planificación de calidad de procesos, se pretende mejorar las condiciones de los puestos de trabajo, haciendo un análisis exhaustivo que permitan identificar los riesgos de un mal procedimiento y dar solución a los mismos, aumentando en lo posible la calidad del servicio y así mismo lograr que los empleados sean más eficientes.



*Ilustración 1. Árbol del problema.*

### 3.1. Formulación del problema

- ¿Cómo la planificación del sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 mejora el servicio de alojamiento de la empresa Sodexo?

## 4. Objetivos

### 4.1. Objetivo General

Llevar a cabo una planificación del sistema de gestión calidad bajo los lineamientos de la norma ISO-9001:2015 en los procesos de servicio de alojamiento de la empresa Sodexo ubicada en Albania (La Guajira).

### 4.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico que identifique las situaciones presentes en el proceso de prestación del servicio de alojamiento en la empresa Sodexo (Albania).
- Definir una planificación del sistema de gestión de calidad en los procesos de servicio de alojamiento en la empresa Sodexo, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.
- Validar la planificación del sistema de gestión de calidad en los procesos del servicio de alojamiento de la empresa Sodexo, a través de pruebas que verifiquen el impacto que tiene sobre los procesos.

## 5. Justificación

Al analizar la situación actual que se vive en la empresa Sodexo ubicada en Albania (La Guajira), se puede observar que llevando a cabo la ejecución del desarrollo de una planificación del sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO-9001:2015 en los procesos de servicio de alojamiento de la empresa, se obtendrán beneficios tanto social, como procedimental, metodológico y económico, ya que al planificar el sistema del proceso que se está trabajando primeramente ayudará a tener una visión más clara de cómo funcionará la empresa en el área de alojamiento y será más fácil aplicarle mejoras a los procedimientos que se llevan a cabo en dicho proceso. Por otra parte, beneficiará a los trabajadores, ya que al planificar implica la capacitación de los empleados para que se pueda trabajar de forma unificada y ordenada.

En cuanto a lo social y económico, un beneficio que obtendría sería la satisfacción del cliente por el servicio de buena calidad ofrecido, todo esto haciendo buen uso de los recursos disponibles en la empresa generando un ahorro de costos significativo, y a su vez brindando un servicio en óptimas condiciones y excelente calidad para el cliente.

## 6. Metodología

### 6.1. Tipo de investigación

Teniendo en cuenta el objetivo de este proyecto, por el cual se propone definir una planificación del sistema gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO-9001:2015 en los procesos de servicio de alojamiento de la empresa Sodexo, se

implementará un tipo de **investigación aplicada**; Para Murillo (2008), “la

investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.” en este caso lo que se busca con este tipo de investigación es cumplir con el objetivo el cual es encontrar estrategias que puedan ser empleadas en el problema específico, donde se pueda generar un conocimiento que permita llevar a cabo todo lo propuesto en el proyecto.

## **6.2.Diseño de la investigación**

Para la ejecución de este proyecto el cual consiste en definir una planificación del sistema de gestión calidad bajo los lineamientos de la norma ISO-9001:2015 en los procesos de servicio de alojamiento de la empresa Sodexo ubicada en Albania (La Guajira), se llevará a cabo un diseño no experimental, ya que al aplicar la estandarización de procesos nos fundamentamos en observar los fenómenos (procesos) tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad y de esa forma verificar que cumplan con los estándares de calidad planteados.

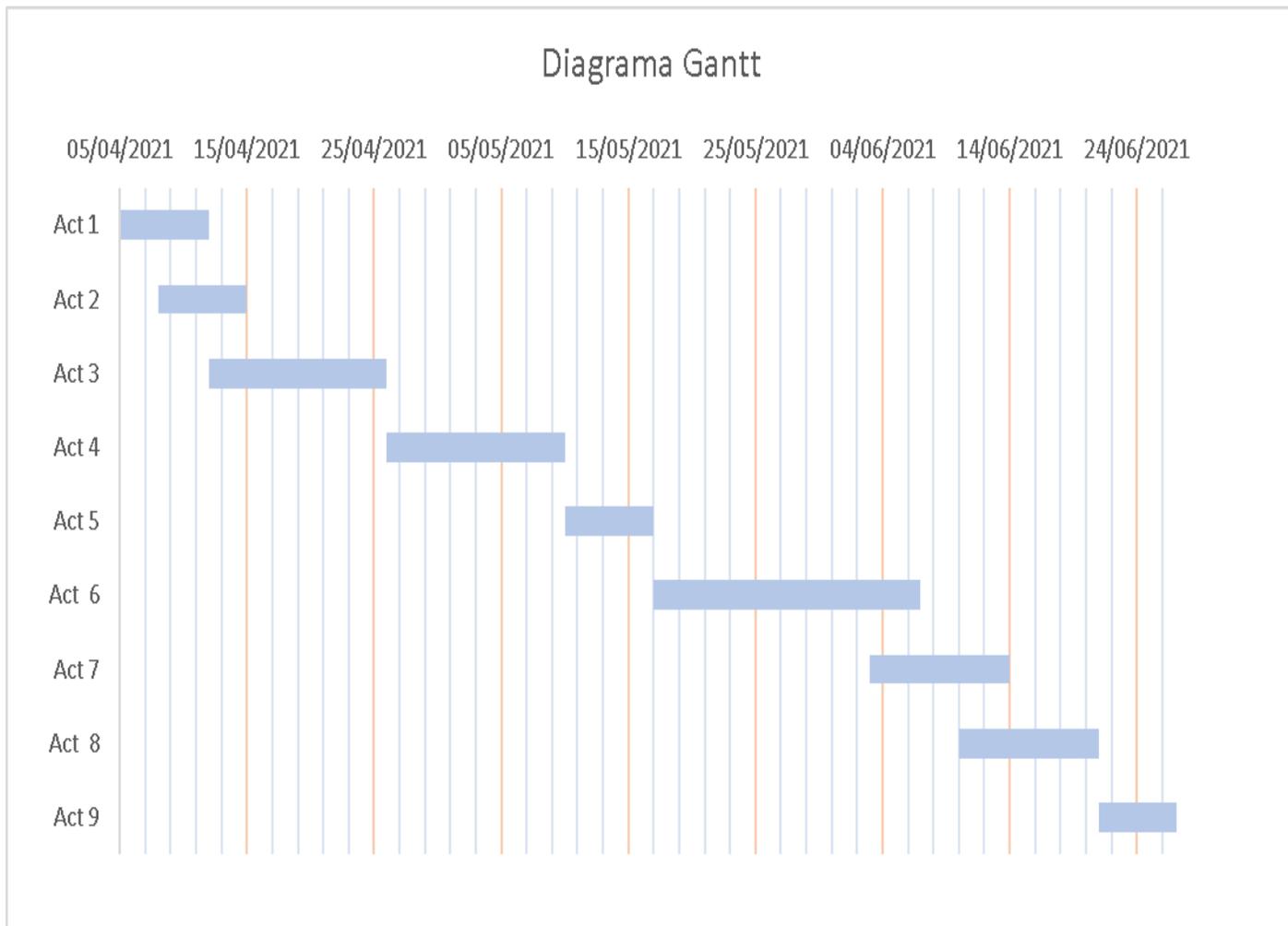
## **6.3.Recolección de información**

Para llevar a cabo la planificación del sistema de gestión de calidad en los procesos de servicio de alojamiento de la empresa Sodexo, se analizará todo el proceso de

alojamiento por medio de una **síntesis de observación**, haciendo uso de un mapeo de procesos donde se pueda evaluar desde la entrada hasta la salida del servicio, esto con el fin de reunir la información necesaria y posteriormente analizarla para comprobar que se cumplan los criterios planteados en la planificación del proceso. La información obtenida será plasmada en tablas y diagramas que darán mayor visibilidad, orden y una mejor comprensión de datos para poder mirar con mayor claridad que problemas pueden estar presentes que puedan ocasionar atraso o baja calidad del servicio, y así poder tratarlos con mayor facilidad.

## 7. Cronograma y descripción de actividades

### 7.1. Cronograma de actividades



*Ilustración 2. Diagrama de Gantt.*

## 7.2.Descripción de actividades

**Actividad 1.** Identificación de la entrada y salida del proceso de servicio de alojamiento en la empresa Sodexo.

Tarea 1. Observar minuciosamente todo el proceso de servicio de alojamiento en sus diferentes áreas.

**Actividad 2.** Determinar la secuencia e interacción presentes en el proceso.

Tarea 1. Realizar un paso a paso de todas las actividades realizadas durante el proceso y mirar cada cuanto se ejecuta la actividad y cuantas veces durante el proceso.

**Actividad 3.** Aplicar los métodos de seguimiento, mediciones e indicadores de desempeño para el aseguramiento de la eficacia y el control de los procesos.

Tarea 1. Recolectar todos los datos obtenidos en tablas y gráficos.

Tarea 2. Observar las estadísticas obtenidas en el seguimiento aplicado.

**Actividad 4.** Determinar los recursos necesarios para el proceso y asegurarse de su disponibilidad.

Tarea 1. Indagar que recursos se necesitan para la prestación de servicio de alojamiento.

Tarea 2. Consultar con mi superior, cuáles son los recursos con los que se cuenta actualmente.

**Actividad 5.** Identificar los riesgos y oportunidades presentes en el proceso de alojamiento.

Tarea 1. Clasificar en un cuadro comparativo los riesgos y controles presentes en el proceso.

**Actividad 6.** Realizar un mapeo de la cadena de valor del proceso de alojamiento en la empresa Sodexo.

Tarea 1. Analizar minuciosamente de qué manera está funcionando la empresa.

Tarea 2. Realizar un análisis sintomático de la situación en la que se encuentra el proceso productivo de la empresa.

Tarea 3. Recolectar la información del proceso de alojamiento en la empresa Sodexo, mediante un mapeo de proceso.

**Actividad 7.** Evaluar el proceso de alojamiento e implementar cualquier cambio necesario para lograr los resultados esperados.

Tarea 1. Analizar en qué medida se han cumplido los objetivos del proceso.

Tarea 2. Implementar modificaciones si lo requiere.

**Actividad 8.** Mejorar los procesos y el sistema de gestión de calidad.

Tarea 1. Realizar paso a paso y de manera correcta las tareas asignadas anteriormente.

Tarea 2. Trabajar el sistema de planificación de forma ordenada.

**Actividad 9.** Validar la planificación del sistema de gestión de calidad en el proceso de alojamiento de la empresa Sodexo.

Tarea 1. Observar el proceso de inicio a fin de la empresa seleccionada.

Tarea 2. Aplicar pruebas que identifiquen el impacto del sistema de planificación de calidad de procesos a la empresa.

Tarea 3. Analizar los datos obtenidos por la investigación.

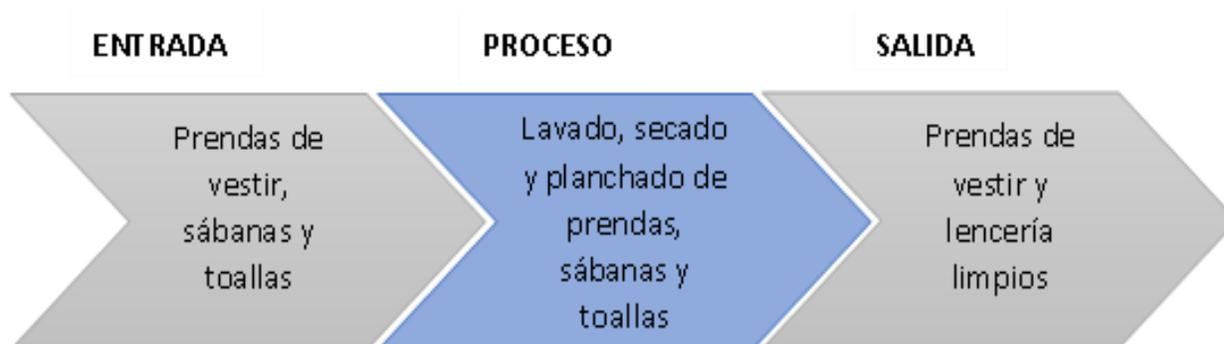
Tarea 4. Dar conclusiones y recomendaciones de todo el trabajo realizado anteriormente.

## 8. Resultados

A partir del análisis de la información obtenida al iniciar la planificación del sistema de gestión de calidad en el proceso de servicio de alojamiento de la empresa Sodexo, y de los objetivos planteados, se pudo obtener primeramente la clara identificación de la entrada y salida del proceso de servicio de alojamiento en la empresa, el cual se divide en dos partes: limpieza rutinaria de habitaciones y baño, y lavandería, como se muestra en las ilustraciones 3 y 4.

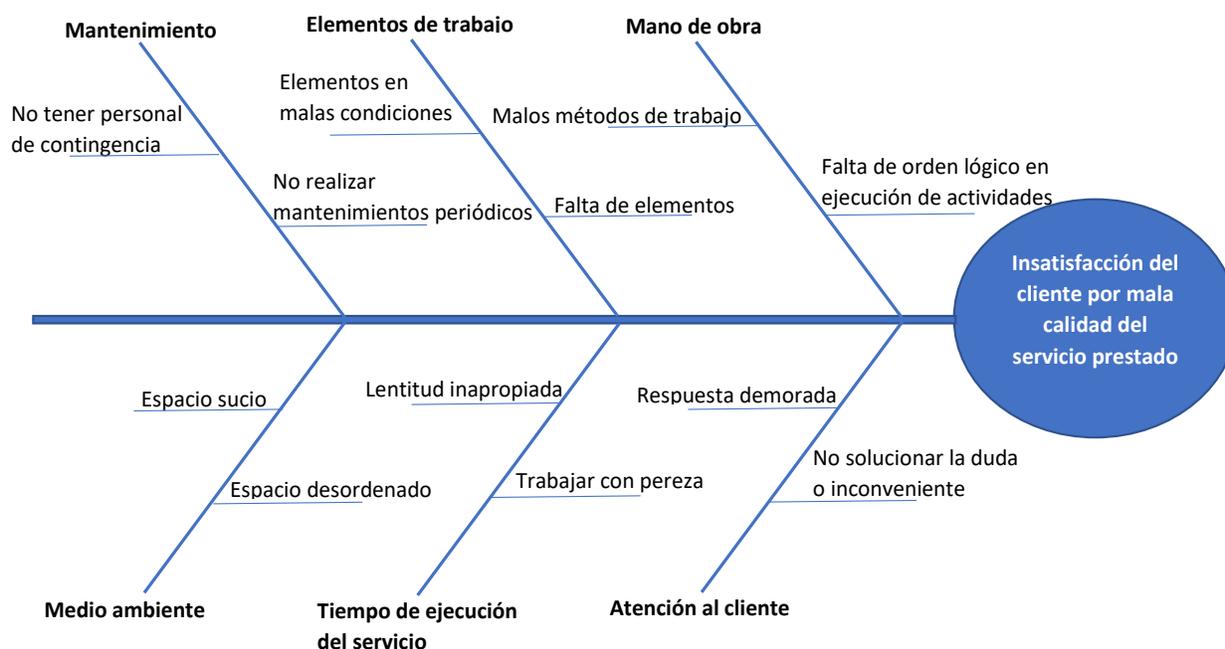


*Ilustración 3. Entrada y salida de limpieza rutinaria.*



*Ilustración 4. Entrada y salida lavandería.*

Luego de identificar entradas y salidas, se realizó un diagrama de Ishikawa con el fin de identificar el problema principal a tratar, donde se dan a conocer las causas principales y secundarias que dan paso a dicho problema, todo esto para tener un conocimiento mas amplio de lo que puede afectar la prestación de servicio y tenerlo en cuenta para contrarrestar todos esos factores y poder brindar un servicio de calidad.



*Ilustración 5. Diagrama de Ishikawa.*

Posterior a esto, se observó minuciosamente todo el proceso de servicio de alojamiento, donde se determinó primeramente cuales eran las actividades que se iban a realizar diariamente para poder unificar el proceso como tal, teniendo en cuenta la secuencia e interacción presentes en el

proceso de cuándo y cada cuánto se ejecuta cada actividad durante todo el proceso. Para la recolección de actividades rutinarias y secuencia de estas, se utilizó la **tabla 1** para limpieza rutinaria y **tabla 2** para lavandería, como se muestra a continuación:

**Tabla 1. Actividades de limpieza por cada habitación.**

Número actividad	Descripción actividad	Duración de ejecución en minutos	Frecuencia diaria	Jornada diaria
1	Alistar implementos y herramientas de trabajo	2	2 veces/día	1 vez en la mañana y 1 vez por la tarde
2	Abrir puertas y ventanas para ventilar la habitación	1	2 veces/día	1 vez en la mañana y 1 vez por la tarde
3	Ubicar el aviso de piso húmedo	1	2 veces/día	1 vez en la mañana y 1 vez por la tarde
4	Realizar el tendido de cama	2	2 veces/día	1 vez en la mañana y 1 vez por la tarde
5	Recolectar los residuos en el color de bolsa que corresponda	2	2 veces/día	1 vez en la mañana y 1 vez por la tarde
6	Realizar limpieza de ventanas e interruptores	2	2 veces/día	1 vez en la mañana y 1 vez por la tarde
7	Realizar limpieza de closet, cama y mesa de noche	3	2 veces/día	1 vez en la mañana y 1 vez por la tarde
8	Atomizar interior y exterior de lavamanos, ducha y sanitario, con producto químico de limpieza	2	2 veces/día	1 vez en la mañana y 1 vez por la tarde
9	Recolectar los residuos del piso y vaciar las papeleras	2	2 veces/día	1 vez en la mañana y 1 vez por la tarde
10	Limpieza de ducha y espejos	3	2 veces/día	1 vez en la mañana y 1 vez por la tarde
11	Limpieza de puertas	3	2 veces/día	1 vez en la mañana y 1 vez por la tarde
12	Limpieza de grifería y lavamanos	3	2 veces/día	1 vez en la mañana y 1 vez por la tarde
13	Limpieza de sanitario y papeleras	3	2 veces/día	1 vez en la mañana y 1 vez por la tarde
14	Realizar mapeado en seco y luego en húmedo con cloro	4	2 veces/día	1 vez en la mañana y 1 vez por la tarde
15	Esperar a que se seque el piso	2	2 veces/día	1 vez en la mañana y 1 vez por la tarde
16	Registrar limpieza en la planilla	2	2 veces/día	1 vez en la mañana y 1 vez por la tarde
17	Retirar implementos y herramientas de trabajo	2	2 veces/día	1 vez en la mañana y 1 vez por la tarde

*Tabla 2. Actividades lavandería.*

Número actividad	Descripcion actividad	Duracion de ejecucion en minutos	Frecuencia diaria
1	Usuario deposita la ropa sucia en las tulas para ropa	1	1 vez/dia
2	Camarera Recoge las tulas de ropa, sábanas y toallas de cada habitación	1	1 vez/dia
3	Planillar la cantidad y tipo de prendas, sábanas y toallas de cada cliente	60	1 vez/dia
4	Cargar el furgón de ropa sábanas, y toallas, y llevarlo a la lavandería	30	1 vez/dia
5	Descargar furgón en la lavandería	30	1 vez/dia
6	Clasificar según el tipo (camisa, jean, overol, sábana, toalla)	30	1 vez/dia
7	Realizar el lavado de las prendas	Tiempo determinado por empresa externa (LAVATEC)	1 vez/dia
8	Realizar el secado de las prendas	Tiempo determinado por empresa externa (LAVATEC)	1 vez/dia
9	Realizar el planchado de las prendas	Tiempo determinado por empresa externa (LAVATEC)	1 vez/dia
10	Realizar el embolsado de las prendas	Tiempo determinado por empresa externa (LAVATEC)	1 vez/dia
11	Realizar entrega de las prendas	30	1 vez/dia
12	Planillar y verificar las cantidades que se entregaron al inicio	60	1 vez/dia
13	Distribuir las prendas a las habitaciones de cada usuario	20	1 vez/dia

Para la determinación de tiempos en cada actividad de limpieza, se tuvo en cuenta la disponibilidad del personal de camarería y limpieza, el cual cuenta con un turno partido de **4:00 a 8:30 am**, y luego de **16:00 a 20:30 pm**, por lo tanto, en este horario es que se realizarían las dos limpiezas diarias, una en la mañana, y una por la tarde.

Teniendo en cuenta que son 30 personas de camarería y limpieza, se realiza la siguiente asignación de habitaciones por persona:

**Datos:**

Personal y habitaciones	
Tipo	Cantidad
Personal de camareria y limpieza	30
Habitaciones	202

Turno	Duración en minutos
De 4:00 a 8:30	270
De 16:00 a 20:30	270

**Ecuación:**

$$\# \text{ de hab por empleado} = \frac{202 \text{ hab}}{30 \text{ emp}} = 6,67 \approx 7 \text{ hab/emp}$$

$$\text{Duración en minutos por habitación} = \frac{270 \text{ min}}{7 \text{ hab}} = 38,6 \approx 39 \text{ min/hab}$$

$$\text{Prom. minutos x actividad} = \frac{39 \text{ min}}{17 \text{ act}} = 2,3 \text{ min/act}$$

El siguiente punto por tratar se basó en la determinación de recursos necesarios para el proceso, asegurando la disponibilidad de estos, donde realizando una indagación sobre estos recursos, y consultando con los superiores, se pudo clasificar cuales eran esos elementos disponibles para cada habitación, de tal manera que todas quedaran estandarizadas. Los recursos utilizados se muestran en la **tabla 3**.

**Dato:**

Habitaciones	202
--------------	-----

**Tabla 3. Recursos necesarios disponibles.**

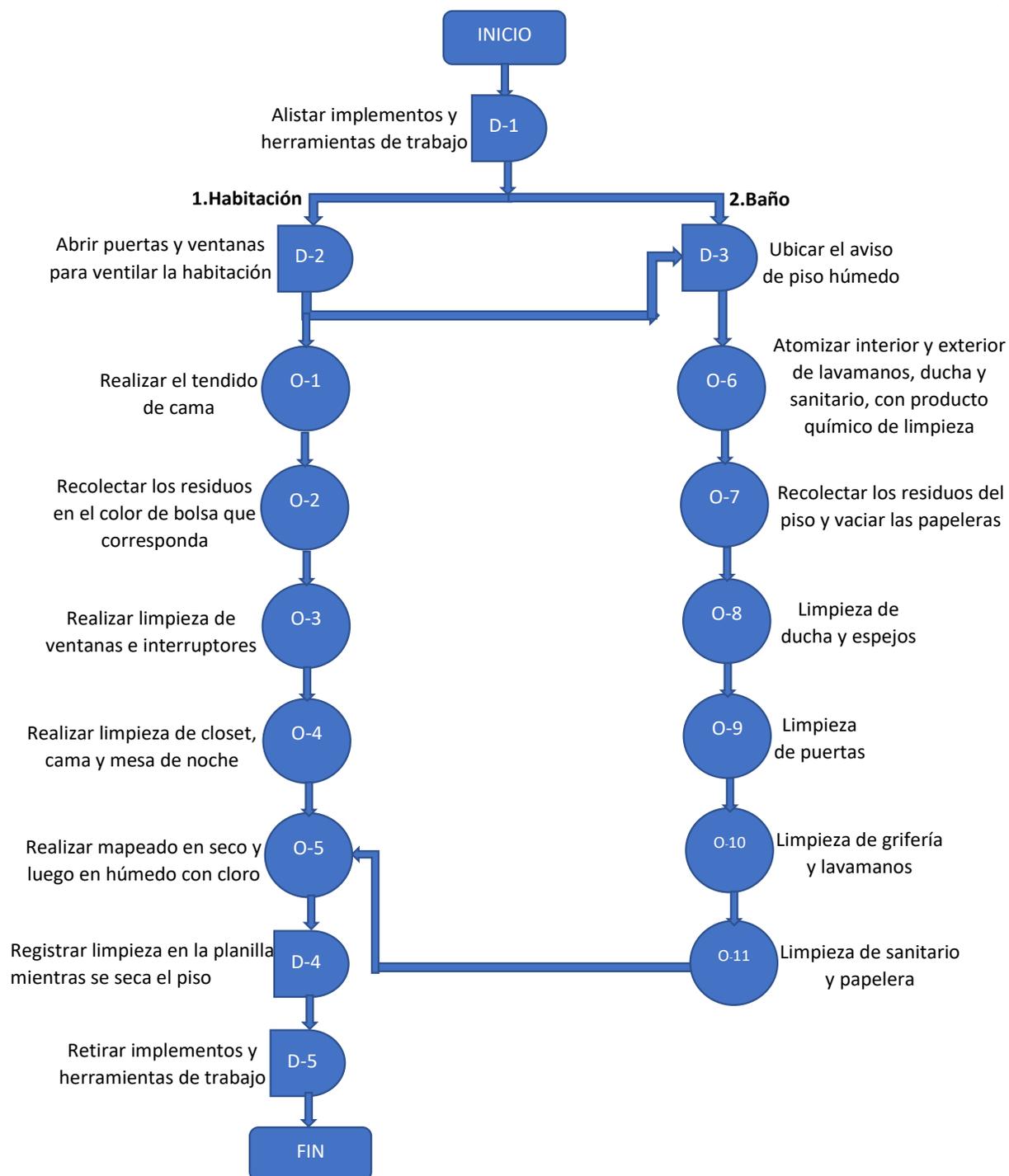
Activo	Cantidad	Disponibilidad por habitación	Stock
Aire acondicionado mini split marca Blueline	202	1	0
Nevera mini bar Challenger	202	1	0
Televisor Smart tv Hyundai	202	1	0
Mesa de noche	202	1	0
Base cama	404	2	0
Colchon	404	2	0
Sàbanas planas	808	2	404
Sàbanas ajustables	808	2	404
Tapete	404	1	202
Cubre cama	808	2	404
Toallas para mano	600	1	398
Toallas para cuerpo	600	1	398
Almohadas	500	2	298
Accesorios para baño	202	1	0

Un tema muy importante a tener en cuenta antes de iniciar algún procedimiento, son los riesgos a los cuales se encuentran inmersos los empleados, por tanto, luego de haber recolectado la información de actividades dentro del proceso de alojamiento, personal y elementos disponibles, se identificaron los riesgos y controles presentes en el proceso de alojamiento, clasificándolos en un cuadro comparativo que nos permite ver con claridad cuáles son las directrices que se deben seguir para contrarrestar en lo posible todos esos riesgos que afectan la integridad del colaborador (véase en la tabla 4).

**Tabla 4. Riesgos y controles.**

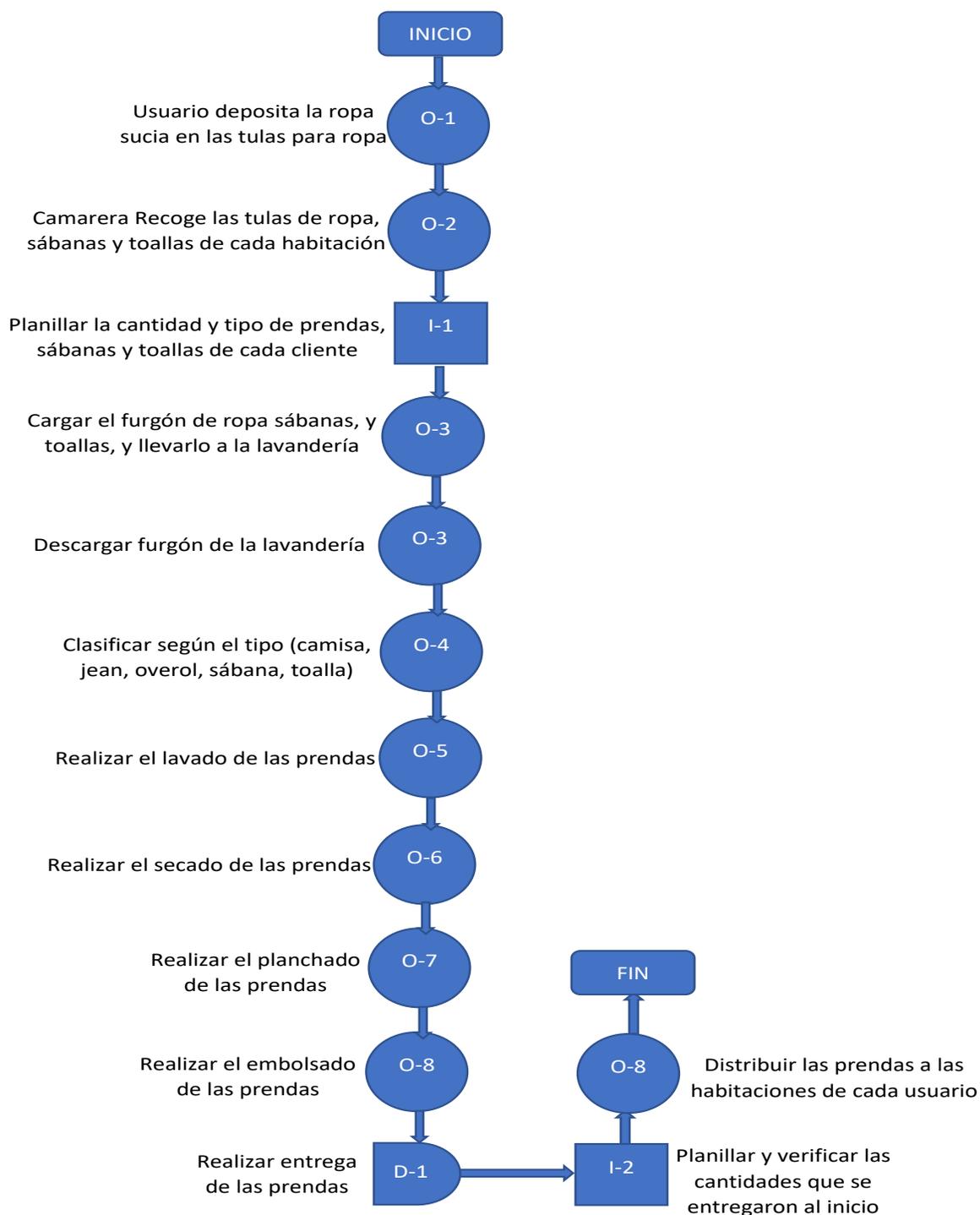
Riesgos	Controles
-Lesión por adoptar una mala postura.	-Adoptar las posturas correspondientes a cada actividad de la mejor manera posible.
-Caída a causa de superficies húmedas.	-Poner avisos de superficies húmedas y trabajar concentrado.
-Intoxicación a raíz de la mala utilización de los productos de limpieza.	-Usar los EPP correspondientes, aplicar productos de limpieza de manera correcta.
-Enfermedad laboral a causa del contacto directo con gérmenes si no utilizan los EPP.	-Uso de los EPP de inicio a final de las actividades de limpieza, lavado de manos al finalizar la limpieza rutinaria.
-Condiciones inseguras al momento de subir escaleras y otras actividades que requieran de cuidado.	-Andar con precaución utilizando las extremidades de apoyo donde lo requiera.
-Accidente laboral al momento de realizar actividades simultaneas con el personal de mantenimiento cuando se necesite asistencia y reparación de algún elemento o estructura de la habitación.	-Tratar en lo posible guardar un límite en el área donde se está trabajando, tener cuidado con equipos o elementos al momento de utilizarlos.

Ya teniendo toda la información mencionada anteriormente, se realizó un mapeo de la cadena de valor del proceso de alojamiento en la empresa, analizando minuciosamente de qué manera funciona todo el proceso, y con esto evaluando, eliminando e implementando los cambios pertinentes para lograr los resultados esperados. Para esto se realizaron dos mapeos, teniendo en cuenta que el proceso de alojamiento se divide en limpieza rutinaria y lavandería (**véase las ilustraciones 6 y 7**).



**Ilustración 6. Mapeo de proceso limpieza rutinaria.**

*PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO-9001:2015 EN LOS PROCESOS DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO CASO: EMPRESA SODEXO UBICADA EN ALBANIA (LA GUAJIRA)*



**Ilustración 7. Mapeo de proceso lavandería.**

Luego de haber definido la estructura del proceso que se lleva a cabo en el contrato de alojamiento de la empresa Sodexo, y de haber validado mediante pruebas realizadas el impacto positivo de la implementación del sistema de planificación de calidad de procesos a la empresa, se procedió a realizar la capacitación a los empleados, mediante charlas de seguridad y salud en el trabajo, y de normas y procedimientos a seguir para llevar un estándar de las tareas que se realizaran día a día, para que todo se realice de la misma manera, sin importar el empleado que se encuentre de turno. Así mismo, se les brindó una charla de sensibilización sobre el cuidado del área y de los elementos que se encuentran presentes, para que hagan buen uso de ellos y eliminar en lo posible daños o accidentes laborales, previniendo en lo posible efectos no deseados en el proceso de servicio de alojamiento, y así cumpliendo con la planificación del sistema de gestión de calidad planteada inicialmente, adaptándose a las necesidades y circunstancias reales acontecidas dentro del sistema que se maneja en la empresa, de tal manera que se pudo contrarrestar en gran parte lo que estaba mal o que era innecesario en dicho proceso.

## 9. Conclusiones

- Realizando un análisis minucioso de las actividades que se realizan normalmente en el proceso de alojamiento, se pudo identificar las entradas y salidas, que abarca de manera general todo el sistema que se lleva a cabo para la prestación de dicho servicio, lo cual sirvió de guía para luego ir adentrándonos más en cada una de las partes que componen dicho proceso de manera más desglosada y detallada, partiendo de lo general a lo particular.
- Se logró la correcta distribución de las habitaciones, asignando estas de manera equitativa a cada colaborador, teniendo en cuenta el personal de camarería con el que se cuenta, y el horario manejado por los empleados, lo cual contribuye al orden y buena ejecución de la operación a realizar, ofreciendo así resultados deseados con respecto a la calidad del servicio.
- Se pudo identificar de manera exitosa los riesgos inherentes en el proceso de servicio de alojamiento, y se determinaron los controles para que esos riesgos se puedan evitar en lo posible, debido a que para la empresa es de suma importancia la seguridad y salud de sus empleados, por lo tanto, lo que se busca con esto es reducir en lo posible o eliminar el índice de enfermedad y accidentes laborales.
- Como plan procedimental para la ejecución de los procesos manejados en el servicio de alojamiento, se pudo realizar un mapeo de todo el proceso, dividiéndolo en dos sub procesos, lavandería y limpieza de habitaciones, organizando en un orden lógico cada actividad, para que todo el sistema fuera más óptimo.
- Para el proceso de servicio de alojamiento en general, se pudo implementar la planificación de sistema de gestión de calidad planteada, y con esto se logró validar el impacto positivo de realizar dicha implementación, el cual se realizó en su totalidad de manera satisfactoria.

## 10. Recomendaciones

- Trabajar constantemente en el control, rediseño, y mejora de los procesos del servicio de alojamiento, con el fin de cumplir con el objetivo deseado, el cual es suplir las necesidades y expectativas de los clientes, alcanzando en lo posible el éxito de la empresa.
- Implementar herramientas tecnológicas que ayuden a llevar el control de los procesos dentro de la organización, para lograr la mejora continua, disminuyendo en lo posible los errores que se puedan presentar en el proceso, reducir costos, y con esto incrementar la rentabilidad de la empresa.
- Capacitar más a los empleados, para que cada vez realicen su trabajo de la mejor manera, siempre actuando con mucha disciplina para que las cosas marchen bien, y teniendo siempre presente la seguridad integral de cada uno de ellos.
- Llevar la debida documentación de todos los procesos que se llevan a cabo, tanto operacional como no operacional, lo cual contribuye con el incremento de la disciplina operacional y asegura un marco de control en los procesos que generan valor en la empresa, además de ser útil como soporte de las actividades de mejora, y así mismo para lograr la calidad requerida del servicio.

## 11. Referencias bibliográficas

- Joubert, E. (2014). Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén. Patagonia Argentina.
- Parra, I. (2017). Sistema de gestión de la calidad en el hotel brisas covarrubias, cuba. Lima Perú. Pp 99-110.
- Moreno, L. (2019). Propuesta de planificación para la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la NTC ISO 9001 2015 en los procesos misionales para el hotel 1572 el origen. Tunja
- Hernández, Z.; Suarez, S. (2018). Plan estratégico 2019 - 2023 hotel Cartagena Real. Cartagena de indias. Pp 11.
- Serpa, J. (2011). Diseño de un sistema de gestión de la calidad para los programas de ingeniería industrial de la ciudad de barranquilla con base en la norma ISO 9001 y los lineamientos del consejo nacional de acreditación (CNA). Barranquilla. Pp 111-124.
- Rodríguez, C.; Pérez, J. (2017). Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar ouzo agave azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008.
- Tomazzoni, E.; Zanette, F. (2012). Procedimiento operativo estandarizado para la regeduría de pisos y la gestión ambiental sustentable en hotelería. Vol 22. Pp 391-409
- Chávez, Z.; Quiroz G. (2018) “Estandarización de procesos y su impacto en la productividad de la empresa negociaciones minera Chávez sac” Pág. 8
- Domínguez, M. (2011). Gestión por procesos en el área de alojamiento hotelero. Cuba. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/gestion-por-proceso-en-el-area-de-alojamiento-hoteler-cuba/>
- Palapa, J. (2012). Propuesta de estandarización de procesos. Instituto Politécnico Nacional. Sección de estudio de posgrado e investigación. Pág. 9-10
- Jarrin, C.; Raquel, M. (2017). “Estandarización de procesos para el mejor funcionamiento administrativo de la empresa foto estudio Proaño.” Pag 6-7
- Mira, C. (2016). La estandarización de procesos, como herramienta de mejora a la calidad de procesos administrativos. Ciudad Universitaria, Cd. Mx.

- Escobar, R.; Guardado C; Núñez, L. (2014). Consultoría sobre estandarización de los procesos de producción con establecimiento de un sistema de costos, para la empresa agroindustrias Buenavista, s.a. de C.V. Ciudad Universitaria, El Salvador, Centroamérica.
- Diez, J.; Abreu, J. (2009). Impacto de la capacitación interna en la productividad y estandarización de procesos productivos: un estudio de caso. *Daena: International Journal of Good Conscience*. 4(2) : 97-144. Septiembre 2009. ISSN 1870-557X.
- Arévalo, G.; Alarcón, N. (2017). Evaluación de la calidad en establecimientos de alojamiento y hospedaje. *Semestre Económico*, volumen 20, No. 43, pp. 161-190 • ISSN 0120-6346, abril-junio de 2017, Medellín, Colombia
- Acevedo, A.; Conde, L. (2013). Metodología para el diseño, estandarización y mejoramiento de procesos en una empresa prestadora de servicio. Bogotá D.C.
- Avendaño, A.; Cortes, K. (2016). estandarización de procesos operativos, casa blanca 98 hotel. Bogotá D.C. Pág. 6.
- Montoya, N.; Aguilar, M. (2011). Diagnóstico de la gestión por procesos en los hoteles del municipio de Medellín. Pág. 10-11.
- Aguasaco, E. (2016). Propuesta para la estandarización básica de las medidas de seguridad física en las habitaciones de un hotel cinco estrellas en la localidad de Fontibón en Bogotá Colombia
- Delgado, M.; Trujillo, S. (2013). Estandarización de procesos en una empresa del sector de la construcción para cumplir con requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008. Pág. 2-5.
- González, C. (2012). Estandarización y mejora de los procesos productivos en la empresa estampados color WAY SAS. Informe final de práctica empresarial. Pág. 12-13.
- Ramírez Cuenca, E. M. (2018). Propuesta de estandarización de los procesos de gestión del turismo de la secretaria de planeación y desarrollo económico del municipio de Inírida. Retrieved from [https://ciencia.lasalle.edu.co/ing\\_industrial/96](https://ciencia.lasalle.edu.co/ing_industrial/96)
- Rojas, C. (2010). Propuesta para la estandarización de los procesos de planeación, gestión y control de la producción en las líneas de artículos para oficina, arte y manualidades de la empresa industrias botero LTDA. pág. 6-9.
- Gómez, F. (2012). Estandarización y documentación de los procesos operativos de la empresa Montaind LTDA. con base en los requisitos de la norma ISO 9001:2008. pág. 12-13.

- Marum, D.; Vanegas, L.; Pérez, H.; Cabarcas, L. (2012). Aplicación de seis sigmas en la estandarización de procesos en la empresa AM ARDES MUEBLES DISEÑOS Y ESTILOS en la ciudad de Barranquilla mediante la metodología lean seis sigmas. Trabajo de Pregrado Recuperado de <http://hdl.handle.net/11323/502>
- Serpa, J. (2014). Estandarización del proceso de elaboración de queso costeño a partir de la implementación y optimización de la operación de pasteurización. Sincelejo. Recuperado de <http://repositorio.colciencias.gov.co:80/handle/11146/21776>
- Granados, C. (2013). Estandarización del proceso productivo de antipasto de pescado en la empresa Aokanulíaa en Manaure, Guajira. Bistua: Revista de la Facultad de Ciencias Básicas, ISSN 0120-4211, Vol. 11, N°. 2, 2013, págs. 29-39
- Van Gich (1978). “Teoría General de Sistemas Aplicada”, Trillas, México D.F., 1978, página 15.
- Rincón Juana (1998). Cooperación del Personal Académico: Mecanismo para la Integración del Sistema Universitario Nacional. Universidad Simón Rodríguez. San Fernando de Apure. Venezuela
- Kyocera (2021). KYOCERA Document Solutions España S.A. Recuperado de <https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/the-cloud/los-6-principales-tipos-sistemas-informacion.html>
- Fernández, J. La modelación de procesos. Recuperado de [https://www.monografias.com/trabajos55/modelacion-de-procesos/modelacion-de-procesos.shtml#:~:text=Nogueira%20resumen%20la%20definici%C3%B3n%20de,programados%20\(ouputs\)%20para%20un%20destinatario](https://www.monografias.com/trabajos55/modelacion-de-procesos/modelacion-de-procesos.shtml#:~:text=Nogueira%20resumen%20la%20definici%C3%B3n%20de,programados%20(ouputs)%20para%20un%20destinatario)
- Murillo, W. (2008). La investigación científica. Consultado el 18 de abril de 2008 de <https://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/invest-cientifica.shtml>