

Diseño de un manual de procedimientos para el control de activos de operación del área de servicio de Catering de una empresa hotelera de Guayaquil.

PROBLEMA

En un hotel Guayaquileño

Políticas de gestión poco claras

Falta de manual de procesos

Empleados con capacitación limitada

Causan escasez de activos en el servicio de catering afectando la productividad.

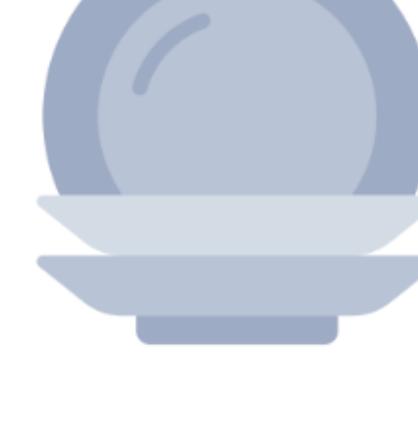
OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de procesos que permita la optimización de la gestión de activos de operación en el servicio a domicilio de un hotel a través de procesos de control asegurando que los recursos se utilicen de manera efectiva.

Cristalería



Vajilla



Cubertería



PROPIUESTA

Se aplicó el método del Ciclo de Deming, que consta de cuatro etapas: planificación, ejecución, verificación y acción.

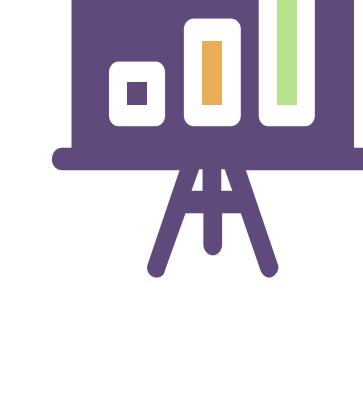


Las fuentes utilizadas incluyeron la comunicación con la administración, la observación activa en el proceso, el conteo físico de inventarios, y el análisis de la documentación proporcionada por la entidad.



Dentro de las técnicas empleadas estuvieron:

- Ishikawa
- FODA
- Entrevista
- Lluvia de ideas
- Checklist
- Observación
- Diagrama de flujo
- Análisis costo beneficio
- SIPOC



RESULTADOS

Asistencia a capacitación.

74%



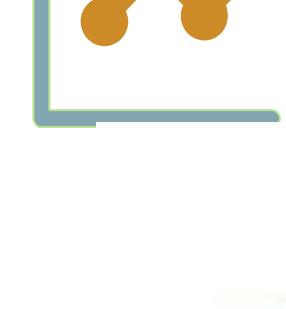
-2,48%

Las pérdidas por activos de operación se han reducido.

Aumento de la alineación con requisitos ISO 55001

Gestión de Activos.

59%



-32%

El índice de roturas en uso.

Beneficios intangibles

- Mejora en la asignación y uso de recursos operativos.
- Identificación de áreas de mejora en la gestión de activos.
- Disponibilidad de datos clave para la toma de decisiones.
- Garantía de cumplimiento con regulaciones y estándares.
- Implementación de prácticas seguras en el manejo de activos.
- Mantenimiento preventivo y predictivo para prolongar vida útil



CONCLUSIONES

- Tras la investigación del servicio a domicilio, se identificaron deficiencias significativas que se pueden mejorar a mediano plazo sin afectar el flujo operativo.
- Es esencial la generación de nuevas adaptaciones en el proceso para satisfacer las necesidades del cliente.
- Se estableció la importancia de definir roles para mejorar la coordinación y mitigar la confusión entre el personal durante el proceso.
- Se elaboró un manual de procedimientos detallado cuya implementación proporcionará una guía sistemática que reducirá errores y facilitará la identificación de áreas de mejora.