

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“PROPUESTA DE MEJORA EN EL SERVICIO DE
HOTELERÍA PARA REDUCIR LOS COSTOS
OPERACIONALES DE LA EMPRESA DUE”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniera Industrial

Autor:

Carolina Nicolle Flores López

Asesor:

Ing. Miguel Ángel Rodríguez Alza

Trujillo - Perú

2020



Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	21
CAPÍTULO III. RESULTADOS	69
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	73
REFERENCIAS.....	76
ANEXOS.....	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Valores Organizacionales.	24
Tabla 2. Cotizaciones DUE Hotel.	25
Tabla 3. Resultados de la entrevista.	33
Tabla 4. Indicadores causas raíces.	35
Tabla 5. Costo del Inventario en el Área de Lavandería.	37
Tabla 6. Costo del Inventario en el Área de Cafetería.	38
Tabla 7. Costo del Inventario en el Área de Housekeeping.	40
Tabla 8. Costo del Inventario en el Área de Administración.	42
Tabla 9. Costo del almacenaje mensual.	43
Tabla 10. Costos lavado externo.	44
Tabla 11. Depreciación trimestral por máquina.	45
Tabla 12. Costo Trimestral por baja utilización de equipos.	45
Tabla 13. Tiempos de parada de máquina - Lavadora N°2.	47
Tabla 14. Tiempos de parada de máquina - Lavadora N°3.	48
Tabla 15. Tiempos de parada de máquina - Lavadora N°4.	49
Tabla 16. Costos lavado externo.	49
Tabla 17. Costo Trimestral por fallas en la Lavadora N°2.	50
Tabla 18. Costo Trimestral por fallas en la Lavadora N°3.	50
Tabla 19. Costo Trimestral por fallas en la Lavadora N°4.	51
Tabla 20. Monetización de pérdidas Causas Raíces.	52
Tabla 21. Codificación en Lavandería.	54
Tabla 22. Codificación en Cafetería.	55
Tabla 23. Codificación en Housekeeping.	58

Tabla 24. Codificación en Administración.....	60
Tabla 25. Tiempos asociados a las máquinas, dado en minutos.....	62
Tabla 26. Costo Total Mantenimiento Preventivo.....	68
Tabla 27. Ahorro monetario con un plan de Mantenimiento Preventivo.	68
Tabla 28. Beneficios después de mejoras.	70
Tabla 29. Inversión de las propuestas.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. PBI Turístico.	9
Figura 2. PBI Turístico por actividad económica, 2015.....	10
Figura 3. Ingreso de divisas por turismo, 2005-2016.....	11
Figura 4. Ingreso de divisas por turismo, 2005-2016.....	11
Figura 5. Diagrama de Ishikawa de la empresa DUE.	14
Figura 6. Diagrama de Flujo del Check-in de la empresa DUE hotel.....	29
Figura 7. Diagrama de Flujo del Check-out de la empresa DUE hotel.....	30
Figura 8. Diagrama de Flujo de Housekeeping de la empresa DUE hotel.....	31
Figura 9. Diagrama de Pareto.....	34
Figura 10. KARDEX físico.....	52
Figura 11. Ficha técnica Lavadora N°2.....	63
Figura 12. Ficha técnica Lavadora N°3.....	64
Figura 13. Ficha técnica Lavadora N°4.....	65
Figura 14. Cronograma Mantenimiento Preventivo.....	66
Figura 15. Ficha de Mantenimiento Preventivo y Correctivo.....	67
Figura 16. Evaluación Económica Financiera.....	72

RESUMEN

El presente trabajo se realizó en la empresa DUE, ubicada en la ciudad de Trujillo, donde se buscó determinar la situación de los elevados costos en el servicio de hotelería. Para hallar las principales causas raíces se hizo uso de herramientas como el Diagrama de Ishikawa, Matriz de Priorización, Matriz de Indicadores, Diagrama de Pareto y Diagrama de Flujo. Gracias a esto, se pudo determinar la metodología a usar, que fue la Gestión Logística, Ingeniería de Métodos y Gestión de Mantenimiento. Además, se determinó que las cuatro causas raíces originan una pérdida total de S/8830.71 mensualmente, a estas se aplicó la metodología correspondiente, con las cuales se obtendría un beneficio total de S/5893.40 mensualmente. Finalmente, se evaluaron las herramientas de mejora y la implementación de cada una de ellas, a través de una evaluación económica financiera, de donde se obtuvo un VAN de S/2810.80, un TIR de 38.12% y un B/C de 1.34, con lo cual se concluye que el proyecto es rentable y las ganancias son mayores a la inversión.

Palabras clave: Gestión Logística, Ingeniería de Métodos, Gestión de Mantenimiento, Ishikawa, Pareto.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

Chavez Villanueva, K.L., & Leyva Contreras, D. O. (2018). Propuesta de diseño del sistema HACCP y de gestión logística para la reducción de costos operativos en la empresa Inversiones San Diego SAC en el año 2017 (Tesis parcial).

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). Compendio Estadístico Perú 2017 - Turismo. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR.

Recuperado de:
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1483/cap22/cap22.pdf

Maldonado Coral, R. C. (2015). Implementación de un sistema de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001: 2008, en el Hotel Chavín Señorial.

Ministerio de comercio exterior y turismo. (2016). Evolución de la oferta aérea y hotelera. Dirección General de Investigación y Estudios en Turismo y Artesanía – DGIETA. Recuperado de:
http://www.turismoemprende.pe/documentos/compendio_estadistico.pdf

Ministerio de comercio exterior y turismo. (2016). Medición económica del turismo. Dirección General de Investigación y Estudios en Turismo y Artesanía – DGIETA. Recuperado de:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/300470/d31533_opt.pdf

Monge-Martínez, H. Y. (2017). Diseño de un modelo de gestión de mantenimiento para el departamento de Ingeniería del hotel San José Costa Rica Marriott.

Saucedo Chávez, M. P. A. (2017). Propuesta y diseño de mejora en la gestión logística de la empresa inversiones el Amaro SRL para mejorar el nivel de disponibilidad de materia prima y reducir costos (Tesis parcial).

Tello Piña, J. (2018). Propuesta de mejora en la gestión de servicio al cliente para reducir los costos en la empresa Timport SAC (Tesis Parcial).

Zuluaga Henao, V., Ángel Álvarez, B. E., & Bustamante Correa, I. P. (2018). Aplicación de la gestión del conocimiento en relación con el Sistema Integrado de Gestión en el Hotel Laureles 70 de la ciudad de Medellín. *Revista Ingeniería Industrial*, 4(4), 121-141.