



**DIRECCIÓN DE PROYECCIÓN SOCIAL
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

CARRERA:
INGENIERÍA INDUSTRIAL

NOMBRE DE LA MEMORIA:

MANUALES DE PROCEDIMIENTOS PARA EMPRESARIOS ATENDIDOS
POR ADEL MORAZAN.

RESPONSABLE:

LIDIA ISABEL SORTO DEL CID U20200427

CICLO:
01-2024

LUGAR Y FECHA DE ENTREGA:
CIUDAD UNIVERSITARIA UNIVO, QUELEPA, 12 DE ENERO DEL 2024

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN:.....	3
2. DESARROLLO:.....	4
3. LOGROS ALCANZADOS:.....	5
4. LOGROS EN CUANTO A LA FORMACIÓN PROFESIONAL:	6
5. LIMITACIONES ENCONTRADAS:.....	7
6. CONCLUSIONES:.....	8
7. RECOMENDACIONES:	9
8. LUGAR Y FECHA DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO:	10
9. DATOS DE LA ACTIVIDAD MEDIO AMBIENTAL:	11

1. INTRODUCCIÓN:

El proyecto de optimización operativa de manuales de procedimientos, llevado a cabo en el Hotel Cabañas y Mirador el Pericón en colaboración con la Cooperativa ADEL Morazán, se presenta como un paso significativo hacia la mejora continua. Este esfuerzo conjunto se ha centrado en la revisión y perfeccionamiento de áreas de servicio de la empresa específicamente en el servicio de ama de llaves y de mantenimiento. El proyecto ha generado beneficios tangibles, fortaleciendo las operaciones internas del hotel y repercutiendo en la experiencia del cliente.

Los beneficios derivados de este proyecto se traducen en una notable mejora en la eficiencia operativa y la calidad del servicio en el Hotel Cabañas y Mirador el Pericón. A través de la optimización de manuales de procedimientos, se ha logrado una mayor coherencia en las operaciones diarias, promoviendo la uniformidad y la ejecución eficiente de tareas clave.

Además, este enfoque ha contribuido a un ambiente de trabajo más disciplinado y organizado, repercutiendo directamente en la experiencia de los huéspedes. La estandarización de procedimientos ha permitido que cada miembro del personal de las áreas de trabajo desempeñe sus funciones con claridad y eficacia, mejorando así la satisfacción del cliente.

2. DESARROLLO:

Durante la ejecución del proyecto de servicio social, se lograron con éxito diversas actividades fundamentales. Estas acciones, se describen a continuación:

1. Inspección de Áreas de Trabajo:

Se llevó a cabo una inspección exhaustiva de todas las áreas de trabajo en la empresa Cabañas y Mirador El Pericón. Este análisis detallado permitió identificar oportunidades clave para la mejora y proporcionó un enfoque claro en la elaboración de manuales de procedimientos.

2. Análisis de Procesos Existentes:

Se realizó un análisis de los procesos operativos en la empresa. Este proceso permitió identificar inefficiencias, áreas específicas que podrían optimizarse para mejorar la eficiencia general de la operación.

3. Diseño de Manuales de Procedimientos:

Se crearon manuales de procedimientos detallados y claros que abarcaban diversas áreas de la empresa. Estos manuales incluyeron instrucciones paso a paso, diagramas explicativos y otros elementos esenciales para garantizar la comprensión y la ejecución efectiva de las tareas.

4. Evaluación:

Se llevó a cabo una evaluación exhaustiva del procedimiento establecido en los manuales, involucrando a las personas clave tanto en el Hotel como en la empresa ADEL. Esta evaluación proporcionó una verificación integral de los manuales de procedimientos, midiendo su impacto en la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

5. Implementación de Mejoras:

Se propusieron soluciones concretas y mejoras específicas para los procesos operativos identificados durante el análisis. Se aseguró que los manuales de

procedimientos reflejaran de manera precisa y actualizada estas mejoras, asegurando así su alineación con las prácticas óptimas identificadas.

En conjunto, estas actividades logradas no solo abordaron las necesidades identificadas, sino que también sentaron las bases para una operación más eficiente y una prestación de servicios de mayor calidad en el Hotel Cabañas y Mirador El Pericón. La implementación de los manuales de procedimientos resultó en mejoras tangibles, respaldando así el compromiso continuo con la excelencia y la mejora continua en la operación de la empresa.

El proyecto logró exitosamente sus objetivos al implementar manuales de procedimientos detallados que contribuyeron a la estandarización de operaciones. Además, se identificaron y abordaron ineficiencias operativas, generando propuestas de soluciones concretas. La disponibilidad de manuales facilitó la formación y desarrollo del personal, promoviendo un entorno laboral más enriquecedor en Cabañas y Mirador El Pericón.

3. LOGROS ALCANZADOS:

1. Optimización Operativa:

Se logró una mejora sustancial en la eficiencia operativa de la empresa. La estandarización de procedimientos y la optimización de procesos contribuyeron a una operación más fluida, optimizando el uso de recursos.

2. Consistencia en la Calidad del Servicio:

La implementación de manuales detallados aseguró la consistencia en la ejecución de tareas y la prestación de servicios de alta calidad. Esto se tradujo directamente en una experiencia mejorada para los huéspedes y clientes.

3. Reducción de Ineficiencias:

La identificación y abordaje de ineficiencias operativas resultaron en una reducción significativa de desperdicios de tiempo y recursos. Las soluciones propuestas contribuyeron a una operación más eficiente y rentable.

4. Fortalecimiento del Capital Humano:

La disponibilidad de manuales de procedimientos facilitó la formación y el desarrollo del personal. Este fortalecimiento de habilidades contribuyó a un equipo más capacitado y motivado, generando un impacto positivo en la cultura laboral.

5. Impacto en la Comunidad:

El proyecto no solo benefició directamente a la empresa, sino que también tuvo un impacto positivo en la comunidad circundante al generar empleo sostenible y contribuir al desarrollo económico local.

4. LOGROS EN CUANTO A LA FORMACIÓN PROFESIONAL:

En el transcurso del proyecto de optimización de manuales de procedimientos en la empresa Cabañas y Mirador El Pericón, como estudiante de ingeniería industrial, se lograron avances sustanciales que resaltan la aplicación práctica de conocimientos específicos de la disciplina:

1. Implementación de Mejoras en Procesos Operativos:

La aplicación de metodologías y herramientas propias de la ingeniería industrial permitió identificar, analizar y optimizar procesos operativos en la empresa, contribuyendo a la eficiencia y eficacia de las operaciones diarias.

2. Desarrollo de Manuales Eficientes y Estandarizados:

La elaboración de manuales de operación detallados se llevó a cabo bajo los principios de la ingeniería industrial, asegurando estándares de calidad, consistencia y eficiencia en los procedimientos, proporcionando un marco sólido para la ejecución de tareas.

3. Habilidades de Análisis de Datos:

La aplicación de técnicas analíticas y de gestión de datos permitió fundamentar decisiones clave para la optimización de procesos y la toma de decisiones.

4. Contribución a la Eficiencia Operativa:

La participación en la optimización de los manuales tuvo un impacto directo en la mejora de la eficiencia operativa de la empresa, evidenciando así la capacidad para generar resultados positivos a través de habilidades y conocimientos aplicados.

5. LIMITACIONES ENCONTRADAS:

Durante la ejecución del proyecto, se enfrentaron algunas limitaciones que, aunque no impidieron el desarrollo exitoso, generaron desafíos:

1. Disponibilidad de Tiempo:

La asignación de tiempo fue una limitación, ya que, como estudiante, tenía otras responsabilidades académicas y el tiempo de plazo para la entrega fue poco. La gestión eficiente del tiempo se convirtió en una habilidad crítica para equilibrar el proyecto con las obligaciones académicas.

2. Limitación de Distancia:

La ubicación geográfica distante del lugar de intervención fue una limitante adicional. La distancia física dificultó la posibilidad de realizar visitas frecuentes al sitio y establecer una conexión más estrecha con el personal y las operaciones. No obstante, se superó esta limitación mediante una comunicación constante a través de medios virtuales, y dos sesiones presenciales lo que permitió mantener una colaboración efectiva a pesar de la separación geográfica.

3. Limitación de Acceso Presencial:

La imposibilidad de realizar observaciones directas y presenciales de los procesos operativos en el lugar representó una limitación. La ejecución remota del proyecto impidió una inmersión completa en el entorno laboral, lo que habría proporcionado una comprensión más profunda de las dinámicas operativas y las interacciones entre el personal. A pesar de esta restricción, se implementaron

métodos alternativos, como conferencias virtuales y documentaciones, para recopilar información de manera efectiva.

6. CONCLUSIONES:

Al concluir el proyecto de optimización operativa de manuales de procedimientos en colaboración con la empresa Cabañas y Mirador El Pericón y la cooperativa ADEL Morazán, se logró de manera satisfactoria el cumplimiento de los objetivos propuestos al inicio del proyecto. La creación de manuales detallados contribuyó a estandarizar las operaciones en el hotel, mejorando significativamente la consistencia en la ejecución de tareas y optimizando los procesos existentes.

A pesar de las limitaciones geográficas y las condiciones remotas, la colaboración entre la empresa, la cooperativa y el estudiante de ingeniería industrial fue efectiva. La comunicación constante a través de medios virtuales permitió superar las barreras de la distancia, evidenciando la importancia de la tecnología en la realización de proyectos a distancia.

La experiencia en la realización de los manuales de procedimientos proporcionó un sólido aprendizaje para el estudiante de ingeniería industrial, quien pudo aplicar sus conocimientos teóricos en un entorno empresarial real. La capacidad para adaptarse a las circunstancias y resolver problemas a distancia se convirtió en una habilidad valiosa. Se estableció una base sólida para la mejora continua en la empresa, proporcionando herramientas que permitirán al personal adaptarse más fácilmente a los cambios, mantener altos estándares de calidad y eficiencia, y contribuir al éxito continuo de la organización.

7. RECOMENDACIONES:

- Se recomienda que las instituciones faciliten un acceso más fluido a la información relevante para los proyectos de Servicio Social. Un intercambio de información más eficiente puede agilizar el proceso de investigación y planificación.
- Dada la naturaleza remota del proyecto, se sugiere que las instituciones contemplen la posibilidad de ejecutar proyectos de manera remota, brindando facilidades y recursos necesarios para superar las limitaciones geográficas.
- Es crucial establecer vías de comunicación claras entre la institución, los entes involucrados, las autoridades locales y la universidad. Un flujo constante de información contribuirá a una ejecución más eficiente del proyecto.

8. LUGAR Y FECHA DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO:

Nombre de la institución: Asociación de Desarrollo Local Morazán (ADEL Morazán)

Dirección: Kilometro 165, Carretera a San Francisco Gotera, Caserío Los López, Cantón El triunfo, Arambala Morazán, El Salvador.

Teléfono: 26457000

Nombre del encargado: Ing. Mario Antonio Escolero Portillo

Cargo: director de CDMYPE ADEL MORAZAN

Correo electrónico: maescolero@yahoo.es

Periodo: Fecha de inicio: 17 de octubre del 2023

Fecha de entrega de manuales: el 30 de noviembre del 2023

9. DATOS DE LA ACTIVIDAD MEDIO AMBIENTAL:



DIRECCIÓN DE PROYECCIÓN SOCIAL

SERVICIO SOCIAL ESTUDIANTIL

ACTIVIDAD AMBIENTAL (Artículo 39 Ley de Medio ambiente)

FACULTAD: Ingeniería y arquitectura

CARRERA: Ingeniería industrial

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Lidia Isabel Sorto Del Cid

CÓDIGO: U20200427

NOMBRE DEL PROYECTO: Reforestación en casa domicilio en el Caserío la Paz Tangolona

LUGAR DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO: el proyecto de reforestación se realizó en casa domicilio con necesidad de árboles en el Caserío la Paz, Tangolona, Moncagua, departamento de San Miguel.

FECHA: 27/12/2023

ALIANZA:

(si alguna institución dono algún recurso para la ejecución de esta actividad, si no hubo intervención de ninguna entidad, queda en blanco)

JUSTIFICACIÓN:

La realización de este proyecto de reforestación en casa domiciliar del Caserío La Paz es una medida esencial para contrarrestar la pérdida de cobertura vegetal en la comunidad. La falta de árboles en entornos residenciales no solo afecta la calidad del aire y la regulación climática local, sino que también impacta directamente en la salud y el bienestar de los habitantes. La plantación de árboles en espacios residenciales no solo mejora la estética del entorno, sino que también crea un ambiente más saludable y proporciona sombra.

RECURSOS:

MATERIALES:

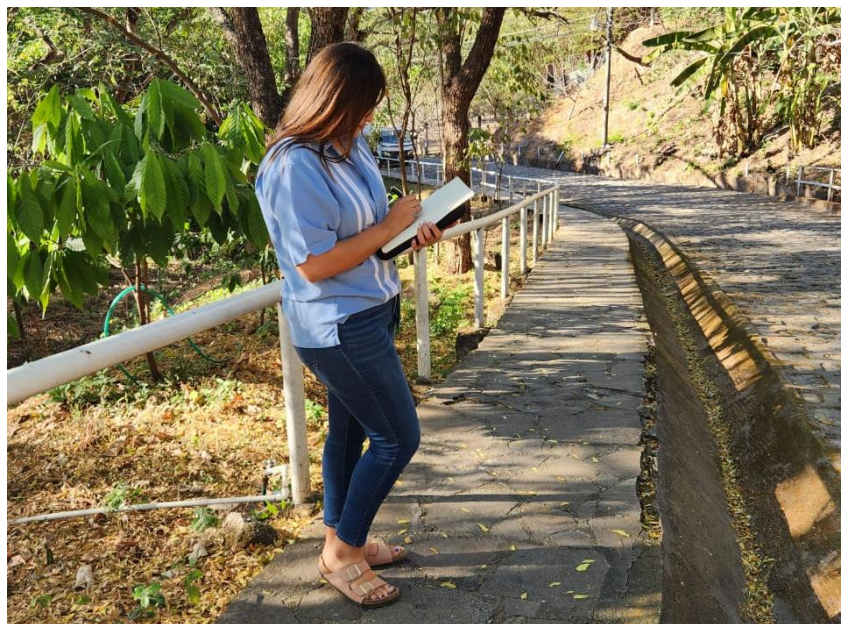
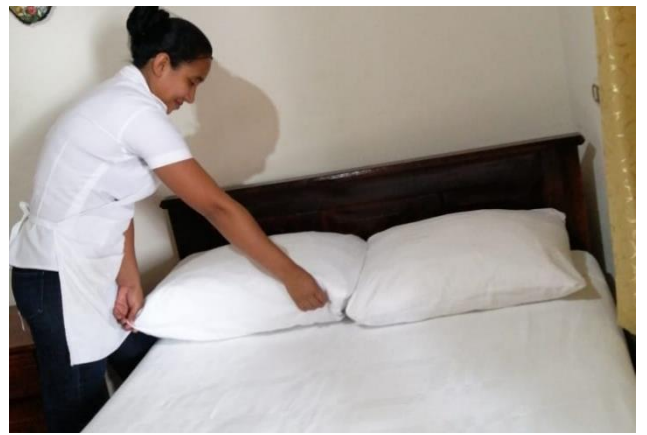
- 3 arboles de sombra con un costo de \$5.00 CU
- Una pala duple
- Agua
- Fertilizantes orgánicos para enriquecer el suelo

HUMANOS:

Este proyecto fue llevado a cabo por mi persona **LIDIA ISABEL SORTO DEL CID**

FOTOGRAFÍAS DE PROYECTO Y CUADROS DE CONTROL DE HORAS







FOTOGRAFÍAS DE ACTIVIDAD MEDIO AMBIENTAL



