



Capítulo 1. Introducción

1.1 Introducción.....1
1.2 Planteamiento del problema.....2
1.3 Objetivo General.....3
1.4 Objetivo Especifico.....3
1.5 Justificación.....4
1.6 Alcances y limitaciones.....5

Capítulo 2. Marco Teórico

2.1 Hotel.....6
2.1.1 Concepto de Hotel.....6
2.1.2 Tipo de Alojamiento.....6
2.1.3 Segmento de Hospedaje.....7
2.1.4 Clasificación de los hoteles: por calidad de servicios.....7
2.2 Departamentos que conforman un Hotel.....8
2.2.1 Función del departamento de Ventas..... 9
2.2.2 Importancia del Departamento de Ventas.....10
2.3 Cadena Camino Real.....10
2.3.1 Grupo Empresarial los Ángeles.....11
2.3.2 Camino Real Puebla Angelópolis.....11
2.3.3 Áreas que conforman el departamento de ventas en el Hotel Camino Real
.....12
2.4 Definición de Metodología Six Sigma.....12
2.4.1 Historia Six Sigma.....13
2.4.2 Gestión y Metodología Six Sigma.....14
2.5 Definición de DMAIC.....14
2.5.1 Fase de definición.....15
2.5.2 Fase de análisis..... 15
2.5.3 Fase de mejora.....15



2.5.4 Fase de Control.....	16
2.5.6 Herramientas de Mejora de calidad.....	16
2.5.7 Six sigma en la industria del servicio.....	17
2.6.1 Importancia de Six sigma en un Hotel.....	18

Capítulo 3. Metodología

3. Introducción.....	19
3.1 Tipos de investigación.....	19
3.1.1 Investigación Cualitativa.....	20
3.1.2 Investigación Cuantitativa.....	21
3.2 Tamaño de la muestra.....	22
3.3 Sujetos de estudio.....	22
3.4 Instrumento.....	22
3.4.1 Quality Companion.....	23
3.5 Fase de definición.....	23
3.5.1 Entrevistas.....	23
3.5.2 Guión de entrevista.....	24
3.5.3 Procedimiento de entrevista.....	25
3.5.4 Mapeo de Procesos.....	26
3.5.5 SIPOC.....	27

Capítulo 4. Análisis de Datos

4.1 Fase de Medición y Análisis.....	29
4.1.1 Diagrama de Flujo de Proceso.....	30
4.1.2 Gráfica de Barras.....	32
4.1.3 Diagrama de Causa- Efecto.....	34
4.2 Fase de Mejora.....	38
4.2.1 Las 5's.....	39
4.2.1.1 Seleccionar.....	39



4.2.1.2 Organizar.....40
4.2.1.3 Limpiar.....40
4.2.1.4 Estandarizar.....41
4.2.1.5 Seguimiento.....42

Capítulo 5. Conclusiones

5.1 Conclusiones.....47