



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

**INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**

TÍTULO:

LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE
EFECTIVIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-ULEAM.

AUTOR:

CEDEÑO ANDALUZ LANDY VALERIA

TUTOR:

ING. PINARGOTE VÁSQUEZ NANCY FABIOLA.

Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio

Carrera de Contabilidad y Auditoría

Manta – Manabí – Ecuador

2024 (2)

 <p>Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ</p>	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Investigación, bajo la autoría de la estudiante **CEDEÑO ANDALUZ LANDY VALERIA**, legalmente matriculada en la carrera de Contabilidad y Auditoría, período académico 2024-2025, cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto es **“La gestión de calidad y su incidencia en los niveles de efectividad en la prestación de servicios de la EP-ULEAM”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 6 de Enero de 2025.

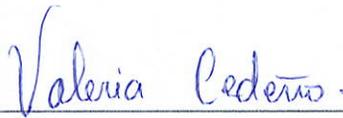
Lo certifico,


Ing. Nancy Pinargote Vázquez
Docente Tutor(a)
Área: Contabilidad y Auditoría

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Quien suscribe el presente documento, Landy Valeria Cedeño Andaluz, declara de manera libre y voluntaria que el tema de investigación que se presenta bajo el título “LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE EFECTIVIDAD EN LA PRESTACION DE SERVICIOS DE LA EP-ULEAM” es un trabajo que ha sido desarrollado de forma original, autentica y personal. Asumo toda la responsabilidad legal y académica que pueda surgir del contenido de este trabajo final.

Durante la investigación, se realizó un análisis exhaustivo y riguroso garantizando la verificación y valides de la información presentada. Se respetaron los derechos del autor de las fuentes bibliográficas utilizadas. Este trabajo es patrimonio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría. Se asume el compromiso de cumplir con las normativas y estándares de la institución, contribuyendo al ámbito académico y profesional.



Landy Valeria Cedeño Andaluz

CI. 1313513499

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Los miembros del tribunal de grado han procedido aprobar el informe del proyecto de investigación que ha sido presentado por la Srta. Landy Valeria Cedeño Andaluz. Esta decisión se toma en conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”, que establece un marco riguroso para la evaluación y aprobación de trabajos académicos.

El tema de la investigación, titulado “LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE EFECTIVIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-ULEAM”.

APROBADO

Mgs. Angulo Murillo Navira Gissela

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



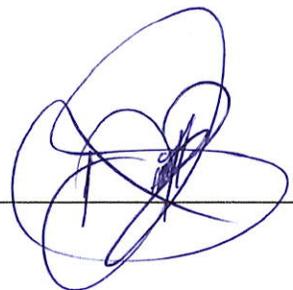
Zambrano Loor Rita Mayda

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Fortty Barberan Denny Alexander

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado, en primer lugar, a Dios, por ser mi guía y mi protector, quien me ha brindado fortaleza, sabiduría y resiliencia en cada paso de mi carrera.

A mi familia, quienes siempre han sido mi inspiración y apoyo incondicional a lo largo de este arduo pero gratificante camino. A mi mamá, Fátima Andaluz, por su amor, sabiduría y sacrificios han sido la luz y motivación que me impulsó a seguir adelante en los momentos más difíciles. Gracias por creer en mí, por tus palabras de aliento, por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia y ser mi mayor apoyo en cada paso que doy. Este logro es tan suyo como mío.

A mis amigos, por su apoyo y por recordarme siempre que también hay tiempo para reír. Sus palabras de ánimo y confianza en mí fueron vitales en este proceso.

Andreita y Belencita mis cómplices en la universidad y en lo personal, todo este proceso se hizo más llevadero gracias a ustedes, por su apoyo incondicional, por las risas que fueron muchísimas, por ser mis confidentes siempre dispuestas acojitarme, por la confianza y sinceridad que nos une y por ser parte esencial de esta experiencia.

A mi grupito de siempre, Nayeli, Mateo y Teddy, por motivarme a seguir adelante en este proceso, por compartir juntos cada trabajo en equipo de la carrera, por los desvelos y las anécdotas inolvidables, y por todas las sonrisas que nos sacamos con nuestras ideas locas que nunca dejábamos pasar. Compartir esta etapa con ustedes ha sido un verdadero privilegio.

A mis amigos de ingeniería, Jhonathan, Alex y David, estoy agradecida por cada momento compartido. Aunque no estamos en la misma carrera, coincidimos en el camino y su compañía me hizo sentir bien. Nuestras reuniones en las banquitas, donde todo comenzó y donde nos conocimos, siempre lograban alegrarme, así como las salidas memorables que disfrutamos juntos y las pláticas que siempre terminan en risas. Ha sido un gusto conocerlos y compartir esta etapa llena de momentos tan especiales.

A mis profesores y tutora, quienes con su dedicación y enseñanza me guiaron a lo largo de este recorrido. Sus conocimientos y ejemplos quedarán grabados en mi vida profesional.

Landy Valeria Cedeño Andaluz

RECONOCIMIENTO

Comenzar expresando mi más profundo agradecimiento a Dios, quien siempre ha estado a mi lado, brindándome todo lo necesario para alcanzar mis metas. Su paciencia infinita, su fortaleza inquebrantable, su amor desbordante y la determinación que me inspira a seguir adelante han sido constantes en esta etapa de mi vida. Cada paso que he dado está impregnado de su guía y apoyo.

A mis maravillosas madre y abuela, Fátima Andaluz y Betty Silva, quiero dedicarles unas palabras de gratitud que van más allá de lo que las palabras pueden expresar. Gracias por ser el pilar fundamental en mi vida. Su apoyo incondicional ha sido una luz en los momentos de oscuridad. Los valores que me han inculcado y los sabios consejos que siempre me han ofrecido son tesoros que llevo conmigo en cada etapa de mi vida. Ustedes son el ejemplo a seguir, una fuente constante de inspiración que me motiva a ser mejor cada día y a esforzarme por alcanzar nuevas metas.

También quiero rendir homenaje a los docentes de mi facultad. Agradezco profundamente a cada uno de ustedes por las enseñanzas y conocimientos que han compartido conmigo a lo largo de mi carrera. No solo han sido guías en lo académico, sino que también han dejado una huella en mi crecimiento personal. Sus clases han sido mucho más que simples lecciones; han sido momentos de reflexión, aprendizaje y descubrimiento. El apoyo y la motivación que me han brindado en cada paso de este camino son algo que atesoraré para siempre.

Y no puedo olvidar a mis amigos, quienes han sido un regalo invaluable en mi vida. Desde el primer día en la universidad, me han ofrecido una amistad sincera y auténtica. Cada momento vivido, cada risa compartida y cada experiencia única han hecho que esta etapa sea aún más significativa y llena de experiencias inolvidables. Ustedes han sido mi apoyo en las dificultades y mis compañeros de fiesta en los buenos momentos. La complicidad y el cariño que hemos construido son lo que hacen que esta etapa de mi vida sea realmente especial.

Agradezco aquellas personas que, de manera directa o indirecta, han marcado un antes y después en mi vida, dejando una huella significativa en mi camino, no solo en el ámbito académico, sino también en el personal, motivándome a seguir adelante y a lograr este importante objetivo.

Landy Valeria Cedeño Andaluz

SÍNTESIS

El presente trabajo de investigación, realizado en la Gestión de Calidad de la EP-ULEAM, específicamente en la prestación de servicios, tiene como finalidad diseñar un manual de procedimientos para el servicio de limpieza que permita mejorar la organización, eficiencia y calidad en la prestación del servicio, estableciendo procesos optimizados que garanticen niveles más altos de efectividad, contribuyendo así a fortalecer la imagen institucional y satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria.

Las investigaciones realizadas en la institución revelaron que la EP-ULEAM carece de un Sistema Formal de Gestión de Calidad y Procedimientos Operativos de Saneamiento para el servicio de limpieza, lo que limita su capacidad para alcanzar los niveles de efectividad esperados.

La investigación utiliza una metodología con un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos. Se realizaron entrevistas al personal directivo y de limpieza para analizar cómo la gestión de calidad afecta la efectividad del servicio, y encuestas a estudiantes, docentes y personal administrativo para medir su satisfacción y percepción del usuario. Este diseño permite identificar deficiencias y proponer mejoras en el servicio de limpieza de la EP-ULEAM.

Como resultado de este análisis, se desarrolló un manual de procedimientos que no solo optimiza los procesos del servicio de limpieza, sino que también promueve una cultura de mejora continua, alineándose con las mejores prácticas de gestión de calidad. Este manual será una herramienta clave para alcanzar los objetivos de eficiencia operativa, calidad y sostenibilidad, promoviendo un servicio más eficaz y acorde con las expectativas tanto del entorno institucional como social.

Palabras clave: Gestión de calidad, manual de procedimientos, servicio de limpieza, eficiencia, mejora continua, imagen institucional.

ADSTRACT

The present research work, carried out in the Quality Management of the EP-ULEAM, specifically in the provision of services, aims to design a manual of procedures for the cleaning service that allows improving the organization, efficiency and quality in the provision of the service. This manual seeks to establish standardized processes that guarantee higher levels of efficiency, thus contributing to strengthening the institutional image and meeting the needs of the university community.

The investigations carried out at the institution revealed that the EP-ULEAM lacks a Formal Quality Management System and Sanitation Operating Procedures for the cleaning service, which limits its ability to achieve the expected levels of effectiveness.

The research uses a methodology with a mixed approach, combining qualitative and quantitative methods. Interviews were conducted with management and cleaning staff to analyze how quality management affects the effectiveness of the service, and surveys were conducted with students, teachers and administrative staff to measure their satisfaction and user perception. This design allows identifying deficiencies and proposing improvements in the cleaning service of the EP-ULEAM.

As a result of this analysis, a procedures manual was developed that not only optimizes the cleaning service processes, but also promotes a culture of continuous improvement, aligning with the best quality management practices. This manual will be a key tool to achieve the objectives of operational efficiency, quality and sustainability, promoting a more effective service in line with the expectations of both the institutional and social environment.

Keywords: Quality management, procedural manual, cleaning service, efficiency, continuous improvement, institutional image.

Índice

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	III
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	IV
DEDICATORIA	V
RECONOCIMIENTO	VI
SÍNTESIS	VII
ADSTRACT	VIII
INTRODUCCIÓN	1
1 CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	2
1.1 Variable Dependiente: Gestión de calidad	2
1.1.1 Calidad	2
1.1.2 Importancia de la Calidad.....	3
1.1.3 Teorías de la Calidad	4
1.1.4 Ciclo de la Calidad	10
1.1.5 Gestión de la Calidad	11
1.1.6 Calidad en el Ámbito Organizacional	11
1.1.7 Principios de la Gestión de Calidad	12
1.1.8 Calidad Total.....	14
1.1.9 Calidad en el Servicio	15
1.1.10 Estándares de calidad	15
1.1.11 Características de los estándares	16
1.1.12 Ventajas de los estándares	17
1.2 Variable Independiente: Efectividad de Servicios.....	17
1.2.1 Efectividad	17
1.2.2 Efectividad de Servicios.....	18
1.2.3 Como se mide la efectividad	20
1.2.4 Satisfacción del usuario	20
1.2.5 Niveles de Satisfacción.....	21
1.2.6 Empresa Pública	21
1.3 Antecedentes Investigativos	22
2 CAPITULO II: DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	30

2.1.	Metodología	30
2.1.1.	Métodos de Investigación	30
2.1.2.	Método inductivo.....	30
2.2.1.	Tipo de investigación	30
2.2.2.	Enfoque mixto	30
2.2.3.	Cuantitativo	31
2.2.4.	Cualitativo	31
2.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
2.3.1.	Entrevista	32
2.3.2.	Encuesta	32
2.4.	Población y muestra de la investigación.....	33
2.4.1.	Población	33
2.4.2.	Muestra	34
2.5.	Antecedentes de la Organización	35
2.5.1.	Objetivos.....	36
2.5.2.	Misión	36
2.5.3.	Visión.....	37
2.5.4.	Organigrama Estructural.....	37
2.5.5.	Servicios de la Empresa Pública Uleam	38
2.6.	Resultados y análisis de la Entrevista	39
2.6.1.	Entrevista # 1 dirigida al Gerente	39
2.6.2.	Entrevista # 2 dirigida al Asistente Administrativo Financiero	43
2.6.3.	Entrevista # 3 dirigida al inspector de escuela de conducción.....	46
2.6.4.	Entrevista # 4 dirigida al supervisor operativo de limpieza.....	49
3.	CAPÍTULO III: DISEÑO DE LA PROPUESTA	65
3.2.	Tema de la propuesta	65
3.3.	Justificación de la propuesta.....	65
3.3.1.	Beneficios:	66
3.4.	Objetivos.....	66
3.4.1.	Objetivo general de la propuesta	66
3.4.2.	Objetivos específicos de la propuesta	66
3.5.	Alcance de la propuesta	67
3.6.	Metas que se logra alcanzar.....	67

3.7. Conclusión.....	68
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA.....	69
INTRODUCCIÓN	72
OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS.....	73
ALCANCE	74
BASE LEGAL.....	75
ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA	76
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE SANEAMIENTO	77
DIAGRAMAS DE FLUJO.....	87
CRONOGRAMA DE HORARIOS DE LIMPIEZA	91
CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LIMPIEZA.....	94
FORMATOS DE CHECKLIST, CONTROL Y REGISTRO	96
ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL.....	103
CONCLUSIONES.....	104
RECOMENDACIONES.....	105
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	106
ANEXOS	111

Índice de Tablas

Tabla 1 Filosofías y teorías de la calidad	4
Tabla 2. Composición de la Población Estudiantil, Docente y Administrativa de la ULEAM por Facultad (Periodo 2024-2)	33
Tabla 3 Composición de la Población del Personal de la EP-ULEAM (Periodo 2024-2)	34
Tabla 4 Muestra estudiantil, docente y personal administrativo de la ULEAM (Periodo 2024-2)	35
Tabla 5 Muestra del personal de la EP ULEAM (Periodo 2024-2)	35
Tabla 6 Análisis de resultados de la encuesta de satisfacción del servicio de limpieza (escala Likert)	53

Índice de Figuras

Figura 1 Dimensiones del modelo SERVQUAL	8
Figura 2 El modelo PHVA – Mejora Continua	10
Figura 3 Principios de la Gestión de calidad	12
Figura 4. Medir la Efectividad	20
Figura 5 . Organigrama Estructural Empresa Pública Uleam	37
Figura 6. Principales servicios de la EP-ULEAM.....	38

INTRODUCCIÓN

La Gestión de Calidad es un aspecto clave en el desarrollo organizacional, no solo mejorando la eficiencia de los procesos, sino también asegurando la efectividad y la satisfacción de los clientes. En este sentido, las instituciones deben adaptarse a un entorno competitivo y dinámico mediante la implementación de Sistemas de Gestión que optimicen todos los aspectos de sus operaciones. La EP-ULEAM, al carecer de un Sistema de Gestión de calidad formal, enfrenta desafíos al no contar con procedimientos claros y accesibles en el área de limpieza, un servicio crucial para la percepción de la comunidad universitaria.

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar cómo la Gestión de Calidad influye en la efectividad de los servicios ofrecidos por la EP-ULEAM, con énfasis en el servicio de limpieza. Este estudio busca evidenciar cómo la implementación de procedimientos contribuye a mejorar no solo la calidad del servicio, sino también la eficiencia operativa y la satisfacción de los usuarios. De acuerdo con (Schilling, 2020), la gestión de calidad es una estrategia que permite a las organizaciones mejorar continuamente sus procesos y servicios, manteniéndose competitivas y adaptarse de manera efectiva a los cambios y las necesidades de los clientes.

En el sector educativo la calidad y efectividad en los servicios tiene un impacto directo en la percepción de los estudiantes, docentes y el personal. En este contexto, la investigación se centra en identificar áreas de mejora dentro de los servicios prestados por la EP-ULEAM, proponiendo soluciones que permitan alcanzar niveles más altos de efectividad.

La metodología utilizada integra un enfoque mixto, tanto cuantitativo como cualitativo combinando entrevistas realizadas al personal directivo y de limpieza para obtener información detallada, y encuestas aplicadas entre estudiantes, docentes y personal administrativo para medir su satisfacción. Este enfoque facilita el análisis integral del servicio de limpieza, permitiendo identificar áreas de mejora y proponer cambios para optimizar su calidad y efectividad.

1 CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Variable Dependiente: Gestión de calidad

1.1.1 Calidad

A lo largo del tiempo, las diversas definiciones conceptuales de Calidad han reflejado la evolución, las tendencias históricas y el desarrollo en la Gestión de Calidad, adaptándose a las necesidades cambiantes de las organizaciones.

La Calidad es un término muy relativo, que pueden ser interpretadas de manera diferente por cada persona y dependiendo del contexto en que se use. Generalmente, se entiende como el grado en que un producto, servicio o proceso cumple con las expectativas o requisitos establecidos. En el ámbito de la gestión, la calidad implica una serie de atributos que hacen que un producto o servicio sea adecuado para su propósito y satisfaga las necesidades del cliente o usuario final.

Por un lado, en el contexto de Gestión de Calidad en la provisión de servicios, se puede interpretar como la capacidad de los servicios para cumplir con estándares específicos y lograr un nivel de efectividad que beneficie tanto a la organización como a sus usuarios.

Por otro lado, en la Gestión de Calidad de productos, se entiende como la capacidad de un producto para cumplir con estándares y satisfacer las expectativas del cliente, asegurando funcionalidad, seguridad y confiabilidad. Esto requiere mantener altos niveles de calidad en cada etapa de producción y enfocarse en la mejora continua para maximizar el valor para el consumidor.

En sus inicios, la Calidad se limitaba al controlar y examinar los productos, pero actualmente se ha convertido en un pilar fundamental para la supervivencia de las empresas. Numerosos expertos han dedicado sus estudios a comprender la calidad, lo que ha impulsado su evolución y enriquecimiento (Garvin, 2020).

En concordancia con la ya citado, coincido con lo que plantea el autor. Hoy la calidad ya no se trata solo de asegurar que un producto funcione bien o esté libre de defectos, sino que juega un papel crucial en mantener satisfechos a los clientes y asegurar la supervivencia de una empresa en el largo plazo. Además, la calidad debe ir más allá de lo tangible; se trata

de entender las expectativas de los clientes, que cambian constantemente, y de ofrecer algo que les aporte valor real y único.

Los aportes de autores como (Deming, 1982), (Juran, 1979), (Crosby, 1987) y expertos japoneses como (Taguchi, 1986) e (Ishikawa, 1986), son fundamentales. En conjunto, promueven la mejora continua de la calidad mediante el uso de métodos estadísticos, destacando la importancia de entender las necesidades de los clientes. Además, subrayan la necesidad de un cambio cultural en las organizaciones, donde los líderes deben encabezar la gestión de calidad y todos los miembros de la organización participen activamente en este proceso.

Desde mi punto de vista, los aportes de los autores antes mencionados han sido clave en la gestión de calidad. No solo promovieron la mejora continua con métodos estadísticos, sino que también resaltaron la importancia de entender al cliente y fomentar un cambio cultural, donde los líderes y todos en la organización se comprometían con la calidad.

1.1.2 Importancia de la Calidad

La importancia de la calidad en el ámbito organizacional radica en su capacidad para garantizar que los productos o servicios cumplan con las expectativas y necesidades del cliente. Más allá de ser un simple objetivo, la calidad fomenta la satisfacción, lealtad y mejora la imagen empresarial.

La Calidad no solo beneficia a los clientes externos, sino también transforma el ambiente interno de la organización. Al promover un entorno de trabajo colaborativo y eficiente, donde los empleados se sientan motivados al contribuir con productos y servicios de alto nivel, se reducen los costos operativos al minimizar errores y correcciones. Esta mejora en la eficiencia optimiza recursos y eleva la productividad general de la empresa.

(Deming, 1982), conocido por su trabajo en la mejora de la calidad y la gestión sostenía que la calidad no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también transforma el entorno al promover una cultura de cooperación y mejora continua.

Por su parte, coincido con la visión de Deming tenía toda la razón al vincular la calidad con la transformación del entorno empresarial. No se trata solo de cumplir con las

expectativas del cliente, sino de crear una cultura interna en la que todos colaboren y busquen mejorar constantemente. Esto no solo beneficia al cliente, sino también a la empresa, haciéndola más eficiente y adaptable a los cambios.

Además, la Calidad fomenta la innovación continua dentro de las organizaciones. Aquellas que la priorizan constantemente buscan mejorar procesos, productos y servicios. Esta mentalidad no solo permite adaptarse rápidamente a los cambios de mercado, sino que también fortalece la capacidad de anticipar las futuras necesidades de los clientes y destacarse en un mercado competitivo.

1.1.3 Teorías de la Calidad

La Calidad Total se centra en establecer objetivos organizacionales que aumenten la satisfacción del usuario, alineándose con las políticas internas de la empresa. Implementar un Modelo de Calidad transforma el servicio, mejorando la eficiencia, optimizando recursos y aumentando la productividad.

Los pioneros de la calidad promovieron teorías que enfatizan la sistematización y estandarización de procesos para ofrecer productos y servicios superiores. Estas teorías incluyen el control de calidad y el aseguramiento de calidad. (J.C., 2013)

Desde mi perspectiva, aplicar estas teorías permite a las empresas identificar y eliminar ineficiencias, lo que las hace más efectivas. Al enfocarse en la calidad desde diferentes perspectivas, no solo se cumplen las expectativas del cliente, sino que también se superen, creando así una mayor satisfacción y fidelidad.

Tabla 1

Filosofías y teorías de la calidad

Autor	Filosofía/Teoría Aplicada	Conceptos Principales
Edwards Deming (1900-1993)	<i>Control Estadístico de la Calidad y "Calidad Total"</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Introdujo el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), también conocido como PDCA. • Enfatiza el control de procesos a través de métodos estadísticos.

		<ul style="list-style-type: none"> • Promueve una filosofía de gestión centrada en la calidad. • Su enfoque está en la mejora continua para mantener la competitividad en el mercado.
Joseph M. Juran (1904-2008)	<i>“Trilogía de Juran”</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de la Calidad: Identificar lo que el mercado necesita y definir las características del producto. • Control de la Calidad: Comparar el producto con los estándares establecidos para asegurar su calidad. • Mejora de la Calidad: Establecer metas claras y desarrollar proyectos para resolver problemas, involucrando a todos en la organización en este proceso.
Kaoru Ishikawa (1915-1989)	<i>Normalización Industrial</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolló siete herramientas clave para el análisis de problemas, como el Cuadro de Pareto y el Diagrama de Causa-Efecto. • Su enfoque se centra en la importancia del cliente, el trabajo en equipo y el compromiso de la dirección. • Promueve una cultura de mejora continua y busca resultados sostenibles a largo plazo.
Philip B. Crosby (1980)	<i>“Cero Defectos”</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Propone un enfoque basado en 14 pasos para mejorar la calidad, enfatizando una cultura preventiva. • Define la calidad como cumplir con los requisitos establecidos. • Sus principios incluyen que la prevención es clave para un buen sistema de calidad y que el objetivo debe ser alcanzar un estándar de cero defectos, midiendo la calidad a través del costo del cumplimiento.
TQM- Total Quality Management (1960's)	<i>Teoría de la Calidad Total</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Más que un conjunto de herramientas, TQM es una filosofía organizacional que promueve una cultura enfocada en la calidad.

		<ul style="list-style-type: none"> • Se centra en aspectos como la mejora continua, la medición de la calidad y el liderazgo efectivo. • En los años 90, tuvo un impacto significativo en el sistema de salud canadiense a través del programa TQM/CQI (Mejora Continua de Calidad).
--	--	--

Después de analizar la sistematización de procesos, es importante enfocarse en cómo medir la satisfacción del cliente y su percepción de la calidad. (Satorres, 2018), estudió diferentes aspectos y destacó la diferencia entre satisfacción y calidad percibida.

Según el autor, la satisfacción se define como un juicio positivo, aunque temporal, que surge de una experiencia de consumo. En cambio, la calidad percibida es un juicio más duradero que refleja una actitud positiva constante hacia un servicio.

En mi opinión, la distinción que hace el autor entre estos dos conceptos es muy relevante. Aunque un cliente pueda sentirse satisfecho en un momento dado, eso no garantiza que mantenga una lealtad a la marca si la calidad percibida no es consistente a lo largo del tiempo. La satisfacción es pasajera, mientras que la calidad percibida es más estable y duradera.

Posteriormente, a medida que se desarrollaron estas teorías sobre calidad, se crearon modelos que facilitaron el uso de indicadores y estándares. (La Asociación Española para la Calidad ,2017), señala que “los modelos de calidad son herramientas que las organizaciones utilizan para mejorar su gestión”. A diferencia de las normas, estos modelos no imponen requisitos específicos, sino que ofrecen pautas para fomentar la mejora continua y alcanzar la excelencia.

Desde mi perspectiva, y de acuerdo a lo mencionado por el autor, los modelos de calidad son esenciales para que las organizaciones mejoren su gestión. Se centran en la calidad total y en la mejora continua, lo que es realmente importante. No solo ayudan a las empresas a cumplir con ciertos estándares, sino que también las inspiran a superarse constantemente y a aspirar a la excelencia en todo lo que hacen. Esto crea un ambiente donde

todos se sienten motivados a dar lo mejor de sí mismos, lo que, en última instancia, beneficia tanto a la organización como a sus clientes.

Indicadores Objetivos y Subjetivos de Medición de Calidad

Los indicadores objetivos se basan en mediciones concretas y resultados verificables. Estas métricas analizan la calidad de un proceso o producto de manera cuantitativa, lo que facilita la identificación de problemas y áreas de mejora. Al ser completamente medibles, permiten un seguimiento riguroso de la calidad a lo largo del tiempo.

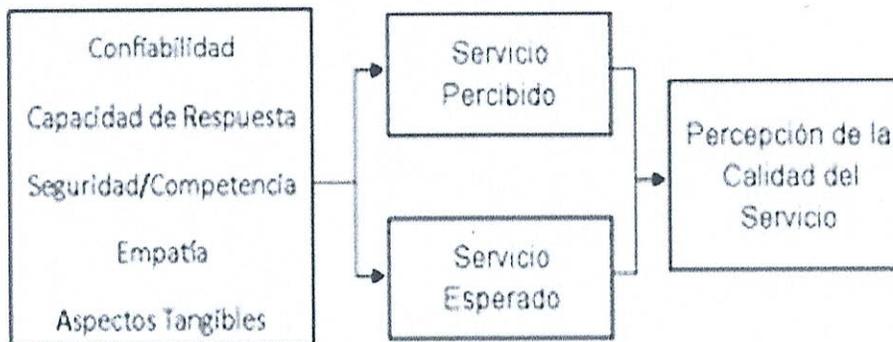
Por otro lado, los indicadores subjetivos se centran en las percepciones y experiencias de los usuarios, siendo esenciales para entender la satisfacción y expectativas del cliente. Aunque son menos precisos que los objetivos, reflejan la dimensión emocional de la calidad y ayudan a las organizaciones a valorar sus productos y a identificar factores que influyen en la lealtad.

Estos indicadores se vinculan al bienestar del cliente y se pueden medir a través de encuestas de calidad. En este sentido, (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988), como se citó en (Chacón Cantos & Rugel Kanarovo, 2018) un instrumento de medida (denominado SERVQUAL por las palabras en inglés *Service Quality*), que evalúa la diferencia entre el servicio recibido vs. la expectativa, mediante variables tangibles e intangibles, así como también factores incontrolables e impredecibles de un servicio. Sin embargo, una alta puntuación en esta encuesta no siempre indica buena calidad, ya que podría reflejar expectativas bajas por parte de los clientes.

Desde una perspectiva positiva, a lo que resalta el autor, estos instrumentos de medición como lo es SERVQUAL, ofrecen una excelente oportunidad para comprender mejor las expectativas del cliente y, sobre todo, superarlas. Aunque es cierto que una alta puntuación puede reflejar expectativas bajas, lo positivo es que este tipo de mediciones nos permiten detectar áreas de mejora y crear estrategias para sorprender y deleitar a los clientes. Creo que cada resultado es una oportunidad para seguir avanzando hacia una calidad superior, enfocándonos en elevar continuamente la experiencia del cliente y optimizando nuestros procesos.

Figura 1

Dimensiones del modelo SERVQUAL



Nota. Tomado de Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile(p. 671), por Ganga Contreras, Alarcón Henríquez y Pedraja Rejas, 2019, Ingeniare. Revista chilena de ingeniería.

- **Confiabledad:** Capacidad para llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa.
- **Capacidad de respuesta/Receptividad:** Disposición para atender a las necesidades de los clientes.
- **Seguridad:** Habilidad para inspirar confianza y credibilidad sobre lo que están realizando.
- **Empatía:** Grado de atención personalizada y adaptado al gusto del cliente.
- **Elementos tangibles:** Ambiente, apariencia y condiciones de las instalaciones físicas, equipos, materiales y apariencia del personal.

“Las brechas que proponen los autores del SERVQUAL, identifican cinco distancias que causan problemas durante la entrega del servicio e influyen en la evaluación final respecto a la calidad” (Matsumoto Nishizawa, 2014).

Mi punto de vista, lo positivo es que, al conocer estas brechas, tenemos la oportunidad de corregir fallas en la entrega del servicio y, con una gestión adecuada, podemos cerrar esas diferencias y mejorar la percepción de calidad de manera continua.

Brecha 1: Expectativas del cliente vs percepción de los directivos y su necesidad.

Brecha 2: Percepción de los directivos vs especificaciones de las normas de calidad.

Brecha 3: Especificaciones de calidad vs la prestación del servicio (cumplimiento)

Brecha 4: Prestación del servicio vs la publicidad (que influye las expectativas)

Brecha 5: Brecha global. Es la diferencia entre las expectativas vs percepciones del usuario final.

Las 5 brechas detectan aspectos frágiles de un servicio, y permite tomar las medidas correctivas para reducirlas y aumentar el nivel de calidad. Al mismo tiempo, (Barragan, 2023), exponen que, si bien la escala SERVQUAL es una buena base para medir la calidad del servicio percibida, se deben realizar modificaciones para ajustar las dimensiones de acuerdo con el contexto donde se hará el estudio.

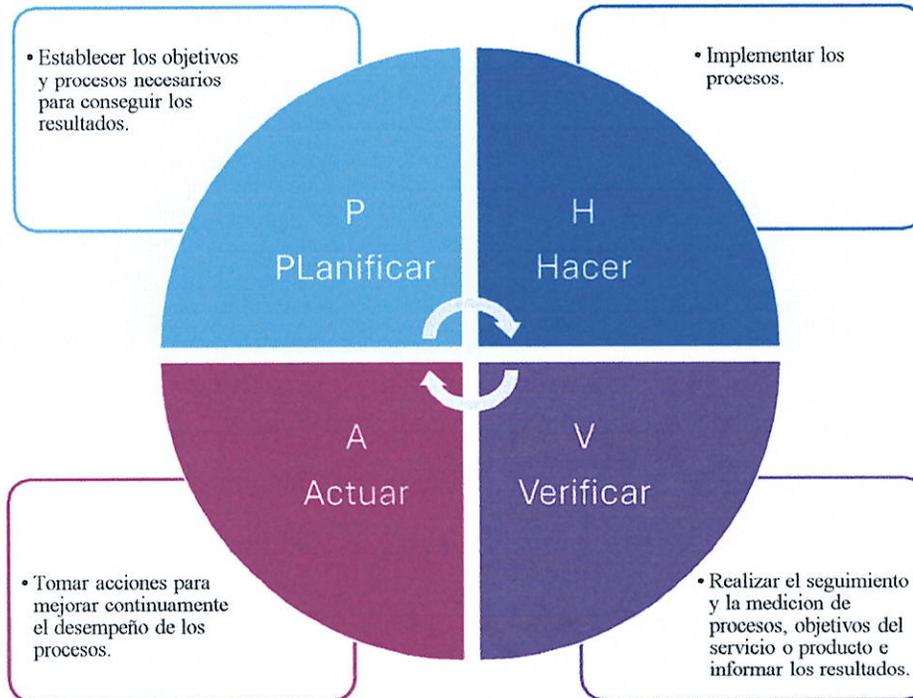
Debido a lo expuesto previamente, diversos estudios exploran la relación entre la calidad y la satisfacción de los usuarios mediante el uso de la escala SERVQUAL. De esta forma, (Basfirinci & Mitra, 2015), midieron la calidad del servicio de aerolíneas en Estados Unidos y Turquía, integrando la escala SERVQUAL con el modelo Kano, con lo cual mostraron que las diferencias culturales pueden definir las expectativas y percepciones de los clientes.

Por otro lado, en el ámbito de los servicios públicos, por ejemplo, (Cerroni, 2013) mencionan que conducen un estudio en hospitales públicos de Canadá mediante la utilización del modelo SERVQUAL, comprobando que la calidad percibida por los pacientes tiene un efecto directo en la satisfacción de estos.

1.1.4 Ciclo de la Calidad

Figura 2

El modelo PHVA – Mejora Continua



Nota. El ciclo Deming proporciona un marco efectivo para la implementación y evaluación de proyectos de calidad. *¿Cuáles son los pasos y cómo funciona? Conoce algunos ejemplos, SYDLE, 2023.*

Precisamente uno de los autores más influyentes W. Edwards Deming aporta catorce principios para transformar la gestión en la organización, cuyas etapas son: planificar: establecer objetivos y procesos para obtener resultados; hacer: implementar los procesos; verificar: seguimiento, medición e informe de resultados; actuar: acciones para la mejora continua (Lillo, 2020).

De acuerdo, con el autor antes mencionado, en su obra *The Learning Organization: A New Way of Understanding How Companies Create Value* (2020), aborda principios de gestión y mejora continua que siguen un enfoque similar al ciclo PHVA, siendo uno de los más conocidos hoy en día, aunque no siempre se aplica de manera consciente en las empresas. A pesar de que sigue una lógica proactiva y sistémica, renovándose con la mejora continua, muchas veces no se concreta en la práctica. Sin embargo, es importante destacar que este

ciclo puede ser una guía clave para implementar sistemas de gestión de calidad de manera efectiva.

1.1.5 Gestión de la Calidad

La primera etapa de la Gestión de la Calidad, conocida como control de calidad, se basaba en técnicas de inspección en la producción de la manufactura. Posteriormente, surgió el aseguramiento de la calidad, una fase que garantizaba un nivel continuo de calidad del producto. La fusión de ambas perspectivas dio lugar a un concepto más amplio, definido como un proceso de mejora continua.

El pensamiento sistémico ha sido considerado, durante mucho tiempo, un componente esencial para la gestión de la calidad. (Según Camisón y González, 2006), la gestión de calidad se basa en un liderazgo participativo, la comprensión del comportamiento organizacional, el trabajo en equipo y la utilización de la retroalimentación continua para mejorar tanto los procesos como los resultados.

Desde mi perspectiva, estos principios son importantes para que las organizaciones prioricen la gestión de calidad y motiven a sus empleados. En el mundo empresarial, la eficiencia y la productividad son esenciales para alcanzar objetivos. Por eso, es fundamental adoptar herramientas y sistemas que hagan la gestión más efectiva en todas las áreas, creando un ambiente donde todos puedan aportar al éxito colectivo.

1.1.6 Calidad en el Ámbito Organizacional

Hoy en día, la Gestión de Calidad se ha convertido en una estrategia esencial para mejorar la competitividad de las empresas. Esta estrategia integral considera a la organización como un sistema de procesos interrelacionados, centrados en lograr la satisfacción del cliente y entre otros aspectos fundamentales para el éxito empresarial.

La Gestión de Calidad abarca el aspecto de la administración general de la empresa que define y ejecuta la política de calidad. Para alcanzar el nivel de calidad deseado, es crucial el compromiso y la participación de todos los integrantes de la organización, siendo la dirección superior de la empresa responsable de esta gestión (Zona Económica, 2024).

Desde mi perspectiva, esta forma de gestión abarca, todo lo relacionado con la planificación, organización y control del sistema y otras actividades asociadas. Para implementar la política de calidad, es clave contar con un sistema que comprenda la estructura, la organización y las responsabilidades, así como los procesos, procedimientos y recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad de manera efectiva. Sin un buen sistema, sería complicado asegurar que todo funcione como debe.

El diseño organizacional de las empresas se vuelve crucial para mejorar la calidad, eficiencia y eficacia, optimizando recursos materiales, humanos y financieros. Mejorar la gestión de calidad en la producción o servicios es esencial para el desempeño profesional y empresarial. Esto implica alinear la visión, objetivos, planes y procesos claves de la entidad, junto con sistemas y funciones, para lograr un objetivo común en beneficio colectivo.

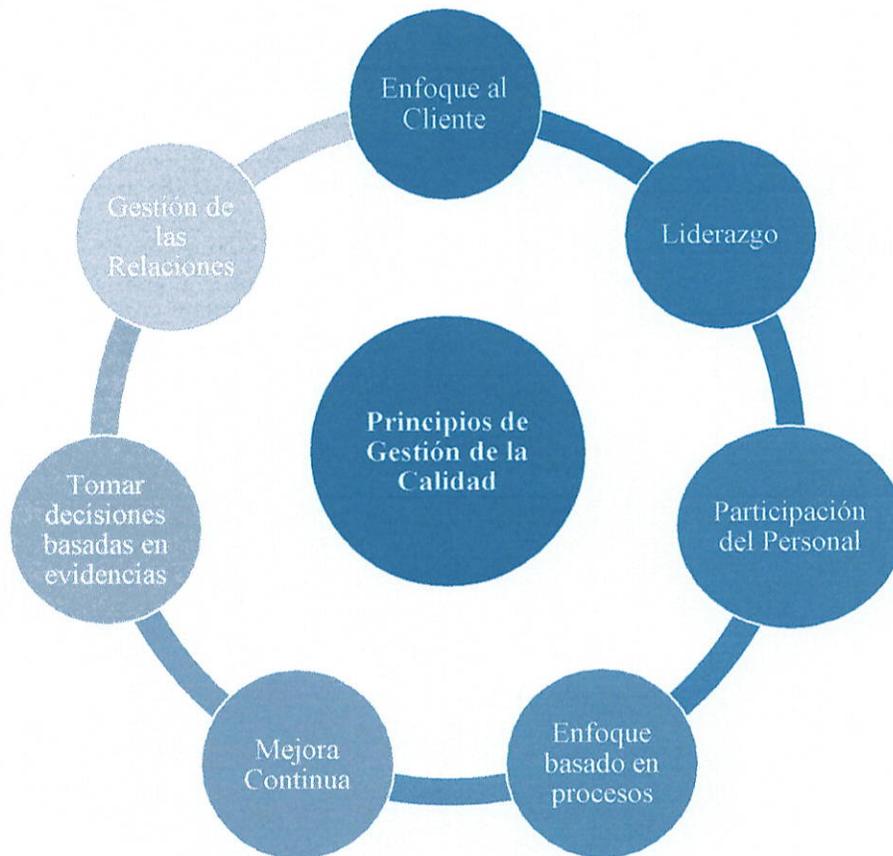
(Henry Mintzberg, 1984) en su obra sobre la estructura organizacional, destaca la importancia de alinear la estructura de la organización con sus objetivos estratégicos para maximizar la eficacia y eficiencia, asegurando una mejor coordinación y comunicación, optimizando el uso de recursos y mejorando la gestión de calidad.

Desde mi perspectiva, lo que plantea el autor es crucial. La alineación entre la estructura de la organización y sus objetivos estratégicos es vital para aumentar la efectividad y eficiencia. Esto no solo mejora la comunicación y optimiza el uso de recursos, sino que también resalta la importancia del diseño organizacional en la calidad y eficiencia de las empresas. Además, se busca mejorar no solo la gestión de calidad, sino también el desempeño profesional y en la estructura organizativa, asegurando que todos trabajen en sintonía para alcanzar una mayor satisfacción del cliente.

1.1.7 Principios de la Gestión de Calidad

Figura 3

Principios de la Gestión de calidad



Nota. Los siete principios de Gestión de calidad están diseñados para aumentar la conciencia de las responsabilidades empresariales. Adaptado de *Cómo aplicar en una empresa los principios de la calidad*, por Torres, 2015, IVE Consultorio.

La orientación hacia el éxito de cualquier tipo de empresa debe estar basada en los principios de gestión de calidad. Esta ampliación incluye aspectos de innovación, la eficiencia y la capacidad de adaptarse a los cambios, que complementan los principios de gestión de calidad y su relevancia para el éxito empresarial.

(Lizarzaburu Bolaños, 2016) apunta varios principios de gestión de la calidad: enfoque al cliente, participación, liderazgo, toma de decisiones, enfoque basado en procesos, en evidencias, en resultados, mejora continua, etc., y aunque se estaba refiriendo a la norma ISO 9001:2008, es importante percibir como considera que estos principios, proveen un fundamento filosófico esencial para la norma.

En mi opinión, el autor destaca algo muy importante al hablar de los principios de la gestión de calidad, lo valioso es cómo estos principios no son solo reglas técnicas, sino ideas fundamentales que ayudan a cualquier organización a enfocarse en lo que realmente importa: hacer las cosas bien, adaptarse y mejorar constantemente para satisfacer a sus clientes y ser más competitiva.

1.1.8 Calidad Total

En la actualidad, las empresas han adoptado la administración de la calidad total (TQM) como una filosofía primordial. Esta estrategia implica creación, diseño y fabricación de productos o servicios de alta calidad, considerando la economía, la utilidad y la satisfacción plena del cliente final. Hoy en día, una demostración de calidad ayuda asegurar la supervivencia corporativa y lograr una posición competitiva superior en el mercado que residen las empresas.

(Ishikawa, 1997), conocido por sus contribuciones en el desarrollo de herramientas técnicas de gestión de calidad, influyó significativamente en la implementación de TQM. Destaca la importancia de alinear todos los aspectos de la organización con los estándares de calidad para mejorar la eficiencia, competitividad y lealtad del cliente. Asegura que la administración de la calidad total no solo mejore la calidad de los productos y servicios, sino que también optimice la economía y la utilidad, buscando siempre la plena satisfacción del cliente final.

De acuerdo con el autor citado, nos enseña que la calidad no es algo que se deba dejar solo en manos de un departamento, sino que debe ser un compromiso de toda la empresa. Por lo tanto, si todos los aspectos de una organización siguen altos estándares de calidad, no solo se mejora lo que se ofrece al cliente, sino también la eficiencia y la competitividad de la empresa. Al final, lo que busca la administración de la calidad total (TQM) es simple: que el cliente esté plenamente satisfecho, y eso, además de generar lealtad, ayuda a que la empresa crezca económicamente.

Actualmente, muchas empresas adoptan la administración de la calidad total como filosofía central, asegurando que la creación, diseño y fabricación de productos o servicios

cumplan altos estándares de calidad. TQM también se enfoca en la economía y la utilidad, buscando la plena satisfacción del cliente final.

1.1.9 Calidad en el Servicio

La Calidad en el Servicio es una dimensión específica del concepto de eficacia que se refiere a la capacidad de la institución para responder a las necesidades de sus clientes, usuarios o beneficiarios.

(Yum & Yoo, 2023) enfatizan que la calidad en el servicio es un componente fundamental para cualquier organización que busca mantener clientes satisfechos, definiéndola como el grado en que se cumplen o superan sus expectativas. Esto abarca tanto la prestación del servicio como la experiencia general del cliente, incluyendo atención, accesibilidad y resolución de problemas. Para alcanzar esta calidad, los autores sugieren que las organizaciones implementen estándares y procesos que aseguren una experiencia consistente y de excelencia, no solo cumpliendo con lo esperado, sino también creando experiencias que fortalezcan la relación con el cliente.

De acuerdo con las condiciones citadas estos autores tienen razón al destacar la importancia de la formación del personal y el uso de la tecnología, ya que estos elementos son clave para mejorar la experiencia del cliente. Sin embargo, me parece que la cultura organizacional también juega un rol más profundo de lo que mencionan. Si una empresa no fomenta internamente valores sólidos hacia la calidad, cualquier estándar externo se queda corto.

Los autores también plantean que medir la calidad del servicio no solo consiste en encuestas de satisfacción, sino en monitorear indicadores clave como el tiempo de respuesta y la retención de clientes. Estoy de acuerdo con este enfoque integral, ya que solo con datos concretos se pueden hacer ajustes efectivos. No obstante, creo que también es importante considerar la percepción subjetiva del cliente, que a veces puede pasar desapercibida en los indicadores tradicionales.

1.1.10 Estándares de calidad

Según (Deming, 1982), los estándares de calidad son fundamentales para asegurar que los productos o servicios de una organización cumplan con las expectativas del cliente. Además, resalta que estos estándares deben ser claros y consistentes, y que su correcta implementación permite a las empresas mejorar continuamente sus procesos, minimizando errores y aumentando la eficiencia. En su visión, la calidad no solo se logra con controles estrictos, sino a través de una cultura organizacional comprometida con la mejora continua.

En ese sentido, se destaca la importancia de involucrar a todos los niveles de la organización en el desarrollo y cumplimiento de los estándares de calidad. Para él, la calidad no puede ser responsabilidad exclusiva de un solo departamento, sino que debe ser un objetivo compartido por toda la empresa. Por su parte, acierta al señalar la relevancia de la colaboración interna para el éxito de los estándares de calidad. Si las diferentes áreas de una organización no están alineadas con los mismos criterios de calidad, es probable que se presenten inconsistencias que afecten el resultado final.

Además, argumenta que los estándares de calidad deben revisarse y actualizarse de manera regular, adaptándose a las nuevas exigencias del mercado y a las necesidades cambiantes de los clientes.

Estoy de acuerdo con este enfoque dinámico, ya que un estándar rígido puede volverse obsoleto rápidamente en un entorno tan competitivo como el actual. La capacidad de una empresa para revisar y mejorar sus estándares es clave para mantenerse relevante y competitiva a largo plazo.

1.1.11 Características de los estándares

- El estándar señala el potencial de un servicio determinado.
- Es la base no el techo.
- Los estándares siempre están en construcción, no son obra terminada.
- Es un valor posible siempre y cuando se cumpla con unas condiciones mínimas.

- Hay que analizarlos con relación a los cambios tecnológicos. El estándar representa lo más adecuado y aceptable en la competencia.
- El estándar no tiene en cuenta factores externos o imprevistos.
- El cumplimiento del estándar no es tarea de los operarios solamente.

1.1.12 Ventajas de los estándares

- Son indicadores cualitativos.
- Son fácilmente verificables por simple observación.
- Un estándar permite evaluar en un mismo servicio aspectos de estructura, procesos y resultados.
- Los niveles de satisfacción superiores implican haber satisfecho Niveles inferiores.
- Pueden ser aplicados en entidades similares.

1.2 Variable Independiente: Efectividad de Servicios

1.2.1 Efectividad

La efectividad en las organizaciones significa lograr sus objetivos y metas de manera eficiente y con resultados positivos. Este logro combina tanto la eficacia como la eficiencia, asegurando resultados significativos que impulsen el crecimiento y el desarrollo de la entidad. Esto abarca desde la gestión óptima de recursos hasta la entrega de productos y servicios de alta calidad que satisfacen o superan las expectativas de los clientes.

(Drucker, 1975) conocido como el padre del management moderno, sostenía que un aspecto crucial de la efectividad es la adaptabilidad. Las organizaciones deben ser capaces de responder rápidamente a los cambios del mercado y del entorno. La capacidad de adaptarse y ajustarse a nuevas condiciones asegura que la organización pueda mantenerse competitiva y relevante. Además, un liderazgo fuerte y una cultura organizacional positiva son esenciales para inspirar y motivar a los equipos, fomentando la colaboración y el compromiso hacia los objetivos estratégicos.

Además, destacaba que la medición y evaluación continua del desempeño son vitales para mantener y mejorar la efectividad. Utilizar indicadores clave de rendimiento y otras herramientas de evaluación permite a la organización monitorear su progreso y realizar ajustes necesarios para mejorar continuamente. En conjunto, estos elementos aseguran que la entidad no solo alcance sus objetivos, sino que lo haga de manera sostenible y responsable.

Desde mi punto de vista, el autor antes mencionado, tenía razón al decir que la adaptabilidad es clave para la efectividad de una organización. Las empresas que se ajustan rápido a los cambios del entorno no solo sobreviven, sino que se mantienen competitivas. También coincido con su énfasis en el liderazgo y la cultura organizacional, porque sin un equipo motivado y alineado con los objetivos estratégicos, la adaptabilidad no sería suficiente. Además, creo que su enfoque en la evaluación constante del desempeño es esencial, ya que solo midiendo los resultados podemos mejorar de forma continua y sostenible.

1.2.2 Efectividad de Servicios

La efectividad de servicios se refiere a la capacidad de una organización para cumplir de manera exitosa y consistente con las expectativas y necesidades de sus clientes, logrando así los resultados deseados de manera eficiente y satisfactoria. Esto implica ofrecer servicios de alta calidad que generen valor para los clientes y contribuyan al logro de los objetivos organizacionales. La efectividad de servicios se evalúa en términos de resultados tangibles, como la satisfacción del cliente, la lealtad, la eficiencia operativa y la consecución de metas establecidas.

Desde 1989, han definido la calidad como la comparación entre las expectativas de los clientes y su desempeño de servicio percibido. El valor percibido por el cliente se refiere a la evolución que hacen los clientes de la utilidad de los productos y servicios, dependen de sus percepciones de lo que dan y lo que reciben a cambio. En otras palabras, es la evaluación de la calidad del servicio por parte de los clientes, comparando sus expectativas con el rendimiento real de los servicios experimentados.

Los conceptos de calidad percibida y satisfacción están estrechamente interrelacionados, hasta el punto que algunos autores sugieren que ambos términos deben ser

considerados sinónimos. Otros autores, en tanto, como (Morales y Hernández), indican que aún no está claro si la satisfacción de los clientes produce calidad percibida o si la calidad de los servicios conduce a la satisfacción.

(Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) revolucionaron el campo de la calidad del servicio, identificando y analizando las discrepancias entre las expectativas y percepciones del servicio recibido, proporcionando una estructura clara para diagnosticar y abordar en la calidad del servicio. Entre los métodos existentes, se encuentra la escala SERVQUAL ha sido ampliamente aceptada y utilizada en numerosos contextos, demostrando así que puede ser una herramienta eficaz y adecuada para medir la calidad del servicio en las distintas industrias.

Desde mi punto de vista, a lo antes mencionado, aunque la calidad percibida y la satisfacción están muy conectadas, no creo que sean lo mismo. La calidad percibida es más sobre cómo el cliente compara lo que esperaba con lo que recibió, mientras que la satisfacción tiene que ver con cómo se sintió después de la experiencia. Estoy de acuerdo en que no es tan claro cuál de las dos genera a la otra, pero lo que me parece clave es la estructura que proponen Parasuraman, Zeithaml y Berry con SERVQUAL, porque nos ayuda a entender mejor esas diferencias y nos da una guía para mejorar tanto la calidad del servicio como la satisfacción del cliente.

La calidad del servicio proporciona los criterios que los clientes utilizan para evaluar la calidad del servicio antes de su uso en función de información externa, como las recomendaciones de amigos o el costo o beneficios percibidos. La satisfacción del cliente se produce después del uso, cuando los clientes evalúan si la calidad del servicio cumple con sus expectativas.

Estos son los argumentos de los principales exponentes del concepto de calidad percibida del servicio, para señalar que es esencial reconocer que la calidad del servicio, depende de la percepción del cliente, lo que la hace multidimensional debido a sus aspectos intangibles y subjetivos. Por ello, es crucial usar métodos de medición adecuados para evaluar estos elementos y obtener una visión precisa de la calidad del servicio. Esta comprensión es vital para mejorar la experiencia del cliente y la calidad percibida del servicio.

1.2.3 Como se mide la efectividad

Figura 4. Medir la Efectividad

EFICACIA			EFICIENCIA			EFFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN EFECTIVIDAD		
RA/RE			$\frac{(RA/CA \cdot TA)}{(RE/CE \cdot TE)}$			$\frac{\{(Puntaje\ eficiencia + Puntaje\ eficacia)\}}{2}$ Máximo Puntaje			
RANGOS	CALIFICACIÓN	PUNTOS	RANGOS	CALIFICACIÓN	PUNTOS	La efectividad se expresa en porcentaje (%)	RANGOS	CALIFICACIÓN	
0 - 20%	Ineficaz	0	80 < - <80%	Ineficiente	1			80 < - <80%	Inefectivo
21 - 40%		1							
41 - 60%		2							
61 - 80%		3							
81 - 90%	Moderadamente Eficaz	4	80 < - <100	Moderadamente eficiente	3			80 < - <100	Moderadamente efectivo
> 91%	Muy eficaz	5	= 100	Muy eficiente	5		= 100	Muy efectivo	

Nota: máximo puntaje = 5.

Donde R= Resultado, E= Esperado, C= Costo, A= Alcanzado, T= Tiempo

Fuente: Carlos Mejía

Elaborado por: Landy Cedeño

Nota: La combinación de estos elementos, el resultado, el costo y el tiempo, permiten medir objetivamente el grado de efectividad y eficacia de un área de organización. Tomado de la Universidad Da Vinci de Guatemala, por Pérez, s. f.

1.2.4 Satisfacción del usuario

Según (Kottler y Keller, 2015) la satisfacción del cliente es un indicador fundamental que refleja hasta qué punto un producto o servicio cumple o supera las expectativas del cliente. Estos autores afirman que la satisfacción está estrechamente vinculada con la calidad percibida y con la experiencia general que tiene el cliente con la marca. Una alta satisfacción no solo impulsa la fidelización del cliente, sino que también fomenta la recomendación boca a boca, lo que fortalece la reputación de la empresa y puede atraer nuevos consumidores.

Por su parte, estos autores mencionan un aspecto clave en la gestión de la satisfacción del cliente es la comprensión profunda de sus necesidades y expectativas. Esto incluye la capacidad de ofrecer soluciones personalizadas, brindar un servicio al cliente eficiente y

solucionar problemas de manera rápida. Las empresas que están en sintonía con las demandas de sus clientes y que adaptan sus ofertas en consecuencia tienden a generar mayor lealtad y satisfacción.

Además, señalan que medir la satisfacción del cliente es un proceso continuo y necesario para identificar áreas de mejora. Las empresas que implementan herramientas como encuestas y sistemas de retroalimentación pueden obtener información valiosa para ajustar sus productos y servicios.

Coincido con esta perspectiva, ya que escuchar y responder activamente a las inquietudes de los clientes es clave para mantener una relación sólida y duradera. Por lo tanto, estoy de acuerdo, realizar un seguimiento constante de la satisfacción permite no solo corregir fallas, sino también adelantarse a las necesidades del cliente, logrando un impacto positivo en la relación a largo plazo.

1.2.5 Niveles de Satisfacción

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio o producto no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio o producto coincide con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

1.2.6 Empresa Pública

Las empresas públicas tienen una larga historia, desde la antigüedad, cuando los imperios y ciudades-estado gestionaban entidades estatales para proporcionar servicios públicos y administrar infraestructuras. Estas organizaciones han evolucionado para satisfacer necesidades colectivas y asegurar el bienestar social y económico de los ciudadanos.

De acuerdo con (Sánchez, 2018) una empresa pública es una entidad gestionada y financiada con recursos públicos para satisfacer necesidades sociales, económicas y políticas. Son propiedad del Estado, la sociedad civil o de organizaciones internacionales, y desempeñan un papel crucial en el desarrollo sostenible y la justicia social. Su objetivo es garantizar el acceso equitativo a servicios esenciales y mejorar la calidad de vida de la población.

Por lo tanto, una empresa pública es una organización estatal cuyo propósito principal es ofrecer servicios o productos esenciales a la sociedad, operando bajo directrices y objetivos definidos por el gobierno para satisfacer necesidades colectivas y contribuir al bienestar social, priorizando el interés público sobre la rentabilidad económica. Estas empresas aseguran que todos los ciudadanos tengan acceso a servicios básicos, independientemente de su capacidad de pago.

Desde mi opinión, las empresas públicas son esenciales para mejorar la calidad de vida de la población, ya que deben asegurar el acceso equitativo a servicios básicos. Al estar financiadas con recursos públicos, tienen la responsabilidad de actuar como agentes de cambio en la sociedad, promoviendo el desarrollo sostenible y la justicia social. En definitiva, su éxito se mide no solo en términos económicos, sino también en su capacidad para satisfacer las necesidades de la comunidad y contribuir al bienestar general.

1.3 Antecedentes Investigativos

Tema:

Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones

Autor:

Hugo G. Hernández Palma, Ignacio Barrios Parejo y David Martínez Sierra

Año:

2020

Origen de la Investigación:

Artículo

Objetivo:

Resaltar la importancia de la gestión de calidad en servicios para la competitividad y el éxito empresarial.

Metodología:

Literatura académica

Resumen:

La gestión de calidad es una estrategia clave para mejorar la competitividad de las empresas. Consiste en ver la organización como un conjunto de procesos interconectados que buscan, entre otros objetivos, satisfacer al cliente. Este artículo explora conceptos de calidad, modelos de medición comunes y su aplicación en empresas de servicios. Su objetivo es demostrar como la gestión de calidad, independiente del sector, puede impulsar el desarrollo de las organizaciones. Finalmente, se indica que la gestión de calidad sirve de vehículo para alcanzar ventajas competitivas, eficiencia y productividad a través del ciclo de mejora continua.

Resultados:

La gestión de calidad impulsa a las organizaciones a avanzar en la gestión del conocimiento, destacando la importancia del recurso humano y su capacidad para utilizar la información. Promover la calidad no solo mejora la competitividad empresarial al conectar productos/servicios con clientes, sino que también facilita la adaptación a cambios del mercado con estrategias precisas y bajo riesgo. La gestión de calidad ayuda a controlar los procesos internos de una organización de manera interrelacionada. Una cultura de calidad debe centrarse en la satisfacción del cliente y en la mejora continua, involucrando aspectos como el compromiso y la satisfacción de los trabajadores. Esto, junto con un buen clima organizacional favorece una gestión eficiente del conocimiento y la capacidad de adaptación a los cambios del mercado, promoviendo así la competitividad empresarial.

Tema:

Incidencia de la gestión de calidad en la productividad empresarial

Autor:

Tania Elizabeth Otavalo Tixicuro

Año:

2023

Origen de la Investigación:

Tesis

Objetivo:

Determinar el impacto de la gestión de calidad en la productividad empresarial de las microempresas textiles del cantón Otavalo

Metodología:

Descriptiva

Resumen:

Este estudio se realizó con el objetivo de analizar el impacto de la gestión de calidad en la productividad de microempresas textiles locales. Utilizando una metodología descriptiva y un diseño no experimental, se basó en teorías de productividad laboral y la teoría de juran para evaluar indicadores como eficiencia, eficacia, planificación, mejora y control de calidad. Encuestas y entrevistas revelaron una adecuada aplicación de estos indicadores, logrando el cumplimiento de objetivos, optimización de recursos, mínima pérdida de materia prima y una creciente implementación de estrategias de mejora continua.

Resultado:

Se destacó la importancia de la gestión de calidad para asegurar productividad en microempresas textiles en Otavalo. Se encontró que estas empresas aplican componentes de gestión de calidad de manera empírica, sin certificación del SGC. Las teorías de juran y de productividad laboral sustentaron la investigación, revelando que se aplican adecuadamente indicadores como eficiencia, eficacia y optimización de recursos.

La planificación y control de calidad se llevan a cabo de manera adecuada, con métodos que aseguran la continuidad y calidad de la producción. Se identificó que el liderazgo y los incentivos son factores clave para el desempeño de los operarios. Sin embargo, hay deficiencia en la identificación de problemas, aunque las estrategias de mejora continua se implementan con frecuencia creciente.

Tema:

Propuesta del plan de gestión de calidad para incrementar la productividad en una empresa de confecciones de la ciudad de Trujillo, 2020.

Autor:

Katherine Nazareth Panibra Benites

Año:

2023

Origen de la Investigación:

Tesis

Objetivo:

Determinar el impacto de la propuesta del plan de gestión de calidad sobre la productividad en una empresa de confecciones de la ciudad de Trujillo, 2020.

Metodología:

Investigación aplicada con diseño preexperimental

Resumen:

El trabajo realizado, su objetivo es evaluar el impacto del plan de gestión de calidad en la productividad de una empresa de confecciones en Trujillo. Se utilizó una investigación aplicada con diseño preexperimental, empleando entrevistas, encuestas y análisis documental como métodos de recolección de datos confiables. El diagnóstico se realizó con diagramas de Ishikawa y Pareto para identificar las causas raíz y determinar las herramientas a usar para cada problema.

Los resultados mostraron que la herramienta Poka- Yoke redujo las mermas un 95%, el plan de capacitación elimino los productos devueltos, el control estadístico de procesos disminuyó los reprocesos en un 56.48%, y los planes de muestreo redujeron la materia prima defectuosa en un 62.5%.

Resultados:

Tras identificar las principales problemáticas en la gestión de calidad de una empresa de confecciones en Trujillo, se desarrolló una propuesta basada en herramientas como Poka-Yoke, control estadístico de proceso, plan de capacitación y plan de muestreo, con una inversión total de S/. 84.980,78. Esto resultó en mejoras significativas en los indicadores: (0.5%), reprocesos (0%), productos devueltos (2.25%) y materia prima defectuosa (1.5%).

La evaluación económica de esta propuesta arrojó resultados positivos con un Valor Actual Neto (VAN) de S/. 218.767,14, Tasa Interna de Retorno (TIR) del 49.26% y una relación Beneficio- Costo (B/C) de 2.5, confirmando la efectividad y viabilidad de la inversión en la mejora de calidad para incrementar la productividad.

Tema:

La gestión de calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador

Autor:

Flor Nereysi Zavala Choez y Estefanía Monserrate Vélez Moreira

Año:

2020

Origen de la Investigación:

Artículo

Objetivo:

Analizar artículos científicos sobre la gestión de calidad, su relación con el servicio al cliente y detalla los efectos positivos que pueden manifestarse en las empresas con la implementación de estas variables como factores de competitividad.

Metodología:

Documental – bibliográfico de tipo descriptivo

Resumen:

Esta investigación tiene como objetivo analizar artículos científicos sobre la gestión de calidad y su relación con el servicio al cliente, destacando los efectos positivos que la implementación de estas variables puede tener en la competitividad empresarial. La gestión de calidad se considera una filosofía de trabajo, no una estructura fija, sino una práctica adaptada por cada persona que atiende a un cliente ya sea interno o externo. El éxito de una empresa depende de la demanda de sus clientes, lo que busca influir positivamente en la gestión de la calidad, su implementación y éxito en las empresas de servicios, utilizando una metodología cualitativa basada en la exploración documental y bibliográfica sobre el tema.

Resultados:

Los resultados muestran como la gestión de calidad puede ser vista desde diversas perspectivas, como un proceso, un sistema, una estrategia, o una necesidad, según los autores. Tras sistematizar el tema, se concluye que hoy en día la gestión de calidad es crucial para las empresas de servicios, que deben superar obstáculos internos y externos para satisfacer las demandas de los clientes. Esto desempeña un papel fundamental en la permanencia de la organización en el mercado, implicando la adopción de una filosofía de servicio orientada a superar las expectativas de los clientes.

Tema:

La gestión de calidad y su incidencia en la competitividad de la empresa Multicisva S.A de la ciudad de Ambato

Autor:

Katherine Alexandra Proaño Fernández

Año:

2021

Origen de la Investigación:

Tesis

Objetivo:

Determinar cómo incide la gestión de calidad en la competitividad de la empresa Multicisva S.A.

Metodología:

Descriptiva

Resumen:

El trabajo realizado revela que la empresa Multicisva S.A, cuya actividad se centra en la prestación de servicios de limpieza y mantenimiento para empresas del sector público, así como para personas y empresas del sector privado, busca mejorar sus procesos mediante el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008. El objetivo es alcanzar un mayor nivel de calidad, considerado un factor fundamental para incrementar la competitividad. El aumento de la competitividad en el sector servicios ha resaltado la importancia de la calidad como un componente esencial en la decisión de compra, debido a la intensa competencia existente en las diversas ramas económicas del sector. Por lo tanto, la dirección de Multicisva. S.A, debe gestionar la calidad a través de la planificación, organización y control del desarrollo del sistema de calidad. Esto implica establecer una estructura organizacional clara, definir responsabilidades, desarrollar procesos, procedimientos y recursos necesarios para implementar y mantener la gestión de la calidad. además, es crucial contar con el compromiso y la participación activa de todos los miembros de la empresa.

Resultados:

La situación de la empresa Multicisva S.A respecto a la gestión de calidad y competitividad es que, a pesar de contar con liderazgo, la falta de aplicación de una norma

específica afecta la capacitación y la eficiencia del servicio. La empresa carece de competitividad y un sistema para gestionar quejas y tiempos de servicio, aunque tiene aspectos positivos como maquinaria adecuada y personal motivado.

La percepción externa del servicio es buena pero falta un sistema de innovación para ofrecer calidad constante. El precio es competitivo, pero la falta de suficientes equipos compromete la calidad del servicio de limpieza.

El servicio postventa es débil, lo que afecta la competitividad y vulnerabilidad ante la competencia. La mayoría de los clientes y empleados creen en la mejora a través de un sistema de gestión de calidad, destacando la importancia de la norma ISO 9001- 2008 para enfocarse en la satisfacción del cliente y mejora continuamente.

La falta de capacitación interna y documentación de procesos también son áreas de mejora identificadas por clientes y empleados. La implementación de un sistema de gestión de calidad se percibe como fundamental para mejorar la competitividad, generar confianza y reconocimiento, y mantener un alto nivel de servicio.

2 CAPITULO II: DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

2.1. Metodología

2.1.1. Métodos de Investigación

Según Abreu (2015), los métodos de investigación detallan el proceso seguido en el estudio. Describen las características de los métodos utilizados y la validez de los resultados, así como la comprensión y la posibilidad de replicar esos hallazgos.

En la presente investigación como método de investigación, se ha planteado el análisis porque permite una comprensión profunda y detallada de los fenómenos estudiados. Es crucial por que proporciona un marco estructurado para examinar las variables y factores que influyen en el objeto de estudio.

2.1.2. Método inductivo

El método inductivo, según William Trochim (2021), se basa en la observación detallada de hechos específicos para generar conclusiones generales. En el contexto de esta investigación, a medida que se recopilan datos sobre la satisfacción de los usuarios y el desempeño del servicio de limpieza, es posible identificar regularidades comunes. Estos patrones sirven como base para desarrollar teorías que explican cómo la gestión de calidad influye en la efectividad del servicio de limpieza. A partir de estos análisis, se pueden extraer conclusiones que no solo reflejan las percepciones actuales de los usuarios, sino que también guían las posibles áreas de mejora en la gestión del servicio.

2.2.1. Tipo de investigación

2.2.2. Enfoque mixto

Según (Creswell & Plano Clark, 2021), el enfoque de métodos mixtos implica la integración de datos cuantitativos y cualitativos dentro de un solo estudio, lo que permite a los investigadores obtener una perspectiva más completa y profunda del tema investigado.

El enfoque mixto combina métodos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio, lo que permite obtener una visión más completa y precisa del fenómeno investigado. En contexto, este enfoque es útil para analizar el servicio de limpieza en la EP-ULEAM, ya que al usar encuestas se obtiene datos numéricos sobre la satisfacción de los usuarios y, al mismo

tiempo, realizar entrevistas cualitativas para comprender las experiencias y opiniones más profundas de los participantes.

2.2.3. Cuantitativo

El enfoque cuantitativo se basa en la recolección y el análisis de datos numéricos para identificar patrones, medir variables y establecer relaciones causales. Este enfoque se aplica mediante encuestas estructuradas realizadas a estudiantes, docentes y personal administrativo, permiten recoger datos numéricos que dan una visión más amplia sobre la satisfacción de los usuarios con el servicio de limpieza en la EP-ULEAM. El análisis de estos datos permitirá identificar y generar conclusiones que ayudarán a comprender mejor las percepciones sobre el servicio.

Según (Burns & Grove, 2020), el enfoque cuantitativo busca medir y cuantificar fenómenos, lo que permite aplicar los resultados a una población más amplia. Este enfoque facilita la obtención de resultados precisos y comparables que se pueden generalizar a una población mayor, lo que es útil para evaluar el desempeño del servicio de limpieza de manera efectiva.

2.2.4. Cualitativo

El enfoque cualitativo, según (Flick, 2018), se centra en comprender fenómenos desde una perspectiva profunda y detallada, a través de la recopilación de datos no numéricos, como entrevistas, observaciones y opiniones.

A través de entrevistas el enfoque cualitativo, proporciona un entendimiento profundo sobre cómo la gestión de calidad impacta en el servicio de limpieza de la EP-ULEAM, permitiendo captar opiniones y percepciones del personal directivo y de limpieza. Este enfoque permite obtener información detallada, ayudando a identificar áreas de mejora en el servicio.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

(Trochim, 2021), define las técnicas de recolección de datos como los procedimientos que se utilizan para obtener información relevante para una investigación. Estas técnicas pueden ser cualitativas, como entrevistas y observaciones, o cuantitativas, como encuestas y cuestionarios. Los instrumentos de recolección de datos son las herramientas específicas

diseñadas para aplicar estas técnicas, como encuestas y entrevistas dirigidas a los diferentes actores implicados en la percepción del servicio de limpieza. estructurados. El uso adecuado de estas técnicas e instrumentos es crucial para garantizar la validez y fiabilidad de los datos obtenidos, lo que a su vez influye en la calidad y precisión de los resultados de la investigación.

2.3.1. Entrevista

La entrevista es como una técnica de recolección de datos cualitativa, enfocada en analizar cómo la gestión de calidad incide en la efectividad de los servicios de limpieza ofrecidos por la EP-ULEAM.

(Según Martínez, 2020), la entrevista es un instrumento que permite obtener información detallada a través de un diálogo estructurado o semiestructurado, captando las percepciones, experiencias y opiniones de los entrevistados. En este caso, se aplicó a directivos y al personal de limpieza para identificar aspectos clave que afectan la calidad y efectividad del servicio, aportando datos esenciales para el análisis profundo del problema investigado.

2.3.2. Encuesta

La encuesta es una técnica de recolección de datos cuantitativa, destinada a recopilar información sobre la satisfacción y percepción de los usuarios respecto calidad y efectividad del servicio de limpieza en la EP-ULEAM.

Según (Sampieri, Collado & Lucio, 2021), la encuesta es un instrumento estructurado que permite recolectar datos de un grupo amplio de personas mediante preguntas previamente diseñadas, facilitando el análisis estadístico de las respuestas. En este caso, las encuestas dirigidas a estudiantes, docentes y personal administrativo, con el objetivo de medir su nivel de satisfacción y percepción sobre la calidad del servicio, se estructurarán en base a escalas de Likert proporcionando una base cuantitativa para evaluar el impacto de la gestión de calidad en dicho servicio.

2.4. Población y muestra de la investigación

2.4.1. Población

Según (López, 2004) La población se define como el grupo completo de elementos, personas, objetos o fenómenos que poseen características en común y que son el foco principal de un estudio de investigación. Es el conjunto del cual el investigador busca recopilar datos o extraer conclusiones.

Una vez mencionado aquello, la población tendrá dos conjuntos, los estudiantes, docentes y personal administrativo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí los cuales son beneficiarios de los servicios que ofrece la EP ULEAM; y por otro lado el personal de la EP ULEAM que se encargan de ofrecer los servicios, presentados a continuación;

Tabla 2. Composición de la Población Estudiantil, Docente y Administrativa de la ULEAM por Facultad (Periodo 2024-2)

Población	Cantidad
Facultad Ciencias sociales, derecho y bienestar	2.324
Estudiantes	2.180
Docentes	107
Personal administrativo	37
Facultad Ciencias de la vida y tecnología	3.533
Estudiantes	3.300
Docentes	184
Personal administrativo	49
Facultad Ciencias administrativas, contables y de comercio	3.166
Estudiantes	2.990
Docentes	147
Personal administrativo	29
Facultad de ingeniería, industria y arquitectura	2.638

Estudiantes	2.494
Docentes	112
Personal administrativo	32
Facultad ciencias de la salud	3.666
Estudiantes	3.466
Docentes	167
Personal administrativo	33
Facultad de educación, turismo, arte y humanidades	3.473
Estudiantes	3.288
Docentes	154
Personal administrativo	31

Tabla 3 Composición de la Población del Personal de la EP-ULEAM (Periodo 2024-2)

Población	Cantidad
Personal de limpieza	24
Personal administrativo	22

2.4.2. Muestra

(López, 2004) explica que la muestra es un grupo parcial o una fracción del universo o población sobre el cual se realizará la investigación. Existen diversos métodos y herramientas, como fórmulas y razonamientos lógicos, para determinar el tamaño adecuado de la muestra, los cuales se abordarán posteriormente. En esencia, la muestra debe ser representativa de la población para garantizar la validez de los resultados.

2.4.2.1. Muestreo no probabilístico intencional

Según (González, 2021) El muestreo no probabilístico intencional, también denominado muestreo de juicio o selectivo, es una estrategia de muestreo no probabilístico comúnmente empleada en investigaciones cualitativas. Este enfoque se basa en la selección deliberada de participantes que cumplen con ciertas características específicas de la población, alineadas con los objetivos del estudio.

Dicho lo anterior se detalla los cuadros con las cantidades correspondientes a la muestra seleccionada para el estudio. Los datos reflejan la distribución y los valores obtenidos en función de las variables evaluadas;

Tabla 4 Muestra estudiantil, docente y personal administrativo de la ULEAM (Periodo 2024-2)

Muestra	Cantidad
Facultad Ciencias sociales, derecho y bienestar	4
Facultad Ciencias de la vida y tecnología	4
Facultad Ciencias administrativas, contables y de comercio	3
Facultad de ingeniería, industria y arquitectura	3
Facultad ciencias de la salud	4
Facultad de educación, turismo, arte y humanidades	4

Tabla 5 Muestra del personal de la EP ULEAM (Periodo 2024-2)

Población	Cantidad
Personal de limpieza	2
Personal administrativo	2

2.5. Antecedentes de la Organización

La Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico EP-ULEAM, fue establecida el 12 de septiembre del 2012 a través de resoluciones del Consejo Universitario de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí. Su propósito es promover actividades de capacitación, investigación y asesoría, alineadas con las necesidades de la sociedad, enfocándose en la enseñanza y desarrollo de conocimientos y habilidades con un enfoque ético y profesional.

Desde su creación, EP-ULEAM ha tenido un impacto positivo y beneficioso, logrando cumplir con éxito su objetivo establecido para el año 2021: ofrecer servicios de excelencia en las áreas mencionadas. Este éxito se debe, en gran medida, al esfuerzo conjunto de un equipo profesional, multidisciplinario y altamente dinámico, que contribuye de manera efectiva a la gestión organizacional.

A lo largo de los años, la empresa se ha consolidado como un referente en la educación y el desarrollo profesional, facilitando el acceso a formación continua y asesorías que responden a las demandas del entorno. A través de sus diversas iniciativas, EP-ULEAM no solo busca mejorar la calidad de sus servicios, sino también fomentar un ambiente de confianza y colaboración con la comunidad universitaria.

2.5.1. Objetivos

- Impulsar el desarrollo de la Uleam a través de la Empresa Pública Universitaria participando en la elaboración, ejecución, seguimiento y otras actividades vinculadas a diferentes planes, programas y proyectos, por medio de la suscripción de acuerdos y convenios con personas naturales o jurídicas y con diferentes organismos e instituciones locales o extranjeras.
- Ofrecer servicios de excelencia en el ámbito de consultorías, asesorías, ejecución y administración en proyectos de producción, capacitación, investigación, inversión y demás para contribuir al desarrollo multidisciplinar del país.
- Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible generando nuevas tasas de empleo pleno y productivo en la localidad.

2.5.2. Misión

Por su parte, la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico EP-ULEAM, tiene como misión: Brindar servicios de excelencia en el ámbito de consultorías, asesorías, ejecución y/o administración en proyectos de producción, capacitación, investigación, inversión y demás afines a la ULEAM, con la participación de personal altamente capacitado

para contribuir al desarrollo multidisciplinario del país; todo esto, sujeto a la Ley Orgánica de Empresa Públicas.

2.5.3. Visión

En este sentido, como visión, la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico EP-ULEAM, busca: Ser reconocidos como la empresa pública universitaria líder en brindar servicios de investigación, capacitación, consultoría y producción de calidad, destacándose por su gestión eficaz, eficiente y proactiva en el Ecuador.

2.5.4. Organigrama Estructural

Figura 5 . Organigrama Estructural Empresa Pública Uleam



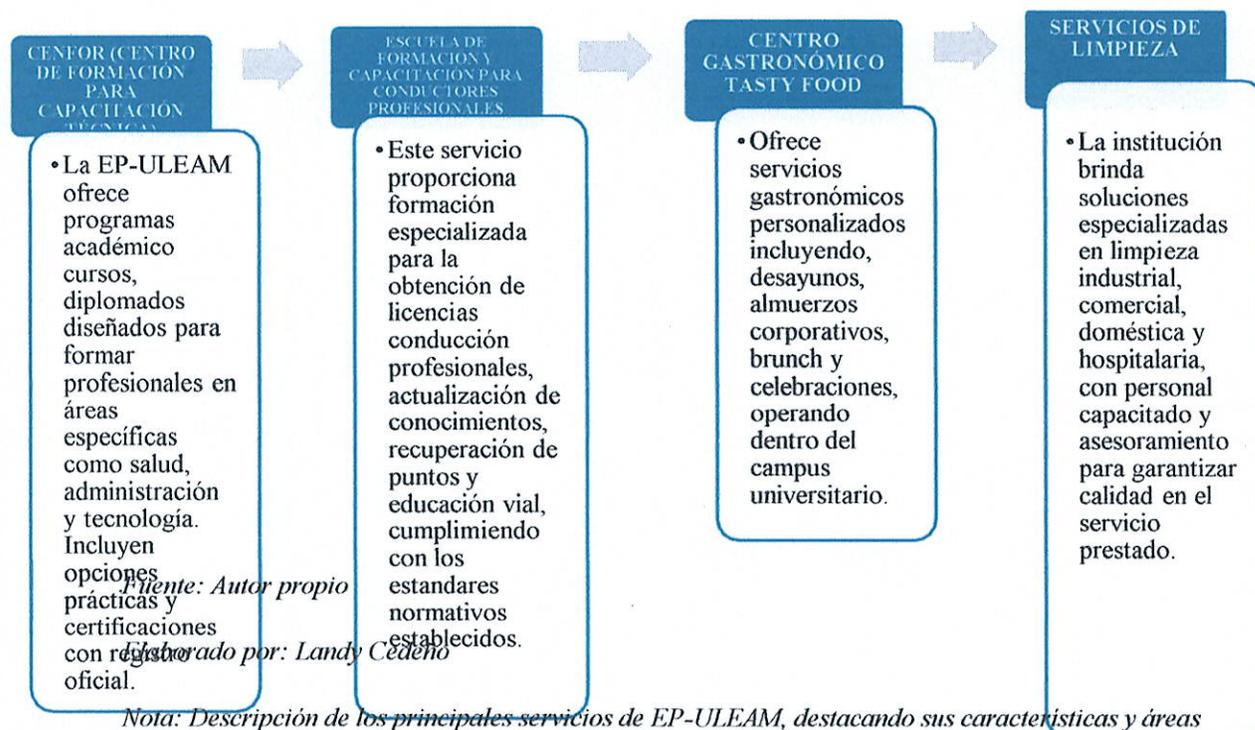
Fuente: Autor propio

Elaborado por: Landy Cedeño

Nota: Se muestra el organigrama estructural de la Empresa Pública Uleam

2.5.5. Servicios de la Empresa Pública Uleam

Figura 6. Principales servicios de la EP-ULEAM



Nota: Descripción de los principales servicios de EP-ULEAM, destacando sus características y áreas

de impacto.

La empresa pública EP-ULEAM presta servicios que están orientados a la formación profesional, gastronomía y limpieza, buscando atender diversas necesidades tanto académicas como operativas. Siempre con una perspectiva enfocada en la calidad y bienestar de la comunidad universitaria.

1. CENFOR (Centro de Formación para Capacitación Técnica)

La EP-ULEAM ofrece programas académicos diseñados para formar profesionales en áreas específicas como salud, administración y tecnología. Estos incluyen opciones prácticas y certificaciones con registro oficial, perfectos para quienes quieren desarrollarse en su carrera con un respaldo sólido.

2. Escuela de Formación y Capacitación para Conductores Profesionales:

Este servicio proporciona formación especializada para la obtención de licencias de conducción profesional, actualización de conocimientos, recuperación de puntos y educación vial, cumpliendo con los estándares normativos establecidos.

3. Centro Gastronómico Tasty Food:

Este centro ofrece servicios gastronómicos personalizados que incluyen desayunos, almuerzos corporativos, brunch y celebraciones. Todo esto se opera dentro de la institución adaptándose a las necesidades de toda la comunidad universitaria.

4. Servicios de Limpieza:

La institución brinda soluciones especializadas en limpieza industrial, comercial, doméstica y hospitalaria. Este servicio se apoya en personal capacitado y asesoramiento técnico para garantizar calidad en el servicio prestado.

2.6. Resultados y análisis de la Entrevista

2.6.1. Entrevista # 1 dirigida al Gerente

Fecha de la entrevista:	Manta, 02 de diciembre del 2024
Entrevistado:	Irma Velásquez
Entrevistador:	Landy Valeria Cedeño Andaluz
Objetivo de la entrevista:	<ul style="list-style-type: none">• Analizar cómo la gestión de calidad incide en la efectividad de los servicios ofrecidos por la EP-ULEAM. A través de las preguntas formuladas, se busca obtener información detallada sobre varios aspectos clave que afectan la calidad y efectividad del servicio.

1. ¿Cómo describiría la calidad actual de los servicios que ofrece EP-ULEAM?

La calidad de los servicios que ofrece EP-ULEAM puede describirse como una experiencia multifacética, gracias a su diversidad de unidades de negocios y a su objetivo con la atención al cliente y la satisfacción de los usuarios.

2. ¿Qué prácticas informales utilizan para asegurar la calidad en los servicios, dado que no cuentan con un sistema formal?

A pesar de que no contemos con prácticas formales, las prácticas que utilizamos se representan para garantizar un servicio de calidad tratando en todo momento en buscar mejoras para nuestros clientes.

Podría mencionar que las practicas informales que utilizamos son el entrenamiento del personal en el que se analizan los errores y las lecciones aprendidas de manera que podamos ser eficientes y efectivos al momento de brindar nuestros servicios y productos.

3. Desde su experiencia, ¿de qué manera afecta la falta de un sistema de gestión de calidad a la efectividad en la prestación de servicios?

La falta de gestión de calidad puede tener consecuencias significativas ya que, al no tener una estandarización en nuestros servicios, podría ser una de las principales causas para cumplir con ciertos requisitos regulatorios como la disminución de la satisfacción del cliente, sin embargo, en todo momento estamos en busca de una mejora continua.

4. ¿Puede compartir un ejemplo específico donde una deficiencia en la gestión de calidad haya impactado negativamente en el servicio ofrecido?

Un ejemplo muy claro es nuestra unidad de negocio “Tasty Food” en el que al no tener un estándar en los alimentos y servicios existen días en el que el usuario no se siente muy complacido con los alimentos, pero no pasa siempre puesto que otros días se van muy contentos y satisfechos para ellos es importante tartar de regular lo que ofrecemos en todo momento.

5. ¿Cuáles son las áreas más críticas que considera que necesitan mejoras para elevar la calidad de los servicios?

Todas nuestras unidades de negocio en cierta medida necesitan mejorar para elevar los servicios, como mejorar la atención al usuario, mantener una presentación eficiente ya sea en ventas o en el área de restaurantes, así como la mejora y la regulación de los sabores.

6. ¿De qué manera se puede recoger la opinión de los usuarios sobre los servicios que ofrece EP-ULEAM y cómo se utiliza esa información para hacer mejoras, a pesar de no contar con un sistema formal de gestión de calidad?

A través de comentarios y sugerencias de nuestros clientes, otra de las formas de recoger opiniones es a través de las redes sociales oficiales de EP-ULEAM, ambas nos permiten recopilar información sobre los servicios.

Esto nos permite realizar capacitaciones a nuestros colaboradores tratando de que sean innovadores y multifacéticos. A partir de los abordado se realiza un seguimiento al usuario para asegurarnos que estén teniendo un impacto deseado.

7. En su opinión, ¿cómo influye la percepción de calidad en la imagen institucional de EP-ULEAM dentro de la comunidad universitaria?

La percepción de calidad puede generar confianza en la comunidad universitaria, lo que nos lleva a tener un mayor compromiso con la institución. Mientras que una percepción negativa puede generar dudas sobre la capacidad de EP-ULEAM para ofrecer educación y servicios de alta calidad.

8. ¿Qué acciones podrían tomarse para involucrar a la comunidad universitaria en el proceso de mejora continua del servicio?

Entre las opciones más importantes sería la creación de un comité de calidad que se encargue de recopilar las sugerencias de la comida universitaria para mejorar los servicios, además se podrían crear tarjetas de comentarios y ofrecer a los estudiantes para considerar sus comentarios y así conseguir la satisfacción de los mismo.

9. ¿Qué barreras ha encontrado al intentar implementar mejoras en la gestión de calidad dentro de EP-ULEAM?

Podría mencionar la falta de compromiso con la calidad, además de la cultura de complacencia con nuestros usuarios considerando que todos tenemos diversidad de gustos, sabores por lo que es difícil mantener contentos a nuestro público en general.

10. ¿Cuáles serían sus recomendaciones para establecer un sistema básico de gestión de calidad que pueda mejorar la efectividad y eficiencia en los servicios ofrecidos por EP-ULEAM?

Como representante de la EP-ULEAM considero que se debe establecer un compromiso con la calidad, definir políticas, establecer objetivos de calidad que sean cálidos y medibles, que se alineen con la satisfacción del cliente.

- Establecer opciones de mejora en el que se realicen cambios efectivos en beneficio de nuestros procesos.
- Capacitar a los empleados sobre la importancia de la calidad y su papel en la mejora continua.

Análisis

Tomando en consideración la información obtenida, se identificó que los servicios de EP-ULEAM enfrentan retos significativos debido a la ausencia de un sistema formal de gestión de calidad, lo que limita su efectividad. Aunque el equipo realiza esfuerzos valiosos para ofrecer un buen servicio, apoyándose en prácticas como aprender de los errores y escuchar a los usuarios, estas medidas informales no son suficientes para garantizar la consistencia ni la calidad necesaria en las operaciones. La falta de procedimientos claros y estandarizados es uno de los principales obstáculos, especialmente en servicios como la limpieza, donde la variabilidad en la ejecución puede comprometer tanto la satisfacción de los usuarios como la imagen institucional. Sin una estructura que regule y guíe estas actividades, es difícil cumplir consistentemente con altos estándares de calidad. Para superar estos desafíos, es prioritario establecer estándares definidos en un manual de procesos documentados y estandarizados para las actividades a realizarse, basado en la norma ISO 9001:2015. Además, la capacitación continua del personal no solo mejorará sus habilidades técnicas, sino que también reforzará su compromiso con la calidad, fomentando un sentido de responsabilidad y pertenencia hacia la institución. Implementar estas acciones permitirá a EP-ULEAM fortalecer la percepción de calidad de sus servicios, incrementando la confianza de la comunidad y consolidando su compromiso con quienes confían en su gestión. Un enfoque claro hacia la mejora continua no solo beneficiará a los usuarios de los servicios,

sino que también posicionará a la institución como un referente en la prestación de servicios de alta calidad.

2.6.2. Entrevista # 2 dirigida al Asistente Administrativo Financiero

Fecha de la entrevista:	Manta, 26 de noviembre del 2024
Entrevistado:	Jean Pool Alcívar Salcedo
Entrevistador:	Landy Valeria Cedeño Andaluz
Objetivo de la entrevista:	<ul style="list-style-type: none">• Analizar cómo la gestión de calidad incide en la efectividad de los servicios ofrecidos por la EP-ULEAM. A través de las preguntas formuladas, se busca obtener información detallada sobre varios aspectos clave que afectan la calidad y efectividad del servicio.

1. ¿Cómo describiría la calidad actual de los servicios que ofrece EP-ULEAM?

Actualmente los servicios que ofrecemos se caracterizan para satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria enfocándose siempre en el servicio inmediato.

2. ¿Qué prácticas informales utilizan para asegurar la calidad en los servicios, dado que no cuentan con un sistema formal?

- Seguimiento continuo a los usuarios.
- Reuniones internas para resolución de conflictos.

3. Desde su experiencia, ¿de qué manera afecta la falta de un sistema de gestión de calidad a la efectividad en la prestación de servicios?

- Capacidad limitada de identificar y corregir fallos.
- Debilidad en la mejora continua.

4. ¿Puede compartir un ejemplo específico donde una deficiencia en la gestión de calidad haya impactado negativamente en el servicio ofrecido?

- Retrasos en la entrega de credenciales a nuestros estudiantes del CENFOR (Centro de formación para la capacitación técnica)

5. ¿Cuáles son las áreas más críticas que considera que necesitan mejoras para elevar la calidad de los servicios?

- Capacitación del personal.
- Estandarizar procesos.
- Promoción y publicidad.

6. ¿De qué manera se puede recoger la opinión de los usuarios sobre los servicios que ofrece EP-ULEAM y cómo se utiliza esa información para hacer mejoras, a pesar de no contar con un sistema formal de gestión de calidad?

- Mediante una encuesta de satisfacción.
- Difusión de boca en boca.

7. En su opinión, ¿cómo influye la percepción de calidad en la imagen institucional de EP-ULEAM dentro de la comunidad universitaria?

Pienso que influye en demasía, debido a que esa es nuestra carta de presentación.

8. ¿Qué acciones podrían tomarse para involucrar a la comunidad universitaria en el proceso de mejora continua del servicio?

- Encuestas.
- Foros de opinión.

9. ¿Qué barreras ha encontrado al intentar implementar mejoras en la gestión de calidad dentro de EP-ULEAM?

- Recursos limitados.
- Falta de compromiso por parte de los servidores.

10. ¿Cuáles serían sus recomendaciones para establecer un sistema básico de gestión de calidad que pueda mejorar la efectividad y eficiencia en los servicios ofrecidos por EP-ULEAM?

1. Definir objetivos claros.
2. evaluar los riesgos que reducen la calidad del servicio.
3. capacitar al personal.

Análisis

Se determina a través de los resultados que la falta de un sistema formal de gestión de calidad está afectando significativamente la efectividad de los servicios que ofrece EP-ULEAM. Actualmente, la institución opera con prácticas informales, como el seguimiento a los usuarios y reuniones internas, estas acciones no son suficientes para resolver problemas más profundos, como la falta de estandarización en los procesos y la capacitación adecuada del personal, lo que genera insatisfacción y afecta la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio. Una de las principales áreas a mejorar es la ausencia de procedimientos claros y documentados. Si se desarrollaran Procedimientos Operativos Estándar (POES), como lo sugiere la cláusula 8.5.1 de la norma ISO 9001:2015, que establece la necesidad de controlar la producción y prestación del servicio, para las actividades críticas, se podría garantizar que todos los colaboradores trabajen de manera uniforme y eficiente, reduciendo errores y tiempos de espera. Además, la falta de capacitación adecuada del personal limita sus capacidades para cumplir con los requisitos de calidad esperados. La cláusula 7.2 de ISO 9001:2015 destaca la importancia de garantizar la competencia del personal a través de un programa de formación continua no solo mejoraría sus habilidades, sino también su motivación y compromiso con la calidad del servicio. Otro punto importante es que la institución no tiene objetivos claros ni indicadores para medir su desempeño. Esto hace que sea difícil evaluar si se están cumpliendo las expectativas de calidad. Según la cláusula 6.2 de la norma es fundamental establecer objetivos de calidad medibles y alinearlos con indicadores clave, por lo que establecer metas específicas y realizar un seguimiento periódico ayudaría a identificar qué se está haciendo bien y qué áreas necesitan ajustes. Aunque se realiza un seguimiento informal a los usuarios, este carece de

estructura y herramientas adecuadas para recopilar información útil. Implementar mecanismos como encuestas periódicas de satisfacción, de acuerdo con la cláusula 9.1.2, permitirá una gestión más efectiva de la retroalimentación y fomentará la mejora continua. Finalmente, la percepción de calidad no solo impacta en la satisfacción inmediata de los usuarios, sino que también influye en la confianza que estudiantes, personal y la comunidad tienen en EP-ULEAM. La cláusula 4.2 subraya la importancia de comprender y satisfacer las necesidades de las partes interesadas. Comunicar los esfuerzos y logros que se alcancen, como la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, en un manual de procedimientos sería un paso fundamental para superar las barreras actuales, con un enfoque claro y estructurado, se puede mejorar la efectividad del servicio, aumentar la satisfacción de los usuarios contribuiría a mejorar la imagen institucional y a posicionarla como un referente en la prestación de servicios de calidad.

2.6.3. Entrevista # 3 dirigida al inspector de escuela de conducción

Fecha de la entrevista:

Manta, 03 de diciembre del 2024

Entrevistado:

Alejandro Macias Cevallos

Entrevistador:

Landy Valeria Cedeño Andaluz

Objetivo de la entrevista:

- Analizar cómo la gestión de calidad incide en la efectividad de los servicios ofrecidos por la EP-ULEAM. A través de las preguntas formuladas, se busca obtener información detallada sobre varios aspectos clave que afectan la calidad y efectividad del servicio.

1. ¿Cómo describiría la calidad actual de los servicios que ofrece EP-ULEAM?

Los servicios que ofrece para la comunidad son enfocados para mejorar la calidad de vida y formación personal, al adquirir uno de los cursos de preferencia.

2. ¿Qué prácticas informales utilizan para asegurar la calidad en los servicios, dado que no cuentan con un sistema formal?

- Buscar los recursos básicos para poder ofrecer los servicios de calidad.
- 3. Desde su experiencia, ¿de qué manera afecta la falta de un sistema de gestión de calidad a la efectividad en la prestación de servicios?**

- No tener una estructura organizacional.
 - Poca interacción entre el cliente y usuario.
- 4. ¿Puede compartir un ejemplo específico donde una deficiencia en la gestión de calidad haya impactado negativamente en el servicio ofrecido?**

En ofrecer un curso, pero no tienen una estructura de información.

- 5. ¿Cuáles son las áreas más críticas que considera que necesitan mejoras para elevar la calidad de los servicios?**

Entre ellas el área más crítica sería en áreas comunes de la institución no contar con procedimientos estandarizados, falta de capacitación al personal.

- 6. ¿De qué manera se puede recoger la opinión de los usuarios sobre los servicios que ofrece EP-ULEAM y cómo se utiliza esa información para hacer mejoras, a pesar de no contar con un sistema formal de gestión de calidad?**

Mediante una encuesta digital, se puede valorar las virtudes y fortalezas de una empresa.

- 7. En su opinión, ¿cómo influye la percepción de calidad en la imagen institucional de EP-ULEAM dentro de la comunidad universitaria?**

Influye mucho la imagen de una empresa, porque es la primera impresión que el cliente observa.

- 8. ¿Qué acciones podrían tomarse para involucrar a la comunidad universitaria en el proceso de mejora continua del servicio?**

- Primero, comunicar a los estudiantes que ofrecemos desde la empresa.
- Segundo, dar prioridades a los estudiantes a los cursos que sean más accesibles.

9. ¿Qué barreras ha encontrado al intentar implementar mejoras en la gestión de calidad dentro de EP-ULEAM?

- Falta de intereses en los cursos o por tiempo de estudio no pueden acceder.
- No cuentan con suficiente presupuesto.

10. ¿Cuáles serían sus recomendaciones para establecer un sistema básico de gestión de calidad que pueda mejorar la efectividad y eficiencia en los servicios ofrecidos por EP-ULEAM?

- Contar con un sistema de gestión de calidad básico que las personas puedan acceder.
- Tener en nuestras redes sociales más accesibilidad para todas las personas.
- Mejorar la imagen corporativa / empresarial.
- Mejorar la confianza al público.

Análisis

A pesar de que los servicios de EP-ULEAM están diseñados para contribuir a la formación y mejorar la calidad de vida de sus estudiantes, la ausencia de un sistema formal de gestión de calidad está limitando su efectividad. Según lo señalado por el jefe del servicio de limpieza e inspector de la escuela de conducción, la falta de una estructura organizacional clara y la escasa interacción entre quienes ofrecen los servicios y los usuarios afecta negativamente la experiencia general. En las áreas comunes de la institución, esta carencia de procedimientos estandarizados y la insuficiente capacitación del personal son evidentes. Esto no solo impacta la calidad del servicio, sino también la percepción que la comunidad universitaria tiene de la institución. La falta de consistencia en las operaciones puede transmitir una imagen de desorganización, lo que perjudica la confianza y satisfacción de los estudiantes. Si bien se realizan encuestas digitales para recopilar opiniones de los usuarios, estas acciones no han tenido el impacto esperado debido a limitaciones presupuestarias y al desinterés de algunos estudiantes, lo que dificulta la implementación de mejoras significativas. Para abordar estos desafíos, se propone establecer un sistema básico de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001:2015, en un manual de procedimientos que permita

organizar y estandarizar los procesos en cada área. Esto incluiría documentar procedimientos, capacitar al personal de manera continua y definir estándares claros que garanticen un servicio uniforme y de alta calidad. Además, mejorar la accesibilidad a través de redes sociales podría facilitar la comunicación con los estudiantes y usuarios, generando un canal más dinámico y cercano para la retroalimentación y resolución de problemas. Finalmente, trabajar en una imagen corporativa más sólida es clave para proyectar confianza y compromiso. Una estrategia bien definida no solo mejoraría la percepción de la comunidad universitaria, sino que también reflejaría el compromiso de EP-ULEAM con la calidad y la mejora continua de sus servicios.

2.6.4. Entrevista # 4 dirigida al supervisor operativo de limpieza

Fecha de la entrevista:	Manta, 03 de diciembre del 2024
Entrevistado:	Jorge Álava
Entrevistador:	Landy Valeria Cedeño Andaluz
Objetivo de la entrevista:	<ul style="list-style-type: none">• Analizar cómo la gestión de calidad incide en la efectividad de los servicios ofrecidos por la EP-ULEAM. A través de las preguntas formuladas, se busca obtener información detallada sobre varios aspectos clave que afectan la calidad y efectividad del servicio.

1. ¿Cómo describiría la calidad actual de los servicios que ofrece EP-ULEAM?

Diría que hacemos un buen trabajo con lo que tenemos, pero sé que aún hay mucho por mejorar. Nuestro equipo se esfuerza al máximo, pero la falta de procesos más claros a veces nos juega en contra.

2. ¿Qué prácticas informales utilizan para asegurar la calidad en los servicios, dado que no cuentan con un sistema formal?

Nos basamos mucho en la experiencia y en el sentido común. Por ejemplo, reviso personalmente las áreas para asegurarme de que estén limpias y, si noto algo mal, lo corrijo

de inmediato con el equipo. También escuchamos las quejas o sugerencias de los usuarios para hacer ajustes rápidos, aunque no llevamos un registro formal.

3. Desde su experiencia, ¿de qué manera afecta la falta de un sistema de gestión de calidad a la efectividad en la prestación de servicios?

Sinceramente, sin un sistema de gestión de calidad, muchas veces sentimos que estamos improvisando soluciones en lugar de trabajar con un plan bien definido. Todo depende de la habilidad y criterio de cada persona, y eso hace que el servicio sea irregular. Por ejemplo, lo que un compañero realiza bien en su turno, en otro puede no hacerse del todo porque no hay una guía definida. Esto nos hace perder eficiencia y, en algunos casos, la confianza de los usuarios, que esperan un nivel más alto.

4. ¿Puede compartir un ejemplo específico donde una deficiencia en la gestión de calidad haya impactado negativamente en el servicio ofrecido?

Durante los recientes cortes de energía que se están presentando con más frecuencia. Estos cortes no solo afectan la electricidad, sino que también impactan el suministro de agua en la universidad. Sin las bombas funcionando, varios baños se quedaron sin agua para el lavado de manos o la descarga de inodoros, lo que generó bastante incomodidad, especialmente en las horas pico cuando más personas necesitaban usarlos. Aunque hicimos todo lo posible, como redirigir a los usuarios a los baños que aún tenían agua y comunicar la situación, no pudimos cubrir todas las necesidades. Fue frustrante porque sabemos lo importante que es brindar un buen servicio. Esta experiencia nos dejó claro que necesitamos estar mejor preparados para estos imprevistos, quizás con reservas de agua o estrategias alternativas que nos permitan actuar más rápido y de manera más eficiente.

5. ¿Cuáles son las áreas más críticas que considera que necesitan mejoras para elevar la calidad de los servicios?

Lo más urgente es establecer un estándar claro, para que todos en el equipo estemos alineados y podamos trabajar de manera consistente. También es fundamental ofrecer más capacitaciones al personal, ya que esto no solo mejora la calidad del servicio, sino que también ayuda a que todos nos sintamos más seguros y preparados en nuestras tareas.

6. ¿De qué manera se puede recoger la opinión de los usuarios sobre los servicios que ofrece EP-ULEAM y cómo se utiliza esa información para hacer mejoras, a pesar de no contar con un sistema formal de gestión de calidad?

Una forma en que podríamos recoger la opinión de los usuarios es mediante encuestas rápidas. A pesar de no tener un sistema formal, podemos aprovechar esas interacciones con la comunidad universitaria, profesores y personal administrativo, ya que a menudo comparten sus impresiones directamente con nosotros. Escuchar sus comentarios nos da una idea clara de lo que está funcionando bien y lo que necesitamos mejorar

7. En su opinión, ¿cómo influye la percepción de calidad en la imagen institucional de EP-ULEAM dentro de la comunidad universitaria?

La limpieza y el orden tienen un impacto directo en cómo la comunidad universitaria y el personal perciben la universidad. Un espacio limpio da una sensación de orden y cuidado, mientras que un lugar descuidado genera una mala impresión que puede afectar la confianza de los usuarios.

8. ¿Qué acciones podrían tomarse para involucrar a la comunidad universitaria en el proceso de mejora continua del servicio?

Creo que una de las formas más efectivas de involucrar a la comunidad universitaria es a través de encuestas o charlas, darles un espacio donde puedan compartir sus opiniones. A veces, una conversación directa con los estudiantes, profesores y personal nos da una idea clara de lo que realmente piensan. También podríamos hacer campañas de sensibilización, recordando a todos lo importante que es mantener los espacios limpios y organizados.

9. ¿Qué barreras ha encontrado al intentar implementar mejoras en la gestión de calidad dentro de EP-ULEAM?

La falta de un sistema formal de gestión de calidad dificulta la implementación de un proceso claro y coordinado. A veces, también falta motivación o conciencia sobre la importancia de mejorar, ya que la rutina diaria puede hacernos conformarnos con lo que ya tenemos. Sin embargo, creo que, con una mejor organización y comunicación, podemos superar estos obstáculos poco a poco.

10. ¿Cuáles serían sus recomendaciones para establecer un sistema básico de gestión de calidad que pueda mejorar la efectividad y eficiencia en los servicios ofrecidos por EP-ULEAM?

Recomendaría empezar por lo básico:

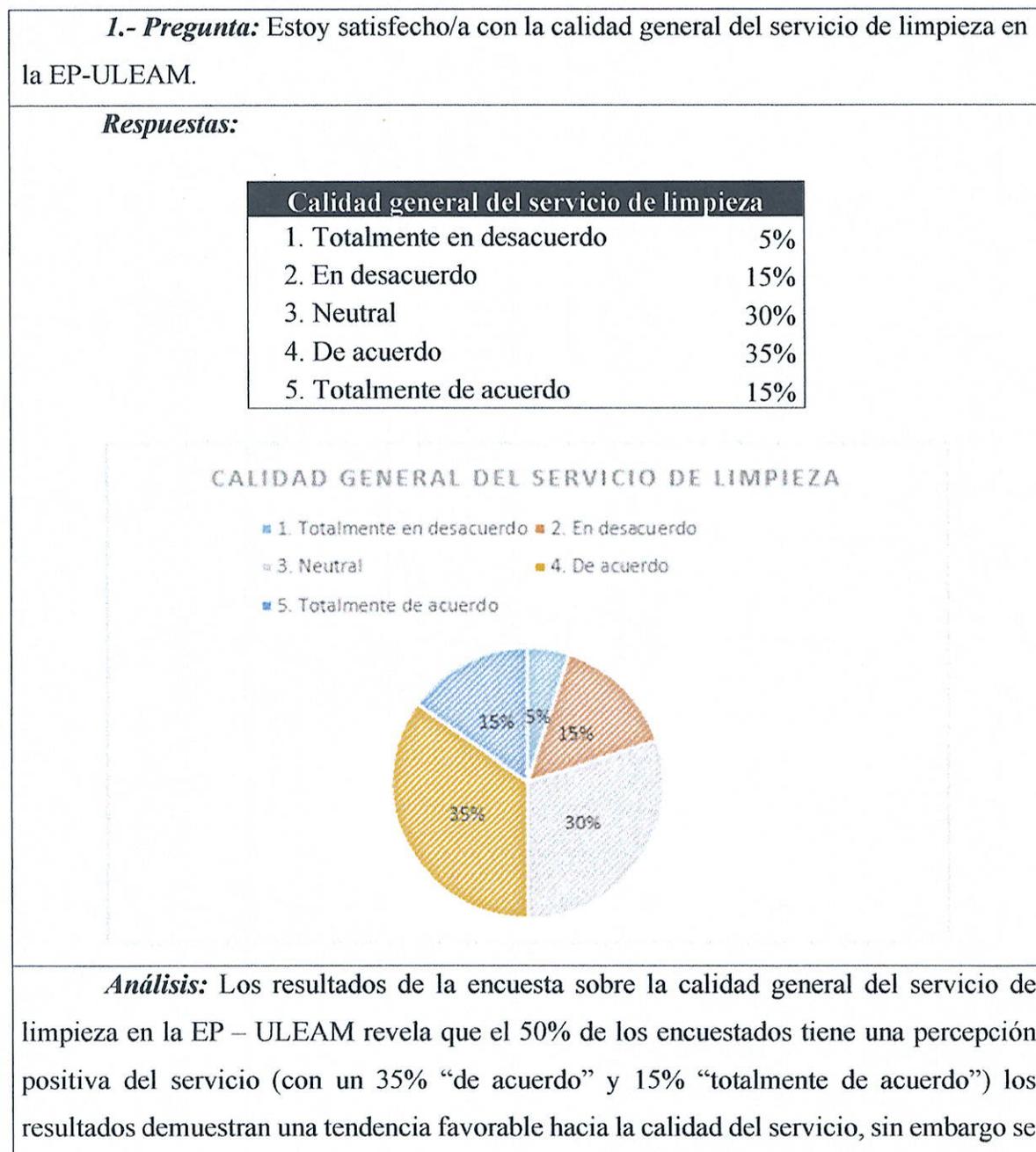
- Tener un manual sencillo con los pasos que debe seguir el personal para cada tarea.
- Dar capacitaciones periódicas para que todos estemos en la misma página.
- Crear listas de chequeo diarias para verificar que se cumplan los estándares.
- Escuchar más a los usuarios y registrar sus opiniones para usarlas como guía.
- Reunirnos como equipo regularmente para revisar cómo vamos y ajustar lo que sea necesario.

Análisis

Con base en la información proporcionada, se ha identificado que la falta de un sistema formal de gestión de calidad está afectando la prestación de servicios en la EP-ULEAM. Según el supervisor operativo de limpieza, muchas de las tareas dependen de la experiencia y el juicio personal de cada miembro del equipo, lo que genera inconsistencias en la calidad del servicio. Esto se refleja en situaciones como los cortes de energía que afectaron el suministro de agua y la limpieza eficiente de las áreas habituales de la institución lo que provocó incomodidad entre los usuarios, especialmente en momentos de alta demanda. Para mejorar la calidad del servicio, es fundamental implementar procedimientos estandarizados y claros, basados en la norma ISO: 9001:2015, que aseguren consistencia y eficiencia en todas las actividades. Además, la capacitación continua del personal es clave para garantizar que todos trabajen alineados con los mismos estándares. La solución más efectiva sería desarrollar un Manual de Procedimientos. Este manual establecerá normas y protocolos claros para cada tarea, mejorando la organización y reduciendo las variabilidades en el servicio. También incluiría mecanismos de retroalimentación continua a través de encuestas, lo que permitirá ajustar los procesos según las necesidades de los usuarios.

Tabla 6

Análisis de resultados de la encuesta de satisfacción del servicio de limpieza (escala Likert)



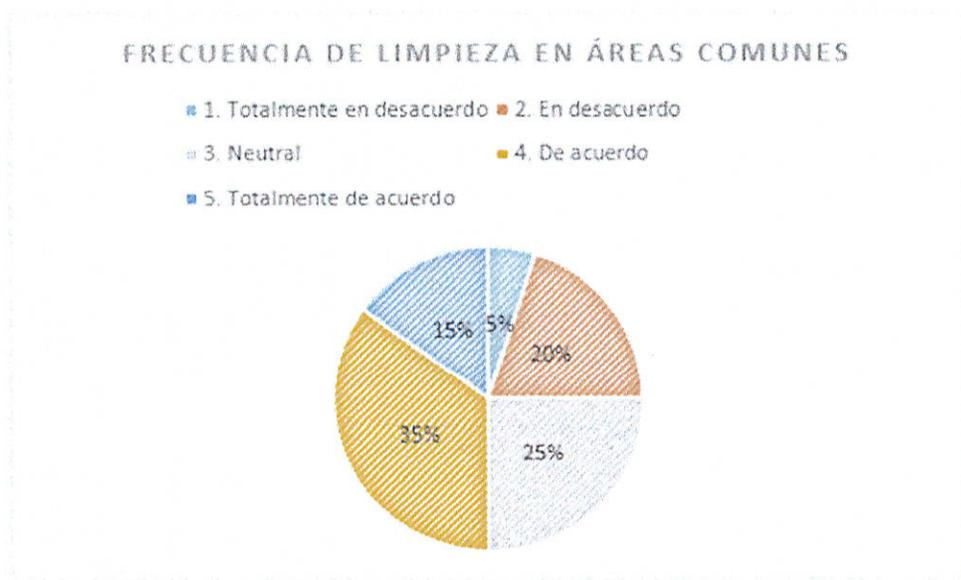
observó que el 30% de los encuestados se mantienen en una posición neural, lo que puede resultar de una falta de convicción o tal vez debido a experiencias inconsistentes o desconocimientos sobre los estándares del servicio.

Por otro lado, un 20% de los encuestados tiene una percepción negativa, porcentaje que es muy menor en comparación con las opiniones positivas, pero demuestra que se pueden implementar opciones de mejora en el servicio. A pesar de que la percepción positiva es dominante, el porcentaje de respuestas neutras y negativas sugiere mejorar la calidad del servicio de limpieza.

2.- Pregunta: Las áreas comunes (aulas, pasillos, baños) se limpian y mantienen con la frecuencia necesaria.

Respuestas:

<i>Frecuencia de limpieza en áreas comunes</i>	
1. Totalmente en desacuerdo	5%
2. En desacuerdo	20%
3. Neutral	25%
4. De acuerdo	35%
5. Totalmente de acuerdo	15%



Análisis: Dentro de la pregunta dos observamos, que la frecuencia de limpieza en áreas comunes muestra que el 50% de los encuestados tiene una percepción positiva, sin

embargo, un 25% se mantiene en neutral y otro 25% lo conforma las respuestas no conformes, es decir que una cuarta parte de los encuestados consideran que la limpieza no se realiza con a frecuencia necesaria.

Los resultados obtenidos ponen en manifiesto la necesidad de revisar la periodicidad del mantenimiento en áreas clave de la ULEAM, especialmente en espacios que tienen un alto uso diario como los baños y pasillos. A pesar de contar con una percepción general favorable existe un porcentaje significativo que identifica posibles deficiencias.

3.- Pregunta: El personal de limpieza atiende rápidamente cualquier solicitud o queja relacionada con la limpieza.

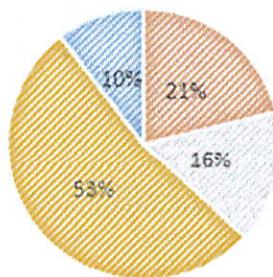
Respuesta:

Atención y respuesta del personal de limpieza

1. Totalmente en desacuerdo	0%
2. En desacuerdo	21,10%
3. Neutral	15,80%
4. De acuerdo	52,60%
5. Totalmente de acuerdo	10,50%

ATENCIÓN Y RESPUESTA DEL PERSONAL DE LIMPIEZA

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo



Análisis: Las respuestas, referentes a la atención y respuesta del personal de limpieza muestran que el 63,10% de los encuestados tiene percepción positiva, reflejando así que las solicitudes o quejas relacionadas con la limpieza son atendidas de manera eficiente y de forma inmediata, por otro lado, un 15,80 % se posiciona de forma neutral, lo

que podría indicar una falta de experiencia directa o indiferencia hacia la rapidez de respuestas.

El 21,10% de las respuestas negativas pone a relieve una posible área de mejorar en la agilidad o efectividad de la atención proporcionada por el personal de limpieza, a pesar de que no existen respuestas en la categoría de “totalmente en desacuerdo” el porcentaje de opiniones negativas sugiere que se deben implementar medidas para mejorar la percepción de rapidez y calidad en la atención de las solicitudes.

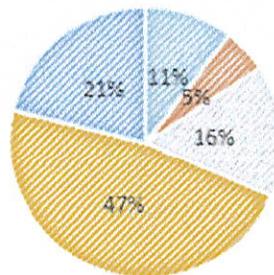
4.- Pregunta: El servicio de limpieza cumple con la frecuencia de limpieza en espacios específicos como aulas y oficinas.

Respuestas:

<i>Frecuencia de limpieza en espacios específicos</i>	
1. Totalmente en desacuerdo	10,50%
2. En desacuerdo	5,30%
3. Neutral	15,80%
4. De acuerdo	47,40%
5. Totalmente de acuerdo	21,10%

FRECUENCIA DE LIMPIEZA EN ESPACIOS ESPECÍFICOS

- 1. Totalmente en desacuerdo ■ 2. En desacuerdo
- 3. Neutral ■ 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo



Análisis: A lo que concierne la frecuencia de limpieza en espacios específicos como aulas y oficinas muestra una percepción en su mayoría positiva con un 68,50% indicando que la mayoría considera que las áreas clave se mantienen adecuadamente limpias en cuanto

a regularidad, no obstante, un 15,80% se mantiene neutral, reflejando una falta de claridad o indiferencia sobre la frecuencia del servicio en estos espacios.

Por otro lado, el 15,80% de respuestas negativas destaca que una pequeña parte de los usuarios no perciben que se cumplan con frecuencia la limpieza en espacios específicos, aun que el porcentaje de opiniones negativas son relativamente bajo, sugiere que hay oportunidades de mejora en la planificación y ejecución del servicio de limpieza, específicamente en espacios que requieran atención más frecuente o momento específicos del día.

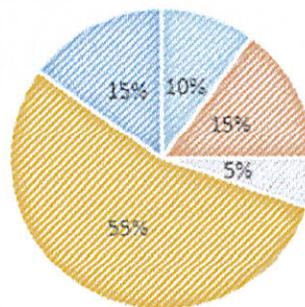
5.- Pregunta: Estoy satisfecho/a con la calidad de los productos de limpieza que utiliza el personal.

Resultados:

<i>Calidad de los productos utilizados</i>	
1. Totalmente en desacuerdo	10%
2. En desacuerdo	15%
3. Neutral	5%
4. De acuerdo	55%
5. Totalmente de acuerdo	15%

CALIDAD DE LOS PRODUCTOS UTILIZADOS

- 1. Totalmente en desacuerdo ■ 2. En desacuerdo
- 3. Neutral ■ 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo



Análisis: Referente a las respuestas sobre la calidad de los productos de limpieza utilizados por el personal, revela una valoración mayormente positiva, con un 70% de los encuestados, es decir que la mayoría considera que los productos empleados cumplen con

los estándares de calidad necesarios para realizar una limpieza satisfactoria, sin embargo un 5% mantiene en neutral y un 25% de las respuestas no conformes, señalando que una parte significativa de los usuarios no están satisfechos con la calidad de los productos de limpieza, debemos tener en cuenta que este porcentaje es bajo, sin embargo es importante considerar que estos comentarios son una oportunidad para adquirir productos con una mayor demanda de calidad.

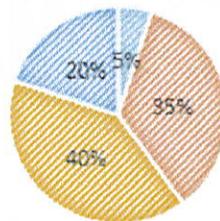
6.- Pregunta: El personal de limpieza parece estar bien capacitado para realizar sus funciones de manera efectiva

Respuestas:

<i>Capacitación del personal de limpieza</i>	
1. Totalmente en desacuerdo	5%
2. En desacuerdo	35%
3. Neutral	0%
4. De acuerdo	40%
5. Totalmente de acuerdo	20%

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LIMPIEZA

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo



Análisis: El 60% de los encuestados tienen una valoración positiva, es decir el personal de limpieza está suficientemente capacitado para realizar sus funciones de manera efectiva, 35 % de los encuestados se muestran en desacuerdo, comprendiendo que una parte de los usuarios percibe que el personal podría no estar adecuadamente capacitado para cumplir con los estándares esperados. Debemos destacar que el 5% de respuestas en la

categoría “totalmente en desacuerdo” destaca que, aunque el porcentaje es bajo, existe una preocupación puntual sobre la competencia del personal de limpieza.

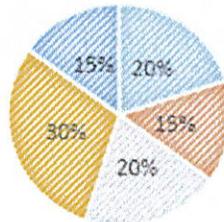
7.- Pregunta: La comunicación sobre los horarios y procedimientos de limpieza es clara y accesible

Respuestas:

Comunicación de Horarios y Procedimientos	
1. Totalmente en desacuerdo	20%
2. En desacuerdo	15%
3. Neutral	20%
4. De acuerdo	30%
5. Totalmente de acuerdo	15%

COMUNICACIÓN DE HORARIOS Y PROCEDIMIENTOS

- 1. Totalmente en desacuerdo ■ 2. En desacuerdo
- 3. Neutral ■ 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo



Análisis: La comunicación respecto a los horarios y procedimientos de limpieza muestra opiniones divididas, un 45% de los encuestados tiene una percepción positiva, es decir casi la mitad de los participantes considera adecuada la comunicación sobre estos aspectos, sin embargo un 20% se posiciona como neutral, un 35% considera estar en desacuerdo con este aspecto, evidenciando que una proporción importante de los usuarios percibe deficiencias en la claridad de la información, subrayando la necesidad de mejorar los canales de comunicación y asegurar que los horarios y procedimientos de limpieza sean más visibles para los usuarios.

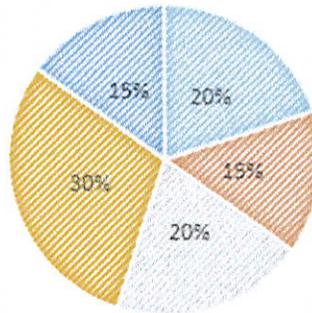
8.- Pregunta: He notado mejoras en el servicio de limpieza en los últimos meses.

Respuestas:

<i>Percepción de Cambios Recientes en el Servicio</i>	
1. Muy bajo	20%
2. Bajo	15%
3. Moderado	20%
4. Alto	30%
5. Muy alto	15%

PERCEPCIÓN DE CAMBIOS RECIENTES EN EL SERVICIO

■ 1. Muy bajo ■ 2. Bajo ■ 3. Moderado ■ 4. Alto ■ 5. Muy alto



Análisis: Los resultados a la pregunta reflejan percepciones variadas sobre las mejoras en el servicio de limpieza, un 45% de los encuestados identifican mejoras significativas, sin embargo, un 35% de los participantes no comparten esta opinión, demostrando un poco de descontento y deficiencia en los procesos de limpieza.

El 20% restante califica como moderado, reflejando un grupo intermedio que reconoce cambios, pero no los considera sustanciales, destacando así la necesidad de comunicar mejor las acciones implementadas para mejorar el servicio y asegurar que los cambios sean consistentes y visibles en todos los espacios, de tal manera que más usuarios perciban un impacto positivo.

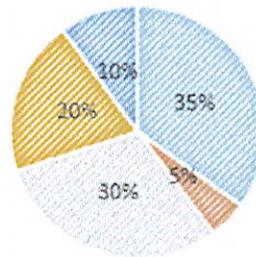
9.- Pregunta: ¿Cómo calificaría su nivel de conocimiento sobre los Procedimientos Operativos Estándar (POES) relacionados con el servicio de limpieza en la EP-ULEAM?

Resultados:

<i>Conocimiento de los Procedimientos Operativos Estándar de Saneamiento (POES)</i>	
1. Muy bajo	35%
2. Bajo	5%
3. Moderado	30%
4. Alto	20%
5. Muy alto	10%

CONOCIMIENTO DE LOS
PROCEDIMIENTOS ESTÁNDAR
(POES)

■ 1. Muy bajo ■ 2. Bajo ■ 3. Moderado ■ 4. Alto ■ 5. Muy alto



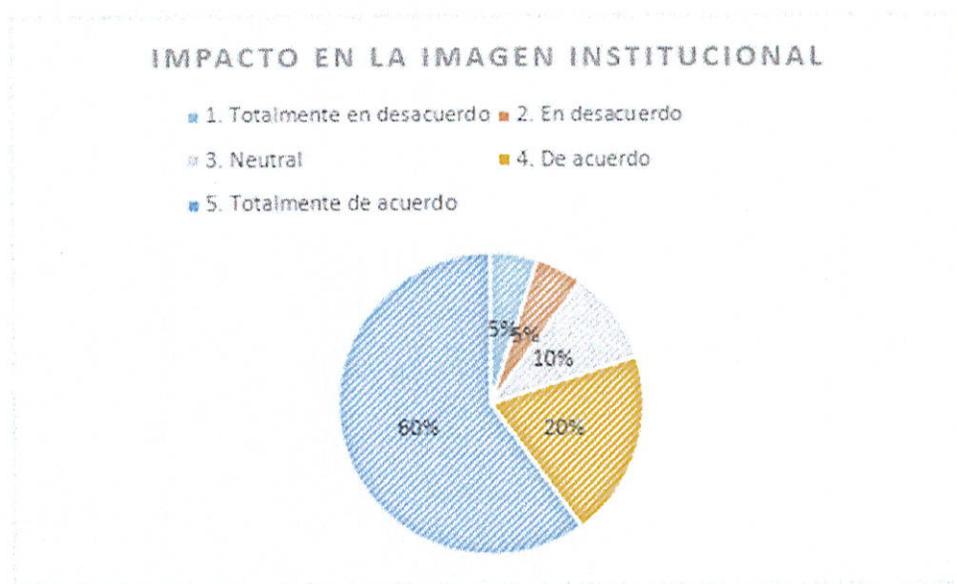
Análisis: Los resultados obtenidos indican que una gran parte de los encuestados tiene un nivel limitado de conocimiento sobre los procedimientos operativos estándar (POES) relacionados con el servicio de limpieza, un 40% califico su conocimiento como muy bajo (35%) o bajo (5%) demostrando la necesidad de mejorar la comunicación y capacitación sobre estos procedimientos, dado que estos desconocimientos podrían generar expectativas poco claras sobre las prácticas de limpieza.

Sin embargo, un 30% considera su conocimiento como “moderado” mientras que un 30% adicional lo califica como alto (20%) o muy alto (10%) comprendiendo así que una porción significativa de los encuestados tiene cierta familiaridad con los POES, pero de igual forma hay margen para incrementar la difusión y comprensión de estos procedimientos, mejora el acceso de esta información fortalecerá la percepción del servicio.

10.- Pregunta: Cree que un buen servicio de limpieza mejora la imagen institucional de la EP-ULEAM

Resultados:

<i>Impacto en la Imagen Institucional</i>	
1. Totalmente en desacuerdo	5%
2. En desacuerdo	5%
3. Neutral	10%
4. De acuerdo	20%
5. Totalmente de acuerdo	60%



Análisis: Los resultados reflejan un consenso abrumador sobre la importancia de un buen servicio de limpieza en la mejora de la imagen institucional de la EP ULEAM, un 80% de los encuestados demuestran que la mayoría reconoce el papel fundamental que tiene la limpieza en proyectar una imagen positiva/profesional a la Universidad, reforzando la relevancia de mantener altos estándares en los servicios de limpieza como parte integral de la percepción institucional.

Por otro lado, solo un 10% de los participantes se muestran neutral, indicando que la mayoría tiene una opinión clara al respecto, en cambio, las opiniones negativas son mínimas, con un solo 10%, lo que sugiere que casi todos los encuestados asocian directamente la calidad del servicio de limpieza con el prestigio y la reputación de la Universidad.

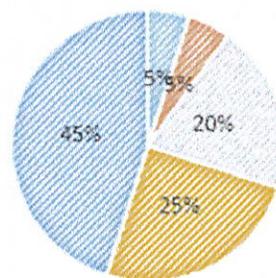
11.- Pregunta: La gestión del servicio de limpieza es adecuada para satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria

Resultados:

<i>Adecuación de la Gestión del Servicio de Limpieza</i>	
1. Totalmente en desacuerdo	5%
2. En desacuerdo	5%
3. Neutral	20%
4. De acuerdo	25%
5. Totalmente de acuerdo	45%

ADECUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA

- 1. Totalmente en desacuerdo ■ 2. En desacuerdo
- 3. Neutral ■ 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo



Análisis: El 70% de los encuestados percibe que la gestión del servicio de limpieza es adecuada para satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria, demostrando una valoración mayoritariamente positiva hacia la organización, es decir el servicio cumple con las expectativas de los usuarios, sin embargo 20% de las respuestas se consideran como neutrales, un 10% como no conformes, porcentajes muy por debajo del margen positivo, a pesar de aquello se considera seguir con monitoreo constante de la gestión para asegurar que las necesidades específicas de todos los usuarios sean atendidas.

Análisis general:

Desde una percepción general, los resultados indican que la mayoría de los encuestados percibe de forma favorable la calidad del servicio de limpieza, su gestión y el impacto positivo que este genera en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

(ULEAM). Se evidencia un desempeño sólido en aspectos clave como la calidad del servicio, la capacitación del personal y el uso de productos de limpieza de calidad.

A pesar de ser considerado un buen servicio por parte de la comunidad universitaria, existen puntos de mejoras en el servicio de limpieza, especialmente en lo referente a la comunicación sobre horarios, procedimientos y su falta de conocimiento de los mismos. Este aspecto se ve reflejado en que un 40% de los encuestados manifestó una posición neutral, lo que señala que no perciben cambios claros sobre el servicio de limpieza.

En base a los resultados obtenidos, se considera fundamental la implementación de un manual de procedimientos para el servicio de limpieza de la EP-ULEAM. Este documento permitirá estandarizar las prácticas, optimizar la calidad de las tareas y garantizar una comunicación efectiva. Además, contribuirá a fortalecer la capacitación del personal, promoviendo un mejor entendimiento de los procedimientos y abordando de manera directa las áreas de mejora identificadas.

3. CAPÍTULO III: DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.2. Tema de la propuesta

Diseño de un manual de procedimientos para el Servicio de limpieza de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la ULEAM en Manta.

3.3. Justificación de la propuesta

La implantación de un manual de procedimientos es fundamental porque establece las bases para un sistema de calidad y mejora continua. Al optimizar los procesos, asegura que las actividades se realicen de manera eficiente y eficaz, mejorando la efectividad general de la organización. Esto no solo optimiza el trabajo diario, sino que también mejora la satisfacción de los usuarios y fortalece la imagen de la institución.

El manual de procedimientos, será una herramienta que le permita a la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico EP-ULEAM, establecer la documentación clara y detallada de los procesos, la definición de responsabilidades y la ejecución uniforme de las tareas asignadas en el servicio de limpieza, rigiéndose a los principios de la norma ISO 9001:2015. Al contar con un manual, se logran resultados más consistentes, lo que facilita la identificación de áreas a mejorar y asegura que el entorno sea siempre limpio y seguro para la comunidad universitaria.

Por último, la propuesta beneficiara tanto a la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico EP-ULEAM, como a la comunidad universitaria, cliente o usuarios. Además, el manual de procedimientos no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también contribuye a crear un ambiente de trabajo ordenado, donde cada miembro del personal tiene claro su rol y las actividades que debe realizar. Esto ayuda a minimizar errores y mejora la calidad del servicio, lo que se refleja en la satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, tener un manual de procedimientos bien estructurado no solo optimiza los procesos de limpieza, sino que también contribuye a la creación de un espacio más saludable y agradable, reflejando una imagen positiva de la EP-ULEAM.

3.3.1. Beneficios:

- La Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico EP-ULEAM, logrará una optimización eficiente de los recursos disponibles, lo que contribuirá a mejorar la calidad del servicio de limpieza.
- El personal encargado del servicio de limpieza contará con directrices claras y precisas, lo que facilitará la ejecución efectiva de sus actividades diarias.
- La comunidad universitaria disfrutará de un entorno limpio, seguro y adecuado, que favorecerá tanto el desarrollo de las actividades académicas como el trabajo diario dentro de la institución.

3.4. Objetivos

3.4.1. Objetivo general de la propuesta

Diseñar un manual de procedimientos para la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico EP-ULEAM en Manta, que permita mejorar la organización, eficiencia y calidad en la prestación del Servicio de Limpieza.

3.4.2. Objetivos específicos de la propuesta

- Establecer lineamientos estratégicos que permitan al personal de limpieza ejecutar eficientemente los procedimientos, asegurando su correcta implementación y supervisión, garantizando estándares de calidad en el servicio y una adecuada optimización de los recursos.
- Identificar y documentar de manera clara y precisa los procesos esenciales del servicio de limpieza para garantizar su correcta implementación y el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.
- Garantizar que el manual de procedimientos sea utilizado como una herramienta dinámica y funcional, proporcionando una guía clara y accesible para los trabajadores de la entidad en sus actividades diarias, promoviendo la mejora continua del servicio de limpieza.

- Recomendar el desarrollo de POES como una herramienta para fortalecer la calidad del servicio.

3.5. Alcance de la propuesta

El manual de procedimientos está enfocado en los procesos operativos del servicio de limpieza, abarcando las actividades diarias en las diferentes áreas designadas por la EP-ULEAM. Con el objetivo de mejorar la organización y eficiencia de las tareas diarias. Al establecer procesos claros y detallados, el manual busca garantizar un servicio de limpieza consistente y de calidad, asegurando que el ambiente de trabajo y estudio sea adecuado para la comunidad universitaria. Además, ayudará a reducir errores y a optimizar el tiempo de ejecución, lo que a su vez contribuye a mantener la imagen positiva de la institución, beneficiando tanto al personal encargado como a los usuarios del servicio.

3.6. Metas que se logra alcanzar

La implementación de un manual de procedimientos permitirá a la empresa EP-ULEAM:

- Mejorar la organización de los procesos de limpieza.
- Incrementar la eficiencia operativa.
- Garantizar la calidad constante en el servicio de limpieza.
- Facilitar la capacitación y adaptación de nuevo personal.
- Fomentar la mejora continua y la responsabilidad en las actividades realizadas.
- Reducir errores y trabajo duplicado mediante procedimientos efectivos.
- Optimizar el tiempo de ejecución de las tareas.
- Fortalecer la imagen institucional y proyectar un servicio comprometido con la calidad.

3.7. Conclusión

El diseño del manual de procedimientos para el servicio de limpieza de la EP-ULEAM, representa una importante oportunidad para mejorar la eficiencia y transparencia de las operaciones. Esta herramienta, alineada a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, permitirá estandarizar y organizar las actividades del personal de limpieza, garantizando un servicio consistente, eficiente y de calidad. El manual busca asegurar que los procesos de limpieza sean claros, comprensibles y fácilmente aplicables por el personal, contribuyendo así al logro de los objetivos organizacionales. Esto no solo ayudará a que las operaciones sean más eficientes, sino que también fortalecerá el vínculo entre el trabajo realizado y los objetivos generales de la institución.

EMPRESA PÚBLICA DE PRODUCCIÓN Y DESARROLLO ESTRATÉGICO EP-ULEAM



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ



EMPRESA PÚBLICA
DE PRODUCCIÓN Y
DESARROLLO ESTRATÉGICO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA

**EMPRESA PÚBLICA DE PRODUCCIÓN Y DESARROLLO ESTRATÉGICO EP-
ULEAM - MANTA**

DICIEMBRE/2024



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
SERVICIO DE LIMPIEZA DE LA EP-ULEAM**

Índice

INTRODUCCIÓN.....	72
OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS.....	73
OBJETIVO DEL MANUAL	73
OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MANUAL.....	73
ALCANCE	74
BASE LEGAL	75
ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA.....	76
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE SANEAMIENTO.....	77
LIMPIEZA DIARIA	77
LIMPIEZA PERIÓDICA (SEMANAL Y MENSUAL).....	80
GESTIÓN DE INSUMOS Y EQUIPOS.....	83
CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO.....	85
DIAGRAMAS DE FLUJO	87
PROCESO DE LIMPEZA DIARIA	87
PROCESO DE LIMPEZA PERIODICA	88
GESTION DE INSUMOS Y EQUIPOS.....	89
GESTION DE CALIDAD DEL SERVICIO	90
CRONOGRAMA DE HORARIOS DE LIMPIEZA.....	91
CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LIMPIEZA.....	94
FORMATOS DE CHECKLIST, CONTROL Y REGISTRO	96
CHECKLIST DE LIMPIEZA DIARIA	97
CHECKLIST DE LIMPIEZA PERIÓDICA (SEMANAL Y MENSUAL).....	99
CONTROL DE INVENTARIOS.....	101
REPORTE DE SUPERVISIÓN.....	102
ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL	103

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA DE LA EP-ULEAM	Pág.: 1/33
		Año: 2024
HOJA DE APROBACIÓN		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA DE LA EP- ULEAM	
Fecha de elaboración:	
Fecha de implantación:	
Revisiones:	
Fecha: _____	Página: _____
Fecha: _____	Página: _____
Aprobaciones: _____	Firma: _____

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA DE LA EP-ULEAM	Pág.: 2/33
		Año: 2024
INTRODUCCIÓN		

El presente Manual de Procedimientos tiene como propósito establecer los lineamientos necesarios para la ejecución adecuada del servicio de limpieza en la EP-ULEAM, en concordancia con los estándares de calidad, seguridad e higiene requeridos por la institución.

Este documento busca garantizar que las actividades de limpieza se realicen de manera eficiente, organizada y estandarizada, promoviendo un entorno limpio y saludable para los estudiantes, docentes, personal administrativo y visitantes de la universidad.

A través de este manual, se busca proporcionar una guía clara y accesible, definiendo paso a paso los procedimientos, asigna roles específicos y proporciona mecanismos para el control de calidad del servicio. tanto para el personal de limpieza como para los supervisores encargados de garantizar que los espacios de la institución cumplan con los estándares de higiene requeridos. Además, promueve la mejora continua del servicio, impactando positivamente en la experiencia de toda la comunidad universitaria.

Es importante destacar que este manual servirá como una herramienta fundamental para el mejoramiento continuo de las funciones, mediante una revisión y actualización constante del mismo. Además, deberá revisarse anualmente en relación con la fecha de autorización, o cada vez que se realice una modificación en la estructura organizacional, la cual debe ser aprobada por la gerencia general.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA DE LA EP-ULEAM	Pág.: 3/33
		Año: 2024
OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS		

OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer procedimientos claros y estructurados que faciliten la organización y ejecución uniforme de las tareas de limpieza, garantizando la calidad, la eficiencia y la satisfacción de toda la comunidad universitaria.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MANUAL

- Optimizar las actividades del servicio de limpieza para mejorar la calidad del trabajo realizado
- Asignar responsabilidades específicas al personal, facilitando el cumplimiento de sus funciones.
- Lograr un mejor control y gestión de insumos y equipos necesarios para las actividades de limpieza.
- Supervisar y evaluar continuamente el desempeño del equipo de limpieza para garantizar un nivel óptimo de calidad.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA DE LA EP-ULEAM	Pág.: 4/33
		Año: 2024
ALCANCE		

ALCANCE

Este manual está dirigido al personal de limpieza, supervisores y responsables administrativos que participan en el servicio de limpieza dentro de la EP-ULEAM.

Incluye procedimientos relacionados con:

- Limpieza y desinfección de aulas, oficinas, baños y áreas comunes.
- Mantenimiento de espacios exteriores e interiores.
- Control y gestión de insumos y equipos necesarios para las actividades de limpieza.
- Supervisión de las tareas realizadas para garantizar un nivel óptimo de calidad.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA DE LA EP-ULEAM	Pág.: 5/33
		Año: 2024
BASE LEGAL		

- **Código de Trabajo del Ecuador**, disposiciones relacionadas con higiene y seguridad laboral, que regulan las condiciones de trabajo seguras y saludables.
- **Norma ISO 9001:2015**, Estándar internacional que promueve la gestión por procesos y la mejora continua, para garantizar la calidad y seguridad en las operaciones.
- **Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES)**, documentos implementados en la organización para estandarizar las actividades relacionadas con la higiene y seguridad laboral, en cumplimiento de la normativa nacional y las mejores prácticas internacionales.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA DE LA EP-ULEAM	Pág.: 6/33
		Año: 2024
ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA		

Rol	Responsabilidades
Coordinador del Servicio	Planifica actividades, asegura insumos y evalúa el cumplimiento de los procedimientos.
Supervisores de Área	Verifican tareas realizadas, identifican necesidades y apoyan en la resolución de problemas.
Personal de Limpieza	Realizan actividades de limpieza siguiendo los procedimientos establecidos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA DE LA EP- ULEAM	Pág.: 7/33
		Año: 2024
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE SANEAMIENTO		
LIMPIEZA DIARIA		

Actores del Proceso:

1. Coordinador del Servicio:

- Responsable de la planificación y supervisión general del programa de limpieza.

2. Supervisores de Área:

- Monitorean el cumplimiento de los procedimientos en sus zonas asignadas.
- Verifican los checklists y reportan incidentes o desviaciones.

3. Personal de Limpieza:

- Ejecuta las actividades diarias descritas en este manual, asegurándose de cumplir con los estándares establecidos.

Herramientas:

- Escobas y trapeadores.
- Detergentes biodegradables y desinfectantes aprobados por la institución.
- Limpiadores multiusos.
- Paños de limpieza.
- Guantes y mascarillas para protección personal.
- Escaleras de seguridad utilizadas para garantizar un acceso seguro a áreas altas, como ventanas y luminarias, minimizando riesgos y optimizando la efectividad de las tareas de limpieza.

- Bolsas para residuos.

Documentos y registros:

Listas de Verificación (Checklists):

- Utilizadas para garantizar que todas las tareas se completen y registren correctamente.

Registro de Inventarios de Insumos:

- Controla el stock de materiales como bolsas de basura, detergentes y desinfectantes.

Reportes de Supervisión:

- Incluyen observaciones, desviaciones y sugerencias para mejora.

El personal de limpieza realiza diariamente actividades que garantizan espacios óptimos para el uso de la comunidad universitaria. Estas acciones incluyen tareas esenciales que aseguran la higiene y el orden en las áreas más transitadas de la institución.

Actividad	Descripción de la Actividad	Frecuencia	Responsable
Reunir materiales y equipos	Reunir los materiales y equipos necesarios (escobas, trapeadores, desinfectantes, etc.).	Diaria	Personal de limpieza
Barrido y trapeado de pisos	Remover polvo y suciedad de aulas, auditorios, sala de profesores, oficinas y pasillos con productos desinfectantes adecuados.	Diaria	Personal de limpieza
Limpieza y desinfección de superficies	Limpiar escritorios, mesas, sillas, pizarras, ventanas y superficies de contacto frecuente con productos adecuados.	Diaria	Personal de limpieza

Limpieza de baños	Limpiar inodoros, lavamanos, espejos y reponer insumos como papel y jabón.	Diaria	Personal de limpieza
Retiro de basura	Recolectar y desechar residuos de manera responsable, reemplazando las bolsas de basura.	Diaria	Personal de limpieza
Limpieza de ventanas	Limpiar ventanas de aulas, oficinas y áreas comunes, eliminando manchas, polvo y residuos de los marcos	Según necesidad	Personal de limpieza
Mantenimiento de basureros	Vaciar basureros, limpiar con desinfectante y colocar nuevas bolsas.	Diaria	Personal de limpieza
Desinfección de los equipos de limpieza	Limpiar y desinfectar trapeadores, escobas, cubos y paños para asegurar que estén en condiciones óptimas de uso.	Diaria	Personal de limpieza

Detalles importantes:

- **Prioridad en baños y áreas comunes:** Estas áreas deben ser revisadas frecuentemente para garantizar que permanezcan limpias y funcionales durante todo el día.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA DE LA EP-ULEAM	Pág.: 10/33
		Año: 2024
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE SANEAMIENTO		
LIMPIEZA PERIÓDICA (SEMANAL Y MENSUAL)		

Actores del Proceso:

1. Coordinador del Servicio:

- Organiza y planifica los cronogramas para las tareas periódicas de limpieza, asegurando su correcta ejecución en tiempo y forma.

2. Supervisores de Área:

- Supervisan la correcta realización de las tareas asignadas y la correcta aplicación de productos especializados, garantizando la calidad y eficiencia en el proceso de limpieza.

3. Personal de Limpieza:

- Ejecuta las actividades de limpieza, siguiendo las instrucciones de los supervisores y prestando atención a los detalles específicos según las zonas designadas.

Herramientas:

- **Escaleras de seguridad:** Utilizadas para garantizar un acceso seguro a áreas altas, como ventanas y luminarias, minimizando riesgos y optimizando la efectividad de las tareas de limpieza.
- **Paños:** Utilizados para limpiar superficies delicadas sin dejar residuos, garantizando una limpieza eficiente y sin dañar las superficies.
- **Desinfectantes y productos especiales para mantenimiento profundo:** Productos aprobados para realizar una limpieza profunda y desinfección de áreas, como pisos y superficies, con el fin de mantener un ambiente higiénico y seguro.

Documentos:

- **Cronograma de limpieza periódica:** Documento donde se planifican las tareas de limpieza y sus frecuencias, asegurando que todas las actividades sean realizadas de manera organizada y en los tiempos correspondientes.
- **Reportes de actividades realizadas:** Registros que detallan las tareas ejecutadas y los resultados observados en cada área, permitiendo un seguimiento de las actividades y la identificación de posibles áreas de mejora.

Además de las tareas diarias, el equipo realiza actividades limpieza profunda que son esenciales para preservar la calidad y seguridad de los espacios.

Actividad	Descripción de la Actividad	Frecuencia	Responsable
Escaleras y Pasamanos	Limpiar y desinfectar escaleras y pasamanos, eliminando polvo y residuos acumulados.	Semanal	Supervisores y personal
Desinfección de baños (profundización)	Realizar desinfección profunda en pisos, paredes, lavamanos e inodoros con productos especializados.	Mensual	Supervisores y personal
Áreas Exteriores	Retirar basura y limpiar patios, eliminando hojas y suciedad acumulada.	Semanal	Supervisores y personal
Auditorios	Limpiar profundamente los pisos, asientos y áreas	Mensual	Supervisores y personal

	de acceso, eliminando suciedad y residuos.		
Pasillos y Áreas Comunes	Retirar basura, barrer y trapear a profundidad pasillos y áreas comunes, asegurando una apariencia limpia y ordenada.	Semanal	Supervisores y personal
Basureros	Desinfectar y limpiar a profundidad los recipientes de basura, garantizando ausencia de malos olores.	Mensual	Supervisores y personal
Equipos de limpieza	Limpiar y desinfectar profundamente los equipos de limpieza como trapeadores, escobas, cubos y paños, asegurando que estén en óptimas condiciones para su uso.	Mensual	Supervisores y personal

Detalles importantes:

- **Zonas prioritarias:** baños, que requieren desinfección profunda para asegurar la higiene; escaleras y pasamanos, esenciales para la seguridad; auditorios y pasillos, especialmente estas áreas requieren una atención especial por el flujo constante de personas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA DE LA EP-ULEAM	Pág.: 13/33
		Año: 2024
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS		
GESTIÓN DE INSUMOS Y EQUIPOS		

Actores del Proceso:

- **Coordinador del Servicio:** Supervisa las solicitudes de insumos.
- **Supervisores de Área:** Verifican que los insumos estén disponibles y se utilicen adecuadamente.
- **Personal de Limpieza:** Reporta las necesidades de insumos y mantiene los equipos en buen estado.

Herramientas:

- Registros físicos de inventarios.
- Listados de insumos críticos.
- Kits básicos de mantenimiento preventivo para equipos.

Documentos:

- Registro de inventario semanal.
- Solicitudes de reposición de insumos.
- Reporte de mantenimiento de equipos.

La gestión de los insumos es fundamental para garantizar la continuidad del servicio de limpieza. El equipo se asegura de mantener un control preciso sobre los materiales utilizados y su reposición oportuna.

Actividad	Descripción de la Actividad	Frecuencia	Responsable
Control de inventario	Revisar y registrar el stock de productos de limpieza disponibles.	Semanalmente	Coordinador
Solicitud de insumos	Gestionar la adquisición de materiales necesarios antes de que se agoten.	Según necesidad	Supervisores
Mantenimiento de equipos	Verificar el estado y funcionamiento de herramientas como aspiradoras.	Mensualmente.	Personal técnico

Detalles importantes:

- **Lista de insumos críticos:** Jabón líquido, desinfectantes y bolsas de basura.
- **Plan de reposición:** Realizar pedidos antes de que el stock se reduzca al 20%.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA DE LA EP-ULEAM	Pág.: 15/32
		Año: 2024
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS		
CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO		

Actores del Proceso:

- **Supervisores de Área:** Realizan revisiones detalladas y garantizan la calidad del servicio.
- **Coordinador del Servicio:** Evalúa los reportes de supervisión y propone mejoras.

Herramientas:

- Checklists específicos por área.
- Formatos para reportes de observaciones y acciones correctivas.

Documentos:

- Listas de supervisión.
- Reportes de observaciones.
- Planes de acción correctiva.

Actividad	Descripción de la Actividad	Frecuencia	Responsable
Supervisión diaria	Verificar el cumplimiento de las tareas asignadas en cada área de la institución.	Diaria.	Supervisores.
Revisión con checklist	Utilizar listas de verificación para	Semanalmente.	Supervisores.

	evaluar el estado de limpieza por zonas.		
Reporte de observaciones	Documentar áreas de mejora y propuestas para optimizar las tareas.	Mensualmente.	Coordinador.

Detalles importantes:

- **Criterios de evaluación:** Orden, limpieza visual, reposición de insumos y cumplimiento de horarios.
- **Acciones correctivas:** Proponer capacitaciones o ajustes en las tareas cuando se identifiquen fallas recurrentes.



DIAGRAMAS DE FLUJO

PROCESO DE LIMPEZA DIARIA

PROCESO	FLUJOGRAMA
<p>1 PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE LIMPIEZA Y SUPERVISION</p> <p>2 ASIGNACIÓN DE ZONAS Y TAREAS</p> <p>3 INVENTARIOS DE INSUMOS</p> <p>4 EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES</p> <p>5 USO DE HERRAMIENTAS Y EQUIPOS DE LIMPEZA</p> <p>6 VERIFICACIÓN DE CHECKLIST Y REPORTE DE INCIDENCIAS (SI ESTA BIEN SIGUE EL PROCESO, SI NO REGRESA AL PASO 4)</p> <p>7 CONTROL DE INVENTARIOS DE INSUMOS (SI ESTA BIEN SIGUE EL PROCESO, SI NO REGRESA AL PASO 3)</p> <p>8 ELABORACION DE REPORTE DE SUPERVISIÓN</p> <p>9 REVISION FINAL DEL COORDINADOR (SI ESTA BIEN TERMINA EL PROCESO, SI NO REGRESA AL PASO 8)</p>	<pre>graph TD; INICIO([INICIO]) --> PLANIFICACION[PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE LIMPIEZA]; PLANIFICACION --> ASIGNACION[ASIGNACIÓN DE ZONAS Y TAREAS]; ASIGNACION --> INVENTARIO[INVENTARIO DE INSUMOS]; INVENTARIO --> EJECUCION[EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES]; EJECUCION --> USUARIO[USO DE HERRAMIENTAS Y EQUIPOS DE LIMPEZA]; USUARIO --> VERIFICACION{VERIFICACIÓN DE CHECK LIST Y REPORTE}; VERIFICACION -- NO --> EJECUCION; VERIFICACION -- SI --> CONTROL{CONTROL DE INVENTARIOS DE INSUMOS}; CONTROL -- NO --> INVENTARIO; CONTROL -- SI --> ELABORACION[ELABORACIÓN DE REPORTE]; ELABORACION --> REVISION{REVISIÓN FINAL}; REVISION -- NO --> ELABORACION; REVISION -- SI --> FINAL([FINAL]);</pre>



DIAGRAMAS DE FLUJO

PROCESO DE LIMPIEZA PERIODICA

PROCESO	FLUJOGRAMA
<p>PLANIFICACIÓN DEL 1 PROCESO DE LIMPIEZA Y SUPERVISION 2 ASIGNACIÓN DE ZONAS Y TAREAS 3 INVENTARIOS DE INSUMOS 4 EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES USO DE 5 HERRAMIENTAS Y EQUIPOS DE LIMPEZA VERIFICACIÓN DE CHECKLIST Y REPORTE DE 6 INCIDENCIAS (SI ESTA BIEN SIGUE EL PROCESO, SI NO REGRESA AL PASO 4) CONTROL DE INVENTARIOS DE INSUMOS (SI ESTA BIEN 7 SIGUE EL PROCESO, SI NO REGRESA AL PASO 3) ELABORACION DE 8 REPORTES DE SUPERVISIÓN REVISION FINAL DEL COORDINADOR (SI ESTA 9 BIEN TERMINA EL PROCESO, SI NO REGRESA AL PASO 8)</p>	<pre>graph TD; INICIO([INICIO]) --> PLANIFICACION[PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE LIMPIEZA]; PLANIFICACION --> ASIGNACION[ASIGNACIÓN DE ZONAS Y TAREAS]; ASIGNACION --> INVENTARIO[INVENTARIO DE INSUMOS]; INVENTARIO --> EJECUCION[EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES]; EJECUCION --> USO[USO DE HERRAMIENTAS Y EQUIPOS DE LIMPIEZA]; USO --> VERIFICACION{VERIFICACIÓN DE CHECK LIST Y REPORTE}; VERIFICACION -- NO --> EJECUCION; VERIFICACION -- SI --> CONTROL{CONTROL DE INVENTARIOS DE INSUMOS}; CONTROL -- NO --> INVENTARIO; CONTROL -- SI --> REPORTES[ELABORACIÓN DE REPORTES]; REPORTES --> REVISION{REVISIÓN FINAL}; REVISION -- NO --> REPORTES; REVISION -- SI --> FINAL([FINAL]);</pre>



DIAGRAMAS DE FLUJO

GESTION DE INSUMOS Y EQUIPOS

PROCESO	FLUJOGRAMA
<p>1 SOLICITUD DE INSUMOS Y EQUIPOS</p> <p>2 SUPERVISION DE LA SOLICITUD DE INSUMOS Y EQUIPOS</p> <p>3 VERIFICACION DE DISPONIBILIDAD</p> <p>4 REPORTE DE NECESIDADES Y MANTENIMIENTO</p> <p>5 INVENTARIOS DE INSUMOS</p> <p>6 CONTROL DE INVENTARIOS DE INSUMOS (SI ESTA BIEN SIGUE EL PROCESO, SI NO REGRESA AL PASO 5)</p> <p>7 ELABORACION DE REPORTES DE MANTENIMIENTO</p> <p>8 REVISION FINAL DEL MANTENIMIENTO DEL COORDINADOR (SI ESTA BIEN TERMINA EL PROCESO, SI NO REGRESA AL PASO 8)</p>	<pre>graph TD; INICIO([INICIO]) --> A[SOLICITUD DE INSUMOS Y EQUIPOS]; A --> B[SUPERVISION DE LA SOLICITUD DE]; B --> C[VERIFICACION DE DISPONIBILIDAD]; C --> D[REPORTE DE NECESIDADES Y MANTENIMIENTO]; D --> E[INVENTARIO DE INSUMOS]; E --> F{CONTROL DE INVENTARIOS DE INSUMOS}; F -- NO --> E; F -- SI --> G[ELABORACION DE REPORTES DE MANTENIMIENTO]; G --> H{REVISION FINAL DEL MANTENIMIENTO}; H -- NO --> G; H -- SI --> I([FINAL]);</pre>



DIAGRAMAS DE FLUJO

GESTION DE CALIDAD DEL SERVICIO

PROCESO	FLUJOGRAMA
<p>1 DEFINIR LOS CRITERIOS DE CALIDAD DEL SERVICIO</p> <p>2 ELABORAR CHECK LIST DE LAS HERRAMIENTAS DE CALIDAD Y SUPERVISION</p> <p>3 REALIZAR INSPECCIONES PARA EL PROCESO DE CALIDAD DEL SERVICIO</p> <p>4 REALIZAR UN INFORME SOBRE TODO EL PROCESO DE CALIDAD DEL SERVICIO (SI ESTA BIEN CONTINUA EL PROCESO, SI NO REGRESA AL PASO 1)</p> <p>5 PROPONER LOS PLANES DE MEJORA</p> <p>6 EL SUPERVISOR REVISA LA PROPUESTA (SI ESTA BIEN TERMINA EL PROCESO, SI NO REGRESA AL PASO 5)</p>	<pre>graph TD; INICIO([INICIO]) --> A[DEFINIR LOS CRITERIOS DE CALIDAD DEL SERVICIO]; A --> B[ELABORAR CHECK LIST DE LAS HERRAMIENTAS]; B --> C[REALIZAR INSPECCIONES PARA EL PROCESO]; C --> D{REALIZAR UN INFORME DEL PROCESO}; D -- NO --> A; D -- SI --> E[PROPONER LOS PLANES DE MEJORA]; E --> F{REVISIÓN DE PROPUESTA}; F -- NO --> E; F -- SI --> G([FIN]);</pre>



CRONOGRAMA DE HORARIOS DE LIMPIEZA

Cronograma de limpieza asegura que los espacios estén limpios y seguros para todos, sin desperdiciar tiempo ni recursos. Es una herramienta clave para mantener la salud, la organización y una buena impresión institucional. Al establecer un plan claro y eficiente, se mejora el bienestar de las personas que utilizan estos espacios, promoviendo un entorno adecuado para el trabajo y el estudio, lo cual impacta directamente en la en la calidad del servicio ofrecido.

Grupo Matutino (6:00 am - 12:00 am)

Hora	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
06:00 - 06:10 am	Reunir materiales y equipos	Preparar escobas, trapeadores, desinfectantes y utensilios necesarios para iniciar las tareas.	Personal de limpieza
06:10 - 07:00 am	Barrido y trapeado de pisos	Limpiar aulas, auditorios, oficinas y pasillos para eliminar polvo y suciedad acumulada.	Personal de limpieza
07:00 - 08:00 am	Limpieza y desinfección de superficies	Limpiar escritorios, mesas, sillas, pizarras y superficies de contacto frecuente en áreas clave.	Personal de limpieza
08:00 - 09:00 am	Limpieza de baños	Desinfectar inodoros, lavamanos, espejos y reponer jabón.	Personal de limpieza
09:00 - 09:30	Retiro de basura	Recoger y desechar los residuos generados en las áreas limpiadas, cambiando las bolsas de basura.	Personal de limpieza

09:30 - 10:00 am	Limpieza de ventanas	de	Limpiar ventanas visibles en áreas comunes o donde sea prioritario eliminar manchas.	Según necesidad
10:00 - 10:30 am	Mantenimiento de basureros	de	Limpiar basureros con desinfectante y colocar nuevas bolsas en áreas críticas.	Personal de limpieza
10:30 - 11:00 am	Pausa para personal y tareas menores	y	Tiempo de descanso y solución de detalles menores o urgentes.	Personal de limpieza
11:00 - 12:00 am	Inspección y limpieza de áreas críticas	y	Verificar baños, pasillos y otras áreas de alto tráfico, limpiando solo si es necesario.	Personal de limpieza
12:00 am - 13:00 pm	Descanso para almuerzo			Personal de limpieza

Grupo vespertino - nocturno (14:00 pm - 20:00 pm)

Hora	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
14:00 - 14:10 pm	Reunir materiales y equipos	Preparar escobas, trapeadores, desinfectantes y utensilios necesarios para iniciar las tareas.	Personal de limpieza
14:10 - 15:00 pm	Barrido y trapeado de pisos	Limpiar aulas, auditorios, oficinas y pasillos para eliminar polvo y suciedad acumulada.	Personal de limpieza
15:00 - 16:00 pm	Limpieza y desinfección de superficies	Limpiar escritorios, mesas, sillas, pizarras y superficies de contacto frecuente en áreas clave.	Personal de limpieza
16:00 - 16:30 pm	Limpieza de baños	Desinfectar inodoros, lavamanos, espejos y reponer jabón.	Personal de limpieza

16:30 - 17:00 pm	Retiro de basura	Recoger y desechar los residuos generados en las áreas limpiadas, cambiando las bolsas de basura.	Personal de limpieza
17:00 - 17:30 pm	Limpieza de ventanas	Limpiar ventanas visibles en áreas comunes o donde sea prioritario eliminar manchas.	Según necesidad
17:30 - 18:00 pm	Mantenimiento de basureros	Limpiar basureros con desinfectante y colocar nuevas bolsas en áreas críticas.	Personal de limpieza
18:00 - 18:30 pm	Pausa para personal y tareas menores	Tiempo de descanso y solución de detalles menores o urgentes.	Personal de limpieza
18:30 - 19:30 pm	Inspección y limpieza de áreas críticas	Verificar baños, pasillos y otras áreas de alto tráfico, limpiando solo si es necesario.	Personal de limpieza
19:30 - 20:00 pm	Revisión y cierre general	Verificar limpieza en todas las áreas, asegurando que todo esté en condiciones óptimas para el siguiente día.	Personal de limpieza



CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LIMPIEZA

Brindar al personal de limpieza los conocimientos y habilidades necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente, segura y con altos estándares de calidad.

Contenido	Detalles
Introducción a la higiene y seguridad	<ul style="list-style-type: none">- Importancia de mantener ambientes limpios y seguros.- Normativas de salud y seguridad laboral.- Uso adecuado del equipo de protección personal.
Técnicas de limpieza eficientes	<ul style="list-style-type: none">- Métodos adecuados para barrer, trapear y limpiar diversas superficies.- Uso correcto de productos de limpieza (detergentes, desinfectantes, etc.).- Identificación de superficies y selección de productos.
Manejo de productos químicos	<ul style="list-style-type: none">- Manejo seguro de productos de limpieza.- Almacenaje y etiquetado de productos químicos.- Procedimientos de primeros auxilios en caso de contacto accidental.
Limpieza de áreas	<ul style="list-style-type: none">- Métodos específicos para limpiar baños, oficinas, pasillos, aulas y áreas comunes.- Manejo de residuos y disposición responsable.- Prevención de malos olores y control de plagas.

Uso y mantenimiento de equipos de limpieza	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionamiento y mantenimiento básico de aspiradoras y otros equipos. - Limpieza y desinfección de utensilios de limpieza (trapeadores, escobas, cubos, etc.).
Atención al cliente e imagen profesional	<ul style="list-style-type: none"> - Interacciones profesionales con estudiantes, docentes y personal administrativo. - Importancia de una buena imagen del personal de limpieza en la institución.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA DE LA EP-ULEAM	Pág.: 26/33
		Año: 2024
FORMATOS DE CHECKLIST, CONTROL Y REGISTRO		

Actores del Proceso:

- **Supervisores:** Monitorean el uso de los formatos y aseguran su correcto llenado.
- **Personal de Limpieza:** Registra las actividades realizadas en los checklists y reportes.

Herramientas:

- Formatos predefinidos de checklist y reportes.
- Registro físico o digital de inventarios.

Documentos:

- Checklist de limpieza diaria.
- Control de inventario.
- Reportes de supervisión.

Formato	Propósito
Checklist de limpieza diaria	Verificar que las actividades diarias se hayan completado correctamente.
Control de inventario	Registrar y supervisar el uso de insumos y materiales.
Reporte de supervisión	Documentar observaciones y áreas de mejora identificadas por los supervisores.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
SERVICIO DE LIMPIEZA DE LA EP-
ULEAM

Pág.: 27/33

Año: 2024

FORMATOS DE CONTROL Y REGISTRO

CHECKLIST DE LIMPIEZA DIARIA

N.º	Área	Descripción de las Actividades	Respuesta		Observaciones
			Si (✓)	No (X)	
1	Aulas	¿Se barrió y trapeó el piso de las aulas, eliminando residuos visibles, manchas y suciedad en todas las áreas?			
2	Oficinas	¿Se limpiaron los escritorios, equipos de oficina y sillas, eliminando polvo, manchas y residuos acumulados?			
3	Baños	¿Se desinfectaron los inodoros, lavamanos, pisos y paredes del baño, y se repusieron insumos necesarios?			
4	Pasillos y Áreas Comunes	¿Se retiró la basura, barrió y trapeó, manteniendo una apariencia limpia y ordenada en todo momento?			
5	Ventanas	¿Se limpiaron las ventanas por ambos lados, eliminando manchas, polvo y cualquier acumulación en			

		los marcos y bordes, dejando un acabado brillante y sin residuos?			
6	Salas de profesores	¿Se limpiaron escritorios, sillas y superficies de las salas de profesores, dejando el espacio ordenado y libre de polvo, manchas y basura?			
7	Auditorios	¿Se barrió y trapeó el piso del auditorio, y se limpiaron los asientos, escritorios y áreas de acceso, eliminando suciedad y residuos?			
8	Basureros	¿Se vaciaron todos los basureros, se limpiaron los recipientes con desinfectante y se colocaron nuevas bolsas de basura, evitando malos olores o residuos visibles?			
9	Equipos de limpieza	¿Se limpiaron y desinfectaron los equipos de limpieza como trapeadores, escobas, cubos y paños, asegurando que estén en óptimas condiciones para su uso?			
Firma del responsable:					



FORMATOS DE CONTROL Y REGISTRO

CHECKLIST DE LIMPIEZA PERIÓDICA (SEMANAL Y MENSUAL)

N.º	Área	Descripción de las Actividades	Respuesta		Observaciones
			Si (✓)	No (X)	
1	Escaleras y Pasamanos	¿Se limpiaron y desinfectaron las escaleras y pasamanos, eliminando polvo y residuos acumulados?			
2	Baños (profundización)	¿Se realizó una desinfección profunda en pisos, paredes, lavamanos e inodoros con productos especializados?			
3	Áreas Exteriores	¿Se retiró la basura y se limpiaron los patios, eliminando hojas y suciedad acumulada?			
4	Auditorios	¿Se limpiaron profundamente los pisos, asientos y áreas de acceso, eliminando suciedad y residuos?			
5	Pasillos y áreas comunes	¿Se retiró la basura, barrió y trapeó a profundidad los pasillos y áreas comunes, asegurándose de mantener una apariencia			

		limpia y ordenada en todo momento?			
6	Basureros	¿Se desinfectaron y limpiaron a profundamente los recipientes de basura, garantizando ausencia de malos olores?			
7	Equipos de limpieza	¿Se limpiaron y desinfectaron profundamente los equipos de limpieza como trapeadores, escobas, cubos y paños, asegurando que estén en óptimas condiciones para su uso?			
Firma del responsable:					



FORMATOS DE CONTROL Y REGISTRO

CONTROL DE INVENTARIOS

Actores del Proceso:

- **Coordinador del Servicio:** Supervisa el registro y valida las solicitudes.
- **Supervisores de Área:** Garantizan que los insumos sean utilizados eficientemente.
- **Personal de Limpieza:** Reporta las necesidades y registra el uso de materiales.

Insumos	Cantidad inicial	Cantidad utilizada	Cantidad restante	Fecha	observaciones
Detergente					
Desinfectante					
Guantes de protección					
Mascarilla					
Paños de mano					
Escobas					
Trapeadores					
Limpiadores multiusos					
Bolsas de basura					



FORMATOS DE CONTROL Y REGISTRO

REPORTE DE SUPERVISIÓN

Actores del Proceso:

- **Supervisores:** Inspeccionan las áreas y registran hallazgos.
- **Coordinador del Servicio:** Propone mejoras con base en los reportes.

Área supervisada	Observaciones	Acciones correctivas	Recomendadas	Fecha	Supervisor
Aulas					
Oficinas					
Baños					
Pasillos y áreas comunes					
Escaleras y pasamanos					
Auditorios					
Sala de profesores					
Áreas exteriores					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA DE LA EP-ULEAM	Pág.: 33/33
		Año: 2024
ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL		

El manual será revisado anualmente o cuando existan cambios significativos en los procesos. La actualización se basará en las necesidades operativas, los resultados de las evaluaciones periódicas del servicio y las observaciones de los responsables del área, con el fin de asegurar que se mantengan los estándares de calidad, mejorar la efectividad del servicio y garantizar la satisfacción de toda la comunidad universitaria.

CONCLUSIONES

Tras haber investigado y analizado la información bibliográfica, complementadas con las visitas a la institución, se constató que todas las conceptualizaciones y fundamentos teóricos se respaldan con la realidad, destacando que las entidades que implementaron gestión de calidad alcanzaron efectividad en sus procesos.

Al diagnosticar la situación actual a través de la EP-ULEAM mediante la revisión de entrevistas, encuestas, análisis de gráficos y procesos, se determinó que la ausencia de un sistema formal de gestión de calidad y de procedimientos estandarizados generó desafíos en la consistencia y eficiencia de los servicios ofrecidos.

La elaboración de una propuesta de un manual de procedimientos operativos, que incluya protocolos definidos, capacitación para el personal y herramientas para supervisar y evaluar el trabajo, no solo mejora los resultados, sino que también fomenta una cultura de mejora continua dentro de la institución.

Finalmente, se determinó que este trabajo tiene un impacto directo en el bienestar de la comunidad universitaria. Un servicio de limpieza eficiente no solo contribuye a un entorno saludable y agradable, sino que también fortalece la imagen institucional, evidenciando que la EP-ULEAM valora la calidad y el bienestar tanto de sus estudiantes, docentes, personal y visitantes.

RECOMENDACIONES

Con el propósito de complementar la solución a la problemática presentada, se determinaron las siguientes recomendaciones en el trabajo de tesis:

En caso de aprobación del manual propuesto, establecer los procedimientos Operativos como una herramienta oficial dentro de los procesos de gestión de calidad en la prestación del servicio de limpieza en la EP-ULEAM, asegurando su aplicación en todas las áreas del servicio de limpieza.

Incluir en el manual de procedimientos programas específicos de capacitación continua para el personal de limpieza, orientados al correcto uso del manual, el manejo de productos de limpieza y el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

Así mismo, designar un equipo responsable de liderar la implementación del manual y fomentar la cultura de calidad dentro del servicio de limpieza, con roles específicos para monitorear y garantizar su cumplimiento.

Efectuar un plan de comunicación para informar a la comunidad universitaria sobre la existencia y beneficios del manual, reforzando su compromiso y colaboración en el mantenimiento de los estándares de limpieza.

Promover políticas que reconozcan el desempeño del personal de limpieza, que destaquen su desempeño mediante incentivos, como reconocimientos públicos o capacitaciones especiales, fortaleciendo su motivación y sentido de pertenencia hacia la institución. Demostrando que la EP-ULEAM aprecia y respalda el trabajo esencial que realizan, creando un ambiente laboral positivo y motivador.

Evaluar y actualizar el contenido del manual propuesto en la presente investigación cuando sea necesario, acorde con las necesidades posteriores que se presenten en el servicio de limpieza de la EP-ULEAM, promoviendo una gestión de calidad integral y efectiva a largo plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Schilling, J. A. (2020). Strategic management of technological innovation (6th ed.). McGraw-Hill Education. <https://www.mheducation.com/highered/product/strategic-management-technological-innovation-schilling/M9781260247824.html>
- Garvin, D. A. (2020). Gestión de la calidad: La ventaja estratégica y competitiva (3ª ed.). Free Press. Recuperado de <https://www.scribd.com/document/278665802/DAVID-GARVIN-Gestion-de-Calidad>
- Deming, W. E. (1986). Quality, productivity, and competitive position (Vol. 183): Massachusetts Institute of Technology, Center for advanced engineering study. <https://archive.org/details/qualityproductiv00...>
- Juran, J. M., Gryna, F. M., y Bingham, R. S. (1979). Quality control handbook (Vol. 3). McGraw-Hill New York. https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9788429192704_A41300971/preview-9788429192704_A41300971.pdf
- Crosby, P. B. (1987). La calidad no cuesta: El arte de cerciorarse de la calidad (Primera Edición). Compañía Editorial Continental, S. A. <https://4grandesverdades.wordpress.com/wp-content/uploads/2009/12/la-calidad-no-cuesta.pdf>
- Taguchi, G. (1986). Introduction to quality engineering: Designing quality into products and processes. Quality Resources.
- Ishikawa, K. (1986). ¿Qué es el control total de calidad? Editorial Norma.
- Deming, W. (1982). Quality, Productivity, and Competitive Position. MIT Center for Advanced Engineering.
- Asociación Española para la Calidad. (2017). Modelos de gestión de la calidad y la excelencia: Directrices para la mejora continua. Recuperado de <https://www.aec.es>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 34, 181-209. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Basfirinci, C., y Mitra, A. (2015). A cross cultural investigation of airlines service quality through integration of Servqual and the Kano model. *Journal of Air Transport Management*, 42, 239-248. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2014.11.005>

Cerroni, S., Notaro, S., Raffaelli, R., y Shaw, D. W. (Eds.). (2013). The incorporation of subjective risks into choice experiments to test scenario adjustment. *AgEcon Search*. <https://doi.org/10.22004/ag.econ.149894>

SYDLE. (2023, septiembre 11). *Ciclo PDCA: ¿cuáles son los pasos y cómo funciona? Conoce algunos ejemplos*. Blog SYDLE. <https://www.sydle.com/es/blog/ciclo-pdca-61ba2a15876cf6271d556be9>

Lillo, L. (2020). *Dimensiones de Calidad de Los Productos Según Garvin. Apunte 1*. Scribd. Recuperado 26 de diciembre de 2024, de <https://es.scribd.com/document/502266536/DIMENSIONES-DE-CALIDAD-DE-LOS-PRODUCTOS-SEGUN-GARVIN-APUNTE-1>

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. McGraw-Hill New York

Zona Económica. (2024, diciembre 26). *Competitividad*. <https://www.zonaeconomica.com/definicion/competitividad>

Mintzberg, H. (1984). *La estructuración de las organizaciones*. Editorial Ariel.

Torres, I. (2015). *Principios de la Calidad—Cómo aplicarlos en una empresa*. IVE Consultorio. <https://iveconsultores.com/principios-de-la-calidad/>

Lizarzaburu Bolaños, E. R. (2016). La gestión de la calidad en Perú: Un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>

Yum, K., y Yoo, B. (2023). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction in Mobile Social Media. *Sustainability*, 15(14), Article 14. <https://doi.org/10.3390/su151411214>

Drucker, P. F. (1975). *The Practice Of Management*. Harper Business.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.

Kotler, P., y Keller, K. L. (2015). *Marketing management* (Decimoquinta). Pearson Educación.

Sánchez, K. (2018). Qué Es La Empresa Pública. Scribd. Recuperado 26 de diciembre de 2024, de <https://es.scribd.com/document/659572878/QUE-ES-LA-EMPRESA-PUBLICA>

Hernández Palma, H. G., Barrios Parejo, I., y Martínez Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169-185.

Otavalo, T. E., Paredes, D. C., Calderón, L. C., y Guerra, V. R. (2023). Importancia de la gestión de calidad en la productividad empresarial de las microempresas textiles de la ciudad de Otavalo en la provincia de Imbabura—Ecuador. *Revista Espacios*, 44(05), 29-47.

Panibra Benites, K. N. (2023). Propuesta del plan de gestión de calidad para incrementar la productividad en una empresa de confecciones de la ciudad de Trujillo, 2020 [Thesis]. Universidad Privada del Norte.

Zavala Choez, F. N., y Vélez Moreira, E. M. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios—Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 264-281.

Proaño Fernández, K. A. (2021). « La Gestión de Calidad y su incidencia en la Competitividad de la Empresa Multicisva S.A. de la ciudad de Ambato». <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7601>

Abreu, J. L. (Abril de 2015). Análisis al Método de la Investigación Analysis to the Research Method . Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v10-n1/A14.10\(1\)205-214.pdf](http://www.spentamexico.org/v10-n1/A14.10(1)205-214.pdf)

Trochim, W. M. K. (2021). Research Methods: The Essential Knowledge Base (2nd ed.). Cengage Learning. Enlace: https://www.researchgate.net/publication/319602426_Research_Methods_The_Essential_Knowledge_Base

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2021). Designing and Conducting Mixed Methods Research (4th ed.). SAGE Publications. Enlace: <https://www.sagepub.com/en-us/nam/designing-and-conducting-mixed-methods-research/book258113>

Burns, N., & Grove, S. K. (2020). The Practice of Nursing Research: Appraisal, Synthesis, and Generation of Evidence (9th ed.). Elsevier. Enlace: <https://www.elsevier.com/en-us/solutions/the-practice-of-nursing-research>

Martínez, J. (2020). Metodología de la investigación social. Editorial Académica. Enlace: https://www.academia.edu/37495603/Metodologia_de_la_investigacion_social_I

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2021). Metodología de la investigación (7ª ed.). McGraw Hill. Enlace: https://www.academia.edu/36393982/Metodologia_de_la_investigacion

López, A. (2004). Población. Universidad Estatal de Milagro. Recuperado de https://sga.unemi.edu.ec/media/archivocompendio/2023/09/28/archivocompendio_2023928102927.pdf

López, A. (2004). La muestra como herramienta en la investigación. Revista de Investigación y Ciencia, 1(1), 12-19. Recuperado http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

González, A. (2021). El muestreo no probabilístico intencional en investigaciones cualitativas. Revista de Ciencias Sociales, 27(3), 42-55. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002

Convenio marco de cooperación internacional académica entre la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico Uleam.
31 de mayo de 2022.
<https://departamentos.uleam.edu.ec/procuraduria/files/2022/07/ULEAM-Y-EMPRESA-PUBLICA-EP-ULEAM-MARCO.pdf>

EP-ULEAM. (2012). Misión de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico EP-ULEAM.

EP-ULEAM. (2012). Vision de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico EP-ULEAM.

Código del Trabajo. Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic.-2005. 12 de septiembre de 2014. <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/C%C3%B3digo-del-Trabajo.pdf>

International Organization for Standardization. (2015). ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. ISO 9001:2015(es), Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos

Procedimientos operativos estandarizados de saneamiento (POES). <http://ietajct.edu.co/wp-content/uploads/2020/07/POES.pdf>

Guía para el diseño, desarrollo e implementación de los Procedimientos Operacionales Estandarizados de Sanitización (POES - SSOP-201) <https://www.achipia.gob.cl/wp-content/uploads/2018/08/Manual-POES.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista



**Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí “ULEAM”
Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio
Carrera Contabilidad y Auditoria**

Objetivo de la entrevista: Analizar cómo la gestión de calidad incide en la efectividad de los servicios ofrecidos por la EP-ULEAM. A través de las preguntas formuladas, se busca obtener información detallada sobre varios aspectos clave que afectan la calidad y efectividad del servicio.

Nombre del entrevistado:

Cargo o Rol:

Fecha:

1. ¿Cómo describiría la calidad actual de los servicios que ofrece EP-ULEAM?
2. ¿Qué prácticas informales utilizan para asegurar la calidad en los servicios, dado que no cuentan con un sistema formal?
3. Desde su experiencia, ¿de qué manera afecta la falta de un sistema de gestión de calidad a la efectividad en la prestación de servicios?
4. ¿Puede compartir un ejemplo específico donde una deficiencia en la gestión de calidad haya impactado negativamente en el servicio ofrecido?
5. ¿Cuáles son las áreas más críticas que considera que necesitan mejoras para elevar la calidad de los servicios?
6. ¿De qué manera se puede recoger la opinión de los usuarios sobre los servicios que ofrece EP-ULEAM y cómo se utiliza esa información para hacer mejoras, a pesar de no contar con un sistema formal de gestión de calidad?

7. En su opinión, ¿cómo influye la percepción de calidad en la imagen institucional de EP-ULEAM dentro de la comunidad universitaria?
8. ¿Qué acciones podrían tomarse para involucrar a la comunidad universitaria en el proceso de mejora continua del servicio?
9. ¿Qué barreras ha encontrado al intentar implementar mejoras en la gestión de calidad dentro de EP-ULEAM?
10. ¿Cuáles serían sus recomendaciones para establecer un sistema básico de gestión de calidad que pueda mejorar la efectividad y eficiencia en los servicios ofrecidos por EP-ULEAM?

Anexo 2. Encuesta



Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí "ULEAM"
Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio
Carrera Contabilidad y Auditoria

Encuesta de Satisfacción del Servicio de Limpieza (Escala Likert)

Instrucciones:

Por favor, indique su nivel de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones utilizando la siguiente escala:

- **1:** Totalmente en desacuerdo
- **2:** En desacuerdo
- **3:** Neutral
- **4:** De acuerdo
- **5:** Totalmente de acuerdo

1. Estoy satisfecho/a con la calidad general del servicio de limpieza en la EP-ULEAM.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

2. Las áreas comunes (aulas, pasillos, baños) se limpian y mantienen con la frecuencia necesaria.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo

<ul style="list-style-type: none"> • 5 - Totalmente de acuerdo
<p>3. El personal de limpieza atiende rápidamente cualquier solicitud o queja relacionada con la limpieza.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 - Totalmente en desacuerdo • 2 - En desacuerdo • 3 - Neutral • 4 - De acuerdo • 5 - Totalmente de acuerdo
<p>4. El servicio de limpieza cumple con la frecuencia de limpieza en espacios específicos como aulas y oficinas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 - Totalmente en desacuerdo • 2 - En desacuerdo • 3 - Neutral • 4 - De acuerdo • 5 - Totalmente de acuerdo
<p>5. Estoy satisfecho/a con la calidad de los productos de limpieza que utiliza el personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 - Totalmente en desacuerdo • 2 - En desacuerdo • 3 - Neutral • 4 - De acuerdo • 5 - Totalmente de acuerdo
<p>6. El personal de limpieza parece estar bien capacitado para realizar sus funciones de manera efectiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 – Totalmente en desacuerdo • 2 – En desacuerdo • 3 – Neutral • 4 – De acuerdo • 5 – Totalmente de acuerdo

<p>7. La comunicación sobre los horarios y procedimientos de limpieza es clara y accesible.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 – Totalmente en desacuerdo • 2 – En desacuerdo • 3 – Neutral • 4 – De acuerdo • 5 – Totalmente de acuerdo
<p>8. He notado mejoras en el servicio de limpieza en los últimos meses.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 – Totalmente en desacuerdo • 2 – En desacuerdo • 3 – Neutral • 4 – De acuerdo • 5 – Totalmente de acuerdo
<p>9. ¿Cómo calificaría su nivel de conocimiento sobre los Procedimientos Operativos Estándar (POES) relacionados con el servicio de limpieza en la EP-ULEAM?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 - Muy bajo (No tengo conocimiento sobre los POES) • 2 - Bajo (Conozco algunos aspectos, pero no en profundidad) • 3 - Moderado (Tengo un conocimiento general) • 4 - Alto (Conozco bien los POES y su aplicación práctica) • 5 - Muy alto (Tengo un conocimiento exhaustivo y puedo aplicar los POES de manera efectiva)
<p>10. Creo que un buen servicio de limpieza mejora la imagen institucional de la EP-ULEAM.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 – Totalmente en desacuerdo • 2 – En desacuerdo • 3 – Neutral • 4 – De acuerdo • 5 – Totalmente de acuerdo
<p>11. La gestión del servicio de limpieza es adecuada para satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria.</p>

- 1 – Totalmente en desacuerdo
- 2 – En desacuerdo
- 3 – Neutral
- 4 – De acuerdo
- 5 – Totalmente de acuerdo