



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE GUAYAQUIL

Carrera
INGENIERÍA INDUSTRIAL

Tesis de grado previa a la obtención del título de
Ingeniero Industrial

Tesis:

“Aplicación del modelo SERVQUAL para la medición de la
calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de
establecimientos educativos en la empresa SYRY”

Autor:

Edgar Stalin Valencia Cerna

Director:

Ing. Marcelo Berrones Rivera, M. Sc.

Guayaquil – 2015

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de los autores.

Guayaquil, 05 de abril de 2015

Edgar Stalin Valencia Cerna

C.I. #0924326804

DEDICATORIA

Esta Tesis está dedicada con mucho cariño, para mis padres, mi esposa y mis hijos puesto que son los seres más importantes de mi vida, porque con su sola presencia me inspiran a conseguir las metas más grandes, por este motivo les dedico mi título profesional.

Edgar Stalin

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la oportunidad de terminar mis estudios.

Al Ing. Marcelo Berrones Rivera, MSc. por ser mi guía y aportar con sus conocimientos y dedicación en este trabajo de tesis.

A la empresa SYRY y todo su personal que me dieron la oportunidad de cumplir con este requisito para obtener mi título universitario.

Y a todos aquellos que de una u otra manera me brindaron su apoyo y ayuda para la culminación de mi Trabajo de Titulación.

ÍNDICE GENERAL

	Páginas
Carátula	I
Declaratoria de responsabilidad	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Índice general	V
Índice de cuadros	IX
Índice de gráficos	XI
Índice de anexos	XIII
Abreviaturas	XIV
Resumen	XV
Abstract	XVI

INTRODUCCIÓN	1
---------------------	----------

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1.	Antecedentes	3
1.2.	Justificación	4
1.3.	Delimitación	5
1.4.	Problema de Investigación	6
1.4.1.	Enunciado del problema	7
1.4.2.	Formulación del problema	7
1.4.3.	Evaluación del problema	7
1.5.	Objetivos de la investigación	9
1.5.1.	Objetivo General	9
1.5.2.	Objetivos Específicos	9
1.6.	Beneficios	9

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICA

2.1.	Antecedentes investigativos	11
2.2.	Fundamentación teórica	12
2.2.1.	Calidad del Servicio	12
2.2.1.2.	Calidad	13
2.2.1.3.	Concepto de la calidad	14
2.2.1.4.	Origen de la calidad	16
2.2.1.5.	Enfoque en la Calidad	18
2.2.2.	Calidad del Servicio	19
2.2.2.1	Concepto de la calidad del servicio	20
2.2.2.2	Características de la calidad del servicio	21
2.2.2.3	Importancia de la calidad del servicio	21
2.2.3.	Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio	22
2.2.3.1	Concepto de Modelo de Gestión	23
2.2.3.2	Modelo de la calidad del servicio	23
2.2.3.3	Escala Multidimensional SERVQUAL	28
2.2.4	Satisfacción al Cliente	30
2.2.4.1	Concepto	30
2.2.4.2.	Importancia	31
2.3	Marco Legal	32
2.3.1	Constitución de la República del Ecuador	33
2.3.2	Plan Nacional del Buen Vivir	33
2.3.3	Normas de Calidad ISO 9001	34
2.4	Marco Conceptual	34
2.5	Marco Contextual	35

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1.	Tipo de investigación	37
3.1.1.	Investigación con enfoque cualitativo y cuantitativo	37
3.1.2.	Investigación Descriptiva	37
3.1.3.	Investigación documental	37
3.1.4.	Investigación de Campo	38
3.2.	Tipo de método	38
3.2.1.	Método Deductivo	38
3.2.2.	Método Inductivo	38
3.3.	Fuentes	38
3.4	Población y muestra	38
3.5.	Técnicas e Instrumentos de Investigación	41
3.5.1.	Encuestas	41
3.5.2.	Entrevistas	41
3.5.3.	Instrumento para la aplicación de técnicas	41
3.6.	Procesamiento de la información.	41

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1.	Análisis e interpretación de los resultados	43
4.1.1	Resultados de encuesta aplicada a comunidad educativa de padres y docentes de planteles clientes de la empresa SYRY	44
4.1.2	Resultados de encuesta aplicada a personal de empresa SYRY	53
4.1.3	Resultados de entrevista aplicada a directores de los planteles clientes de la empresa SYRY	63
4.2	Discusión de los resultados	68

CAPÍTULO V PROPUESTA

5.1.	Justificación	70
5.2.	Fundamentación	70
5.3.	Objetivos de la Propuesta	77
5.3.1.	Objetivo general	77
5.3.2.	Objetivos específicos	77
5.4.	Importancia	77
5.5.	Factibilidad	78
5.6.	Descripción de la propuesta	78
5.7.	Evaluación económica y financiera	104
	CONCLUSIONES	110
	RECOMENDACIONES	112
	BIBLIOGRAFÍA	113
	ANEXOS	116
	Anexo I	117
	Anexo II	120
	Anexo III	123

ÍNDICE DE CUADROS

	Páginas
Cuadro No. 1 Población de escuelas	36
Cuadro No. 2 Población	39
Cuadro No. 3 Datos	44
Cuadro No. 4 La limpieza contribuye a fortalecer la calidad del área educativa	45
Cuadro No. 5 Conserjes amables en el trato	46
Cuadro No. 6 Ha tenido discusiones con los consejeros de limpieza del plantel	47
Cuadro No. 7 Faltan al plantel los consejeros de limpieza	48
Cuadro No. 8 Son puntuales los consejeros de limpieza	49
Cuadro No. 9 Opinión acerca de la limpieza en las diferentes áreas del plantel	50
Cuadro No. 10 Utilizan la ropa adecuada los consejeros que realizan la limpieza	51
Cuadro No. 11 Servicio de limpieza de la empresa SYRY	52
Cuadro No. 12 La empresa SYRY ha establecido la misión y visión organizacional	53
Cuadro No. 13 La empresa SYRY ha elaborado el manual de la calidad	54
Cuadro No. 14 Recibe los materiales de limpieza la empresa en el tiempo oportuno	55
Cuadro No. 15 Los proveedores de la empresa SYRY están certificados	56
Cuadro No. 16 Cuentan con buen estado los equipos de limpieza	57
Cuadro No. 17 Es suficiente el talento humano que la empresa ha dispuesto	58
Cuadro No. 18 Se supervisa el servicio de limpieza que ofrece SYRY a los planteles	59

Cuadro No. 19	Se capacita a los trabajadores de la empresa SYRY	60
Cuadro No. 20	Se mide la calidad del servicio de limpieza que ofrece SYRY	61
Cuadro No. 21	Cuenta la empresa SYRY con un método de capacitación de clientes	62
Cuadro No. 22	Proceso de selección y contratación del servicio de limpieza	63
Cuadro No. 23	Injerencia en la selección y contratación del proveedor para limpieza del plantel	64
Cuadro No. 24	Aporte de la dirección en la contratación del proveedor para limpieza del plantel	65
Cuadro No. 25	Satisfacción por el servicio de limpieza proporcionado por la empresa SYRY	66
Cuadro No. 26	Aportaría para que la empresa SYRY continúe ofreciendo los servicios de limpieza en el plantel que usted dirige	67
Cuadro No. 27	CheckList.	88
Cuadro No. 28	Registro de los indicadores del servicio	89
Cuadro No. 29	Seguimiento de la acción correctiva y/o preventiva	90
Cuadro No. 30	Registro de actividades correctivas y/o preventivas	91
Cuadro No. 31	Aplicación práctica del modelo SERVQUAL	92
Cuadro No. 32	Indicadores del servicio	95
Cuadro No. 33	Toma de acciones correctivas y/o preventivas	96
Cuadro No. 34	Seguimiento de acción correctiva y/o preventiva	97
Cuadro No. 35	Inversiones de la propuesta	104
Cuadro No. 36	Inversión Total	105
Cuadro No. 37	Datos del préstamo propuesto	105
Cuadro No. 38	Amortización del crédito financiero	106
Cuadro No. 39	Costos por intereses del crédito financiero	106
Cuadro No. 40	Balance Económico de Flujo de Caja	108
Cuadro No. 41	Indicadores financieros: TIR, VAN, Recuperación de la inversión	109

ÍNDICE DE GÁFICOS

	Páginas	
Gráfico No. 1	Ubicación de la empresa	5
Gráfico No. 2	Ciclo de Deming	19
Gráfico No. 3	Modelo de Gestión de Parasuraman, Zeithamly Berry	26
Gráfico No. 4	Datos	44
Gráfico No. 5	La limpieza contribuye a fortalecer la calidad del área educativa	45
Gráfico No. 6	Conserjes amables en el trato	46
Gráfico No. 7	Ha tenido discusiones con los consejeros de limpieza del plantel	47
Gráfico No. 8	Faltan al plantel los consejeros de limpieza	48
Gráfico No. 9	Son puntuales los consejeros de limpieza	49
Gráfico No. 10	Opinión acerca de la limpieza en las diferentes áreas del plantel	50
Gráfico No. 11	Utilizan la ropa adecuada los consejeros que realizan la limpieza	51
Gráfico No. 12	Servicio de limpieza de la empresa SYRY	52
Gráfico No. 13	La empresa SYRY ha establecido la misión y visión organizacional	53
Gráfico No. 14	La empresa SYRY ha elaborado el manual de la calidad	54
Gráfico No. 15	Recibe los materiales de limpieza la empresa en el tiempo oportuno	55
Gráfico No. 16	Los proveedores de la empresa SYRY están certificados	56
Gráfico No. 17	Cuentan con buen estado los equipos de limpieza	57
Gráfico No. 18	Es suficiente el talento humano que la empresa ha dispuesto	58
Gráfico No. 19	Se supervisa el servicio de limpieza que ofrece	59

	SYRY a los planteles	
Gráfico No. 20	Se capacita a los trabajadores de la empresa SYRY	60
Gráfico No. 21	Se mide la calidad del servicio de limpieza que ofrece SYRY	61
Gráfico No. 22	Cuenta la empresa SYRY con un método de capacitación de clientes	62
Gráfico No. 23	Ciclo de Deming	71
Gráfico No. 24	Modelo de Gestión de Parasuraman, Zeithamly Berry	73

ÍNDICE DE ANEXOS

		Páginas
1	Formulario de la encuesta aplicada a la comunidad educativa de los planteles educativos clientes de Syry	117
2	Formulario de la encuesta aplicada al personal de la empresa Syry	120
3	Guía de la entrevista aplicada a los directivos de los planteles clientes de la empresa Syry	123

ABREVIATURAS

TIR: Tasa Interna de Retorno

TPM: Mantenimiento Productivo Total.

VAN: Valor Actual Neto.

ISO: International Organization for Standardization.

SYRY: Shirley Yomayra Ruiz Yari.

LOEI: Ley Orgánica de Educación Intercultural

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

“Aplicación del Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa SYRY”

Autor:

Edgar Stalin Valencia Cerna

Tutor:

Ing. Marcelo Berrones Rivera, M. Sc.

Ingeniería Industrial, 2015

Resumen

Para cumplir con la misión de contribuir a la generación de ambientes armónicos en los planteles educativos, se llevó a cabo la presente investigación cuyo objetivo fue elaborar un modelo de gestión SERVQUAL para facilitar la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de los establecimientos públicos en la empresa SYRY de la parroquia Chongón del cantón Guayaquil, provincia del Guayas, para ello se utilizó los métodos descriptivo, cuantitativo y deductivo, además del empleo de la encuesta y el cuestionario como instrumento aplicado a la 355 miembros de la comunidad educativa de docentes y padres de familia, así como a 14 trabajadores operativas de SYRY, y, entrevistas a 8 directores de los planteles en estudio, identificándose como resultados más relevantes que el 79% de la muestra seleccionada ha mantenido discusión con los conserjes, quienes han sido poco corteses en el trato con la comunidad educativa y en el 60% de los casos fueron impuntuales en la llegada a la escuela, detectándose déficit en la limpieza de baños y exteriores, indicando el personal de SYRY que la empresa no dispone de manuales de calidad ni de operaciones, que no ha recibido la capacitación en aspectos que pueden afectar la calidad del servicio y que se incumple con la labor de supervisión, siendo lo más grave que los directores pueden pedir la no continuidad de esta organización en los planteles, por ello se planteó como alternativa para medir la calidad del servicio y optimizar el proceso de toma de decisiones en SYRY, la elaboración y ejecución del modelo de gestión SERVQUAL, para mejorar continuamente la calidad del servicio de limpieza.

Palabras claves: Modelo, SERVQUAL, medición, calidad, servicio, limpieza

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSGRADOS SEDE GUAYAQUIL**

"Application of SERVQUAL model for measuring the quality of service for maintenance and cleaning of educational establishments in the business SYRY"

Author:

Edgar Stalin Valencia Cerna

Teacher:

Ing. Marcelo Berrones Rivera, M. Sc.

Ingeniería Industrial, 2015

Abstract

To fulfill the mission of contributing to the generation of harmonic environments in educational institutions, conducted the present study aimed at developing a management model to facilitate it SERVQUAL measurement of quality of service for maintenance and cleaning of public facilities in the company Syry of Chongón parish of Canton Guayaquil, Guayas Province, for its descriptive, quantitative and deductive methods are used, besides the use of the survey and the questionnaire as a tool applied to the 355 members of the educational community of teachers and parents, as well as 14 operational workers Syry, and interviews to 8 directors of the schools in the study, identifying the most relevant results that 79% of the sample has held discussions with the janitors, who have been little courteous in dealing with the educational community and in 60% of cases were tardy in coming to school, detecting deficits in cleaning bathrooms and outdoor staff Syry indicating that the company has no quality manuals or operations, which have not received training in aspects that can affect the quality of service that is infringed by the work of supervision, but the worst thing that directors can ask no continuity of this organization on campus, why are posed as an alternative for measuring service quality and optimizing the process of decision making in Syry, the development and implementation of the management model SERVQUAL, to continuously improve the quality of cleaning.

Keywords: Model, SERVQUAL, measurement, quality, service, cleanliness

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio tiene su origen a mediados del siglo XX con la doctrina de los empresarios japoneses de aquellos tiempos, quienes no solo propiciaron productos buenos y satisfactorios, sino que también querían agradar al cliente en su trato, atención, en la entrega del bien o servicio en el tiempo oportuno y en la reducción de los daños de los mismos.

Por ello en la normativa ISO 9001 se hace mención a la calidad de los procesos, identificándose los mismos en toda la cadena de suministro, es decir, desde que interviene el proveedor de los materiales, hasta que se entrega el bien o servicio a los clientes, debiéndose medir la calidad de estas actividades en cada una de las fases de esta metodología administrativa.

La empresa SYRY ofrece el servicio de mantenimiento y limpieza para los establecimientos clientes del mismo, debiendo cumplir con una misión muy importante, como es la de ofrecer un servicio de calidad que agrade a la comunidad educativa, para que se cumplan varios de los objetivos del Buen Vivir y de la legislación en materia de educación intercultural general básica, que hacen referencia al mantenimiento de un ambiente armónico en las aulas de los centros educativos.

Por este motivo, la presente investigación tiene gran importancia para la comunidad educativa de docentes, representantes legales y directivos, que conforman las partes interesadas, cuyo nivel de satisfacción se desea conocer para propiciar una maximización de su grado de conformidad, como un mecanismo para mejorar continuamente la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza en las instalaciones de estos centros educativos.

Por ello se planteó como objetivo elaborar un modelo de gestión SERVQUAL para facilitar la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de los establecimientos públicos en la empresa SYRY de la parroquia Chongón del cantón Guayaquil, provincia del Guayas.

Para el efecto se diseñó una investigación con cinco capítulos donde se abordan las diversas fases investigativas para diagnosticar el problema científicamente y proponer alternativas de solución.

El primer capítulo abordó de manera general el problema correspondiente a la medición de la calidad del servicio de limpieza que ofrece la empresa SYRY a su distinguida clientela, exponiendo los objetivos y justificativos de la investigación.

El segundo capítulo se trató de la elaboración del marco teórico, el cual debe contener la descripción conceptual del modelo de Gestión de la Calidad del Servicio propuesto.

El tercer capítulo abordó los aspectos metodológicos, además de la población y la muestra, mientras que en la cuarta unidad se realizó el análisis e interpretación de los resultados obtenidos al aplicar los instrumentos apropiados, cuyos hallazgos fueron motivo de una discusión.

El quinto capítulo es la propuesta del Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio que se propone como solución al problema en estudio, para cumplir con el objetivo de la investigación, a lo que prosiguen las conclusiones, recomendaciones, bibliografía, anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

Como antecedentes de la problemática que afecta a la empresa que se dedica a la prestación del servicio de mantenimiento y limpieza se indica que este servicio en el pasado era efectuado por conserjes que las empresas contrataban para mantener la asepsia de sus edificaciones, lo que resultaba un costo para las empresas que no realizaban la limpieza a diario y debían devengar un sueldo sin utilizar los servicios del personal de limpieza.

Es necesario señalar que en la actualidad los servicios de limpieza se han convertido en una prioridad para las empresas del sector público y privado, quienes son los principales clientes de las compañías de mantenimiento y limpieza, la contratación de este servicio externo a las empresas les resulta muy costoso contratar personal fijo que se dedique a estas actividades, más aun con la actual normativa que rige el país, que obliga a la contratación mediante contrato y con el pago de los beneficios de ley establecidos.

Además las empresas se han visto en la necesidad de contratar compañías de limpieza por la escasez de tiempo para realizar la limpieza en instituciones educativas, leyes justas que no pueden ser cubiertas con salarios y pagos de seguros, por lo tanto las empresas de limpieza se han abierto campo en el país porque representan una opción positiva para las organizaciones, ya que la limpieza es esencial en todo lugar, establecimientos educativos, hogares, parques, entre otras, ya que les permite brindar satisfacción a sus clientes y colaboradores con la limpieza de la institución que contrate este servicio.

1.2. Justificación.

El servicio de limpieza de los establecimientos de instrucción general básica que lleva a cabo la empresa SYRY, es muy importante para la mejora continua del sistema educacional, porque permite mantener el aseo y la higiene en el interior de los salones de clases, en las oficinas administrativas, en el patio, en los baños y en los exteriores del plantel, para mantener un clima propicio para que directivos, docentes y estudiantes puedan mejorar su desempeño en la gestión operativa y administrativa escolar, para beneficio de la comunidad educativa.

Las condiciones de limpieza e higiene de los establecimientos de educación general están fundamentadas en el principio de calidad y calidez de la educación general básica establecida en el Art. 2, literal w de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) y en los fines de la educación básica indicados en los literales f) y g) del mismo cuerpo legal, lo que refiere la relevancia del servicio que presta la empresa SYRY a estas instituciones públicas.

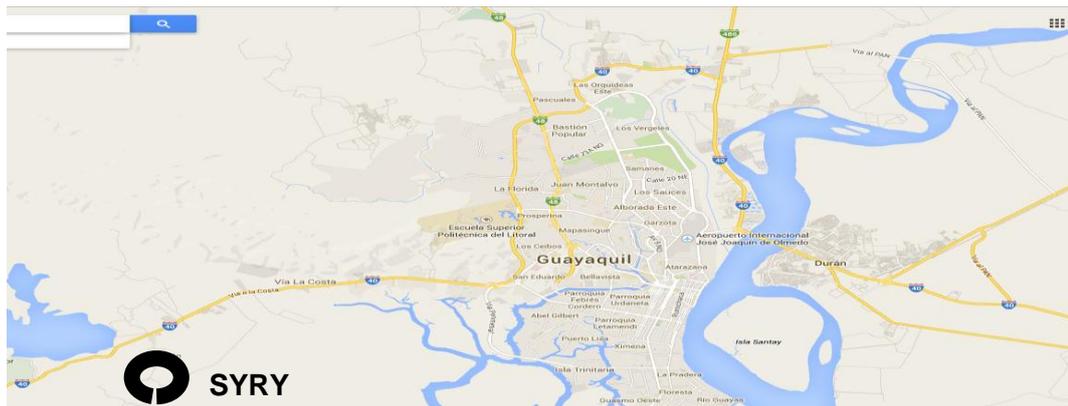
El mejoramiento de la calidad del servicio de limpieza de las instituciones educativas en referencia, guarda concordancia con el tercer objetivo del Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017, que propicia un mejoramiento de la calidad de vida de la población, en este caso de los niños y niñas del plantel, así como del objetivo No. 11 que pretende el aseguramiento de la eficiencia de los sectores estratégicos, como es el caso de la educación, que además de ser un derecho es considerado en la Constitución de la República como una actividad prioritaria para la generación del desarrollo económico y social de la patria.

Cabe destacar que el modelo de Gestión de Calidad del Servicio (GAP) facilita la medición de la calidad del servicio, porque utiliza una escala multidimensional de medición denominada SERVQUAL, que fue desarrollada precisamente para determinar los parámetros que permiten evaluar la percepción de calidad por parte de los propios usuarios del servicio, para fortalecer el proceso de toma de decisiones y propiciar un mejoramiento continuo de la actividad en estudio.

1.3. Delimitación.

Delimitación espacial: El estudio se delimita en la Manzana No. 464, Solar No. 7 de la Urbanización Urbaquil ubicada en el kilómetro 24 Vía a la Costa, Parroquia Chongón, Cantón Guayaquil de la Provincia del Guayas.

**GRÁFICO No. 1
UBICACIÓN DE LA EMPRESA.**



Fuente: Google Map.

Elaborado por: Valencia Edgar.

- **Delimitación temporal:** Desde octubre del 2014 a marzo del 2015.
- **Académica:** Se refiere a los bloques temáticos que se detallan a continuación:
 - Gestión de la Calidad.
 - Administración de empresas.
 - Control y presupuesto.
 - Probabilidad estadística.
 - Mantenimiento.
 - Estrategia empresarial.
 - Mercadeo.
 - Investigación de mercados.
 - Contabilidad.

1.4. Problema de Investigación.

El problema descrito en la investigación, surge porque actualmente la empresa SYRY no cuenta con un proceso adecuado para la medición y control de la calidad del servicio de limpieza de los establecimientos educativos que forman parte de los distritos de la parroquia Chongón del cantón Guayaquil, que contrataron a esta entidad para llevar a cabo dicha actividad.

Acerca de ello, los distritos pertenecientes a las Direcciones Provinciales de Educación exigieron a la empresa contar con un Supervisor Operativo y un registro de inspecciones en cada establecimiento para evaluar la calidad del servicio a través de una encuesta a las partes interesadas, sin embargo, este proceso se ha cumplido con la visita y observación directa del Supervisor en el respectivo plantel, actividad que no asegura el cumplimiento de los requisitos de la calidad esperado por la comunidad educativa.

Las causas que ocasionan esta problemática se refieren a que la empresa no dispone de un sistema de retroalimentación adecuado que involucre a los usuarios del servicio, que son los niños y niñas que estudian en el plantel, sus representantes legales, el personal docente y directivo de las ocho escuelas donde la entidad ofrece el servicio de limpieza de estas entidades escolares, además que tampoco ha aplicado las técnicas adecuadas para asegurar la calidad del servicio, en oposición de los principios constitucionales que hacen referencia al tercer objetivo del Plan Nacional del Buen Vivir.

El principal síntoma que está generando esta situación, se concentra en la insatisfacción del usuario del servicio, debido a que los padres interpusieron una queja en el distrito en el mes de julio del 2014, debido a que no consideraban que los baños de la institución contaban con la higiene adecuada, donde además se evidenció grifos sanitarios inservibles y la inaplicación de las normas de reciclaje.

Si la situación no mejora, la empresa SYRY bajaría o disminuiría la calidad del servicio, lo que le privaría de mantener estos contratos públicos y le restaría su

competitividad en el mercado, con la consecuente inestabilidad laboral y disminución de la rentabilidad.

1.4.1. Enunciado del problema.

Las limitaciones de la empresa SYRY para determinar la calidad del servicio de limpieza de los establecimientos educativos, afectan el cumplimiento de los requisitos exigidos por los Distritos.

1.4.2. Formulación del problema.

Las causas de la problemática de las limitaciones de la empresa SYRY para determinar la calidad del servicio de limpieza de establecimientos públicos, son las siguientes:

- Proceso inadecuado para la medición de la calidad del servicio de limpieza en los establecimientos educativos.
- Falta de un modelo de gestión adecuado para propiciar el mejoramiento de la calidad del servicio a través del tiempo.
- Inaplicación de la retroalimentación del usuario del servicio de limpieza de instituciones educativas.

1.4.3. Evaluación del problema.

Delimitado: La investigación se desarrollará específicamente en los Sistemas de la Calidad, para medir la percepción de satisfacción de los usuarios del servicio de limpieza de establecimientos educativos que ofrece la empresa SYRY, ubicada en la parroquia Chongón de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas.

Claro: La redacción del problema se efectúa en forma precisa, atendiendo a los sistemas de la calidad del servicio de limpieza que ofrece la empresa SYRY a los establecimientos educativos, a través de un modelo de gestión SERVQUAL para la mejora de la comunidad educativa.

Evidente: Se evidenció el problema debido a la falta de un sistema de control adecuado que permita medir la calidad del servicio de limpieza que ofrece la empresa SYRY a los establecimientos educativos, objetos del análisis.

Relevante: La investigación es relevante porque la empresa SYRY debe cumplir con los principios constitucionales y con los objetivos No. 4 y No. 10 del Plan Nacional del Buen Vivir, a través de la oferta de un servicio de limpieza de alta calidad, en los establecimientos educativos objetos de estudio.

Original: La investigación es novedosa porque no se ha llevado a cabo ninguna investigación relacionada con la calidad del servicio de limpieza de establecimientos educativos, en la parroquia urbana Chongón, ni tampoco se ha considerado a la empresa SYRY en estos estudios.

Contextual: El contexto de la investigación está relacionado con la aplicación de un modelo de la calidad del servicio, bajo el empleo de la escala SERVQUAL, para maximizar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de limpieza de los establecimientos educativos en análisis.

Factible: La propuesta de adoptar un modelo de gestión de la calidad del servicio bajo la escala SERVQUAL es factible, porque tiene la aceptación de las autoridades y del personal de la empresa SYRY, así como de la comunidad beneficiaria.

Variables: Las variables de la investigación corresponden a la aplicación del modelo de gestión SERVQUAL y la calidad del servicio de limpieza de establecimientos educativos, las cuales serán fundamentadas en el marco teórico y asociadas en el marco metodológico.

1.5. Objetivos de la Investigación.

Los objetivos de la investigación se presentan en los siguientes sub-numerales.

1.5.1. Objetivo General.

Elaborar un modelo de gestión SERVQUAL para facilitar la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de los establecimientos públicos en la empresa SYRY.

1.5.2. Objetivos Específicos.

- 1) Describir el proceso actual de limpieza de los establecimientos educativos mediante encuesta a las partes interesadas.
- 2) Diagnosticar las causas y consecuencias que generaron las fallas en la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de los establecimientos educativos donde se delimita el estudio, a través de la encuesta al personal de la empresa SYRY.
- 3) Elaborar una propuesta para la medición de la calidad del servicio de limpieza de establecimientos educativos, a través del uso del modelo SERVQUAL.
- 4) Evaluar la propuesta con indicadores de calidad y económicos y de mejora continua, que determinen su impacto y factibilidad.

1.6. Beneficiarios.

La empresa SYRY firmó tres contratos públicos para proporcionar los servicios de limpieza de los establecimientos educativos ubicados en el Distrito Educativo No. 12, ubicado en la parroquia urbana Chongón del cantón Guayaquil, respectivamente, que totalizan 8 escuelas y la Zona Distrital.

La aplicación de un modelo de gestión eficiente que mejorará la calidad del servicio de limpieza de los establecimientos educativos pertenecientes al área indicada, beneficiando directamente a la comunidad educativa, conformada por los estudiantes,

padres de familias, personal académico, administrativo y visitantes, cumpliendo lo establecido en la legislación aplicada a este tipo de actividades.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

Para obtener antecedentes referentes a la investigación se han revisado trabajos de investigación en la biblioteca de la universidad y en el internet sobre temas similares a este estudio, por lo que se ha tomado como referencia la tesis presentada por el Ing. Figueroa Bazán Alejandro Gabriel, en el año 2013, realizada en la Universidad Estatal, Península de Santa Elena, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Administración, Carrera de Administración Pública, cuyo tema fue “*Propuesta de un sistema de evaluación de la calidad del servicio en el área de salud mediante el modelo SERVQUAL dirigido al Hospital José Garcés Rodríguez del Cantón Salinas de la Provincia de Santa Elena*”, para la investigación se aplicó las visitas de campo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada y los métodos usados fueron el inductivo y el deductivo, en el que se dieron a conocer las características más relevantes del modelo propuesto y de análisis y síntesis en el que se hizo un diagnóstico de las dimensiones del modelo.

Se ha citado además la investigación realizada por Manangón Quishpe Janeth Estefanía, presentada en el año 2014, teniendo como tema “*Estudio comparativo de la calidad de servicio de los Centros Infantiles del Buen Vivir CIBV del caso aplicativo “Picaros Soñadores” sector la Bota y “Mechitas” Orquídeas del Sur mediante la aplicación del Modelo SERVQUAL*”, esta investigación persiguió el propósito de entender que un servicio bien enfocado puede ser una excelente estrategia de mercado para una organización que busca posicionar el servicio en las mentes de los consumidores para poder conservarlos, para lo cual se empleó el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio que permite mejorar la calidad de servicio bajo cinco dimensiones importantes, con este estudio emitió conclusiones y recomendaciones que le permitirán a los Centros educativos mejorar el funcionamiento y han dado la oportunidad de trabajo a la comunidad.

Estos dos trabajos de tesis mencionados al igual que la presente investigación tienen en similitud la aplicación del método SERVQUAL para medir la calidad del servicio de limpieza de edificios.

2.2. Fundamentación teórica.

La calidad del servicio es una de las áreas más importantes de las organizaciones, la cual añade valor al producto que ofrecen las empresas a sus clientes, siendo un factor clave para la generación de mayor competitividad organizacional.

Por otra parte el servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos está íntimamente relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad, con la Administración de Empresas y con las actividades de control y presupuesto, por lo que forma parte de las áreas académicas de la Ingeniería Industrial.

El marco teórico se clasifica en tres secciones claramente definidas, la primera relacionada con la calidad del servicio, la segunda con el modelo de gestión objeto del estudio y la tercera con la satisfacción del cliente por la actividad que le ofrece la empresa.

Cada una de las secciones en referencia está fundamentada bajo el criterio de los expertos en el ámbito de la calidad del servicio y de la satisfacción de los clientes, haciendo referencia al modelo de gestión SERVQUAL.

2.2.1. Calidad del Servicio

De acuerdo a la clasificación de las actividades económicas, estas pueden encontrarse inmersas en las áreas de la producción, servicio y comercio.

La calidad es un atributo que se lo asociaba al producto, es decir, que cuando un bien era consumido o utilizado por una persona que lo adquiría para satisfacer una necesidad, era llamado de calidad si podía colmar las expectativas de este individuo.

Actualmente, la calidad no solo está asociada al producto sino también al servicio, tanto así que incluso en el comercio de bienes se utiliza el término de servicio al cliente, cuando se ofrece una atención personalizada al comprador.

En primer lugar, la calidad del servicio estuvo referida a la percepción de bondad que sentía un usuario al recibir un servicio, como por ejemplo los de tipo financiero, de mantenimiento, de limpieza, entre otros, sin embargo, en la actualidad este término se lo asocia con el contacto directo con el cliente.

Por ejemplo, durante la comercialización de los bienes, el vendedor del producto tiene contacto directo con el cliente, ofreciéndole la atención personal, la cual también es denominada como calidad del servicio, en el caso que el comprador perciba como buena o agradable este tipo de atención.

Esto significa que la calidad del servicio está inmersa en todos los ámbitos de las actividades económicas, sean estas de producción, servicio o comercio, sin embargo, por su naturaleza está más bien orientada en estas dos últimas.

Previo a la descripción de las conceptualizaciones de la calidad del servicio, se realizará una reseña de lo que significa el término calidad y su importancia en el mundo de los negocios, debido a que está inmersa en todas las actividades económicas, sin importar su naturaleza o característica.

2.2.1.2. Calidad.

La calidad es un atributo de las cosas, que la mayoría de los autores consideran que nace con la esencia del ser humano, debido a que desde sus inicios los individuos buscaron por todos los medios, satisfacer sus necesidades y requerimientos, para obtener la máxima satisfacción posible.

De esta manera el ser humano fue evolucionando, inventando objetos y creando servicios intangibles que lograron satisfacer sus necesidades en una determinada época.

La calidad siempre existió pero de manera empírica, porque los individuos controlaban las cosas que creaban y se esmeraban por entregar un producto que satisfaga los requerimientos de los clientes, antes de la revolución industrial, más bien para evitar problemas con ellos mismos, debido a la escasa tecnología y competitividad existente.

Posteriormente a la revolución industrial, el paradigma de los consumidores cambió radicalmente, porque había una mayor cantidad de productos en el mercado y ellos se acercaban a los almacenes que tenían aquellos bienes de su preferencia.

Con el transcurrir del tiempo, la economía de escala fue tomando fuerza en los mercados, la invención del automóvil y de los aviones, así como las guerras mundiales, exigieron productos y servicios de calidad en el mercado, para ser más competitivos, lo que originó que a en el periodo post-guerra después de mediados del siglo XX, se diera importancia a la calidad.

La calidad ya no solo se asignaba al producto sino también al servicio, se crearon normas internacionales asociadas a este ámbito del conocimiento, al cual se lo analizó como una disciplina científica y como un área específica en las organizaciones empresariales, dada la importancia que tiene en la competitividad.

La calidad en la época moderna, permite vender bienes y servicios, garantiza la máxima satisfacción de los consumidores o usuarios y es un sinónimo de competitividad.

2.2.1.3 Concepto de la calidad

La calidad es entonces un término que denota satisfacción por el consumo de un producto o la utilización de un servicio, siendo un área muy importante dentro del crecimiento de la empresa moderna en un mercado determinado.

Fea, U. (2009) expresa que la calidad es “la ejecución de las actividades de forma sistemática, aplicando el sentido común para optimizar los recursos de una actividad, de modo que se maximicen las ventas y/o minimicen los costos.” (p. 21).

Una de las dimensiones más utilizadas en las empresas, para determinar el grado de precisión de la planificación con los resultados obtenidos, es precisamente la calidad, por lo tanto, mientras más se acerque el producto a la planeación realizada por los administradores, entonces, se dice que hubo mayor calidad en el proceso para su transformación.

Velázquez, G (2009) alega que la calidad “es una medida que indica la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades humanas.” (p. 229).

También, la calidad mide el grado de satisfacción percibido por el cliente al consumir o utilizar un producto o un servicio, en este caso, no importa cuán bueno sea el mismo, sino puede colmar las expectativas de los compradores.

Velasco, Juan (2010), expresa que la calidad “es el mecanismo de mayor racionalidad que tiene el ser humano para satisfacer las expectativas de sus clientes en la producción de bienes y servicios.”

Al hacer referencia a esta cita, es necesario destacar que la calidad de un producto no es tan buena, sino puede ser de utilidad para satisfacer las necesidades de los clientes, así por ejemplo, un repuesto para un automotor puede estar fabricado bajo excelentes condiciones de trabajo, con tecnología moderna y personal altamente capacitado, cumpliendo todas las normativas vigentes en esta materia, sin embargo, si al ser ensamblada en el automóvil no engranó en el mismo, entonces no pudo satisfacer las expectativas del demandante, lo que significa que no fue de la calidad esperada en el mercado.

Tejedor Fernández, M (2010) cita a la Sociedad Americana para el Control de la Calidad (ASQC), al definir a la calidad como el “conjunto de aptitudes que tiene un

bien, servicio o proceso para satisfacer las necesidades de los consumidores o usuarios.”

La mayoría de los autores, al referirse a la calidad, ponen hincapié en la satisfacción de las necesidades de los consumidores o usuarios, quienes deben colmar sus expectativas y exigencias para percibir un bien como de calidad aceptable o excelente.

2.2.1.4. Origen de la calidad

La calidad es un atributo, que está asociada a la percepción de quien consume o utiliza un determinado bien o servicio, de satisfacción y bondad.

Por el concepto de la calidad es fácil determinar su origen, porque en toda la historia de la humanidad el hombre siempre tuvo necesidades insatisfechas y para llenar sus expectativas creó un sinnúmero de objetos tangibles e intangibles.

Sin embargo, fue con el nacimiento del comercio que se propagó el término de la calidad, que en la antigüedad fue conocida con otros nombres, como el de satisfacción, agrado, ente otras palabras que denotaban que una persona que compraba algo en el mercado, lo percibía como excelente o muy bueno.

Felgenbaum, Armand (2010), aclara que “el enfoque de la calidad surgió durante la revolución industrial, porque fue allí donde nació el inspector de calidad, sin embargo, fue a inicios del siglo XX cuando se mejoró este aspecto.”

Sin embargo, fue en el mundo empresarial donde en realidad tuvo lugar la evolución de la calidad, porque a raíz de la revolución industrial, las empresas pudieron fabricar una mayor cantidad de bienes y servicios, debido a la aparición de la máquina de vapor y de un incremento en el desarrollo de la tecnología, en los siglos XVIII y XIX.

Desde aquel entonces las empresas se esmeraron por incrementar sus ventas y estimaron que debían aumentar la calidad de sus productos para poder comercializarlos en mayor cantidad en el mercado, sin que se vincule directamente el término satisfacción al de calidad.

Velázquez, G (2009) considera lo siguiente acerca del origen de la calidad empresarial:

La calidad nace desde el origen del ser humano en la faz de la tierra, sin embargo, es en el siglo XX donde adquiere el carácter de disciplina científica, con la presencia del mayordomo de calidad en las empresas de la primera década (1900-1910), luego surge el control estadístico de la calidad en la década de 1950, posteriormente la gestión de calidad total entre 1970-1980, ideado por Toyota, actualmente se tratan los sistemas de la calidad organizacionales.” (p. 229).

Ya en el siglo XX, hubo un cambio paradigmático con relación a la calidad, primero con la aparición del mayordomo o inspector en las plantas de inicios de 1900, luego con la aparición del control estadístico de la calidad durante la segunda guerra mundial.

Sin embargo, fue a partir de mediados del siglo XX, cuando una corriente japonesa liderada por Deming, Ishikawa, Taguchi, entre otros, pudo cambiar el concepto de la calidad, que actualmente es una disciplina científica, un área específica en las empresas, la cual está vinculada directamente a la percepción de satisfacción del cliente.

Precisamente, estos líderes japoneses consideraron que la satisfacción del cliente varía en función directa de la calidad, lo que significa que mientras mayor satisfacción sentía el cliente por un producto o servicio, entonces mayor era la calidad del objeto tangible o intangible que consumía o utilizaba.

Es así como a partir de las décadas de 1970 y 1980 se crearon una serie de normativas para estandarizar los procesos, de manera que pueda medirse la calidad a través de un cuestionario previamente elaborado, el cual hace referencia a las normativas internacionales de la familia ISO, que fueron creadas por la Organización Internacional de la Estandarización, que en inglés significan lo siguiente: International Standardization Organization, por sus siglas ISO.

Las reglas de los negocios cambiaron a partir de la creación de estas leyes, que regulan la calidad en todas las empresas y que buscan que a través de la estandarización, así como del registro de los problemas y de las soluciones dadas a los mismos, se pueda asegurar la maximización del nivel de satisfacción de los clientes, que es el producto final de los sistemas de la calidad.

2.2.1.5. Enfoque en la Calidad.

Como parte del enfoque de la calidad, es necesario destacar el aporte de uno de los precursores del aseguramiento de la calidad, en referencia a Edward Deming, quien fue el creador del ciclo del control de la calidad que lleva su mismo nombre.

Deming (2009) “creó un modelo en el cual la calidad se aseguraba mediante la realización de cuatro actividades cíclicas las cuales son las siguientes: planificar, hacer, controlar y mejorar.”

Acerca del ciclo de Deming, este significa que para obtener la mejora permanente de los procesos, es necesario contar con una planificación previa, que permita evaluar los resultados obtenidos en la fase de control, para poder establecer las acciones correctivas y preventas que puedan lograr ese mejoramiento de manera continua, como se presenta en el siguiente esquema:

Gráfico No. 2
Ciclo de Deming



Fuente: Deming (2009). Gestión de Calidad

Elaborado por: Autor.

La mejora continua de la calidad de un proceso cualquiera, requiere de una planificación previa con indicadores de gestión, la cual se ejecute y pueda ser controlada fácilmente a través de los índices que se hayan planeado al inicio y proponiendo las acciones correctivas y preventivas que sirvan para mejorar de manera permanente el producto o servicio que haya sido procesado.

2.2.2. Calidad del Servicio.

Definido el término de la calidad y conocido su origen, se procede a revisar los principales conceptos de la calidad del servicio que fundamentan la presente investigación.

De acuerdo a lo indicado por Moreno, M. Peris, F. González, T. (2009), se entiende que la calidad “es la respuesta definitiva a las expectativas de los consumidores o usuarios, que dependerá en gran medida a la percepción de los clientes acerca del producto o servicio en referencia.”

Como se manifestó en los conceptos anteriores, la calidad es sinónimo de satisfacción, es decir, que cuando una persona percibe que satisfizo adecuadamente sus necesidades, que con el consumo o utilización del bien o servicio ya las superó, entonces se manifiesta que en efecto, el mismo fue de buena calidad.

Alonso, J. y Provedo, P. (2010), consideran que “la calidad es una metodología sistemática, coherente y participativa, cuyo propósito es perfeccionar los procesos para mejorar las aptitudes y atributos de los productos o servicios, para maximizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores y usuarios.”

La calidad del servicio entonces se refiere a la misma percepción de satisfacción, pero no referida a un bien tangible, sino a un servicio de carácter intangible.

2.2.2.1 Concepto de la calidad del servicio

La calidad del servicio entonces se enfoca en la asociación entre la percepción de satisfacción de los usuarios y la prestación del servicio o la atención que le oferta la empresa.

Camisón, C. Cruz, S. González T. (2011), manifiestan que “se dice que un servicio es de calidad, si los clientes perciben la satisfacción de sus necesidades al consumir o utilizar el bien o servicio.”

La calidad del servicio, está referida entonces a una medida de la satisfacción por la demanda de un servicio o por la atención que le proporcionó un individuo perteneciente a la empresa oferente de un bien o servicio.

Render Barry y Jayzer Hay (2008), consideran que la **calidad del servicio** significa “atender de manera prioritaria a los usuarios, para maximizar la satisfacción de sus expectativas.”

La atención es uno de los factores que denota calidad y está ligada al servicio, esto significa que un producto puede ser de alta calidad, pero si el vendedor o la persona que atiende al cliente, no le garantiza un trato agradable y cordial, puede caerse la

venta, sin que el usuario o consumidor haya podido siquiera probar el artículo o servicio que buscaba.

De allí la importancia del término calidad del servicio, que no sólo significa que el cliente se siente satisfecho por el producto tangible o intangible, sino también por la atención que le proporciona el personal de la empresa oferente del mismo.

2.2.2.2. Características de la calidad del servicio

Así como la calidad del producto tiene sus propias características y dimensiones, también el término de la “calidad del servicio”, lleva implícito las mismas.

Render Barry y Jayzer Hay (2008), consideran que “las características de la calidad de servicio se refieren a la fiabilidad, pronta capacidad de respuesta, cortesía, amabilidad, credibilidad, seguridad, comunicación, comprensión para con las necesidades del cliente.”

Una pronta capacidad de respuesta es vital para que el cliente maximice su nivel de satisfacción, además, la aplicación de las normas de cortesía, la comunicación clara de los beneficios del producto o servicio y la seguridad que le ofrezca el vendedor o personal de la organización que atiende a los clientes, puede garantizar la máxima calidad del servicio.

Actualmente las empresas capacitan a su personal para que puedan atender de la mejor manera a los clientes, en especial en los establecimientos económicos que son visitados con frecuencia por los compradores potenciales de determinados bienes o servicios.

2.2.2.3. Importancia de la calidad del servicio

Conceptualizado el término de la calidad del servicio, se puede manifestar que es muy importante para las empresas contar con talento humano preparado para la

atención del cliente, además que el producto o servicio que se comercialice debe tener las aptitudes necesarias para satisfacer los requerimientos de los usuarios.

Pérez, José (2011), considera que la importancia de la calidad del servicio “está referido a la planificación y los controles que se realicen en los procesos, orientados a la satisfacción de sus clientes.”

Entonces, el término de la calidad de servicio está presente en toda la cadena de suministro, porque los proveedores deben atender con mecanismos apropiados a las empresas que le solicitan sus requerimientos, luego después de transformado el producto o servicio, ahora la organización es quien tiene que atender adecuadamente a sus clientes, ya sean los canales de comerciales o los consumidores finales.

Moreno, M.; Peris, F. y González, T. (2009), consideran que la calidad del servicio es muy importante “porque está referida directamente a la satisfacción de las necesidades de los clientes, para lo cual se requiere minimizar los defectos en los productos y servicios, minimización del despilfarro de tiempo y recursos, entre otros aspectos.”

La calidad del servicio incrementa las ventas, aumenta la competitividad de la compañía y maximiza la satisfacción de las necesidades de los clientes, ello quiere decir, que asegura el mantenimiento de las buenas relaciones con los usuarios.

2.2.3. Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio

La Gestión de la Calidad del Servicio es una de las áreas más importantes en el área del aseguramiento de la calidad, porque en ella también se ha referencia a las normativas internacionales de la calidad ISO 9001, referente al numeral 7.1 Producción del servicio.

Los modelos de la gestión de la calidad del servicio son de amplio uso por los administradores, debido a que el área de los sistemas de la calidad tiene conexiones directas con la planta de producción y con las áreas administrativas.

En los siguientes sub-numerales se realiza la descripción de las principales conceptualizaciones y criterios de reconocidos administradores acerca de los modelos de gestión de la calidad del servicio.

2.2.3.1. Concepto de Modelo de Gestión

Los modelos de gestión son esquemas gráficos que identifican lo que quieren los gerentes para propiciar la consecución de los objetivos organizacionales, de una manera simple, sencilla, clara y concreta.

Alonso, J. y Provedo, P. (2010), consideran que un modelo no es más que “la representación esquemática de un sistema cuyo propósito consiste en ayudar a explicar el mejoramiento del mismo.”

La gestión en cambio, es un término que tiene asociación directa con la administración, es decir, con la planificación, ejecución y control o evaluación de las actividades organizacionales, para promover la mejora continua del sistema de la calidad y generar productos y/o servicios con valor añadido.

Los modelos de gestión son representaciones sencillas que plasman la forma en que se conducirán todos los miembros de la organización para alcanzar los objetivos y metas empresariales, que están enfocados directamente en satisfacer las necesidades de los clientes.

A continuación se describirán los principales conceptos de los modelos de la calidad del servicio.

2.2.3.2. Modelo de la calidad del servicio

Descrito el significado del modelo de gestión, se describe las principales definiciones del modelo de la calidad del servicio que será utilizado como parte de la estrategia que propone el autor para cumplir con los objetivos de la investigación.

El modelo de la calidad del servicio está formado por los mismos componentes o funciones de los modelos administrativos, es decir, considera la planificación, ejecución, evaluación y la propuesta de acciones correctivas y preventivas como un ciclo que debe repetirse continuamente para alcanzar la excelencia.

La calidad del servicio provee de insumos, información y recursos, que son adquiridos a través de proveedores confiables, para luego ser procesados y transformados en productos o servicios que son comercializados en un mercado determinado, el cual tiene un impacto en la satisfacción de los clientes.

Además, se debe considerar que la calidad es una dimensión cuantitativa, que explicita la información de la satisfacción de los clientes en cantidades numéricas y porcentuales, entre las cuales se pueden establecer comparaciones entre periodos, áreas y segmentos de mercado, para determinar el nivel de percepción de satisfacción de los usuarios.

La disciplina de los sistemas de la calidad incluye varias metodologías de gran relevancia para la consecución de los objetivos organizacionales, en referencia a la escala SERVQUAL, que no es otra cosa que un método para otorgar una calificación numérica a los diferentes elementos del servicio al cliente.

Ruiz-Olalla, C. (2011), considera que “un modelo de calidad del servicio es una representación simplificada que evidencia la realidad de la situación actual de la competitividad empresarial, la cual considera prioritaria el criterio del cliente acerca del servicio que ofrece la organización.”

Al respecto de esta cita, se mezcla el concepto de los modelos de gestión y de la calidad del servicio, es decir, por un lado la representación esquemática está relacionada con el quehacer de los proyectos, mientras que la calidad del servicio está asociada a la satisfacción que perciben los usuarios.

Ruiz-Olalla, C. (2011), prosigue considerando que el modelo de gestión que tiene mayor asociación con los sistemas de la calidad del servicio, “es el de Parasuraman, Zeithaml y Berry”, el cual distingue entre dos aspectos bien diferenciados que se interrelacionan entre sí: “la primera hace referencia a la opinión de los clientes acerca de la calidad de los servicios recibidos y la segunda menciona la calidad al interior de la organización la cual tiene un impacto en el mercado.”

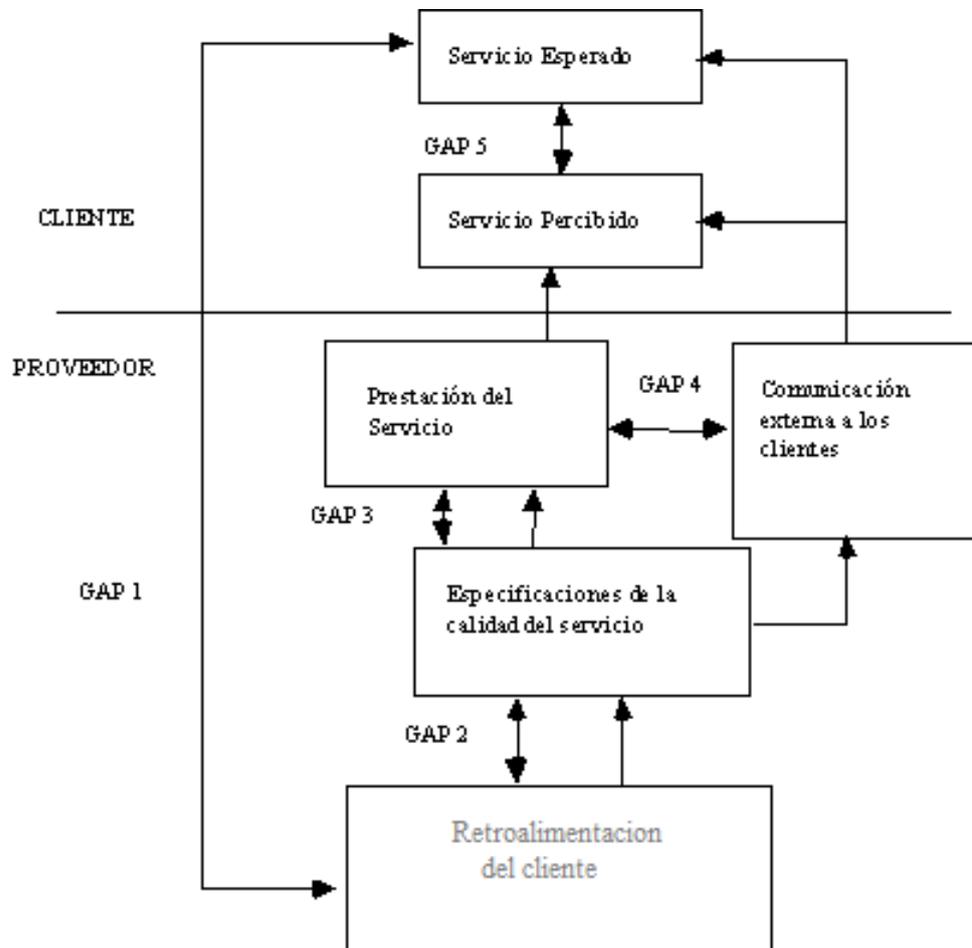
En efecto, la calidad del producto o servicio tiene un impacto positivo o negativo en el mercado donde se moviliza el mismo, debido a que el propósito de la empresa es llevar estos bienes o servicios hacia el cliente.

No obstante, la atención al cliente influye para que los productos o servicios puedan llegar a los clientes, porque de nada servirán todos los esfuerzos de la empresa por asegurar la calidad en todos sus procesos administrativos y operativos o de comercialización, si un bien o servicio no se puede vender por un déficit en la atención del cliente.

En el siguiente esquema se presenta el modelo de gestión de la calidad del servicio, ideado por Parasuraman, Zeithaml y Berry:

Gráfico No. 3

Modelo de Gestión de Parasuraman, Zeithamly Berry



Fuente: Ruiz-Olalla, C. (2011), Gestión de la calidad del servicio.

Elaborado por: Autor.

Como se puede apreciar en el esquema planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, internamente la empresa establece unos parámetros para medir la calidad del servicio y asegurar que los procesos sean óptimos en todas sus etapas, no obstante posterior a la venta, se observa la retroalimentación de los clientes, quienes definen su percepción por el servicio, procediendo el modelo a comparar entre lo que esperaba el cliente y lo que percibió, de manera que se obtiene el indicador más importante para calificar la calidad del servicio.

Ruiz-Olalla, C. (2011), expresa que el modelo analiza las discrepancias (gaps) que perciben los clientes (gap 5), o bien producirse durante el proceso interno o con las compañías proveedoras de los servicios (gaps del 1 al 4), para lo cual denota con las siguientes significados a cada uno de ellos:

- Gap 1: indica la discrepancia entre las expectativas de los clientes sobre un servicio concreto y las percepciones o creencias que se forman los directivos sobre lo que espera el consumidor de ese servicio.
- Gap 2: mide la diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.
- Gap 3: calcula la diferencia entre las especificaciones o normas de calidad del servicio y la prestación del mismo.
- Gap 4: mide la discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.
- Todas las deficiencias mencionadas hacen que el servicio suministrado por la organización no cubra las expectativas que los clientes tenían puestas en él, produciéndose el gap 5:
- $GAP 5 = f(GAP 1, GAP 2, GAP 3, GAP 4)$
- Gap 5: mide la diferencia entre el servicio esperado y el servicio percibido, determinando a través de dicha magnitud el nivel de calidad alcanzado. La forma de reducir esta diferencia es controlando y disminuyendo todas las demás”.

El GAP es entonces una dimensión que mide la calidad del servicio tanto en lo interno como en lo externo, en el primer caso se consideran los GAP del 1 al 4 y en el segundo caso, el GAP 5, que es el más importante porque se refiere a la percepción de satisfacción del cliente.

Acerca del GAP 5, para medir esta dimensión se requiere de una escala que se ha denominado SERVQUAL o escala de medición de la calidad del servicio.

Además de la escala SERVQUAL, también se utiliza otro concepto que está referido a la Administración de las Relaciones con los Clientes, que ha sido denominado con las siglas de CRM.

Swift, Ronald (2010) considera que la “Administración de las Relaciones con los Clientes (CRM) permite determinar la conducta del cliente e influir en su comportamiento mediante una comunicación congruente, para maximizar su grado de captación, lealtad, retención y rentabilidad.”

El CRM es una metodología que está vinculada directamente al modelo de gestión de la calidad del servicio, porque pretende maximizar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio.

2.2.3.3. Escala Multidimensional SERVQUAL

La calidad de servicio es medible a través de la aplicación del método cuantitativo, donde las variables cualitativas pasen a convertirse en cantidades numéricas y porcentuales, a través de una escala de conversión.

A su vez, esta escala depende del criterio que tome el autor para proceder a la medición de la calidad del servicio, donde se puede calificar los aspectos positivos y negativos, desde 0 a 5, 0 al 10, 0 al 100, entre otros, considerando que cada parámetro que forma parte de la escala, debe ser calificado bajo las mismas estimaciones.

La escala multidimensional SERVQUAL está asociada directamente al modelo de gestión de la calidad del servicio (GAP) debido a que satisface el GAP 5, que corresponde precisamente al criterio del usuario acerca de lo que percibe y siente cuando utiliza el servicio que propicia un grado de satisfacción totalmente medible.

De acuerdo a Castillo Morales, Eduardo (2009) el origen de la escala multidimensional SERVQUAL data de 1988 y “fue creada por Valerie Zeithaml, Parasuraman y Leonard Berry, quienes tuvieron el apoyo del Marketing Science

Institute, el cual fue mejorado por MichelsenConsulting y el Instituto Latinoamericano de Calidad del Servicio en América Latina en 1992.”

La escala multidimensional SERVQUAL también es avalada por la Organización Internacional de la Estandarización (ISO) que ha creado las normas internacionales de la calidad de la familia ISO 9001, las cuales son observadas a través de un checklist y cuantificadas mediante una escala de valoración.

Castillo Morales, Eduardo (2009) “es una herramienta utilizada para la medición de la calidad del servicio, que establece la comparación entre las expectativas de los usuarios y las percepciones que experimentan por el servicio recibido.” (Pág. 1).

La escala multidimensional en referencia, que satisface los requerimientos del modelo de gestión de la calidad del servicio (GAP), puede constituir una medida para cuantificar la calidad del servicio y determinar la brecha que existe entre lo que percibe y lo que espera el usuario, cuyo resultado debe ser de gran utilidad en el proceso de toma de decisiones, para aplicar las acciones correctivas y/o preventivas que mejoran estos indicadores externos.

Para la aplicación de la escala SERVQUAL, se consideran esenciales las cinco dimensiones utilizadas para la medición de la calidad de los servicios, que son descritas por Castillo Morales Eduardo (2009), como prosigue a continuación:

- “Confiabledad, entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
- Responsabilidad, como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.
- Seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.
- Empatía, la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.

- Bienes materiales o tangibles, relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos”. (Pág. 3).

Los componentes más importantes de la escala SERVQUAL que deben ser medidos para satisfacer el modelo de gestión en análisis, se refieren a la confiabilidad, seguridad, cortesía, actitud y la apariencia de las instalaciones, atributos los cuales manifiestan una calificación de la calidad del servicio, que permite medir la percepción de satisfacción de los clientes y compararlo con lo que esperaban del servicio cuando lo contrataron.

2.2.4. Satisfacción al Cliente

El tratado de los sistemas de la calidad incluye el estudio del nivel de satisfacción de los clientes, debido a que el principal objeto de la primera variable en mención es alcanzar la segunda.

Esto significa que los sistemas de la calidad aplican metodologías que garanticen la maximización del nivel de satisfacción del cliente por el servicio o la atención recibida.

2.2.4.1 Concepto

La satisfacción es un término que denota que se ha podido saciar una necesidad o un requerimiento de manera adecuada, de manera que el individuo tenía una percepción distinta previa y posterior al consumo de un producto o servicio.

La satisfacción del cliente es posible conseguir cuando una organización empresarial procesa productos o servicios de calidad, los cuales son comercializados con una atención esmerada.

Al respecto Drake (2009), manifiesta que “el Servicio al Cliente es el conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas entre sí, donde un oferente asegura un nivel de satisfacción adecuado a los clientes perteneciente a un segmento del mercado.”

La satisfacción del cliente es entonces el fin de los sistemas de la calidad, para lo cual se debe disponer de un sistema de retroalimentación apropiado que asegure el cumplimiento de los requisitos para conseguir los objetivos y metas empresariales.

Cohen (2009), señala que “el Servicio al Cliente es “una forma de hacer las cosas” para satisfacer los requisitos de los clientes internos y externos.”

Como se puede apreciar, los sistemas de calidad llevan implícito la satisfacción de los requisitos de los clientes, el cual de acuerdo a las normas internacionales de la calidad ISO 9001, son la principal misión y razón de ser de las empresas, por las cuales se crean, se mantienen y desarrollan.

2.2.4.2. Importancia

Los sistemas de la calidad deben enfocar todo su esfuerzo hacia el cliente, lo que significa que se debe descubrir las necesidades insatisfechas que tienen los usuarios en un segmento específico del mercado donde actúa la organización.

Para el efecto, las empresas deben implementar sistemas eficientes de retroalimentación o Feedback en inglés, para determinar no sólo los gustos y necesidades de los consumidores, sino también los cambios de tendencia que se suscitan en un mercado determinado, debido a ciertas variables tecnológicas, económicas, políticas o sociales que predominen en un mercado.

Carranza, (2011), considera que “la satisfacción del cliente tiene asociación plena con el juicio de la calidad en la atención, porque informa sobre el éxito de la empresa que suministre los valores y expectativas de los clientes.”

Es muy difícil conocer cuándo el cliente se sintió realmente satisfecho, algunas empresas estimaban que la repetición de una venta a un cliente determinado, era sinónimo de que se estaba aplicando una buena calidad al producto o servicio, por lo que consideraban que no era necesario conocer más al respecto.

No obstante, en la actualidad se conoce que si bien es cierto, que la repetición de una venta puede ser un indicio de lealtad, no se conoce cuán satisfecho está este individuo con la compra, porque puede volver a comprar un producto o servicio porque lo considera barato, más no porque satisfaga plenamente sus necesidades, de allí la importancia de la retroalimentación.

También se debe poner énfasis en la relevancia de la escala SERVQUAL para satisfacer las necesidades de retroalimentación de los clientes, para conocer su real nivel de satisfacción, medirlo con las técnicas apropiadas y poder aplicar las acciones correctivas y/o preventivas más eficientes, para aumentar la competitividad de las empresas y maximizar el grado de satisfacción de los usuarios.

2.3. Marco Legal.

La legislación nacional establece normativas que sustentan la presente investigación correspondiente a los modelos de gestión, la calidad del servicio de limpieza de establecimientos educativos y la satisfacción de los clientes.

Se toma como referencia para la fundamentación legal, las normas de la Constitución de la República del Ecuador, la Ley orgánica de educación intercultural en el artículo No. 2 referente a los principios de la actividad educativa, numeral w concerniente a la Calidad y calidez indicando que se debe promover las condiciones adecuadas de respeto, tolerancia y afecta que generan un clima escolar propicio, además en el artículo No. 3, Fines de la educación literal m, perteneciente a la protección y el apoyo a los estudiantes, fomentando sus capacidades, derechos y mecanismos y las normativas internacionales de la calidad ISO 9001, como se describe en los siguientes sub-numerales.

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

La Carta Magna que rige a los ecuatorianos en materia jurídica, establece en el Art. 275, las normas relacionadas con el Régimen de Desarrollo que está relacionada con el objetivo No. 10 del Plan Nacional del Buen Vivir, el cual asegura que el Estado promoverá el fortalecimiento de la microempresa, a través de políticas que inciden en su rápido crecimiento para bienestar de los clientes, de los colaboradores, de la propia organización y de la sociedad en general.

En el Art. 347 de la Constitución, en el numeral 1, establece como responsabilidad del Estado, el fortalecimiento de la educación pública, asegurando la mejora continua de la calidad, a través del mantenimiento de una infraestructura que garantice la comodidad y seguridad para potenciar las capacidades de los estudiantes y facilitar el trabajo del personal docente.

2.3.2. Plan Nacional del Buen Vivir

La presente investigación se sustenta en tres objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir, en referencia a los objetivos No. 3, No. 4 y No. 10, como se observará en los tres siguientes párrafos.

El objetivo No. 10 del buen vivir, considera que el Estado está empeñado en la transformación de la matriz productiva, para lo cual ofrece el apoyo total a los microempresarios y pequeños empresarios, precepto en el cual se sustenta la presente investigación.

El objetivo No. 4 del buen vivir se refiere al potenciamiento de las capacidades de los estudiantes, para lo cual es necesario que el Estado mantenga una buena infraestructura, bien mantenida y conservada, para lo cual los Distritos contrataron los servicios de SYRY, quien está en la obligación de ofertar una óptima limpieza y conservación de los establecimientos educativos que forman parte del contrato.

El objetivo No. 3 del buen vivir garantiza el mejoramiento de la calidad de vida de la población, lo cual a su vez está relacionado con el cumplimiento de los objetivos No. 4 y No. 10.

2.3.3. Normas de Calidad ISO 9001

Las normas de calidad ISO 9001 también fundamentan la presente investigación, seleccionándose a los bloques 5 y 8 como los de mayor gravitación en el desarrollo del estudio.

El numeral 5.2 se refiere al enfoque al cliente, que está relacionado con la actividad de la empresa SYRY, en cuyas actividades debe satisfacer los requisitos de las partes interesadas, que no solo es la Dirección Distrital que los contrató, sino también la comunidad educativa que estudia en los planteles citados en el contrato, junto con sus padres de familia o representantes legales, así como el personal docente y las autoridades.

El bloque 8 de la norma ISO 9001 se refiere al seguimiento y medición, constando en el numeral 8.2 el seguimiento y medición de los procesos, del producto, de la satisfacción del cliente, mediante una auditoría interna, numerales que formarán parte del análisis en el desarrollo de la investigación de campo.

El numeral 8.4 corresponde al análisis de datos obtenidos de las actividades de seguimiento y medición, mientras que el numeral 8.5 se refiere a la mejora continua, donde también se toma como fundamento las acciones correctivas y preventivas.

2.4. Marco Conceptual.

Escala SERVQUAL. – Castillo Morales, Eduardo (2008) considera que esta se trata de una herramienta para “la medición de la calidad del servicio la cual sugiere que la comparación entre las expectativas generales de los clientes y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio, y la brecha existente entre ambas y indicador para mejorar.”

Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio (GAP). –Ruiz-Olalla, C. (2011) manifiesta que este modelo no es más que “una representación simplificada de la realidad, que toma en consideración aquellos elementos básicos capaces por sí solos de explicar convenientemente el nivel de calidad alcanzado por una organización desde el punto de vista de sus clientes.”

Satisfacción del Cliente. – Según Carranza, (2007) puede verse en juicio de la calidad o bondad de la atención y es fundamental porque informa sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas.

Servicio al Cliente. – Según Drake (2008) se refiere al “conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.”

2.5. Marco Contextual.

SYRY representa las siglas de su propietaria, la Sra. Shirley Yomayra Ruiz Yari, empresa que fue fundada en el año 2013, identificada con el RUC No. 0921970083001, siendo su actividad principal la oferta del servicio de limpieza de edificios.

Actualmente la empresa funciona en la provincia del Guayas, en la ciudad de Guayaquil, en la parroquia urbana Chongón, ubicada en la Urbanización Urbaquil, Mz. 454, Solar 7, encontrándose identificada con el “CIU 7493.01 referente a las actividades de limpieza de edificios y establecimientos económicos.”

La estructura organizacional de la empresa es de tipo plana, conformada por 13 colaboradores incluida la Gerente o propietaria de la empresa SYRY.

En el área operativa laboran un Supervisor y 9 Conserjes u operadores, que efectúan el servicio de limpieza a los 8 planteles y una Zona Distrital que forman del contrato público entre las mencionadas Zonas de Chongón y la empresa SYRY.

Los trabajadores restantes pertenecen la Gerente propietaria al área directiva, mientras que los tres restantes realizan actividades administrativas, entre ellos el Contador y la Secretaria.

Los planteles educativos en los cuales la empresa SYRY ejecuta el servicio de limpieza de edificios, se encuentran ubicados a lo largo de la vía a la Costa en la parroquia urbana de Chongón, los cuales son los siguientes:

Cuadro No. 1
Población de escuelas

No.	Institución Educativa	Paralelos	Cantidad de estudiantes
1.	Nueva Esperanza	8	200
2.	Libertador Simón Bolívar	10	500
3.	12 de Octubre	10	500
4.	Luis Enrique	15	700
5.	Mariana Rodas	10	500
6.	Logos	8	300
7.	Chongón	8	300
8.	Nuevos Horizontes	10	500

Fuente: Establecimientos educativos ubicados en los distritos No. 5, No. 8 y No. 10

Elaborado por: Autor.

Los establecimientos educativos ubicados en los distritos No. 5, 8 y 10 suman 3.600 estudiantes y serán objeto del estudio.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO.

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. Investigación con enfoque cualitativo y cuantitativo.

La presente investigación tiene un enfoque cuali – cuantitativo, debido a que se aplican encuestas a los docentes y padres de familia de los niños de los establecimientos educativos ubicados en los distritos No. 5, No. 8 y No. 10 ubicados en la parroquia urbana Ximena y en la parroquia Chongón, así como al personal de la empresa SYRY y entrevistas a los directores de las escuelas, estos resultados deben ser representados de forma porcentual, lo que permitió realizar la verificación de la hipótesis.

3.1.2. Investigación Descriptiva.

Mediante la investigación descriptiva se detalla las características de una población y de la problemática referente a la falta de un proceso adecuado para la medición y control de la calidad del servicio de limpieza de los establecimientos educativos de la parroquia Chongón, por este motivo no se conoce el motivo de la insatisfacción de los usuarios del servicio.

3.1.3. Investigación documental.

Es de tipo documental porque se ha indagado en libros, enciclopedias, revistas, informes y documentos para sustentar de formar conceptual las variables de la investigación referentes a modelo de gestión de la calidad del servicio, la Escala Multidimensional SERVQUAL y el servicio al cliente.

3.1.4. Investigación de Campo.

Se utilizó la investigación de campo para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de limpieza de los establecimientos de instrucción general básica que lleva a cabo la empresa SYRY.

3.2. Tipo de método

3.2.1. Método Deductivo.

El método deductivo permite realizar el análisis de información, partiendo de lo general a lo particular, partiendo de la problemática referente a los procesos inadecuados para la medición de la calidad del servicio de limpieza de los establecimientos educativos, la falta de un modelo de gestión que permita propiciar el mejoramiento de la calidad del servicio.

3.2.2. Método Inductivo.

El método inductivo se emplea como un instrumento de trabajo, que permite analizar información partiendo de lo particular a lo general, por lo tanto se aplica en la investigación para tomar los resultados de las encuestas y entrevistas aplicadas para generalizarlo en conclusiones del estudio.

3.3. Fuentes

Las fuentes del presente estudio son los resultados obtenidos mediante la recolección de información, utilizando la técnica de la encuesta y entrevista, mientras que la fuente secundaria utilizada se considera a los libros que se consultaron para realizar las conceptualizaciones teóricas.

3.4. Población y muestra

La empresa SYRY firmó contratos públicos para proporcionar los servicios de limpieza de los establecimientos educativos ubicados en los distritos ubicados en la parroquia urbana Ximena y en la parroquia Chongón del cantón Guayaquil, respectivamente, que totalizan 8 escuelas.

Cuadro No. 2
Población

Código	Población	Cantidad	Técnica
1	Personal de la empresa SYRY	14	Encuesta
2	Director del plantel	8	Entrevista
3	Docentes (8 en cada escuela)	64	Encuesta
3	Padres de familia	3.600	Encuesta
	Total Población 3	3.664	

Fuente: Establecimientos educativos ubicados en los distritos No. 5, No. 8 y No. 10

Elaborado por: Autor.

Debido a que la población de padres de familia supera los 100 elementos es necesario aplicar la fórmula de la muestra:

$$n = \frac{PQN}{(N - 1) \frac{e^2}{z^2} + PQ}$$

Donde la simbología de la ecuación, representa los siguientes parámetros:

- n = Tamaño de la muestra
- P = probabilidad de éxito = 0,5
- Q = 1 – P = 0,5
- PQ = constante de la varianza poblacional (0,25)
- N = tamaño de la población = 3.664 miembros de la comunidad educativa (3.600 padres de familia y 64 docentes)

- e = error máximo admisible (al 5%).
- Z = Coeficiente de corrección del error (1,96).

$$n = \frac{PQN}{(N - 1) \frac{e^2}{Z^2} + PQ}$$

$$n = \frac{(0,25)(3664)}{(3.664 - 1) \frac{(0,05)^2}{(1,96)^2} + 0,25}$$

$$n = \frac{916}{(3,663) \frac{0,0025}{3,8416} + 0,25}$$

$$n = \frac{916}{2,59}$$

$$n = 355,47 = 355 \text{ encuestas}$$

La muestra de la investigación es igual a 355 encuestas dirigidas a los miembros de la comunidad educativa de padres de familia y docentes, así como 14 encuestas a los trabajadores de SYRY y entrevistas a los directivos de estos planteles.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Investigación

Las técnicas de la investigación utilizadas en la presente investigación son las siguientes: (Ver **Anexo No. 1, No. 2 y No. 3**).

3.5.1. Encuestas

La técnica de la encuesta se aplica a los padres de familia y docentes de los establecimientos educativos que solicitaron el servicio de mantenimiento y limpieza de estas entidades escolares, para conocer el nivel de insatisfacción del usuario del servicio, ya que se han presentado quejas por las fallas en la limpieza en las instituciones, situación que si no mejora, la empresa puede perder contratos y restaría su competitividad en el mercado, así como al personal de SYRY.

3.5.2. Entrevistas

La entrevista se aplicó a los directores de las escuelas, para conocer las limitaciones de la empresa al ofrecer los servicios de limpieza de establecimientos educativos, que ha generado procesos inadecuados para la medición de la calidad del servicio, la falta de un modelo de gestión adecuado para propiciar el mejoramiento, con estos resultados se puede aplicar la retroalimentación del usuarios del servicio.

3.5.3. Instrumento para la aplicación de técnicas

Se utilizó como instrumento de la investigación un cuestionario de preguntas cerradas, para conocer el criterio de los docentes y padres de familia respecto a las causas de la problemática de las limitaciones de la empresa SYRY para determinar la calidad del servicio de limpieza de establecimientos públicos.

3.6. Procesamiento de la información

El primer paso a realizar fue enviar una carta de autorización a los centros educativos y a la empresa SYRY para aplicar las encuestas y entrevistas a los involucrados en la

investigación, además de convocar a los padres de familia para que puedan emitir sus criterios, luego de aplicar las técnicas de recolección de datos se realizó los siguientes pasos:

- Recopilación y clasificación de resultados de encuestas y entrevistas.
- Ingreso de los resultados al Programa Microsoft Excel.
- Obtención de cuadros y gráficos de los resultados de cada pregunta.
- Análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

4.1. Análisis e interpretación de los resultados

Diseñado el cuestionario de la encuesta se procedió a coordinar las actividades previas a la realización de la investigación de campo, para el efecto, se solicitó la autorización de los directivos de la empresa SYRY y de los planteles educativos clientes de esta entidad, donde se llevó a cabo la recolección de la información.

Una de las dificultades que se experimentó al realizar la encuesta, fue que se tuvo que acudir a varios planteles ubicados en diferentes direcciones del sector de la vía a la Costa de la parroquia urbana Chongón de la ciudad de Guayaquil, lo que causó la inversión de una mayor cantidad de tiempo y recursos para el autor.

Debido a lo trabajoso de acudir a cada escuela realizando una citación a los padres de familia, se tomó la decisión de acudir a los planteles durante la hora de ingreso de los estudiantes al plantel, para abordar a sus representantes legales a quienes se procedió a realizar la encuesta de manera aleatoria.

4.1.1. Resultados de encuesta aplicada a comunidad educativa de padres y docentes de planteles clientes de la empresa SYRY

En el siguiente numeral se realiza el análisis e interpretación de los resultados:

Datos:

Cuadro No. 3

Datos

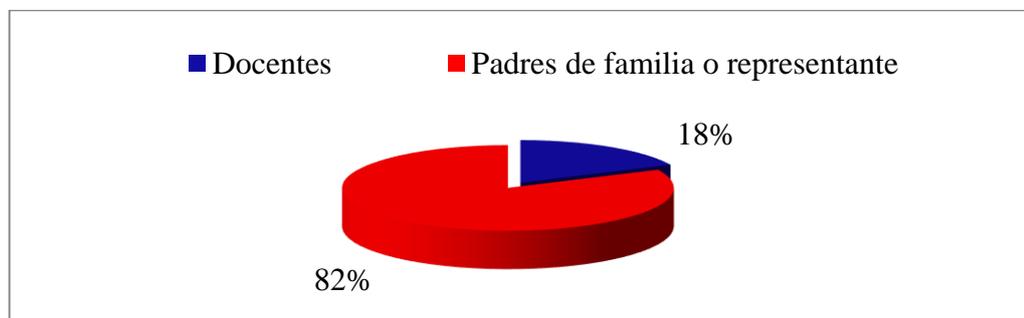
Descripción	Frecuencia	%
Docentes	64	18%
Padres de familia o representante	291	82%
Total	355	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad educativa de los planteles educativos clientes de SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Gráfico No. 4

Datos



Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad educativa de los planteles educativos clientes de SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

La población seleccionada para la investigación, son los docentes (18%) y padres de familia (82%), quienes serán encuestados para conocer sobre la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de los establecimientos públicos en la empresa SYRY de la parroquia Chongón del cantón Guayaquil, provincia del Guayas y determinar la necesidad de un modelo de gestión SERVQUAL.

1) En su criterio ¿La limpieza del plantel contribuye a fortalecer la calidad de los procesos del área educativa?

Cuadro No. 4

La limpieza contribuye a fortalecer la calidad del área educativa

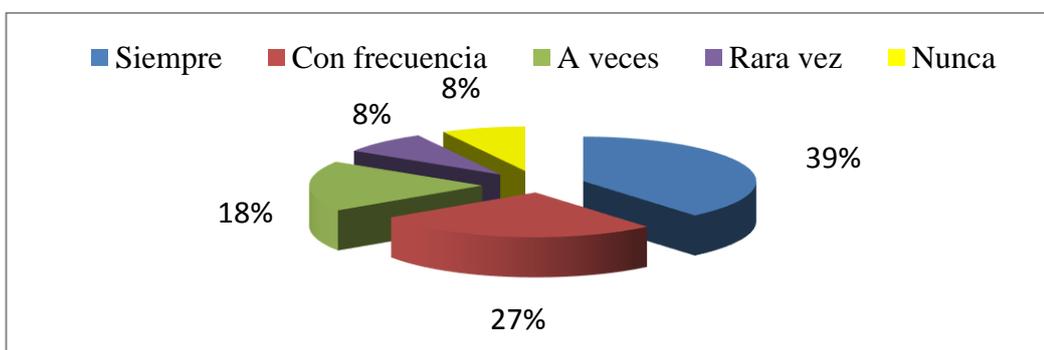
Descripción	Frecuencia	%
Siempre	138	39%
Con frecuencia	95	27%
A veces	65	18%
Rara vez	29	8%
Nunca	28	8%
Total	355	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad educativa de los planteles educativos clientes de SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Gráfico No. 5

La limpieza contribuye a fortalecer la calidad del área educativa



Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad educativa de los planteles educativos clientes de SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Con relación a la contribución de la limpieza para fortalecer la calidad de los procesos del área educativa, el 39% considera que siempre tiene influencia, el 27% indica que fortalece con frecuencia, el 18% a veces, el 8% indica que rara vez y el 8% manifiesta que no fortalece la calidad del área administrativa. En los planteles educativos es muy importante la limpieza porque contribuye a crear un ambiente saludable, estable y propicio para favorecer el proceso de enseñanza – aprendizaje y mejorar la calidad del área educativa.

2) En su criterio ¿Son amables en el trato los conserjes que realizan la limpieza de las diferentes áreas del plantel?

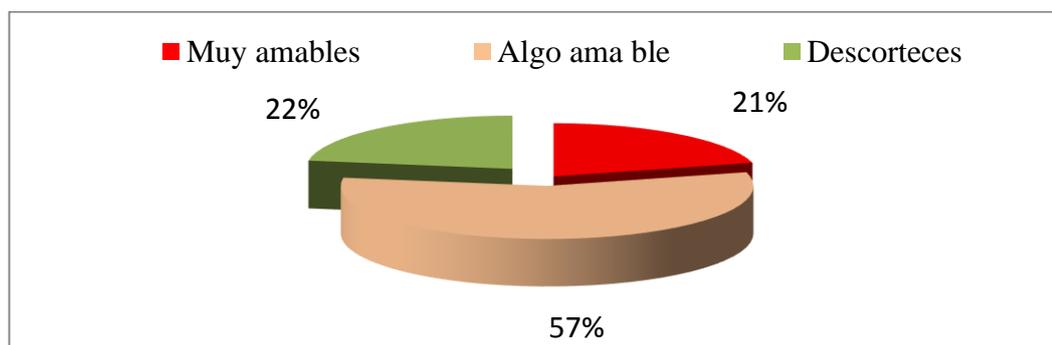
Cuadro No. 5
Conserjes amables en el trato

Descripción	Frecuencia	%
Muy amables	74	21%
Algo amable	201	57%
Descorteces	80	23%
Total	355	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad educativa de los planteles educativos clientes de SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Gráfico No. 6
Conserjes amables en el trato



Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad educativa de los planteles educativos clientes de SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Con relación al trato de los conserjes que realizan la limpieza de las diferentes áreas del plantel, el 57% indica que son algo amables, el 22% señala que son descorteces y el 21% considera que son muy amables. De acuerdo al criterio de los involucrados en la presente investigación los conserjes con que actualmente cuenta los establecimientos educativos son algo amables, por lo tanto no tienen un buen trato con los estudiantes, padres de familia y estudiantes de las instituciones.

3) ¿Ha tenido discusiones con los conserjes que realizan la limpieza de las diferentes áreas del plantel?

Cuadro No. 6

Ha tenido discusiones con los consejeros de limpieza del plantel

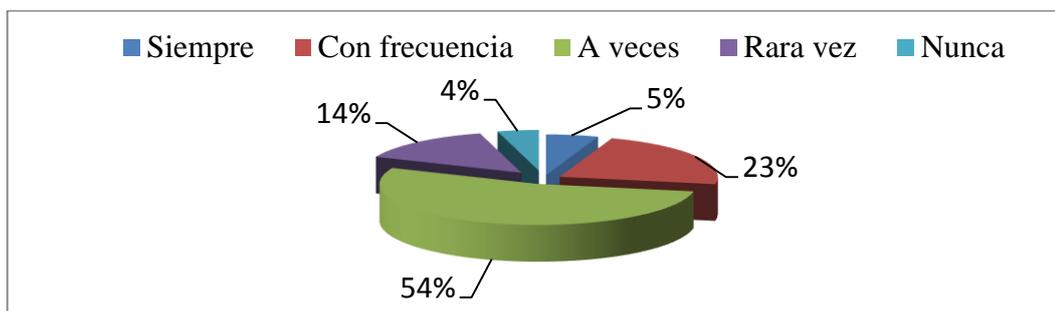
Descripción	Frecuencia	%
Siempre	19	5%
Con frecuencia	80	23%
A veces	190	54%
Rara vez	51	14%
Nunca	15	4%
Total	355	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad educativa de los planteles educativos clientes de SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Gráfico No. 7

Ha tenido discusiones con los consejeros de limpieza del plantel



Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad educativa de los planteles educativos clientes de SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

El 54% a veces ha tenido discusiones con los conserjes que realizan la limpieza de las áreas del plantel, el 23% con frecuencia, el 14% rara vez ha discutido, el 5% siempre ha tenido ese tipo de tropiezos y el 4% nunca ha discutido. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que la comunidad educativa ha tenido varios problemas con los conserjes, esto se debe a que han existido reclamos por la limpieza y estos han respondido de forma grosera, por este motivo es necesario que se implemente un modelo de gestión SERVQUAL que permite facilitar la medición de la calidad del servicio.

4) ¿Con qué frecuencia faltan al plantel los conserjes?

Cuadro No. 7

Faltan al plantel los consejeros de limpieza

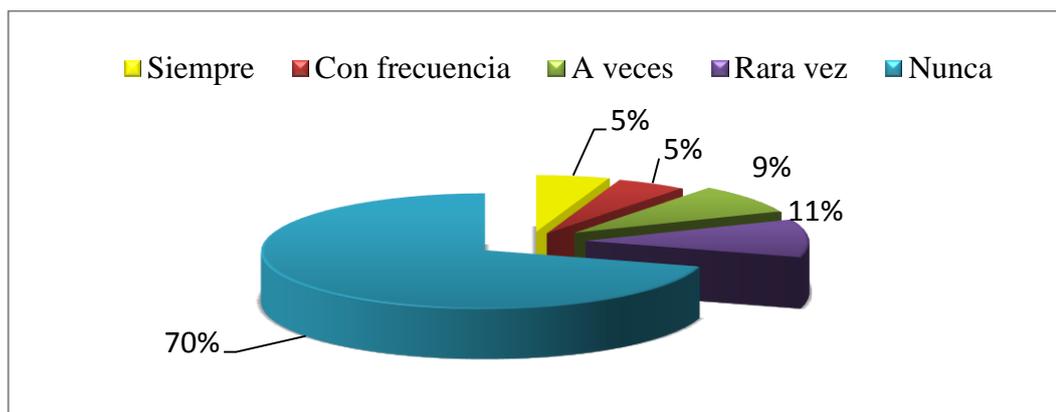
Descripción	Frecuencia	%
Siempre	19	5%
Con frecuencia	18	5%
A veces	30	8%
Rara vez	38	11%
Nunca	250	70%
Total	355	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad educativa de los planteles educativos clientes de SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Gráfico No. 8

Faltan al plantel los consejeros de limpieza



Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad educativa de los planteles educativos clientes de SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Con relación a la frecuencia de faltas de los conserjes, el 70% indica que nunca faltan, el 11% rara vez, el 9% a veces, el 5% señala que faltan con frecuencia y el 5% manifiesta que siempre faltan. Los resultados evidencian que se han presentado problemas por la falta de asistencia de los conserjes lo que ha influido de manera negativa en el proceso de limpieza ocasionando malestar e insatisfacción por la falta de un modelo de gestión que propicie el mejoramiento de la calidad del servicio.

5) En su criterio ¿son puntuales en la asistencia los conserjes que realizan la limpieza de las diferentes áreas del plantel?

Cuadro No. 8

Son puntuales los consejeros de limpieza

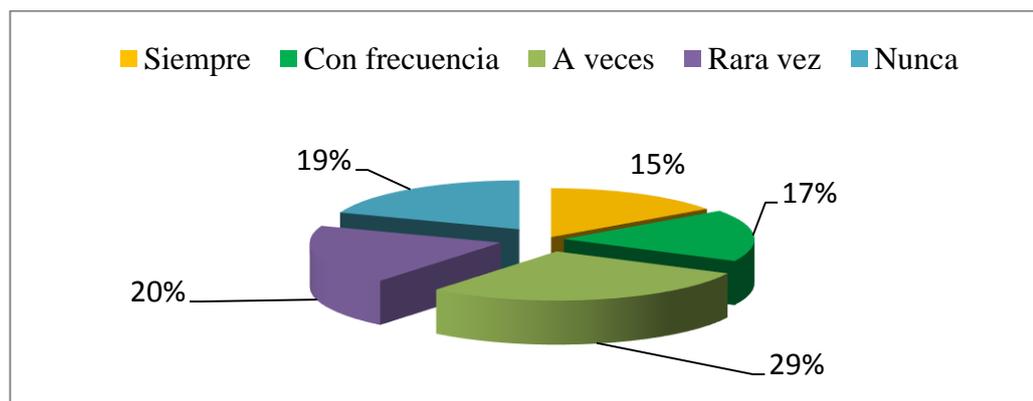
Descripción	Frecuencia	%
Siempre	54	15%
Con frecuencia	61	17%
A veces	101	28%
Rara vez	70	20%
Nunca	69	19%
Total	355	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad educativa de los planteles educativos clientes de SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Gráfico No. 9

Son puntuales los consejeros de limpieza



Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad educativa de los planteles educativos clientes de SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

El 29% indica que a veces son puntuales en la asistencia los conserjes, el 20% rara vez, el 19% señala que nunca son puntuales, el 17% son puntuales con frecuencia y el 15% indica que los conserjes siempre son puntuales. Los resultados evidencian que los conserjes a veces son puntuales, por lo tanto existe un nivel de insatisfacción entre los miembros de la comunidad educativa, por lo tanto la calidad del servicio se ve disminuida y se pierde competitividad en el mercado.

6) ¿Cuál es su criterio acerca de la limpieza en las diferentes áreas del plantel?

Cuadro No. 9

Opinión acerca de la limpieza en las diferentes áreas del plantel

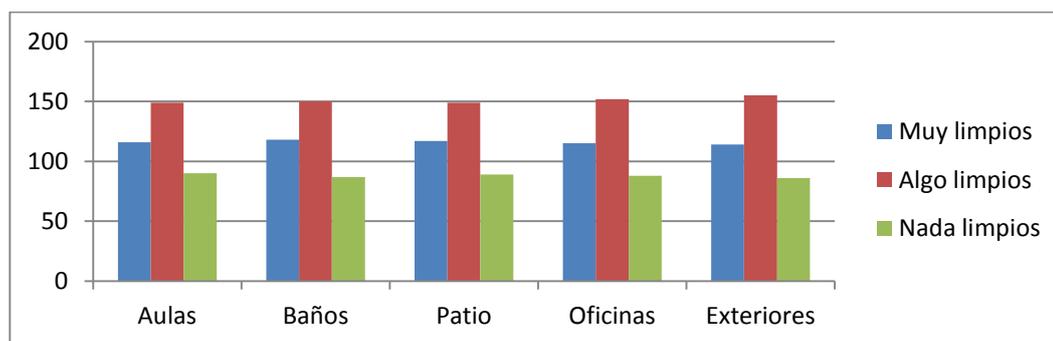
Área	Muy limpios	Algo limpios	Nada limpios	Total
Aulas	116	149	90	355
Baños	118	150	87	355
Patio	117	149	89	355
Oficinas	115	152	88	355
Exteriores	114	155	86	355

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad educativa de los planteles educativos clientes de SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Gráfico No. 10

Opinión acerca de la limpieza en las diferentes áreas del plantel



Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad educativa de los planteles educativos clientes de SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que la comunidad educativa considera que la limpieza del plantel educativo con relación a las aulas, baños, patio, oficinas y exteriores no realiza la limpieza de manera adecuada, por lo tanto se encuentra cumpliendo el trabajo a medias y esto crea un nivel de malestar e insatisfacción entre los involucrados, porque consideran que este es un factor que influye de manera negativa en el proceso de aprendizaje de los estudiantes y afecta en su sano desarrollo, por este motivo se hace necesario que la empresa cuente con modelo de gestión que permita el control de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de los establecimientos educativos.

7) En su criterio ¿utilizan la ropa adecuada los conserjes que realizan la limpieza de las diferentes áreas del plantel?

Cuadro No. 10

Utilizan la ropa adecuada los consejeros que realizan la limpieza

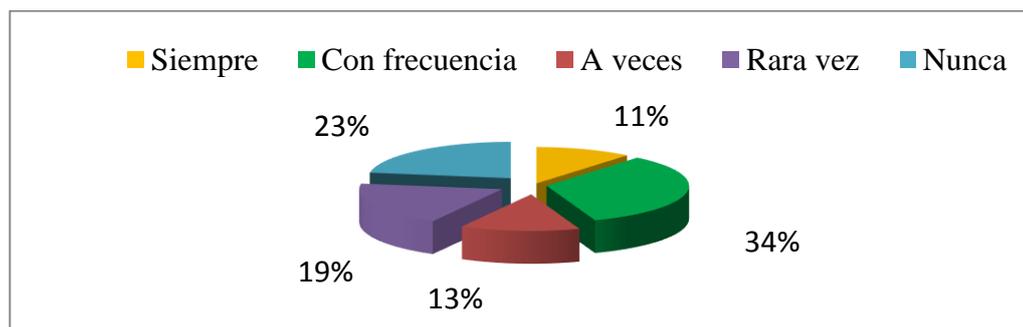
Descripción	Frecuencia	%
Siempre	39	11%
Con frecuencia	119	34%
A veces	48	14%
Rara vez	69	19%
Nunca	80	23%
Total	355	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad educativa de los planteles educativos clientes de SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Gráfico No. 11

Utilizan la ropa adecuada los consejeros que realizan la limpieza



Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad educativa de los planteles educativos clientes de SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Con relación a la utilización de ropa adecuada de los conserjes para efectuar las tareas de limpieza, el 34% indica que con frecuencia utilizan la ropa adecuada, el 23% nunca la utilizan, el 19% rara vez, el 13% a veces y el 11% siempre utilizan la ropa adecuada. De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que más del 50% de conserjes no utilizan el uniforme para efectuar las actividades de limpieza y mantenimiento de los establecimientos educativos por lo tanto no cumplen con las disposiciones establecidas por la empresa debido a la falta de control de sus actividades.

8) ¿Cómo califica el servicio de limpieza de la empresa SYRY?

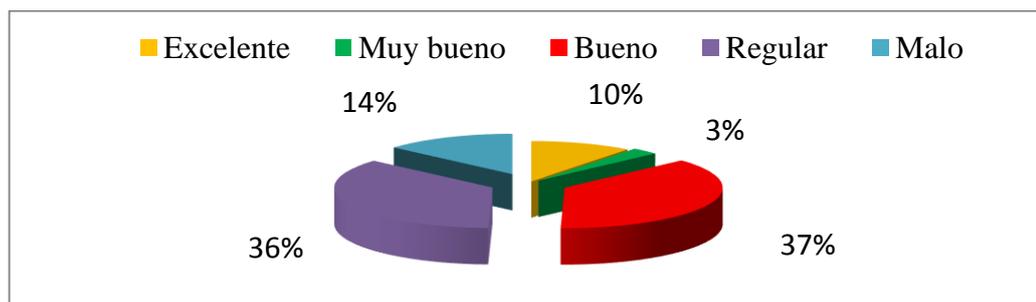
Cuadro No. 11
Servicio de limpieza de la empresa SYRY

Descripción	Frecuencia	%
Excelente	37	10%
Muy bueno	10	3%
Bueno	132	37%
Regular	128	36%
Malo	48	14%
Total	355	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad educativa de los planteles educativos clientes de SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Gráfico No. 12
Servicio de limpieza de la empresa SYRY



Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad educativa de los planteles educativos clientes de SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Con relación al servicio de limpieza de la empresa, el 37% indica que el servicio es bueno, el 36% indica que es regular, el 14% manifiesta que el servicio de la empresa es malo, el 10% considera que es excelente y el 3% indica que el servicio es muy bueno. De acuerdo al criterio de la comunidad educativa que contrata el servicio de la empresa SYRY consideran que la limpieza y mantenimiento que ofrece es aceptable, sin embargo consideran que puede mejorar mediante la aplicación de un modelo de gestión que facilite la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza.

4.1.2. Resultados de encuesta aplicada a personal de empresa SYRY

1) ¿Ha establecido la empresa SYRY la misión y visión organizacional?

Cuadro No. 12

La empresa SYRY ha establecido la misión y visión organizacional

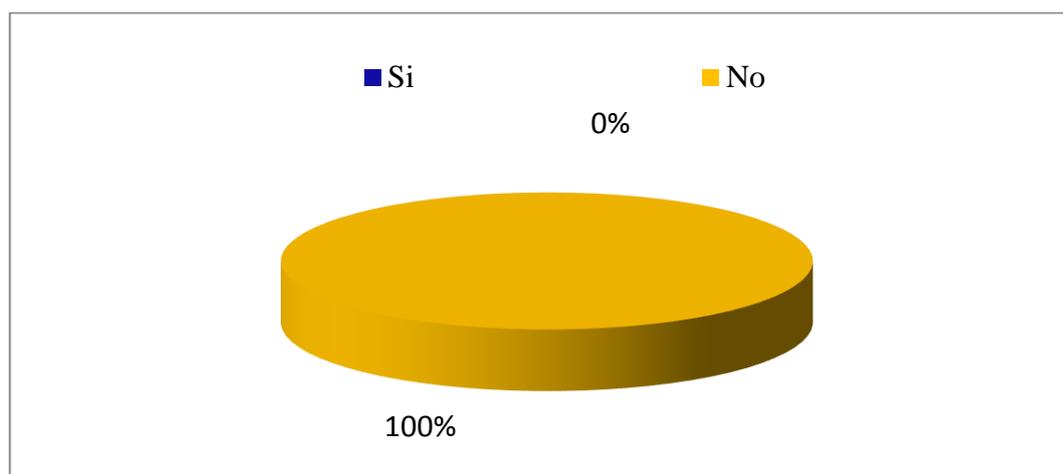
Descripción	Frecuencia	%
Si	0	0%
No	14	100%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Gráfico No. 13

La empresa SYRY ha establecido la misión y visión organizacional



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

El personal que labora en la empresa SYRY, manifiesta que la empresa no ha establecido su misión y visión organizacional, por lo tanto no se ha determinado la filosofía corporativa para indicar a los colaboradores las normas, objetivos y metas de la organización, mediante la aplicación de un modelo de gestión SERVQUAL se logrará facilitar la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de los establecimientos públicos.

2) ¿Ha elaborado la empresa SYRY el manual de la calidad que incluya las políticas y objetivos de la calidad?

Cuadro No. 13

La empresa SYRY ha elaborado el manual de la calidad

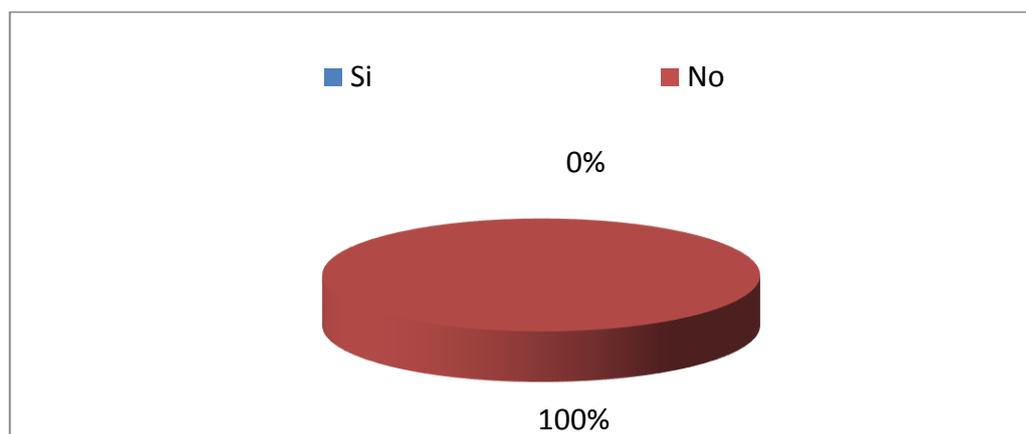
Descripción	Frecuencia	%
Si	0	0%
No	14	100%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Gráfico No. 14

La empresa SYRY ha elaborado el manual de la calidad



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

El personal considera que no se ha elaborado en la empresa SYRY el manual de la calidad que incluya las políticas y objetivos de la calidad, por lo tanto la propuesta de la presente investigación que tiene por propósito la aplicación de un modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de los establecimientos educativos, de esta manera se beneficiará a la comunidad estudiantil, docentes, padres de familia, estudiantes, además se logrará darse a conocer en el mercado como una empresa responsable que presta este tipo de servicios y sus ingresos ascenderán en el futuro.

3) ¿Recibe los materiales, suministros e insumos de limpieza en los planteles, en el tiempo oportuno?

Cuadro No. 14

Recibe los materiales de limpieza la empresa en el tiempo oportuno

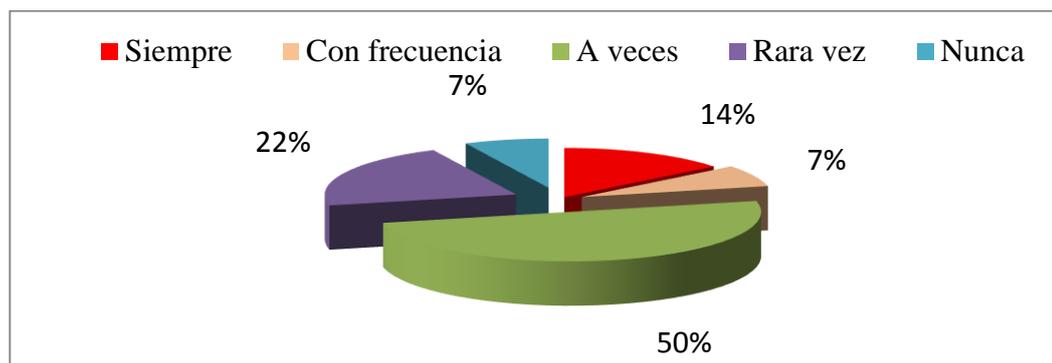
Descripción	Frecuencia	%
Siempre	2	14%
Con frecuencia	1	7%
A veces	7	50%
Rara vez	3	21%
Nunca	1	7%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Gráfico No. 15

Recibe los materiales de limpieza la empresa en el tiempo oportuno



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

El 50% indica que a veces recibe los materiales, suministros e insumos de limpieza en los planteles, el 22% rara vez los recibe, el 14% siempre los recibe, el 7% nunca los recibe y el 7% los recibe con frecuencia. De acuerdo a lo indicado por los colaboradores la empresa no le ofrece los materiales y suministros de limpieza en el tiempo oportuno, por lo tanto son evidentes las limitaciones de la empresa para ofrecer el servicio de mantenimiento y limpieza de los establecimientos educativos y que afectan al cumplimiento de los requisitos exigidos por los Distritos.

4) ¿Los proveedores de la empresa SYRY están certificados con alguna norma de calidad?

Cuadro No. 15

Los proveedores de la empresa SYRY están certificados

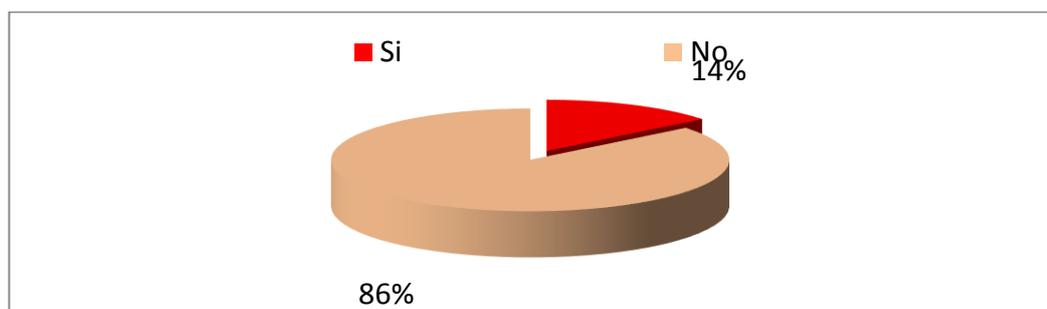
Descripción	Frecuencia	%
Si	2	14%
No	12	86%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Gráfico No. 16

Los proveedores de la empresa SYRY están certificados



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Con relación a la certificación de los proveedores de la empresa SYRY con alguna norma de calidad, el 86% indica que no cuentan con la certificación y el 14% manifiesta que cuentan con la certificación. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que los proveedores que abastecen de materiales y suministros a la empresa no cuentan con certificación el personal de la organización, la certificación permite demostrar el cumplimiento de los requisitos técnicos establecidos internacionalmente, además es la manera de asegurar los bienes o servicios que deben cumplir los requisitos obligatorios relacionados con la salud, seguridad y cuidados del medio ambiente, de esta manera se logra evaluar a los proveedores de la empresa.

5) ¿Cuenta con los equipos de limpieza suficientes y en buen estado para la limpieza óptima de todas las áreas de los planteles?

Cuadro No. 16

Cuentan con buen estado los equipos de limpieza

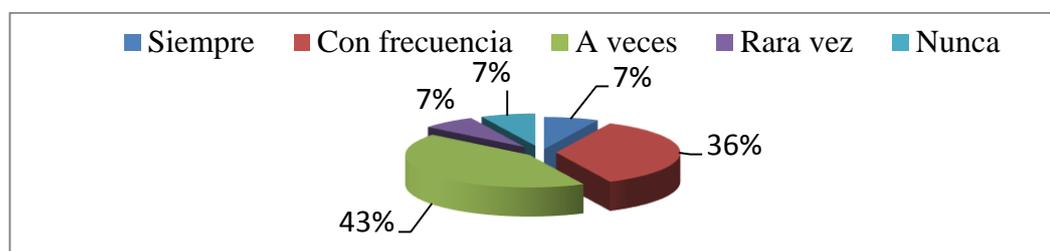
Descripción	Frecuencia	%
Siempre	1	7%
Con frecuencia	5	36%
A veces	6	43%
Rara vez	1	7%
Nunca	1	7%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Gráfico No. 17

Cuentan con buen estado los equipos de limpieza



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Con relación al buen estado de los equipos de limpieza que son utilizados en las áreas de los planteles, el 43% señala que a veces están en buen estado, el 36% con frecuencia, el 7% siempre, el 7% rara vez y el 7% nunca. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que la empresa cuenta con algunos equipos de limpieza en buen estado para realizar las actividades de limpieza óptima en las diferentes áreas de los planteles educativos, sin embargo en algunos casos hay pocos equipos y deben esperar que se desocupen para poder usarlos, lo que ocasiona demoras y en ocasiones complica las tareas de limpieza y mantenimiento.

6) ¿Es suficiente el talento humano que la empresa ha dispuesto en cada plantel cliente de SYRY?

Cuadro No. 17

Es suficiente el talento humano que la empresa ha dispuesto

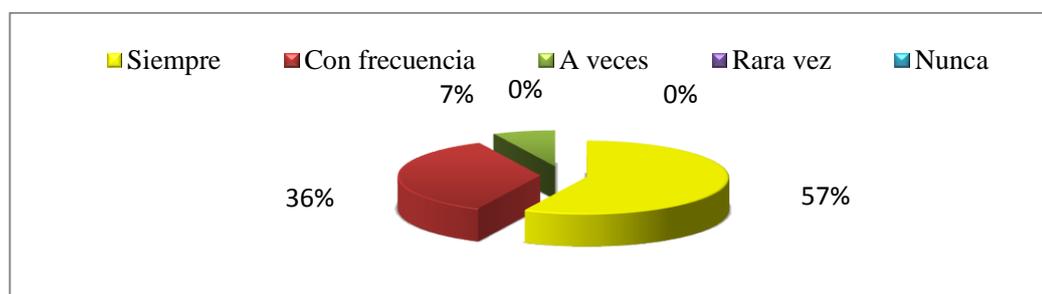
Descripción	Frecuencia	%
Siempre	8	57%
Con frecuencia	5	36%
A veces	1	7%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Gráfico No. 18

Es suficiente el talento humano que la empresa ha dispuesto



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Con relación al talento humano que labora en la empresa, el 57% considera que es suficiente, el 36% indica que es suficiente con frecuencia, el 7% indica que a veces es suficiente. De acuerdo a los resultados obtenidos se logra conocer que a criterio del personal que labora en la empresa, el talento humano que actualmente labora realizando el servicio de limpieza y mantenimiento es el adecuado, por lo tanto lo que está afectando para no poder cumplir con el trabajo es la falta de materiales y las limitaciones de la empresa al no contar con un servicio de retroalimentación.

7) ¿Se supervisa y monitorea el servicio de limpieza que ofrece SYRY a los planteles clientes?

Cuadro No. 18

Se supervisa el servicio de limpieza que ofrece SYRY a los planteles

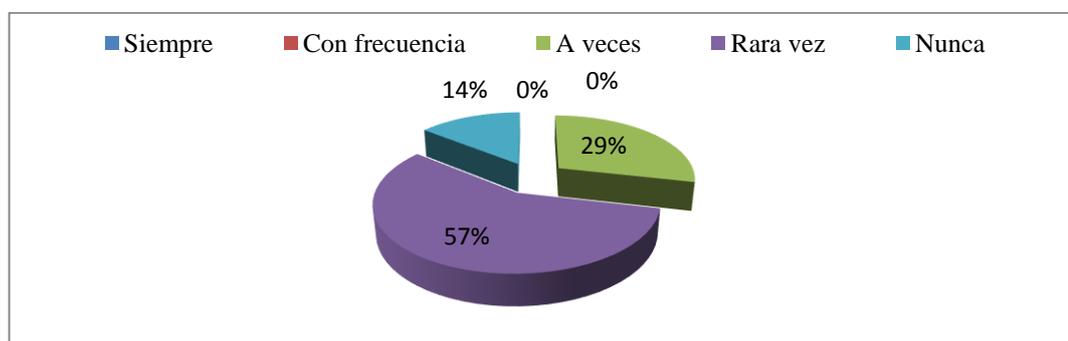
Descripción	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Con frecuencia	0	0%
A veces	4	29%
Rara vez	8	57%
Nunca	2	14%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Gráfico No. 19

Se supervisa el servicio de limpieza que ofrece SYRY a los planteles



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

El 57% considera que rara vez se supervisa y monitorea el servicio de limpieza que ofrece la empresa, el 29% a veces y el 14% nunca. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que el personal encargado de la inspección y monitoreo del servicio de limpieza no efectúa las actividades concernientes para controlar el cumplimiento de estas actividades que permitirán garantizar la satisfacción de la comunidad educativa de los planteles que han contratado el servicio.

8) ¿Se capacita a los trabajadores de la empresa SYRY en los aspectos que pueden contribuir a mejorar la calidad del servicio?

Cuadro No. 19

Se capacita a los trabajadores de la empresa SYRY

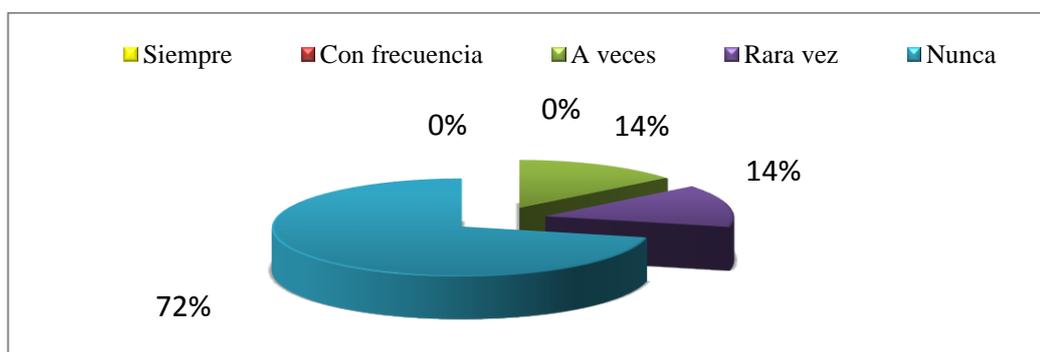
Descripción	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Con frecuencia	0	0%
A veces	2	14%
Rara vez	2	14%
Nunca	10	71%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Gráfico No. 20

Se capacita a los trabajadores de la empresa SYRY



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Con relación a la capacitación de los trabajadores, el 72% indica que nunca se ha capacitado, el 14% a veces y el 14% rara vez. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que los colaboradores de la empresa no han recibido capacitación con relación a las actividades que deben desempeñar, atención al cliente y satisfacción, por lo tanto carecen de conocimientos sobre estos temas que son de gran importancia para mejorar las condiciones de la empresa.

9) ¿Se mide la calidad del servicio de limpieza que ofrece SYRY a sus clientes?

Cuadro No. 20

Se mide la calidad del servicio de limpieza que ofrece SYRY

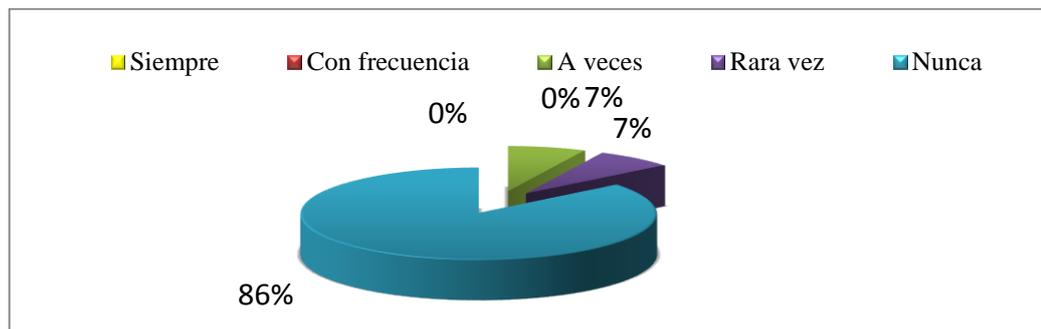
Descripción	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Con frecuencia	0	0%
A veces	1	7%
Rara vez	1	7%
Nunca	12	86%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Gráfico No. 21

Se mide la calidad del servicio de limpieza que ofrece SYRY



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

El 86% manifiesta que nunca se mide la calidad del servicio de limpieza que ofrece SYRY, el 7% a veces se mide la calidad del servicio y el 7% rara vez mide la calidad del servicio. De acuerdo a los resultados se puede conocer que la empresa no realiza la medición de la calidad del servicio originado por la falta de un modelo de gestión adecuado para propiciar el mejoramiento de la calidad del servicio que ofrece la empresa.

- 10) ¿Cuenta la empresa SYRY con un método para la captación de clientes?
¿Cuál es?

Cuadro No. 21

Cuenta la empresa SYRY con un método de capacitación de clientes

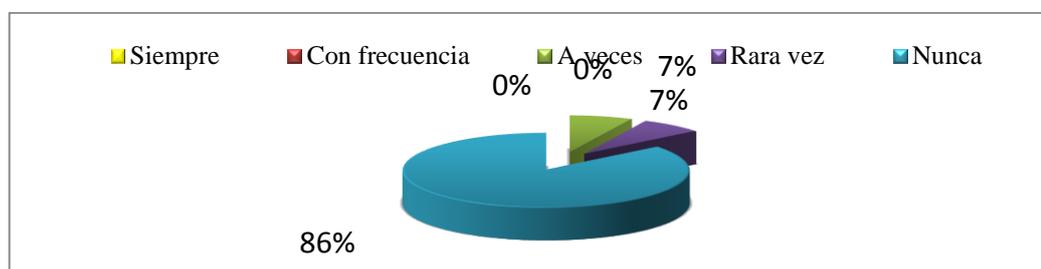
Descripción	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Con frecuencia	0	0%
A veces	1	7%
Rara vez	1	7%
Nunca	12	86%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Gráfico No. 22

Cuenta la empresa SYRY con un método de capacitación de clientes



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Con relación al método para la captación de clientes, el 86% indica que no cuenta, el 7% señala que a veces y el 7% rara vez. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que la empresa no cuenta con un método de capacitación de clientes, por lo tanto es un tema a considerar en la propuesta de aplicación de un modelo de gestión SERVQUAL para facilitar la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de los establecimientos públicos en la empresa SYRY de la parroquia Chongón del cantón Guayaquil, provincia del Guayas.

4.1.3. Resultados de entrevista aplicada a directores de los planteles clientes de la empresa SYRY

1) ¿Cómo es el proceso de selección y contratación del servicio de limpieza para los planteles educativos?

Cuadro No. 22
Proceso de selección y contratación del servicio de limpieza

Director	Respuesta	Conclusión
1	El proceso de selección se lo realiza a través de un concurso de ponencias de cada empresa proveedora de los servicios de limpieza, que se lleva a cabo a través del portal de compras públicas de las Direcciones Provinciales de la Educación, en conjunto con las Zonas Distritales	El proceso de selección y contratación del servicio de limpieza para los planteles educativos se lo lleva a cabo entre las Direcciones Provinciales, Zonas Distritales y las empresas proveedoras, a través del Portal de Compras Públicas, sin que tengan injerencia las autoridades del centro educativo
2	Se lleva a cabo a través del portal del Compras Públicas, donde son las Zonas Distritales quienes tienen injerencia en el asunto.	
3	Es un proceso de selección por concurso en el portal de Compras Públicas de las Direcciones Provinciales y Zonas Distritales respectivas	
4	Hasta donde conozco, se lleva a cabo a través de un concurso de mérito cómo cualquier proveedor que quiere participar para suministrar sus servicios a las instituciones del Estado, en este caso del Ministerio de Educación	
5	Son concursos de mérito donde participan las instituciones que representan la autoridad en lo relacionado a las instituciones educativas	
6	No conozco bien el proceso, porque ese proceso no se realiza a nivel de las instituciones educativas, sino mediante concursos de méritos en el portal de compras públicas, entre las Direcciones Provinciales y los proveedores aspirantes a ingresar a los establecimientos educativos	
7	Sé que es por concurso de méritos y reunión de requisitos	
8	Hasta donde entiendo es por concurso de méritos, nada tenemos que ver los centros educativos	

Fuente: Entrevista aplicada a los directores de los planteles clientes de SYRY

Elaborado por: Edgar Stalyn Valencia Cerna

2) ¿Tiene alguna injerencia la dirección y/o el personal del centro educativo en la contratación de la empresa proveedora de los servicios de limpieza?

Cuadro No. 23

Injerencia en la elección y la contratación del proveedor para limpieza del plantel

Director	Respuesta	Conclusión
1	No, en la contratación no hay injerencia	En el proceso de selección y contratación del servicio de limpieza para los planteles educativos, no tienen injerencia las autoridades del centro educativo
2	Claro que no, eso le corresponde a las autoridades de las Direcciones Provinciales de Educación	
3	Hasta donde sabemos nosotros no, nada que ver	
4	No se tiene injerencia en la contratación de ningún proveedor, pero sí en la calificación del mismo	
5	Injerencia en la contratación no hay, pero si es determinante el reporte de cumplimiento para la renovación del contrato	
6	Por supuesto que no tenemos injerencia ni los directores ni los docentes del centro educativo	
7	No hay ninguna injerencia en la contratación aunque sí en la renovación del contrato	
8	No, la contratación de proveedores es a través del portal de compras públicas	

Fuente: Entrevista aplicada a los directores de los planteles clientes de SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

3) ¿Cuál es el aporte de la dirección a la satisfacción del centro educativo con la contratación de la empresa oferente de los servicios de limpieza?

Cuadro No. 24

Aporte de la dirección en la contratación del proveedor para limpieza del plantel

Director	Respuesta	Conclusión
1	Sí se aporta, porque se evalúa el cumplimiento de los requisitos exigidos por cada plantel a las empresas proveedoras de los servicios de limpieza, lo cual repercute en la renovación o no del contrato que mantiene con la Zona Distrital o la Dirección Provincial	El nivel de satisfacción experimentado por la comunidad educativa, del que se hacen eco las autoridades de los planteles, es determinante para la continuidad de un proveedor en el plantel, lo que significa que las autoridades tienen injerencia en la renovación o no del contrato de este proveedor de los servicios de limpieza
2	Si hay aporte, porque evaluamos el trabajo de los proveedores de limpieza y si no es del agrado de la comunidad educativa, el informe puede evitar la renovación del contrato	
3	Nuestra apreciación, que la tomamos de la comunidad educativa, es determinante para la continuidad de la empresa proveedora de los servicios de limpieza en el plantel	
4	En este aspecto sí hay injerencia de las autoridades de los planteles y de la comunidad educativa, quienes emitimos el informe evaluando a los proveedores del servicio de limpieza	
5	Es importante para la continuidad de los proveedores, la evaluación de los servicios de limpieza por parte de nosotros, quienes a la vez defendemos los derechos de la comunidad educativa	
6	Si tenemos injerencia en la continuidad o no de un proveedor cualquiera, dependiendo del nivel de satisfacción que experimente el plantel con el servicio recibido	
7	A través de los informes de las autoridades de los planteles educativos, las respectivas Zonas Distritales y Direcciones Provinciales deciden si renovar o no el contrato al proveedor respectivo	
8	Si nos sentimos satisfechos con los proveedores ellos continuarán, caso contrario no continuarán	

Fuente: Entrevista aplicada a los directores de los planteles clientes de SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

4) ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio de limpieza proporcionado por la empresa SYRY?

Cuadro No. 25

Satisfacción por el servicio de limpieza proporcionado por la empresa SYRY

Director	Respuesta	Conclusión
1	Algo satisfecho, porque en varias ocasiones el personal de limpieza llegó atrasado al plantel	Se observaron fallas en el servicio de limpieza e insatisfacción de las autoridades y de la comunidad educativa
2	No muy satisfecho, porque se han receptado quejas de conflictos entre conserjes con docentes y representantes legales	
3	Algo satisfecho, hay fallas en la limpieza de las áreas del plantel	
4	Debo mostrar mi insatisfacción con la limpieza de los baños del plantel	
5	No me deja muy satisfecho el estado de los baños del plantel, que no es solo causa de la limpieza, sino de la infraestructura	
6	El personal de limpieza no está muy relacionado con la comunidad educativa	
7	He observado algunas fallas en la limpieza de los exteriores del plantel	
8	Considero que el trabajo de la empresa SYRY es satisfactorio, en términos generales	

Fuente: Entrevista aplicada a los directores de los planteles clientes de SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

5) ¿Usted aportaría para que la empresa SYRY continúe ofreciendo los servicios de limpieza en el plantel que usted dirige?

Cuadro No. 26

Aportaría para que la empresa SYRY continúe ofreciendo los servicios de limpieza en el plantel que usted dirige

Director	Respuesta	Conclusión
1	Aunque me llevo bien con el personal de la limpieza, eso no depende de mí, sino de la comunidad educativo	Se observó poco respaldo por el trabajo del personal de limpieza en el plantel
2	Le daría una oportunidad si observo o palpo una mejoría en ellos, caso contrario no los apoyaría	
3	Si corrigen sus errores, es probable que decida que permanezcan a través de un buen informe, todo depende de ellos	
4	Depende, actualmente no los apoyaría para que continuaran	
5	Personalmente no los apoyaría, pero también debo fijarme en el criterio de la comunidad educativa, que para mí es importante	
6	Habría que mejorar las relaciones entre el personal de la empresa proveedora de la limpieza y la comunidad educativa	
7	Los apoyaría siempre y cuando mejoren sus condiciones de limpieza	
8	Si me siento satisfecho y por eso los apoyaría para que continúen en sus puestos de trabajo	

Fuente: Entrevista aplicada a los directores de los planteles clientes de SYRY

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

4.2. Discusión de los resultados

Se obtuvieron los hallazgos investigativos después de la aplicación de los instrumentos aplicados a los docentes, estudiantes, directores de los planteles clientes de SYRY personal de la empresa, cuyos resultados se describen en los siguientes párrafos.

La retroalimentación de la comunidad educativa conformada por docentes y representantes legales o padres de familia, que representan dos de las principales partes interesadas en el servicio de limpieza que ofrece SYRY, puso en evidencia algunos problemas en la calidad de este servicio, como por ejemplo, solo un 21% de la muestra seleccionada consideró que el trato del personal de conserjería es amable, mientras que el 79% consideró que son algo amables o descorteses, además el 82% de los encuestados admitió haber discutido en alguna ocasión con el personal de limpieza, quienes en el 60% de los casos no fueron puntuales en la llegada al plantel.

Con relación a la calidad del servicio de limpieza, propiamente dicho, más del 45% de los encuestados consideró que la limpieza es muy buena en los planteles clientes de SYRY, por el contrario se encontraron deficiencias en los baños y en los exteriores de estos centros educativos, lo que también llamó la atención de los principales directivos de las escuelas, quienes fueron entrevistados como parte de la investigación de campo.

Otro de los problemas que atraviesa la empresa SYRY en el área operativa, es que el personal de limpieza no utiliza con frecuencia el uniforme adecuado, por lo menos el 42% de la muestra seleccionada contestó que no observó a los conserjes utilizando la ropa apropiada para realizar sus tareas operativas.

Esta situación generó que la calificación otorgada por la comunidad educativa al personal de la empresa SYRY y al servicio de limpieza, se encuentre de regular a bueno, es decir, que no se encuentran tan satisfechos con el servicio, respuesta que fue corroborada por los directores entrevistados, quienes también manifestaron su

malestar ante estas deficiencias en la calidad del servicio que ofrece la empresa SYRY en estos planteles educativos.

El personal de la empresa SYRY, manifiesto que la organización no ha establecido su misión, visión, ni tampoco las políticas ni los objetivos del sistema de la calidad, debido a que no elaboró ni el Manual de la Calidad ni de Operaciones, expresando que no siempre el Supervisor de la empresa monitorea las actividades operativas diarias que se llevan a cabo en los planteles educativos, siendo uno de los hallazgos más importantes que los operadores no han recibido la capacitación en los aspectos que pueden afectar la calidad del servicio, lo que ha sido la causa principales de las deficiencias identificadas en este estudio.

Si la situación no mejora, los directivos de los planteles educativos en estudio, emitirán un informe negativo acerca del servicio que ofrece la empresa SYRY, lo que puede redundar en el cese de actividades de esta entidad en os siguientes años lectivos, en los centros educativos que actualmente son clientes, de allí la importancia de sugerir que la empresa adopte una alternativa que le permita mejorar la calidad del servicio y maximizar el nivel de satisfacción de los clientes.

Por ello se propuso la elaboración de un Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio, como un método para mejorar continuamente las actividades de limpieza y la satisfacción del cliente, para lo cual se eligió la escala SERVQUAL como alternativa de solución.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. Justificación.

En vista que los directores de las Escuelas, basándose en su apreciación personal y en los criterios de la comunidad educativa conformada por docentes y representantes legales o padres de familia, han manifestado su descontento con la calidad del servicio de limpieza que ofrece SYRY, cuyo aspecto puede tener un impacto significativo y negativo en la continuidad de la empresa en estos planteles educativos, se ha propuesto la elaboración del Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio SERVQUAL, como aquel método que puede mejorar continuamente las actividades de limpieza y demás que realiza el personal operativo, para maximizar el nivel de satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

El Modelo de Gestión propuesto se justifica porque a través de su aplicación, se podrá medir periódicamente el nivel de satisfacción de los clientes para que los directivos de la empresa procedan a optimizar el proceso de toma de decisiones, mediante la ejecución de acciones correctivas y/o preventivas que garanticen la mejora continua de la calidad del servicio y la maximización de la satisfacción del cliente y de las partes interesadas.

Con este antecedente se exponen en los restantes numerales, la fundamentación, objetivos y desarrollo del Modelo de Gestión propuesto para la empresa SYRY.

5.2. Fundamentación.

Como parte del enfoque de la calidad, es necesario destacar el aporte de uno de los precursores del aseguramiento de la calidad, en referencia a Edward Deming, quien fue el creador del ciclo del control de la calidad que lleva su mismo nombre.

Deming (2009) “creó un modelo en el cual la calidad se aseguraba mediante la realización de cuatro actividades cíclicas las cuales son las siguientes: planificar, hacer, controlar y mejorar.”



Fuente: Deming (2009). Gestión de Calidad

Elaborado por: Autor.

El modelo de la calidad del servicio está formado por los mismos componentes o funciones de los modelos administrativos, es decir, considera la planificación, ejecución, evaluación y la propuesta de acciones correctivas y preventivas como un ciclo que debe repetirse continuamente para alcanzar la excelencia.

Además, se debe considerar que la calidad es una dimensión cuantitativa, que explicita la información de la satisfacción de los clientes en cantidades numéricas y porcentuales, entre las cuales se pueden establecer comparaciones entre periodos, áreas y segmentos de mercado, para determinar el nivel de percepción de satisfacción de los usuarios.

La disciplina de los sistemas de la calidad incluye varias metodologías de gran relevancia para la consecución de los objetivos organizacionales, en referencia a la escala SERVQUAL, que no es otra cosa que un método para otorgar una calificación numérica a los diferentes elementos del servicio al cliente.

Ruiz-Olalla, C. (2011), considera que “un modelo de calidad del servicio es una representación simplificada que evidencia la realidad de la situación actual de la competitividad empresarial, la cual considera prioritaria el criterio del cliente acerca del servicio que ofrece la organización.”

Al respecto de esta cita, se mezcla el concepto de los modelos de gestión y de la calidad del servicio, es decir, por un lado la representación esquemática está relacionada con el quehacer de los proyectos, mientras que la calidad del servicio está asociada a la satisfacción que perciben los usuarios.

Ruiz-Olalla, C. (2011), prosigue considerando que el modelo de gestión que tiene mayor asociación con los sistemas de la calidad del servicio, “es el de Parasuraman, Zeithaml y Berry”, el cual distingue entre dos aspectos bien diferenciados que se interrelacionan entre sí: “la primera hace referencia a la opinión de los clientes acerca de la calidad de los servicios recibidos y la segunda menciona la calidad al interior de la organización la cual tiene un impacto en el mercado.”

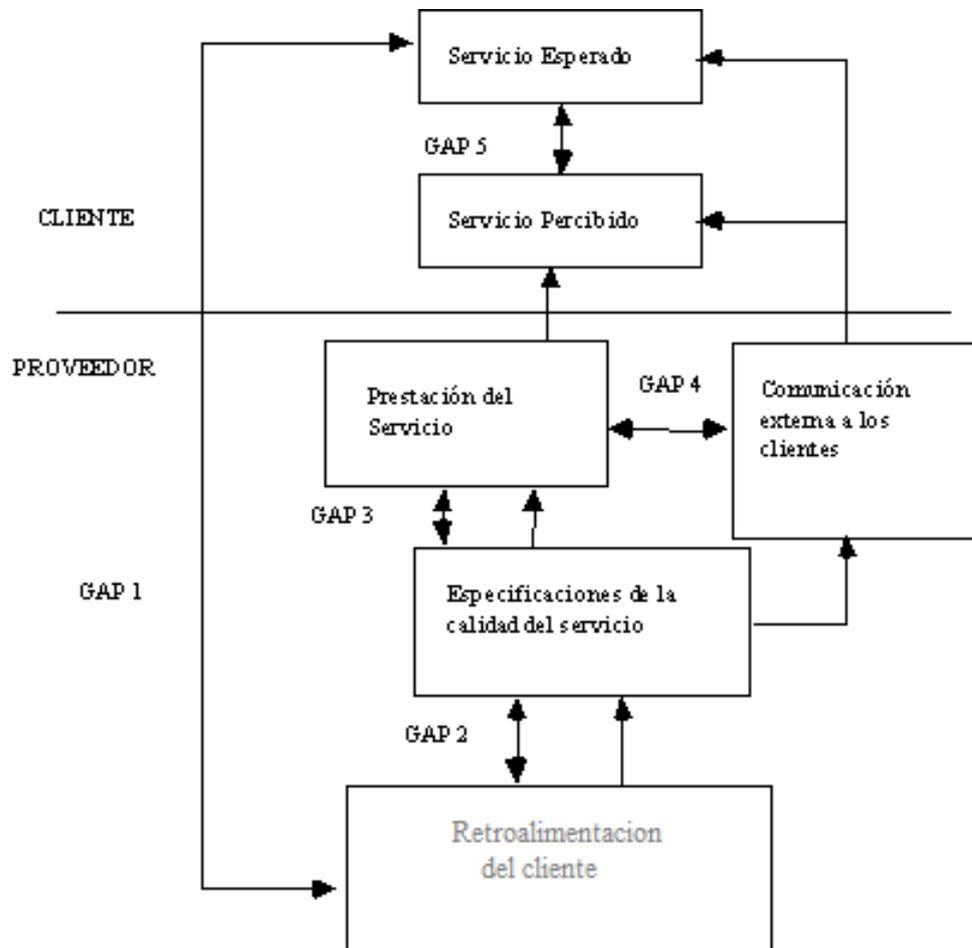
En efecto, la calidad del producto o servicio tiene un impacto positivo o negativo en el mercado donde se moviliza el mismo, debido a que el propósito de la empresa es llevar estos bienes o servicios hacia el cliente.

No obstante, la atención al cliente influye para que los productos o servicios puedan llegar a los clientes, porque de nada servirán todos los esfuerzos de la empresa por asegurar la calidad en todos sus procesos administrativos y operativos o de comercialización, si un bien o servicio no se puede vender por un déficit en la atención del cliente.

En el siguiente esquema se presenta el modelo de gestión de la calidad del servicio, ideado por Parasuraman, Zeithaml y Berry:

Gráfico No. 24

Modelo de Gestión de Parasuraman, Zeithamly Berry



Fuente: Ruiz-Olalla, C. (2011), Gestión de la calidad del servicio.

Elaborado por: Autor.

Como se puede apreciar en el esquema planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, internamente la empresa establece unos parámetros para medir la calidad del servicio y asegurar que los procesos sean óptimos en todas sus etapas, no obstante posterior a la venta, se observa la retroalimentación de los clientes, quienes definen su percepción por el servicio, procediendo el modelo a comparar entre lo que esperaba el cliente y lo que percibió, de manera que se obtiene el indicador más importante para calificar la calidad del servicio.

Ruiz-Olalla, C. (2011), expresa que el modelo analiza las discrepancias (gaps) que perciben los clientes (gap 5), o bien producirse durante el proceso interno o con las compañías proveedoras de los servicios (gaps del 1 al 4), para lo cual denota con las siguientes significados a cada uno de ellos:

- Gap 1: indica la discrepancia entre las expectativas de los clientes sobre un servicio concreto y las percepciones o creencias que se forman los directivos sobre lo que espera el consumidor de ese servicio.
- Gap 2: mide la diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.
- Gap 3: calcula la diferencia entre las especificaciones o normas de calidad del servicio y la prestación del mismo.
- Gap 4: mide la discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.
- Todas las deficiencias mencionadas hacen que el servicio suministrado por la organización no cubra las expectativas que los clientes tenían puestas en él, produciéndose el gap 5:
- $GAP 5 = f(GAP 1, GAP 2, GAP 3, GAP 4)$
- Gap 5: mide la diferencia entre el servicio esperado y el servicio percibido, determinando a través de dicha magnitud el nivel de calidad alcanzado. La forma de reducir esta diferencia es controlando y disminuyendo todas las demás”.

El GAP es entonces una dimensión que mide la calidad del servicio tanto en lo interno como en lo externo, en el primer caso se consideran los GAP del 1 al 4 y en el segundo caso, el GAP 5, que es el más importante porque se refiere a la percepción de satisfacción del cliente.

Acerca del GAP 5, para medir esta dimensión se requiere de una escala que se ha denominado SERVQUAL o escala de medición de la calidad del servicio.

Además de la escala SERVQUAL, también se utiliza otro concepto que está referido a la Administración de las Relaciones con los Clientes, que ha sido denominado con las siglas de CRM.

Swift, Ronald (2010) considera que la “Administración de las Relaciones con los Clientes (CRM) permite determinar la conducta del cliente e influir en su comportamiento mediante una comunicación congruente, para maximizar su grado de captación, lealtad, retención y rentabilidad.”

El CRM es una metodología que está vinculada directamente al modelo de gestión de la calidad del servicio, porque pretende maximizar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio.

La calidad de servicio es medible a través de la aplicación del método cuantitativo, donde las variables cualitativas pasen a convertirse en cantidades numéricas y porcentuales, a través de una escala de conversión.

A su vez, esta escala depende del criterio que tome el autor para proceder a la medición de la calidad del servicio, donde se puede calificar los aspectos positivos y negativos, desde 0 a 5, 0 al 10, 0 al 100, entre otros, considerando que cada parámetro que forma parte de la escala, debe ser calificado bajo las mismas estimaciones.

La escala multidimensional SERVQUAL está asociada directamente al modelo de gestión de la calidad del servicio (GAP) debido a que satisface el GAP 5, que corresponde precisamente al criterio del usuario acerca de lo que percibe y siente cuando utiliza el servicio que propicia un grado de satisfacción totalmente medible.

De acuerdo a Castillo Morales, Eduardo (2009) el origen de la escala multidimensional SERVQUAL data de 1988 y “fue creada por Valerie Zeithaml, Parasuraman y Leonard Berry, quienes tuvieron el apoyo del Marketing Science Institute, el cual fue mejorado por Michelsen Consulting y el Instituto Latinoamericano de Calidad del Servicio en América Latina en 1992.”

La escala multidimensional SERVQUAL también es avalada por la Organización Internacional de la Estandarización (ISO) que ha creado las normas internacionales de la calidad de la familia ISO 9001, las cuales son observadas a través de un checklist y cuantificadas mediante una escala de valoración.

Castillo Morales, Eduardo (2009) “es una herramienta utilizada para la medición de la calidad del servicio, que establece la comparación entre las expectativas de los usuarios y las percepciones que experimentan por el servicio recibido.” (Pág. 1).

La escala multidimensional en referencia, que satisface los requerimientos del modelo de gestión de la calidad del servicio (GAP), puede constituir una medida para cuantificar la calidad del servicio y determinar la brecha que existe entre lo que percibe y lo que espera el usuario, cuyo resultado debe ser de gran utilidad en el proceso de toma de decisiones, para aplicar las acciones correctivas y/o preventivas que mejoran estos indicadores externos.

Para la aplicación de la escala SERVQUAL, se consideran esenciales las cinco dimensiones utilizadas para la medición de la calidad de los servicios, que son descritas por Castillo Morales Eduardo (2009), como prosigue a continuación:

- “Confiabilidad, entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
- Responsabilidad, como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.
- Seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.
- Empatía, la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.
- Bienes materiales o tangibles, relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales

como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos”. (Pág. 3).

Los componentes más importantes de la escala SERVQUAL que deben ser medidos para satisfacer el modelo de gestión en análisis, se refieren a la confiabilidad, seguridad, cortesía, actitud y la apariencia de las instalaciones, atributos los cuales manifiestan una calificación de la calidad del servicio, que permite medir la percepción de satisfacción de los clientes y compararlo con lo que esperaban del servicio cuando lo contrataron.

5.3. Objetivos de la Propuesta.

5.3.1. Objetivo general.

Elaborar el Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio SERVQUAL, para propiciar la mejora continua del servicio de limpieza.

5.3.2. Objetivos específicos.

- Desarrollo del Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio SERVQUAL.
- Desarrollo del instructivo para la retroalimentación del cliente.
- Evaluación económica y financiera del Modelo de Gestión propuesto.

5.4. Importancia.

Es importante llevar a cabo el Modelo de Gestión de la calidad del servicio, que se propone con la aplicación de la escala SERVQUAL, porque al medir la calidad del servicio de limpieza se puede conocer cuán satisfecho se encuentran todas las partes interesadas, además del cliente, con las actividades que realiza la empresa SYRY.

Si no se mejora la calidad del servicio de limpieza, simplemente la empresa SYRY no podrá continuar trabajando en estos planteles educativos, con las pérdidas

económicos que ello general, además que se deja sin trabajar a la comunidad de trabajadores que realizan la labor operativas en estos centros educativos.

5.5. Factibilidad.

La propuesta es factible porque tiene la acogida de la comunidad educativa, conformada por directores, personal docente y representantes legales o padres de familia, quienes forman parte de las partes interesadas y cuyo criterio es dirimente para que la empresa continúe laborando en estos planteles.

Además, el Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio SERVQUAL se enmarca en el contexto legal de la Carta Magna, LOEI, Plan del Buen Vivir, normas de calidad ISO 9001, entre las más importantes, porque se genera un clima escolar armónico que favorece el desarrollo de los procesos educativos, beneficiándose también la empresa SYRY como un ente productivo generador de fuentes de trabajo y desarrollo económico en la localidad de Chongón.

También se debe destacar que la empresa SYRY tiene líneas de crédito para financiar esta propuesta, lo que viabiliza la ejecución del Modelo de Gestión propuesto en las actividades operativas.

5.6. Descripción de la propuesta.

Una vez que se ha llevado a cabo la descripción de los aspectos generales acerca de la calidad del servicio de limpieza y del Modelo de Gestión SERVQUAL que se propone realizar para propiciar el mejoramiento de la calidad del servicio de limpieza que ofrece la empresa SYRY a la comunidad educativa, se describe esta alternativa de solución a continuación:

Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio SERVQUAL	
EMPRESA SYRY	X.01
Elaborado por:	Aprobado por: Fecha: Página 2 de 9
ÍNDICE	
1. Portada	1
2. Índice	2
3. Introducción	3
4. Alcance	4
5. Objetivo	4
6. Responsabilidad	4
7. Marco legal	4
8. Política	5
9. Misión	5
10. Visión	5
11. Modelo GAP	6
12. Instructivo del sistema de retroalimentación del cliente	7
13. Registros	
14. Aplicación práctica del modelo SERVQUAL	

Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio SERVQUAL			
EMPRESA SYRY		X.01	
Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha:	Página 3 de 9
INTRODUCCIÓN			
<p>El Modelo de la Gestión de la Calidad del Servicio SERVQUAL, es una herramienta de esta área científica empresarial, que se fundamenta en el ciclo de Deming (planificar, hacer, mejorar, controlar) y en los preceptos de la norma ISO 9001, bloque 5, cláusula 5.2, que se refiere al enfoque al cliente.</p> <p>De acuerdo a este modelo de gestión, es necesaria la retroalimentación de las necesidades del cliente, para con base en los resultados obtenidos con su aplicación, proceder a la toma de decisiones de acciones correctivas y/o preventivas, que minimicen o erradiquen el impacto de una determinada problemática que haya sido identificada a través del criterio de los principales beneficiarios y razón de ser de la actividad empresarial.</p> <p>El mismo modelo destaca una escala mediante la cual se puede medir la calidad del servicio, la cual se fundamenta en el criterio de Lickert, es decir, que establece una serie de preguntas que se formulan a los clientes, donde las alternativas de respuestas son similares para todas las interrogantes, las cuales tienen implícito un puntaje, que en este caso se contabilizó de 1 al 5, siendo el valor más alto el que indica mayor fortaleza y el más significa que es más débil.</p>			

Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio SERVQUAL			
EMPRESA SYRY		X.01	
Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha:	Página 4 de 9
ALCANCE			
<p>El Modelo de la Gestión de la Calidad del Servicio SERVQUAL, tiene alcance para todos los trabajo operativos que se lleven a cabo en las instalaciones de los clientes de la empresa SYRY, cuyo tiempo de duración será de un año.</p>			
OBJETIVO			
<p>Medir la calidad del servicio que la empresa SYRY ofrecer a su distinguida clientela, para mejorar continuamente el nivel de satisfacción del principal beneficiario de la actividad que desarrolla la empresa.</p>			
RESPONSABILIDAD			
<p>Son responsables por el control de este modelo de gestión, el Gerente y el Supervisor de la empresa SYRY.</p>			
MARCO LEGAL			
<ul style="list-style-type: none"> • Constitución de la República del Ecuador: Art. 275 y 347. • Ley Orgánica de Educación Intercultural: Art. 2, literal w; Art. 3, literal m. • Plan del Buen Vivir: Objetivos No. 3, No. 4 y No. 10 • Normas de Calidad ISO 9001; numerales: 5.2, enfoque al cliente; 8.2 seguimiento y medición de los procesos, 8.5 mejora continua. 			

Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio SERVQUAL			
EMPRESA SYRY		X.01	
Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha:	Página 5 de 9
POLÍTICA			
<p>El Modelo de la Gestión de la Calidad del Servicio SERVQUAL, implica maximizar continuamente el nivel de satisfacción del cliente, para lo cual se requiere trabajar con valores, como la asistencia, puntualidad, uso de la ropa adecuada, trato amable y cortés con el cliente y con las partes interesadas, entrega al trabajo, bajo principios éticos y de comportamiento aceptables, que sean evidenciados por los clientes como satisfactorios, además de la propia calidad del servicio de limpieza.</p>			
MISIÓN			
<p>Ofrecer al cliente, servicios integrales de limpieza, con personal altamente capacitado, recursos suficientes para el trabajo diario, que se ciñe bajo principios éticos en su accionar y contribuye a la maximización del nivel de satisfacción de las partes interesadas.</p>			
VISIÓN			
<p>Liderar el mercado del servicio de limpieza en el largo plazo, con base en la mejora continua de los procesos operativos y de gestión.</p>			

Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio SERVQUAL

EMPRESA SYRY

X.01

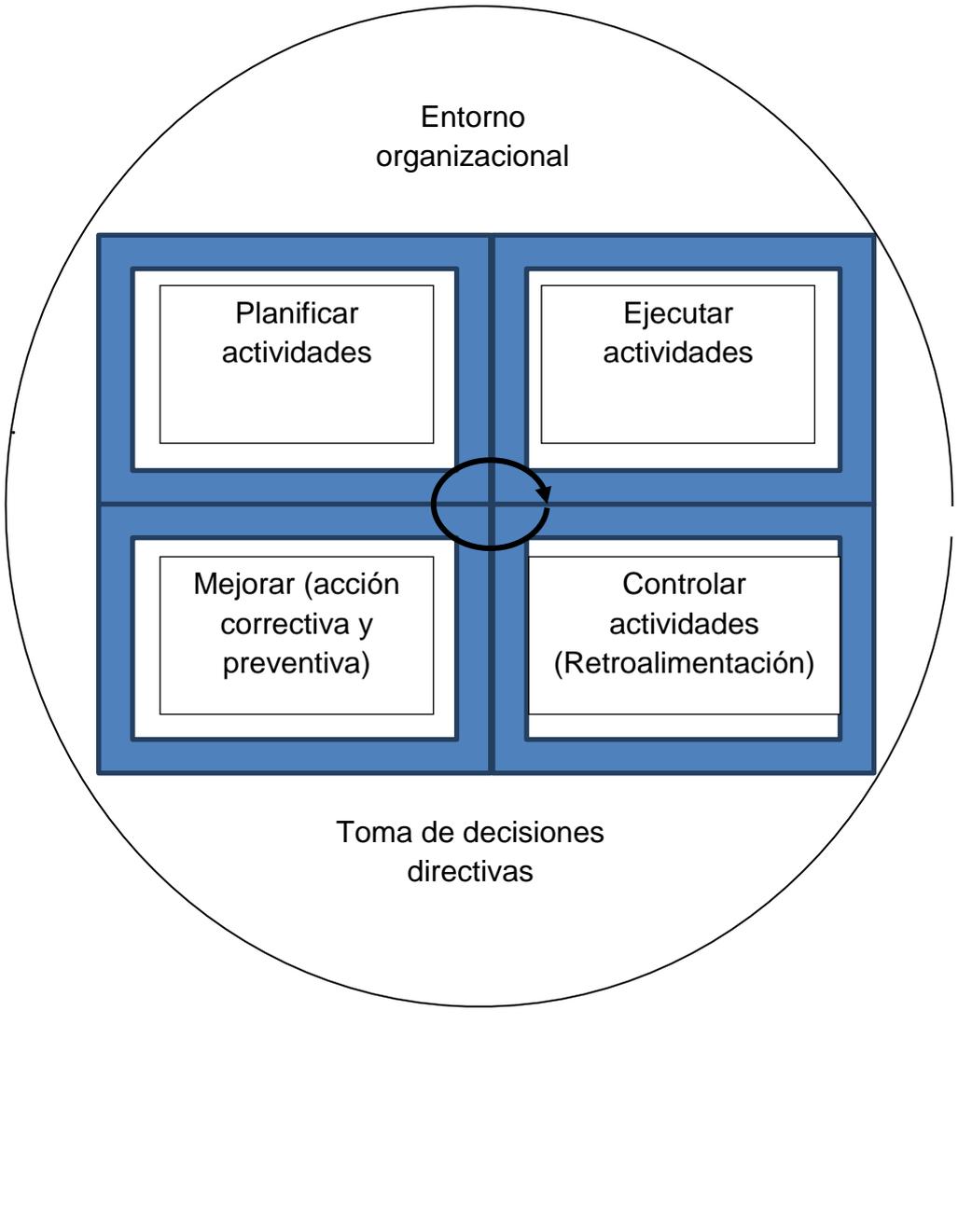
Elaborado por:

Aprobado por:

Fecha:

Página 6 de 9

MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO GAP



Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio SERVQUAL			
EMPRESA SYRY		X.01	
Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha:	Página 7 de 9
Instructivo del Sistema de Retroalimentación del Cliente			
1. PROPÓSITO.			
<p>Promover la toma de decisiones oportuna para la solución a los problemas que ocurren en el proceso de limpieza y demás actividades que se realizan en las instalaciones de los clientes de la empresa SYRY, atacando las causas que generan las no conformidades, a través del criterio del cliente y de las partes interesadas.</p>			
2. ALCANCE.			
<p>Este instructivo tiene alcance para todos los trabajo de limpieza y demás que se lleven a cabo en las instalaciones de los clientes de la empresa SYRY, cuyo tiempo de duración será de un año.</p>			
3. RESPONSABILIDAD.			
<p>Es responsable por el control de este instructivo, el Supervisor de la empresa SYRY.</p>			
4. DESARROLLO.			
<p>A continuación se detalla el instructivo para la ejecución de acciones correctivas y/o preventivas:</p>			
<ul style="list-style-type: none"> • Socialización del sistema de retroalimentación de las partes interesadas a través de buzón de sugerencias 			

Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio SERVQUAL			
EMPRESA SYRY		X.01	
Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha:	Página 8 de 9
Instructivo del Sistema de Retroalimentación del Cliente			
<ul style="list-style-type: none"> • Una vez instalado el buzón de sugerencias en las instalaciones de la empresa cliente, en un lugar visible señalado con los pasos para llevar a cabo la retroalimentación de las partes interesadas se, procede a recopilar los instrumentos en referencia. • Se procesa y tabula la información proveniente de los instrumentos de retroalimentación de las partes interesadas. • Se analizan los resultados de la retroalimentación de las partes interesadas, con base en la comparación con los indicadores del servicio. • Se identifican las causas de los problemas identificados en el análisis. • Se realiza el proceso de toma de decisiones, con base en los hallazgos obtenidos en la retroalimentación de las partes interesadas. • Se escoge la mejor alternativa, registrándose el indicador esperado por la empresa. • Se implementa la alternativa escogida en calidad de acción correctiva y/o preventiva. • Se monitorea el cumplimiento de la acción correctiva y/o preventiva, de acuerdo al indicador registrado. • Dependiendo de la conformidad de la alternativa, se puede adaptar el plan emergente, si el caso amerita. 			

Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio SERVQUAL			
EMPRESA SYRY		X.01	
Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha:	Página 9 de 9
Instructivo del Sistema de Retroalimentación del Cliente			
6. REGISTROS.			
<ul style="list-style-type: none">• Check List• Matriz de datos de la retroalimentación.• Identificación de causas de problemas.• Acciones correctivas y/o preventivas.• Seguimiento de la acción correctiva y/o preventiva.			

Cuadro No. 27

CheckList.

Detalle	NC	CP	C	Frecuencia	Observaciones
Se evidencia la existencia de instructivos para el control de insumos de limpieza en la empresa				Diaria	
Se evidencia la existencia de un sistema de control de plagas y roedores en las instalaciones de los clientes				Diario	
Se evidencia la existencia de registros de monitoreo de control de plagas y roedores				Diario	
Existen filtraciones en los techos de la empresa				Diario	
Se evidencia limpieza y orden en las instalaciones de los clientes				Diario	
Se evidencia la existencia de servicios higiénicos limpios				Diario	
Se evidencia el uso de buenos hábitos sanitarios e higiénicos				Diario	
Se evidencia la existencia de un control de calidad del producto				Diario	
Se monitorea el uso de la ropa adecuada de trabajo por parte del personal operativo				Diario	
La política empresarial está visible y es comunicada y entendida por todos quienes forman parte de la organización				Semanal	
Se evidencia la existencia de registros correspondientes a la certificación de proveedores de materiales e insumos				Semanal	
Existe evidencia sobre el monitoreo de trazabilidad de los materiales e insumos				Semanal	
Se evidencian condiciones apropiadas durante el almacenamiento de insumos				Semanal	
Existen registros de desalojo de basura				Semanal	
Se evidencian que los pisos, paredes y techo están limpios y en buen estado				Semanal	
Se evidencia un control de aguas residuales para evitar impactos ambientales negativos				Semestral	

Nota: NC = No Conformidad; CP = Conformidad Parcial; C = Conformidad

.....
Responsable

Cuadro No. 30

Registro de actividades correctivas y/o preventivas.

Fecha:

Ítem	Descripción de problemas	Causas Asignables	Efectos

Problema (Ítem)	Causas asignables	Objetivo propuesto	Alternativas a evaluar	Puntuación	Alternativa escogida
			A		
			B		
			A		
			B		
			A		
			B		

Puntuación: Alto (3), Medio (2), Bajo (1).

Problema (Ítem)	Acciones correctivas propuestas	Acciones preventivas propuestas	Responsable de seguimiento	Fecha inicio	Fecha fin	Meta a obtener

.....

Responsable

Cuadro No. 31

Aplicación práctica del modelo SERVQUAL.

Ítem	Escala	Excelente (5 pts.)			Muy Bueno (4 pts.)			Bueno (3 pts.)			Regular (2 pts.)			Malo (1 pts.)			Ponderación Total	Tamaño de la muestra	Calificación Obtenida
	Preguntas	Siempre (Sí)			Con frecuencia			A veces			Rara vez			Nunca (No)					
		Frec.	Punt.	Pond.	Frec.	Punt.	Pond.	Frec.	Punt.	Pond.	Frec.	Punt.	Pond.	Frec.	Punt.	Pond.			
1	En su criterio ¿La limpieza del plantel contribuye a fortalecer la calidad de los procesos del área educativa?	138	5	690	95	4	380	65	3	195	29	2	58	28	1	28	1.351	355	3,81
2	En su criterio ¿Son amables en el trato los conserjes que realizan la limpieza de las diferentes áreas del plantel?	74	5	370	0	4	0	201	3	603	0	2	0	80	1	80	1.053	355	2,97
3	¿Ha tenido discusiones con los conserjes que realizan la limpieza de las diferentes áreas del plantel?	19	1	19	80	2	160	190	3	570	51	4	204	15	5	75	1.028	355	2,90
4	¿Con qué frecuencia faltan al plantel los conserjes?	19	1	19	18	2	36	30	3	90	38	4	152	250	5	1.250	1.547	355	4,36
5	En su criterio ¿son puntuales en la asistencia los conserjes que realizan la limpieza de las diferentes áreas del plantel?	54	5	270	61	4	244	101	3	303	70	2	140	69	1	69	1.026	355	2,89
6a	¿Cuál es su criterio acerca de la limpieza en las aulas del plantel?	116	5	580	0	4	0	149	3	447	0	2	0	90	1	90	1.117	355	3,15
6b	¿Cuál es su criterio acerca de la limpieza en los baños del plantel?	118	5	590	0	4	0	150	3	450	0	2	0	87	1	87	1.127	355	3,17
6c	¿Cuál es su criterio acerca de la limpieza en los patios del plantel?	117	5	585	0	4	0	149	3	447	0	2	0	89	1	89	1.121	355	3,16

6d	¿Cuál es su criterio acerca de la limpieza en las oficinas del plantel?	115	5	575	0	4	0	152	3	456	0	2	0	88	1	88	1.119	355	3,15	
6e	¿Cuál es su criterio acerca de la limpieza en los exteriores del plantel?	114	5	570	0	4	0	155	3	465	0	2	0	86	1	86	1.121	355	3,16	
7	En su criterio ¿utilizan la ropa adecuada los conserjes que realizan la limpieza de las diferentes áreas del plantel?	39	5	195	119	4	476	48	3	144	69	2	138	80	1	80	1.033	355	2,91	
8	¿Cómo califica el servicio de limpieza de la empresa SYRY?	37	5	185	10	4	40	132	3	396	128	2	256	48	1	48	925	355	2,61	
																	Subtotal	13.568	Subtotal	38,22
																			Promedio	3,18
1	¿Ha establecido la empresa SYRY la misión y visión organizacional?	0	5	0	0	4	0	0	3	0	0	2	0	14	1	14	14	14	1,00	
2	¿Ha elaborado la empresa SYRY el manual de la calidad que incluya las políticas y objetivos de la calidad?	0	5	0	0	4	0	0	3	0	0	2	0	14	1	14	14	14	1,00	
3	¿Recibe los materiales, suministros e insumos de limpieza en los planteles, en el tiempo oportuno?	2	5	10	1	4	4	7	3	21	3	2	6	1	1	1	42	14	3,00	
4	¿Los proveedores de la empresa SYRY están certificados con alguna norma de calidad?	2	5	10	0	4	0	0	3	0	0	2	0	12	1	12	22	14	1,57	
5	¿Cuenta con los equipos de limpieza suficientes y en buen estado para la limpieza óptima de todas las áreas de los planteles?	1	5	5	5	4	20	6	3	18	1	2	2	1	1	1	46	14	3,29	

6	¿Es suficiente el talento humano que la empresa ha dispuesto en cada plantel cliente de SYRY?	8	5	40	5	4	20	1	3	3	0	2	0	0	1	0	63	14	4,50	
7	¿Se supervisa y monitorea el servicio de limpieza que ofrece SYRY a los planteles clientes?	0	5	0	0	4	0	4	3	12	8	2	16	2	1	2	30	14	2,14	
8	¿Se capacita a los trabajadores de la empresa SYRY en los aspectos que pueden contribuir a mejorar la calidad del servicio?	0	5	0	0	4	0	2	3	6	2	2	4	10	1	10	20	14	1,43	
9	¿Se mide la calidad del servicio de limpieza que ofrece SYRY a sus clientes?	0	5	0	0	4	0	1	3	3	1	2	2	12	1	12	17	14	1,21	
10	¿Cuenta la empresa SYRY con un método para la captación de clientes? ¿Cuáles?	0	5	0	0	4	0	1	3	3	1	2	2	12	1	12	17	14	1,21	
																	Subtotal	285	Subtotal	20,36
																			Promedio	2,04
																	Total	13.853		

Fuente: Encuestas aplicadas a la comunidad educativa y al personal de la empresa SYRY.

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna.

Nota: Frec.: Frecuencia; Punt.: Puntuación de la escala; Pond.: Ponderación.

Utilizando la escala SERVQUAL, se pudo obtener una calificación promedio de 3,18 correspondiente a la satisfacción de la comunidad perteneciente a los planteles clientes de la empresa SYRY, por concepto del servicio de limpieza que ofrece esta entidad en los diferentes establecimientos educativos, situándose en un parámetro bueno, lo que no ha podido ser mejorado debido a diversas fallas que se presentaron en la empresa, que repercutieron para que la retroalimentación del cliente interno sea igual a 2,04 puntos, es decir, que el personal le otorgó una calificación regular.

Las celdas sombreadas fueron las de menor calificación, es decir, fue allí donde se obtuvo los mayores problemas, por ello, prosiguiendo con el desarrollo del ejercicio se llena de la siguiente manera, el formato de acciones correctivas y preventivas:

Cuadro No. 32
Indicadores del servicio.

Código encuesta al cliente	Campo	Área	Parámetros Actual Esperado		Problemas	Causas (cód. encuesta al personal)
03	Buenas relaciones con partes interesadas	Patio	2,90	5	Discusión con comunidad educativa	(08) Capacitación limitada con relación a los aspectos que pueden contribuir a mejorar la calidad del servicio
05	Puntualidad en la asistencia	Todas	2,89	5	Atrasos en la llegada al plantel	(01-02) No se ha elaborado el Manual de Calidad, ni la misión, visión, políticas, ni objetivos institucionales
07	Uso de ropa adecuada	Todas	2,91	5	Uso de ropa inadecuada	(07) Limitada supervisión en los planteles clientes; no hay manual de operación

Fuente: Encuestas aplicadas a la comunidad educativa y al personal de la empresa SYRY.
Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna.

Se pudo conocer que los principales problemas percibidos en el servicio de limpieza que ofrece la empresa SYRY a sus clientes, se refirieron a los conflictos causados por la descortesía, impuntualidad y el uso de ropa inadecuada del personal operativo, debido a que los directivos de la entidad no han plasmado la misión, visión, políticas y objetivos de la calidad, además de que no se proporciona capacitación al cliente interno, además que la supervisión no se realiza con la frecuencia suficiente para mejorar los aspectos asociados con la calidad del servicio, por ello se plantearon las siguientes alternativas de solución:

Cuadro No. 33

Toma de acciones correctivas y/o preventivas.

Fecha:Ítem	Descripción de problemas	Causas Asignables	Efectos
1	Discusión con	(08) Capacitación	Insatisfacción de la
2	comunidad	limitada con relación a	comunidad
3	educativa	los aspectos que pueden contribuir a mejorar la calidad del servicio	educativa
	Atrasos en la llegada al plantel	(01-02) No se ha elaborado el Manual de Calidad, ni la misión, visión, políticas, ni objetivos institucionales	(06) No se cumple con la limpieza durante las primeras horas del día
	Uso de ropa inadecuada	(07) Limitada supervisión y control en los planteles clientes	Problemas de contaminación

Fuente: Encuestas aplicadas a la comunidad educativa y al personal de la empresa SYRY.
Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna.

Cuadro No. 34

Seguimiento de acción correctiva y/o preventiva.

Fecha:Problema (Ítem)	Causas asignables	Objetivo propuesto	Alternativas a evaluar	Puntuación	Alternativa escogida
Discusión con comunidad educativa Atrasos en la llegada al plantel	(08) Capacitación limitada con relación a los aspectos que pueden contribuir a mejorar la calidad del servicio	Capacitar al personal de la empresa SYRY en aspectos relacionados con la calidad del servicio	Plan de capacitación para el personal operativo	3	Plan de capacitación para el personal operativo
			Capacitar al personal por cuenta propia	1	
Atrasos en la llegada al plantel	(01-02) No se ha elaborado el Manual de Calidad, ni la misión, visión, políticas, ni objetivos institucionales	Plasmar la misión y visión del servicio	Elaborar el manual de la calidad	2	Plasmar la misión, visión, políticas y objetivos del servicio
			Plasmar la misión, visión, políticas y objetivos del servicio	3	
Uso de ropa inadecuada	(07) Limitada supervisión y control en los planteles clientes	Elaborar guía de operaciones para el personal operativo	Elaboración del Manual de Operaciones	3	Elaboración del Manual de Operaciones
			Plan de control	1	

Puntuación: Alto (3), Medio (2), Bajo (1).

Problema (Ítem)	Acciones correctivas propuestas	Acciones preventivas propuestas	Responsable de seguimiento	Fecha inicio	Fecha fin	Meta a obtener
Discusión con comunidad educativa Atrasos en la llegada al plantel	Plan de capacitación para el personal operativo	Retro alimentación del cliente	Gerente	1 Junio 2014	30 junio 2014	9 operadores capacitados en aspectos para mejorar la calidad del servicio
Atrasos en la llegada al plantel	Plasmar la misión, visión, políticas y objetivos del servicio	Difundir la misión, visión, políticas y objetivos del servicio	Supervisor operativo	1 Julio 2014	31 Julio 2014	Puntualidad de 9 operadores
Uso de ropa inadecuada	Elaboración del Manual de Operaciones	Plan de control	Supervisor operativo	1 Julio 2014	31 Julio 2014	9 operadores utilizando la ropa adecuada

.....
Responsable

Formato No:.....

Fecha:

Acción correctiva y/o preventiva	Resultados		Diferencia	Observaciones
	Esperado	Obtenido		
Plan de capacitación para el personal operativo	5 puntos			9 operadores capacitados en aspectos para mejorar la calidad del servicio
Plasmear la misión, visión, políticas y objetivos del servicio	5 puntos			Puntualidad de 9 operadores
Elaboración del Manual de Operaciones	5 puntos			9 operadores utilizando la ropa adecuada

.....

Responsable

Instructivo para ejecución de operaciones de limpieza			
EMPRESA SYRY		X.01	
Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha:	Página 1 de 2

SYRY	INSTRUCTIVO DE OPERACIONES DE LIMPIEZA
-------------	---

Proc.	Procedimiento	Punto de Control	Condición
Barrer Áreas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Barre y apila la basura en un solo lugar. 2. Recoge la basura con un recogedor. 3. Deposita la basura en una funda para desecharla. 	<p>Estado del área.</p> <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escoba, recogedor. • Carro recolector de basura. <p>Frecuencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De 8:30 a 10:30. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de basura. • Ausencia de objetos extraños.
Limpiar Telaraña	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retira las telarañas que hayan en las paredes y sus esquinas con ayuda de un escobillón. 2. Se realiza la limpieza en un solo sentido para no manchar la pared. 3. Retira la basura del escobillón para evitar que se ensucien las próximas paredes a limpiar. 4. Deposita la basura en la funda para desecharla. 	<p>Estado de la pared.</p> <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escobillón. • Funda de basura. <p>Frecuencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 veces a la semana. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de polvo. • Ausencia de objetos extraños. • Ausencia de telaraña.
Retirar Objetos Adheridos al Piso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rasquetea el piso para retirar los objetos adheridos a este. 2. Deposita estos residuos en la funda de basura. 	<p>Estado del piso.</p> <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espátula. • Recogedor. <p>Frecuencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 veces a la semana. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de cuerpos extraños. • Ausencia de manchas.

Mantenimiento de Baterías, Urinarios, Lavamanos y Espejos	<p>Batería y Urinarios.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se coloca los guantes de caucho y mascarillas. 2. Vierte en un dispensador un preparado de agua y cloro para aplicar en la superficie de la batería y/o urinario. 3. Con una toalla de mano se esparce el preparado y limpia la superficie de la batería y/o urinario. 4. Se aplica dentro de la taza de la batería y urinario detergente en polvo 5. Pasa la mano de oso retirar las manchas del interior de la taza y/o urinario. 6. Con un paño de fibra retirar las manchas restantes y sarro de la taza y/o urinario. 7. Enjuaga y hala la válvula. 8. En el caso de los urinarios depositar una bola de naftalina dentro del urinario para eliminar olores no deseables. <p>Lavamanos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Se dispersa por el área detergente en polvo y se lo restriega con un paño de fibra húmedo para quitar la suciedad o manchas. 10. Se enjuaga el área con abundante agua. 11. Seca con la toalla de mano. 12. Aplicar con el dispensador el preparado de cloro por el área. 13. Pasar la toalla de mano para limpiar el preparado esparcido y el exceso de humedad. 	<p>Estado de la batería y urinarios.</p> <p>Estado del lavamanos.</p> <p>Materiales.</p> <p>Estado del Espejo.</p> <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guantes y mascarillas. • Toalla de mano. • Desinfectante. • Mano de oso. • Cloro. • Detergente. <p>Frecuencia:</p> <p>Diaria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de suciedad y mal olor. • Ausencia de suciedad y objetos extraños. • Ausencia de manchas y humedad.
---	---	--	--

Instructivo para ejecución de operaciones de limpieza			
EMPRESA SYRY		X.01	
Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha:	Página 1 de 2

SYRY	INSTRUCTIVO DE OPERACIONES DE LIMPIEZA
-------------	---

Proc.	Procedimiento	Punto de Control	Condición
	<p>Baños</p> <p>14. Esparcir con un atomizador líquido</p>		
Mantenimiento de Baterías, Urinarios, Lavamanos y Espejos	<p>limpia vidrios sobre el área.</p> <p>15. Con papel periódico quitar el exceso de humedad y abrillantar.</p> <p>16. Se trapea el baño esparciendo cloro con dispensador y pasando toalla por el piso para limpiar manchas y quitar exceso de humedad.</p> <p>Nota: Actividades de mantenimiento del baño:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retirar los papeles de los basureros del baño. • Pasar toalla de piso para secar el exceso de humedad. • Aplicar ambientador. • Secar el espejo en el caso de estar humedecido. 		
Limpiar Aulas y Patios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Barrer el área. 2. Retira basura de los tachos. 3. Limpia con una toalla de mano. 4. Vierte en un balde con agua y desinfectante. 5. Humedecen la toalla en el balde y proceden a trapea el área. 6. Retira telarañas con el escobillón. 7. Limpia las uniones de las baldosas con cepillo. 	<p>Estado de las oficinas.</p> <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiental. • Jabón en pasta. • Desinfectante. • Paño de fibra. • Toalla de mano. • Escoba. • Recogedor de basura. • Escobillón. • Balde. 	<p>Frecuencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 Vez al día.

INSTRUCTIVO DE OPERACIONES DE LIMPIEZA

SYRY

Proc.	Procedimiento	Punto de Control	Condición
Limpiar Paredes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vierte en una lavacara agua y detergente. 2. Limpia las paredes que se encuentran sucias con una toalla de mano humedecida en el preparado. 3. Con otra toalla de mano húmeda deja limpio y sin jabón las paredes. 4. En caso de no salir la mancha con la toalla de mano se usa el cepillo de mano o paño de fibra. 	<p>Estado de las paredes.</p> <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavacara. • Detergente. • Toalla de mano. <p>Frecuencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 Veces a la semana. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de suciedad. • Ausencia de manchas.

Ecurrir Agua del Área	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se lo realiza con una escoba o escurridor. 2. Traslada el agua hacia la rejilla más cercana que se encuentre. 3. Escurre el agua por la rejilla. 	<p>Estado del piso.</p> <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escoba. • Escurridor. <p>Frecuencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las veces que sea necesaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de humedad.
-----------------------	---	--	--

Recursos para el control de los procesos:

- Equipo de computación.
- Software de control.
- Aspiradoras eléctricas.
- Escaleras.

PLAN DE CHARLAS

- **Tema:** Gestión de la Calidad.
- **Objetivos:** Dar a conocer al personal los aspectos que afectan y/o benefician la calidad del servicio de limpieza.
- **Duración:** 1 mes (1 de junio al 30 de junio del 2015).
- **Carga horaria:** 20 horas. (2 horas diarias).
- **Participantes:** Personal operativo y Supervisor de la empresa.
- **Facilitador:**

Actividad	Técnicas	Recursos	Evaluación	Contenido	1	3	5	9	11	15	17	19	23	25		
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Adecuaciones. ✚ Selección facilitador ✚ Tríptico informativo ✚ Listado participantes ✚ Presentación del plan ✚ Dinámica ✚ Formación de equipos Sistema evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Diapositivas. ✚ Lluvia de ideas. ✚ Técnicas de dinámica grupal. ✚ Entrega de material didáctico ✚ y trípticos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Facilitadores ✚ Laptop ✚ Impresora ✚ Proyecto de diapositivas ✚ Resaltadores ✚ Tiza líquida ✚ Borradores ✚ Papelería 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Preguntas y respuestas. ✚ Exposición. ✚ Retroalimentación. 	Relaciones Humanas												
				Sistemas de Calidad												
				Calidad del servicio												
				Modelo administrativo												
				Mapa de Procesos												
				Control de procesos												
				Cuadro de Mando Integral												
				Cadena de Valor												
				Valores												
				Talleres prácticos												

.....

Responsable

5.7. Evaluación económica y financiera.

Descrita la propuesta del Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio SERVQUAL, se procedió a realizar el resumen de las inversiones que requiere su implementación, para lo cual se ha elaborado el siguiente cuadro:

Cuadro No. 35
Inversiones de la propuesta

Detalle	Cantidad	C. Unitario	C. Total	%
Inversión fija inicial				
Equipo de computación	1	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	16%
Software de control	1	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	23%
Mueble de oficina con silla	1	\$ 115,00	\$ 115,00	2%
Buzones instalado	8	\$ 130,00	\$ 1.040,00	16%
Aspiradoras eléctricas	4	\$ 350,00	\$ 1.400,00	22%
Escaleras	4	\$ 315,00	\$ 1.260,00	20%
Costo de instalación y montaje (5%)	5%		\$ 125,00	2%
Total Inversión Fija		\$ 6.440,00	\$ 6.440,00	100%
Costos de operación				
Capacitación del personal	10	\$120,00	\$ 1.200,00	53%
Suministros de oficina	12	\$35,00	\$ 420,00	19%
Mantenimiento	10%	\$6.315,00	\$ 631,50	28%
Total Costos de Operación			\$ 2.251,50	100%

Fuente: Proveedores.

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Las inversiones se clasifican en activos fijos y en costos de operación anuales, las primeras se realizan una sola vez durante la vida útil del Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio que se propuso para la empresa, mientras que las segundas están referidos a desembolsos periódicos que se llevan a cabo en periodos menores a un año.

Cuadro No. 36

Inversión Total

Detalle	Costos	%
Inversión fija	\$ 6.440,00	74,10%
Costos de operación	\$ 2.251,50	25,90%
Inversión total	\$ 8.691,50	100,00%

Fuente: Proveedores.

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Se observó que la inversión total suma la cifra de \$8.691,50 donde la inversión fija participa con \$6.440,00 (74,10%) mientras que los costos de operación lo hacen con \$2.251,50 (25,90%), cuyo financiamiento requerirá un crédito financiero, cuyos datos se presentan a continuación:

Cuadro No. 37

Datos del préstamo propuesto

Detalle	Costos
Crédito Financiado (100% inversión fija) C	\$ 6.440,00
Interés anual:	18%
Interés trimestral (i):	4,50%
Número de pagos en el transcurso de 3 años (n):	12

Fuente: Proveedores.

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

El préstamo que se propone realizar a una institución financiera, se lo realiza por el monto de la inversión fija que se requerirá para la ejecución del Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio planteado como solución para la problemática de la empresa SYRY, la cual tiene una tasa de interés del 18%, pagadero en un plazo trimestral, a 12 pagos o 3 años de duración, como se presenta en la siguiente operación:

$$\text{Pago} = \frac{\text{Cr} \times i}{1 - (1 + i)^{-n}}$$

$$\text{Pago} = \frac{\$ 6.440,00 \times 4,50\%}{1 - (1 + 4,50\%)^{-12}}$$

$$\text{Pago} = \$706,25$$

Habiéndose calculado los dividendos que la empresa debe debitar en cada periodo, se procede a la elaboración de la tabla de amortización del préstamo propuesto:

CUADRO No. 38
AMORTIZACIÓN DEL CRÉDITO FINANCIERO.

Trimestre	n	Crédito	i	Pago	Deuda
dic-14	0	\$ 6.440,00	4,50%		□ (C,i,Pago)
mar-15	1	\$ 6.440,00	\$ 289,80	(\$ 706,25)	\$ 6.023,55
jun-15	2	\$ 6.023,55	\$ 271,06	(\$ 706,25)	\$ 5.588,36
sep-15	3	\$ 5.588,36	\$ 251,48	(\$ 706,25)	\$ 5.133,59
dic-15	4	\$ 5.133,59	\$ 231,01	(\$ 706,25)	\$ 4.658,35
mar-16	5	\$ 4.658,35	\$ 209,63	(\$ 706,25)	\$ 4.161,72
jun-16	6	\$ 4.161,72	\$ 187,28	(\$ 706,25)	\$ 3.642,75
sep-16	7	\$ 3.642,75	\$ 163,92	(\$ 706,25)	\$ 3.100,42
dic-16	8	\$ 3.100,42	\$ 139,52	(\$ 706,25)	\$ 2.533,69
mar-17	9	\$ 2.533,69	\$ 114,02	(\$ 706,25)	\$ 1.941,46
jun-17	10	\$ 1.941,46	\$ 87,37	(\$ 706,25)	\$ 1.322,57
sep-17	11	\$ 1.322,57	\$ 59,52	(\$ 706,25)	\$ 675,84
dic-17	12	\$ 675,84	\$ 30,41	(\$ 706,25)	(\$ 0,00)
	Total		\$ 2.035,00	(\$ 8.475,00)	

Fuente: Datos del crédito financiero.

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

La tabla de amortización del préstamo evidencia que la empresa debe debitar a la entidad financiera correspondiente, la cantidad de \$2.035,00, los cuales se desglosan de la siguiente manera:

CUADRO No.39
COSTOS POR INTERESES DEL CRÉDITO FINANCIERO.

Descripción	2015	2016	2017	Total
Costos financieros	\$ 1.043,35	\$ 700,35	\$ 291,31	\$ 2.035,00

Fuente: Amortización del crédito financiero.

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

De acuerdo al análisis efectuado, se debe debitar a la entidad financiera la cantidad de \$1.043,35 en el primer año, continuando el estudio económico con la determinación del ahorro propuesto.

Si la situación continúa como hasta ahora, la empresa puede perder los contratos con los planteles educativos en el siguiente periodo lectivo, lo que tendrá un impacto negativo considerable para la empresa, porque estos contratos representan cerca del 80% de los ingresos de SYRY, por lo que la organización dejaría de percibir las utilidades que gana al ser aceptado en estos concursos de mérito.

Esto significa que si la empresa implementa el Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio SERVQUAL propuesto, puede ahorrar dichas pérdidas económicas en los dos contratos, el primero que suma \$36.000,00 anuales y el segundo que es de \$15.000,00 en el mismo periodo, considerando un 15% anual de utilidades devengadas en el ejercicio económico, de acuerdo a la información de los principales directivos de SYRY.

- Ahorro propuesto = Ahorro de utilidades del primer contrato + ahorro de utilidades del segundo contrato
- Ahorro propuesto = (\$36.000,00 + \$15.000,00) x 15%
- Ahorro propuesto = \$7.650,00

Con la implementación del Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio SERVQUAL propuesto, se mantiene una expectativa de ahorro de las pérdidas económicas igual a \$7.650,00 cifras con las cuales se procedió a elaborar el balance económico de flujo de caja que se presenta a continuación:

Cuadro No. 40

Balance Económico de Flujo de Caja

Descripción	Años					
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ahorro de las pérdidas		\$ 7.650,00	\$ 7.803,00	\$ 7.959,06	\$ 8.118,24	\$ 8.280,61
Inversión Fija Inicial	(\$ 6.440,00)					
Capacitación técnica		\$ 1.200,00	\$ 1.224,00	\$ 1.248,48	\$ 1.273,45	\$ 1.298,92
Mantenimiento de activos		\$ 631,50	\$ 644,13	\$ 657,01	\$ 670,15	\$ 683,56
Suministros de oficina		\$ 420,00	\$ 420,00	\$ 420,00	\$ 420,00	\$ 420,00
Gastos por intereses		\$ 1.043,35	\$ 700,35	\$ 291,31		
Cotos de Operación anual		\$ 3.294,85	\$ 2.988,48	\$ 2.616,80	\$ 2.363,60	\$ 2.402,47
Flujo de caja	(\$ 6.440,00)	\$ 4.355,15	\$ 4.814,52	\$ 5.342,26	\$ 5.754,64	\$ 5.878,13
TIR	69,74%					
VAN	\$ 15.937,55					

Fuente: Cuadro de inversiones de la propuesta.

Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

En el balance de flujo de caja se ha obtenido los indicadores financieros TIR y VAN, los cuales utilizan la misma ecuación financiera para su desarrollo, la cual se presenta a continuación:

$$P = \frac{F}{(1 + i)^n}$$

La simbología de la ecuación refiere que F son los flujos de efectivo y n el número de años, mientras que los literales P e i, en el cálculo de TIR representan a la inversión fija o inicial, mientras que i es el TIR, en cambio, en el cálculo del VAN, P es el VAN, pero i es la tasa de descuento escogiéndose el interés del préstamo bancario.

Para el efecto se elaboró en el siguiente cuadro las diferentes operaciones para calcular los principales indicadores financieros de la propuesta:

Cuadro No. 41

Indicadores financieros: TIR, VAN, Recuperación de la inversión

Año	n	P	F	Ecuación	TIR		VAN		P acumulado
					TIR (i)	P	i	VAN (P)	
2014	0	\$ 6.440,00							
2015	1		\$ 4.355,15	$P=F/(1+i)^n$	69,74%	\$ 2.565,85	18%	\$ 3.690,81	\$ 3.690,81
2016	2		\$ 4.814,52	$P=F/(1+i)^n$	69,74%	\$ 1.671,13	18%	\$ 3.457,72	\$ 7.148,52
2017	3		\$ 5.342,26	$P=F/(1+i)^n$	69,74%	\$ 1.092,47	18%	\$ 3.251,46	\$ 10.399,99
2018	4		\$ 5.754,64	$P=F/(1+i)^n$	69,74%	\$ 693,32	18%	\$ 2.968,18	\$ 13.368,17
2019	5		\$ 5.878,13	$P=F/(1+i)^n$	69,74%	\$ 417,23	18%	\$ 2.569,39	\$ 15.937,55
					Total	\$ 6.440,00	VAN	\$ 15.937,55	

Fuente: Cuadro de inversiones de la propuesta.
Elaborado por: Edgar Stalin Valencia Cerna

Se observa que la tasa TIR del 69,74% es superior a la tasa de descuento del 18%, también el VAN de \$15.937,50 supera a la inversión inicial de \$6.440,00 mientras que la recuperación de la inversión tiene lugar en un año y nueve meses, cuando la vida útil de la propuesta es de 5 años, evidenciando que la inversión es factible, reforzándose este criterio con la determinación del coeficiente beneficio / costo:

$$\text{Coeficiente Beneficio / Costo} = \frac{\text{Beneficio anual (VAN)}}{\text{Costo anual (inversión inicial)}}$$

$$\text{Coeficiente Beneficio / Costo} = \frac{\$15.937,50}{\$ 6.440,00}$$

$$\text{Coeficiente Beneficio / Costo} = 2,47$$

En resumen, los indicadores financieros evidencian la factibilidad de la propuesta, más aún cuando la empresa SYRY obtendrá \$2,47 por cada dólar que se invierta en la ejecución del Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio SERVQUAL propuesto.

CONCLUSIONES

Se describió el proceso actual de mantenimiento y limpieza de los establecimientos educativos a través de la investigación de campo realizada a las partes interesadas, conformada por el personal docente, padres de familia y directivos de los planteles educativos, identificándose que los conserjes pertenecientes a la empresa SYRY no fueron amables en el trato, han discutido con maestros y padres de familia en algunas ocasiones, además que se han reportado casos de impuntualidad del personal de limpieza, encontrándose deficiencias en el aseo de baños y exteriores, observándose además incumplimientos en el uso de la ropa adecuada por parte de los operadores de la empresa SYRY.

Se diagnosticaron las principales causas y consecuencias que generaron las fallas en la calidad del servicio de limpieza de los establecimientos educativos donde se delimitó el estudio, a través de la aplicación de encuestas al personal de limpieza perteneciente a SYRY, quienes manifestaron que la empresa no ha establecido su misión, visión, ni tampoco las políticas ni los objetivos del sistema de la calidad, debido a que no elaboró ni el Manual de la Calidad ni de Operaciones, expresando que no siempre el Supervisor de la empresa monitorea las actividades operativas diarias que se llevan a cabo en los planteles educativos, siendo uno de los hallazgos más importantes que los operadores no han recibido la capacitación en los aspectos que pueden afectar la calidad del servicio, lo que ha sido la causa principales de las deficiencias identificadas en este estudio, cuya consecuencia más grave pueda darse porque los directores al no estar conforme con el trabajo de SYRY, emitan un informe que incida para la no continuidad de esta entidad en los planteles educativos objeto de estudio, durante el siguiente periodo lectivo.

Se elaboró una propuesta para la medición de la calidad del servicio de limpieza de establecimientos educativos, a través del uso del modelo SERVQUAL, cuyo propósito es medir periódicamente el nivel de satisfacción de los clientes para que los directivos de la empresa puedan optimizar el proceso de toma de decisiones, mediante la ejecución de acciones correctivas y/o preventivas que garanticen la mejora continua de la calidad del servicio y la maximización de la satisfacción del

cliente y de las partes interesadas

Se evaluó la propuesta con indicadores económicos, determinándose la factibilidad de la misma, porque se obtuvo que la inversión requerida para la ejecución de la misma generará una tasa TIR de 69,74% superior al 18% de la tasa del préstamo, un VAN de \$15.937,55 mayor a la inversión inicial requerida de \$6.440,00 y un período de recuperación de la inversión en un año y nueve meses inferior a la vida útil de cinco años de la propuesta, detectándose un coeficiente beneficio / costo de 2,47 mayor a la unidad, que pone en evidencia la factibilidad de la inversión.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que la empresa SYRY implemente un sistema de retroalimentación al cliente, a través de la colocación de un buzón de sugerencias en las instalaciones de las empresas donde suministre el servicio de limpieza de edificaciones e instituciones educativas, para que sean las partes interesadas quienes expresen su nivel de satisfacción y con ello se pueda medir con certeza los indicadores de la calidad del servicio.

Para el efecto se recomienda a los directivos de la empresa SYRY que elaboren el Manual de la Calidad en el cual plasmen su misión, visión, políticas y objetivos del sistema de la calidad, además del Manual de Operaciones que guíe a los trabajadores en las actividades diarias que se llevan a cabo en las instalaciones de los planteles educativos, para el presente caso investigado, debiendo planificar la capacitación del personal operativo en los aspectos que pueden beneficiar la calidad del servicio, para que los directores al estar conforme con el trabajo de SYRY, emitan un informe favorable que incida en la continuidad de esta entidad en los planteles educativos objeto de estudio, durante los siguientes años lectivos.

Se planteó como propuesta la elaboración del Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio SERVQUAL, el cual debe ser ejecutado periódicamente para medir el nivel de satisfacción de los clientes y sobre esta base, optimizar el proceso de toma de decisiones, aplicando las respectivas acciones correctivas y/o preventivas que garanticen la mejora continua de la calidad del servicio y la maximización de la satisfacción del cliente y de las partes interesadas

Por último, es necesario que con las ganancias que se generen con la inversión propuesta, la cual evidenció ser factible desde el punto de vista económico, se planifique un plan de incentivos que motive al personal de la empresa a ser más eficiente y propiciar la mejorar continuamente de la calidad del servicio de limpieza para que ello impacte de manera positiva en la maximización del nivel de satisfacción de los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

Alonso, J. Provedo, P. (2010). Gestión de la calidad. España: Editorial Santillana Formación Profesional. Segunda edición.

Camisón, C. Cruz, S. González T. (2011). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. España: Editorial Pearson. Prentice Hall. Segunda edición.

Carranza, M. (2011). Programa de Salud Pública, Comunitaria y Familiar. Buenos Aires: Editorial Harcourt, 1ª Edición.

Castillo, E. (2009). Escala Multidimensional SERVQUAL. Chile: Editado por Facultad de Ciencias Empresariales Universidad del Bío-Bío. Primera Edición.

Cohen, W. (2009). El Plan de Marketing. Tercera Edición. Editorial Deusto. Bilbao. Pág. 170.

Deming, Edward (2009). Desarrollo de una Cultura de la Calidad. México: Editorial Mc Graw Hill. Sexta Edición.

Drake, A. (2009). El Marketing como arma competitiva. Sexta Edición. Editorial McGraw-Hill, Madrid. Pág. 191.

Emery, D. R., & Finnerty, J. D. (2009). *Fundamentos de Administración Financiera*. México.: Editorial Pearson Educación Prentice Hall. Segunda Edición.

Fea, Ugo (2009). Competitividad es Calidad Total. Buenos Aires: Editorial Alfaomega. Tercera Edición.

Felgenbaum, Armand (2010). Control total de la calidad. Madrid: Editorial CECSA. Tercera Edición.

Heizer Jay & Render Barry (2009). Dirección de La Producción. Decisiones Estratégicas. España: Editorial Pearson, Prentice Hall. Sexta Edición.

Kotler, Philip & Armstrong, Gary (2009). Fundamentos de Marketing. México: Editorial Pearson Prentice Hall, Sexta Edición.

Levine, D. K. (2008). *Estadística para administración*. México.: Prentice Hall. Cuarta Edición.

Moreno, M. Peris, F. González, T. (2009). Gestión de la calidad y Diseño de Organizaciones. Madrid: Editorial Prentice Hall. Tercera edición.

Pérez, José (2011). Gestión de la calidad empresarial. Calidad de los servicios y atención al cliente calidad total. Venezuela: Editorial Cultura e innovación. Tercera edición.

Porter, M. (2008). Estrategias competitivas. México D. F.: Editorial Prentice Hall. Edición: Tercera.

Robbins, S., & Coulter, M. (2010). Administración de Empresas. México: Pearson Educación. Decimosegunda Edición.

Rosenberg, J. M. (2012). Diccionario de Administración y Finanzas. Barcelona, España: Editado por Grupo Editorial Océano, Primera Edición.

Ruiz-Olalla, C. (2011), en el artículo denominado "Gestión de la calidad del servicio", [enlínea] *5campus.com*, *Control de Gestión* <<http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>> [27/12/2012].

Swift, R. (2010). Cómo Mejorar las Relaciones con los Clientes. México: Editorial Pearson Educación Prentice Hall. Primera Edición.

Tejedor, M. (2010). El sistema de calidad en el Plan Andaluz de Urgencias y Emergencias. Ponencia en las Jornadas de Primavera de SEMES-A. Sevilla, Abril 2007. "http://hospitalsoterodelrio.cl/pdf/25_Dimensiones_Calidad.pdf"
http://hospitalsoterodelrio.cl/pdf/25_Dimensiones_Calidad.pdf. Pág. 1.

Thompson, A., & Strickland, A. (2008). Dirección y Administración Estratégicas: Conceptos, casos y lecturas. Buenos Aires: Addison Wesley Iberoamericana.

Velásquez, Gustavo (2009). Dirección de los Sistemas de la Producción. México: Editorial Limusa. Vigésimo segunda Edición.

Velasco, Juan (2010). Gestión de la Calidad. Mejora continua y sistemas de gestión. España: Editorial Pirámide. Segunda edición.

Wheelen Thomas & Hunger J. David (2011). Administración Estratégica y Política de Negocios. Conceptos y Casos. México: Editorial Pearson, Prentice Hall. Décima Edición.

ANEXOS

ANEXO No. 1

FORMULARIO DE LA ENCUESTA APLICADA A LA COMUNIDAD EDUCATIVA DE LOS PLANTELES EDUCATIVOS CLIENTES DE SYRY

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de la comunidad educativa de los planteles educativos clientes de SYRY, por concepto de la calidad del servicio de limpieza que ofrece la empresa.

Instructivo:

- Subraye el ítem de su elección en cada pregunta
- La encuesta es anónima.

Datos:

- Docente
- Estudiante
- Padre de familia o representante

Cuestionario:

9) En su criterio ¿la limpieza del plantel contribuye a fortalecer la calidad de los procesos del área educativa?

- Siempre
- Con frecuencia
- A veces
- Rara vez
- Nunca

10) En su criterio ¿son amables en el trato los conserjes que realizan la limpieza de las diferentes áreas del plantel?

- Muy amables
- Algo amables
- Descorteces

11) ¿Ha tenido discusiones con los conserjes que realizan la limpieza de las diferentes áreas del plantel?

- Siempre
- Con frecuencia
- A veces
- Rara vez
- Nunca

12) ¿Con qué frecuencia faltan al plantel los conserjes?

- Siempre
- Con frecuencia
- A veces
- Rara vez
- Nunca

13) En su criterio ¿son puntuales en la asistencia los conserjes que realizan la limpieza de las diferentes áreas del plantel?

- Siempre
- Con frecuencia
- A veces
- Rara vez
- Nunca

14) ¿Cuál es su criterio acerca de la limpieza en las diferentes áreas del plantel?

Área	Muy limpios	Algo limpios	Nada limpios
Aulas			
Baños			
Patio			
Oficinas			
Exteriores			

15) En su criterio ¿utilizan la ropa adecuada los conserjes que realizan la limpieza de las diferentes áreas del plantel?

- Siempre
 - Con frecuencia
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca
-

16) ¿Cómo califica el servicio de limpieza de la empresa SYRY?

- Excelente
 - Muy Bueno
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
-

ANEXO No. 2

FORMULARIO DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA EMPRESA SYRY

Objetivo: Conocer el criterio del personal de la empresa SYRY acerca de los factores que afectan la calidad del servicio que ofrece la organización a sus clientes.

Instructivo:

- Subraye el ítem de su elección en cada pregunta
- La encuesta es anónima.

11) ¿Ha establecido la empresa SYRY la misión y visión organizacional?

- Si
- No

12) ¿Ha elaborado la empresa SYRY el manual de la calidad que incluya las políticas y objetivos de la calidad?

- Si
- No

13) ¿Recibe los materiales, suministros e insumos de limpieza en los planteles, en el tiempo oportuno?

- Siempre
- Con frecuencia
- A veces
- Rara vez
- Nunca

14) ¿Los proveedores de la empresa SYRY están certificados con alguna norma de calidad?

- Si
- No

15) ¿Cuenta con los equipos de limpieza suficientes y en buen estado para la limpieza óptima de todas las áreas de los planteles?

- Siempre
- Con frecuencia
- A veces
- Rara vez
- Nunca

16) ¿Es suficiente el talento humano que la empresa ha dispuesto en cada plantel cliente de SYRY?

- Siempre
- Con frecuencia
- A veces
- Rara vez
- Nunca

17) ¿Se supervisa y monitorea el servicio de limpieza que ofrece SYRY a los planteles clientes?

- Siempre
- Con frecuencia
- A veces
- Rara vez
- Nunca

18) ¿Se capacita a los trabajadores de la empresa SYRY en los aspectos que pueden contribuir a mejorar la calidad del servicio?

- Siempre
- Con frecuencia
- A veces
- Rara vez
- Nunca

19) ¿Se mide la calidad del servicio de limpieza que ofrece SYRY a sus clientes?

- Siempre
- Con frecuencia
- A veces
- Rara vez
- Nunca

**20) ¿Cuenta la empresa SYRY con un método para la captación de clientes?
¿Cuál es?**

- Siempre
- Con frecuencia
- A veces
- Rara vez
- Nunca

¿Cuál es?.....

ANEXO No. 3

GUÍA DE LA ENTREVISTA APLICADA A LOS DIRECTIVOS DE LOS PLANTELES CLIENTES DE LA EMPRESA SYRY

Objetivo: Conocer el criterio de los directivos de los planteles en estudio, acerca de la satisfacción con el servicio de limpieza que ofrece la empresa SYRY.

Instructivo:

- Responder a cada pregunta de acuerdo a su criterio personal.
- 6) **¿Cómo es el proceso de selección y contratación del servicio de limpieza para los planteles educativos?**
 - 7) **¿Tiene alguna injerencia la dirección y/o el personal del centro educativo en la contratación de la empresa proveedora de los servicios de limpieza?**
 - 8) **¿Cuál es el aporte de la dirección a la satisfacción del centro educativo con la contratación de la empresa oferente de los servicios de limpieza?**
 - 9) **¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio de limpieza proporcionado por la empresa SYRY?**
 - 10) **¿Usted aportaría para que la empresa SYRY continúe ofreciendo los servicios de limpieza en el plantel que usted dirige?**