



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**SEDE GUAYAQUIL**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Optimización de la gestión administrativa en la Asociación de servicios de limpieza Limpiafull de Guayaquil**

Trabajo de titulación previo a la obtención del  
Título de Ingeniería Comercial

AUTORES: Wendy Marisol Espinoza Lazo

TUTOR: Juan Pablo Moreno Delgado

Guayaquil-Ecuador

2023

## CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, WENDY MARISOL ESPINOZA LAZO con documento de identificación N° 0920055183, manifiesto que: Soy el autor responsable del presente trabajo y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana puede usar, difundir reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil 12 de octubre del año 2023.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink that reads "Wendy Marisol Espinoza Lazo". The signature is written in a cursive style and is positioned above a horizontal line.

---

Wendy Marisol Espinoza Lazo

C. I. 0920055183

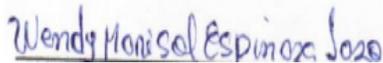
**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, WENDY MARISOL ESPINOZA LAZO con documento de identificación N° 0920055183, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del análisis de caso: "OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA "LIMPIAFULL" DE GUAYAQUIL", el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Ingeniería en Administración de Empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil 12 de octubre del año 2023.

Atentamente,



Wendy Marisol Espinoza Lazo

C. I. 0920055183

## CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **Moreno Delgado Juan Pablo** con documento de identificación N° **0909237091**, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **“Optimización de la gestión administrativa en la asociación de servicios de limpieza LIMPIAFULL de Guayaquil”**, realizado por **Espinoza Lazo Wendy Marisol** con documento de identificación N° **0920055183**, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción **“Estudio de Caso”** que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 12 de octubre del año 2023

Atentamente,



---

**Ing. Juan Pablo Moreno Delgado**  
N° **0909237091**

## **Optimización de la gestión administrativa en la Asociación de servicio de limpieza Limpiafull de Guayaquil.**

*Optimization of the administrative management of Limpiafull cleaning service association of Guayaquil.*

Ing. Juan Pablo Moreno Delgado

Wendy Marisol Espinoza Lazo

### **Resumen**

---

En un mundo cada vez más digital y automatizado, reconocemos la importancia crítica de la gestión administrativa manual en el ámbito de los servicios de limpieza. Es crucial reconocer que la gestión administrativa manual, si no es ejecutada con precisión y eficiencia, puede resultar en un desafío considerable para la asociación. La falta de un enfoque sistemático y profesional puede llevar a una distribución inadecuada de recursos, retrasos en la ejecución de tareas y un control deficiente sobre el proceso de limpieza. Esto no solo afecta la productividad, sino que también puede tener un impacto negativo en la imagen y reputación de la asociación. Por ello la presente investigación tiene como objetivo lograr 1) La optimización de la gestión administrativa en la empresa de servicios de limpieza "Limpiafull" ubicada en la ciudad de Guayaquil, mediante 2) La implementación de un sistema de gestión de inventarios que permita controlar y monitorear la cantidad y el uso de los suministros y materiales de limpieza, y de la creación de políticas y procedimientos claros para la prestación de este servicio. Dada la naturaleza del presente caso de estudio, se implementó un enfoque cuantitativo, el cual permitirá analizar y recopilar datos, así obtener información sobre el tema específico, buscando sus estrategias implementadas y sus beneficios en la Asociación de servicio "Limpiafull." Los datos se recolectaron mediante las técnicas de observación directa, entrevistas y encuestas. De esta manera, se encontró que la Asociación de servicio "Limpiafull" realiza las gestiones administrativas de manera inadecuada, ya que carece de una correcta asignación de recursos, teniendo como resultado un exceso o faltantes de personal al momento de brindar un servicio por el cual fueron contratados, al igual que el uso ineficiente de los suministros de limpieza que son utilizados en los servicios brindados. El presente caso de estudio concluye con la importancia del control de la gestión administrativa, la cual debe ser llevada de manera automatizada y planificada, la cual ha mejorado la eficiencia, el control y visibilidad de los recursos, reducción de errores y brindar un mejor servicio y experiencia al cliente.

### **Abstract**

---

In an increasingly digital and automated world, we recognize the critical importance of manual administrative management in the field of cleaning services. It is crucial to recognize that manual administrative management, if not executed accurately and efficiently, can result in a considerable challenge for the association. The lack of a systematic and professional approach can lead to inadequate resource allocation, delays in task execution and poor control over the cleaning process. This not only affects productivity, but can also have a negative impact on the association's image and reputation. Therefore, the objective of this research to achieve 1) the optimization of the administrative management of the cleaning services company "Limpiafull" located in Guayaquil city, through 2) the implementation of an inventory management system that allows controlling and monitoring the quantity and use of cleaning supplies and materials, and the creation of policies and procedures for the provision of this service. Given the nature of this case study, a quantitative approach was implemented, which will allow to analyze and collect data, thus obtaining information on the specific topic, looking for its implemented strategies and its benefits in the service association "Limpiafull." Data were collected by the techniques of direct observation, interviews and surveys. Thus, it was found that the service association "Limpiafull" performs administrative task inadequately, since it lacks a correct allocation of resources, resulting in an excess or shortage of staff when providing a service for which they were hired, as well as the inefficient use of supplies and cleaning that are used in the services provided. This case study concludes with the importance of administrative management control, which should be carried out in an automated and planned manner, which has improved efficiency, control and visibility of resources, reduced errors and provided a better service and customer experience.

### **Palabra Clave:**

Gestión Administrativa, manual, productividad, optimización.

### **Keywords**

---

Administrative Management, manual, productivity, optimization

## **El problema**

### **Problema: Descripción del Problema**

Los problemas de gestionar administrativamente el servicio de limpieza de forma manual es un desafío que enfrentan la asociación de servicios de Limpieza Limpiafull, ya que su servicio es encargarse de limpieza de hospitales, edificios, centros comerciales, instituciones educativas, oficinas, domicilios, hoteles, manteniendo espacios limpios y ordenados. Este enfoque manual puede ser ineficiente, propenso a errores y difícil de controlar, especialmente cuando se manejan grandes áreas o múltiples ubicaciones. Algunos de los principales problemas asociados con la gestión manual del servicio de limpieza son:

#### **Ineficiencia Operativa**

La falta de tecnología y sistemas de automatización en la gestión del sistema puede provocar una disminución del rendimiento. Los procesos manuales suelen ser lentos y propensos a errores, lo que puede ralentizar las operaciones, la planificación de servicios y la comunicación con el cliente.

Finalmente hay que aclarar que las TIC por sí sola no representan una ventaja competitiva en la empresa, sino que alcanza su máxima utilidad al establecer sinergias en los procesos de la organización junto con factores externos (Velásquez García, 2018).

#### **Falta de seguimiento y control**

La gestión manual dificulta el seguimiento y la gestión de eventos, documentos e informes importantes. Esto puede conducir a la pérdida de información, falta de transparencia en los estados financieros, dificultad para mantener registros y problemas con la gestión de compensaciones y beneficios.

Todas las empresas necesitan tener el control de cada una de sus áreas, así como establecer normas que le permitan cumplir con cada uno de los objetivos que se ha propuesto. Con la implementación de un manual de control interno, la empresa logrará grandes resultados que le permitirán crecer y desarrollarse de mejor manera, podrá asignar funciones a sus colaboradores de manera óptima y eficiente (Mina Gruezo, 2018).

#### **Limitaciones en la toma de decisiones informadas**

La falta de sistemas y tecnologías automatizados dificulta el acceso y el análisis de datos críticos para tomar decisiones informadas. La falta de una buena comunicación y análisis puede impedir una comprensión completa de las finanzas y operaciones de una organización, lo que dificulta la identificación de áreas de mejora y oportunidades de crecimiento.

#### **Mayor carga de trabajo y errores humanos**

Los procesos manuales pueden aumentar el trabajo administrativo, lo que puede generar exceso de trabajo y fatiga del trabajador. Además, la falta de automatización aumenta el riesgo de error humano en la creación de procesos de documentación, contabilidad y auditoría, lo que puede afectar la calidad de los servicios y la satisfacción del cliente.

## **Límites de escalabilidad**

La gestión manual afecta el crecimiento y la escalabilidad de la comunidad. A medida que aumenta la demanda de servicios, los procesos manuales pueden volverse inconsistentes y reducir la capacidad de medir con precisión el rendimiento.

A nivel mundial la búsqueda de financiamiento para las Mipymes representa un gran desafío ya que se enfrentan a muchas trabas en la obtención de recursos económicos dentro de los mercados financieros, siendo este financiamiento de vital importancia porque de ello depende la creación de nuevos emprendimientos, su funcionamiento y crecimiento, los mismos que dinamizan la economía internacional. Los recursos financieros son aquellos que posibilitan la existencia de la empresa, siendo estos recursos necesarios para adquirir activos fijos que cuenten con las características necesarias para la obtención de fabricar un producto o brindar un servicio. También se precisan que para cubrir el período de tiempo existente entre la compra de los insumos y el cobro de los pagos de los cliente (Richard Alfonso Portacarrero Briones, 2018).

En toda entidad es muy importante proveer solución a los problemas de administración, que se realizan bajo los objetivos definidos previamente para que sus procesos sean lo más óptimo posible, tomando en cuenta el principio fundamental de los componentes que poseen los procesos administrativos son la planeación, organización, dirección y control (Amaya Alcivar Juan Francisco, 2018).

## **Antecedentes**

Limpiafull es una asociación de servicios de limpieza, da inicio a sus servicios en el año 2017, se especializa en brindar soluciones de limpieza y mantenimiento a una variedad de clientes como hospitales, oficinas, hogar, instituciones educativas, limpieza en general, dando un servicio a nivel nacional, específicamente en la ciudad de Guayaquil.

De manera general, la administración se aplica a las organizaciones, entendiendo por estas a formas compuestas de dos o más individuos con el objetivo de alcanzar metas y objetivos propuestos, por ello es aplicable a la persona, sus hogares y empresas sin distinguir entre sus características, al poder ser empresas públicas o privadas; de manera concreta, puede ser aplicada por cualquier organismo social en todos los niveles (Elizalde Martínez, 2018) .

La organización viendo las necesidades del mercado en sectores de limpieza busca la satisfacción del cliente, brindando de manera profesional una propuesta de nuestros servicios.

Por el motivo de gestionar y administrar de forma manual los procesos administrativos de la Asociación de Servicios de Limpieza Limpiafull, presenta dificultad de gestionar y administrar sus recursos, finanza, planificación estratégica, marketing presentando una ineficiencia y lentitud de las tareas que se realiza en la asociación. La que conlleva mucho tiempo y ser propenso en errores. A depender del proceso que se realiza de forma manual, existe una gran posibilidad de cometer errores de escritura y cálculo, lo que podría afectar la precisión del registro y tomo decisiones.

Al registrar los documentos de forma físicos en hojas puede resultar difícil al compartir la información con los directivos o departamentos de la Asociación, cuando necesiten su acceso de la información contable, financiera ya que dificulta, generando problema de comunicación y retraso en la toma de decisiones.

En la Asociación se presenta problemas de planificación en los servicios de limpieza sin contar con un sistema automatizado. En planificar, organizar y control en la asignación de las tareas asignadas.

Al final la gestión manual que se lleva la Asociación les genera problema de eficiencia, coordinación de tareas, seguimiento, control, margen de error y dificultad para escalar la Asociación por lo tanto es recomendable considerar la implementación de sistema en la tecnología mejorando la eficiencia y calidad de servicio ofrecido.

Para (Correa Díaz, 2021).Indica que el sistema de control interno establecido y operado

minimizarlos de manera aceptable. Los objetivos del control interno son garantizar la fiabilidad de los estados financieros, identificar riesgos implícitos o explícitos existentes en las empresas, evaluarlos y encontrar soluciones. El control interno debe evaluar el impacto de los elementos a su alrededor; proteger la información porque los riesgos implícitos pueden afectar la información de la Empresa.

Según (Priscilla, 2020).La Asociación de servicios de limpieza eficaz "ASODESEFI" se dedica a la prestación de servicios de aseo y lleva el control de asistencia de manera manual, cada empleado apunta su hora de entrada y salida en una bitácora, en donde puede existir manipulación de información, pérdida del libro de asistencia, entre otros aspectos.

Los recursos financieros son aquellos que posibilitan la existencia de la empresa, siendo estos recursos necesarios para adquirir activos fijos que cuenten con las características necesarias para la obtención de fabricar un producto o brindar un servicio. También se precisan que para cubrir el período de tiempo existente entre la compra de los insumos y el cobro de los pagos de los clientes.

### **Importancia y Alcance**

El problema de la Asociación de servicios de limpieza Limpiafull es esencial y común, ya que afecta a diversos sectores. A continuación, se muestran algunos hechos que prueban la rapidez y extensión del problema:

En la Salud pública y privada, la limpieza adecuada es primordial para mantener un entorno limpio y sanitario, especialmente en espacios compartidos como oficinas, hospitales, instituciones educativas, hoteles, centros comerciales, etc. La falta de limpieza puede propiciar la propagación de enfermedades y la proliferación de gérmenes y bacterias, poniendo en riesgo la salud de empleados, clientes y usuarios.

Dentro de seguridad en el trabajo, un ambiente de trabajo limpio y organizado contribuye a prevenir accidentes laborales. Por ejemplo, un suelo mal limpiado puede causar resbalones y caídas, lo que puede ocasionar costosas demandas y bajas laborales.

En la Imagen de la asociación es mantener la limpieza y el orden de las áreas de las instituciones pueden influir en la percepción que tienen los clientes y visitantes sobre una empresa u organización. Un espacio limpio y bien cuidado crea una impresión positiva para la asociación, lo que es esencial para la reputación y el prestigio de la entidad.

La eficiencia y productividad dentro del entorno limpio y organizado es mejorar la productividad y el rendimiento de los empleados, ya que un espacio despejado y agradable puede aumentar la concentración y la motivación.

El estudio de la satisfacción laboral dentro de las organizaciones abarca aspectos emocionales, afectivos, de compromiso con la organización y motivaciones para los trabajadores, por lo que se constituye en una responsabilidad de mucho peso para los directivos de Talento Humano en cada organización establecer sus niveles, causas y efectos de su aumento o disminución y planes de mejora en función a los hallazgos realizados (Rodríguez Sojos, 2018).

En la ciudad de Guayaquil con un alto flujo de clientes, la limpieza se convierte en un factor crítico para garantizar una experiencia positiva. Nos ayuda en el crecimiento urbano de la proliferación de edificios e instalaciones comerciales generan una creciente demanda de servicios de limpieza.

Actualmente se logra valorar el avance tecnológico en automatizar los procesos administrativos, las tareas se pueden completar de manera más rápida y eficiente. Los sistemas automatizados pueden realizar actividades como facturación, informes, inventarios, horarios de trabajo, y seguimiento de pagos con mayor precisión y rapidez que los procesos manuales, esto ahorra tiempo y recursos, lo cual aumenta la productividad en toda la empresa.

La eliminación de la intervención humana en el proceso administrativo reduce el riesgo de error, los sistemas automatizados pueden realizar cálculos y tareas repetitivas de manera precisa y consistente, minimizando el potencial de error humano. Esto es especialmente importante en actividades como la facturación y el seguimiento de pagos, donde la precisión es fundamental para evitar problemas financieros y mantener la satisfacción del cliente.

Los sistemas de automatización se vuelven más escalables y adaptables a medida que crece el negocio y que se agregan más clientes, con lo cual crecen las operaciones, los sistemas de automatización pueden manejar mayores volúmenes de trabajo sin sacrificar la calidad ni ralentizar los procesos, esto ayudará a que la empresa crezca y se expanda sin problemas.

La automatización de los sistemas brinda una mejor seguridad de la información en comparación con los controles administrativos manuales, ya que los datos y registros se almacenan de forma segura en una base de datos protegida, lo que reduce el riesgo de pérdida o acceso no autorizado, además los sistemas automatizados permiten copias de seguridad periódicas para garantizar que la información de la asociación de servicios de limpieza Limpiafull esté protegida.

La importancia de esto es que brinda herramientas y capacidades para analizar datos de manera más efectiva, ya que puede crear informes detallados, analizar tendencias y proporcionar información valiosa para la toma de decisiones estratégicas. Con acceso a datos precisos y actualizados, la asociación Limpiafull pueden identificar oportunidades de mejora.

El servicio de limpieza Limpiafull aporta importantes beneficios en términos de eficiencia, precisión, escalabilidad, seguridad de la información y análisis de datos. Al automatizar sus procesos, Limpiafull puede tener un mayor control y supervisión directa sobre las operaciones y el personal, lo cual permitirá una atención más detallada a los estándares de calidad, así como una pronta detección y resolución de problemas o inconvenientes que puedan surgir:

La administración en la gestión automática brindará la oportunidad de construir una relación más íntima y personal con sus clientes, al interactuar directamente con ellos a través del proceso de contratación, facturación y seguimiento, Limpiafull puede ganar confianza y lealtad, lo que puede generar contratos a largo plazo y referencias positivas.

Los controles automáticos de administración permitirán a Limpiafull responder rápidamente a los cambios del mercado y las nuevas demandas de los clientes, al no estar limitado por los sistemas de automatización le brinda la flexibilidad de ajustar los procesos internos y adoptar nuevas estrategias según sea necesario sin esperar actualizaciones o cambios en el sistema de automatización.

Según (Ronquillo Astudillo, 2023) , en un mundo cada vez más tecnológico y digital, es fundamental invertir en la digitalización de los procesos manuales para automatizarlos y optimizarlos

con el uso de software. Esto permite simplificar y mejorar el trabajo administrativo. Este proyecto se plantea para brindar una ayuda a coordinadores donde su trabajo se ve sometido a cambios constantes junto con una alta carga de responsabilidad ya que estos son los administradores y de su correcto trabajo la estabilidad del personal docente, su trabajo lleva. Este proyecto lleva una gran relación con la productividad y la reducción de la complejidad del trabajo.

### **Delimitación de análisis de caso**

Los límites de la implementación de la gestión administrativa informatizada en la asociación de servicios de limpieza Limpiafull se realizará con relación a los descritos a continuación:

**Tabla 1 Delimitación del problema**

<b>Aspectos</b>	<b>Delimitación del problema</b>
<b>Eficiencia y Productividad</b>	Los procesos administrativos manuales requieren más tiempo y esfuerzo, lo que impacta negativamente en la eficiencia y productividad de la asociación de servicios de limpieza Limpiafull.
<b>Errores y Fallos</b>	La gestión administrativa manual aumenta la posibilidad de cometer errores humanos, como cálculos incorrectos, registros erróneos y pérdida de información, lo que afecta la precisión de los datos y los resultados financieros.
<b>Escalabilidad</b>	La gestión administrativa manual tiene limitaciones para adaptarse y manejar eficientemente un crecimiento y una mayor demanda de clientes, lo que puede generar dificultades operativas y retrasos en la atención.
<b>Seguridad de la Información</b>	La gestión administrativa manual expone los documentos y registros físicos a riesgos de pérdida, daño o acceso no autorizado, lo que pone en peligro la seguridad y confidencialidad de la información sensible de la empresa y sus clientes.
<b>Análisis y Toma de Decisiones</b>	La falta de sistemas automatizados dificulta el análisis eficiente de datos y la generación de informes precisos, lo que limita la capacidad de la empresa para tomar decisiones estratégicas y optimizar sus operaciones.

**Fuente:** Elaborado por la autora

Este análisis de caso presenta la siguiente delimitación espacio –tiempo

#### **Espacio**

Asociación de servicios limpieza Limpiafull Asofullsub “A.S.O.C”

Entrada calle de la línea 13

- Dirección: Guasmo Norte, Coop. centro Cívico Maz. 105 Solar 6
- Ciudad: Guayaquil

#### **Tiempo**

- De mayo a agosto de 2023.

#### **Sectorial**

- Sector: Limpieza de servicio.
- Productos: Hogares, Oficina, Edificios, Hospital, Locales, Departamento, Fábricas.

## **Institucional**

Brindar Limpia General Públicas y Privadas. Todo tipo de Edificios, Hospital, Locales Comercial con Múltiples Unidades Residenciales Como: Oficinas, Casas, y Departamentos, Fabricas, Establecimiento Comercial.

## **Explicación del problema**

¿Cómo se puede implementar la optimización y gestión administrativa de la Asociación de servicios de Limpieza Limpiafull en Guayaquil?

## **Objetivo General y Especifico**

### **Objetivo General**

Lograr la optimización de la gestión administrativa en la empresa de servicios de limpieza Limpiafull de Guayaquil.

### **Objetivos específicos**

- Identificar la situación actual en la que se lleva la gestión administrativa de los procesos de inventario, gestión de recursos humanos, facturación, logística de materiales, horarios de trabajo.
- Analizar las herramientas para una gestión administrativa de los procesos de la empresa.
- Proponer un sistema de gestión de inventarios que permita controlar y monitorear la cantidad y el uso de los suministros y materiales de limpieza.
- Establecer políticas y procedimientos claros para la prestación del servicio, incluyendo horarios, frecuencia y protocolos de limpieza, para garantizar una alta calidad y consistencia en el servicio ofrecido.

## **Fundamentación Teórica**

Al automatizar la información de la Asociación de servicio de Limpieza Limpiafull nos permitirá encontrar de manera disponible en tiempo real, esto implica la elaboración de presupuestos, análisis de costos y beneficios, y la búsqueda de oportunidades de inversión para mejorar los servicios, donde se respaldarán los beneficios y mejoras que se logrará mediante la automatización de procesos. A continuación, se presentan algunos puntos clave en esta fundamentación:

Basado en la tecnología de la información (TI), esta sostendrá que la adopción y el uso efectivo de la tecnología de la información pueden mejorar significativamente, la eficiencia operativa y la productividad de una organización, será eficiente. Al informatizar la gestión administrativa, se pueden automatizar tareas repetitivas, reduciendo errores y agilizar los flujos de trabajo.

Las tecnologías no son por sí mismas determinantes de la evolución de la sociedad, sino que más bien hay una relación de interdependencia y conjunto de técnicas y factor humano, de tal forma que las primeras, para que nazcan, necesitan de un contexto social específico y, al mismo tiempo con su presencia, configuran nuevas atmósferas sociales, culturales y económicos (Maila López, 2019).

La automatización envolverá la sustitución de actividades manuales por procesos automáticos, lo que permite liberar tiempo y recursos para enfocarse en tareas de mayor valor agregado. El sistema informático moderno en la gestión administrativa permitirá con facilidad

recopilar, clasificar, procesar, y manipular la información, en el cual permitirá reducir los tiempos de respuesta, mejorando la precisión y liberando al personal para centrarse en otras actividades.

En la práctica la empresa no encuentra su a máxima capacidad productiva y está limitada a la mano de obra y tecnología que posee y a largo plazo con los constantes avances tecnológicos en los diferentes campos dentro de una empresa sea de maquinaria como de procesos de gestión (software, programas, etc.).

En esta característica Bes donde la empresa encontraría su mayor benéfico implementando la automatización reducen sus costos en el largo plazo como lo expone las economías de escala (Gómez Cantos, 2019).

Al utilizar principios de gestión de calidad total, garantizará que los servicios de limpieza prestados cumplan con los más altos estándares, esto incluye monitorear y mejorar el desempeño continuo, medir la satisfacción del cliente y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

Con el paso del tiempo, el término calidad ha sido más utilizado, ya que las organizaciones se han preocupado de conocer las necesidades de sus clientes, y de este modo poder proporcionar un producto o servicio con el cual ellos queden satisfechos (Galarza Alay, 2020).

Al tratar en el enfoque de la satisfacción de cliente, nos permitirá comprender las necesidades y expectativas de los clientes y diseñar los servicios en función de sus requisitos. La retroalimentación constante de los clientes puede ser esencial para mejorar la calidad y la satisfacción del servicio.

La necesidad de los clientes es cambiante, y el reto de la empresa es saber interpretar y a técnico de manejo de la información y el análisis resulta relevante para una correcta toma de decisiones (Miño Contreras, 2017).

En base a las decisiones que se toma, el departamento de talento humano juega uno de los papeles más importantes, debido a que éste es el encargado de seleccionar, motivar y capacitar a cada departamento de la organización donde permite designar competencias en base a estudios y procesos realizados través de los trabajadores (Valdiviezo Parra Johanna Isabel, 2017).

En la gestión del departamento de talento humano, se aplicará soluciones para seleccionar, capacitar y motivar al personal de la Asociación de servicios de limpieza Limpiafull, sosteniendo un equipo bien capacitado y motivado puede tener un impacto significativo en la calidad y eficiencia de los servicios.

Departamento de Talento humanos es el área que se encarga del personal de trabajo en donde se estudia las problemáticas de los empleados donde se desarrolla todo en cuanto a la calidad del personal, se ve sus necesidades, se recluta y se capacita al personal que se contrata (Priscila Paulette de la A Guerrero, 2017).

Al adoptar un enfoque sistemático y basado en la evidencia, la empresa puede lograr una ventaja competitiva y mantenerse exitosa en un entorno empresarial dinámico y cambiante.

### Productos que ofrece la asociación de servicios de limpieza Limpiafull.

La Asociación de servicios de limpieza puede ofrecer una amplia gama de productos y servicios para satisfacer las necesidades de sus clientes. Algunos de los productos y servicios comunes que se puede ofrecer son:

**Tabla 1** *Productos que ofrece la Asociación de Limpieza Limpiafull*

SERVICIOS	ACTIVIDADES
<b>Limpieza de Oficinas</b>	Servicios de limpieza para espacios de oficinas, incluyendo áreas comunes, escritorios, salas de reuniones, baños y cocinas.
<b>Limpieza Residencial</b>	Servicios de limpieza para hogares y residencias particulares, que pueden incluir limpieza de dormitorios, baños, cocinas, salas de estar y áreas exteriores.
<b>Limpieza industrial</b>	Servicios de limpieza especializados para áreas industriales, como fábricas, almacenes y plantas de producción.
<b>Limpieza de ventanas</b>	Servicios de limpieza de ventanas tanto en edificios comerciales como residenciales.
<b>Limpieza de alfombras y tapicería</b>	Servicios de limpieza profunda para alfombras, tapicería y muebles.
<b>Limpieza de áreas comerciales</b>	Restaurantes y otros espacios comerciales. Servicios de limpieza para tiendas minoristas, centros comerciales.
<b>Limpieza de hospitales y centros de salud</b>	La higiene y desinfección adecuada. Servicios de limpieza especializados en entornos sanitarios para garantizar.

Fuente: Asociación Limpiafull

**Ilustración 1** *Horarios de trabajo*

		ASOCIACION DE SERVICIO DE LIMPIEZA LIMPIAFULL						
<b>HORARIO</b>								
MES DE JULIO 20023	1-jul	2-jul	3-jul	4-jul	5-jul	6-jul	7-jul	
RICHARD ALVAREZ	D	D	D	D	D	L	L	
GONZALO PEREZ	D	D	D	D	D	L	L	
WELLINGTON BRIONES	D	D	D	D	D	L	L	
ALEXIS VASQUEZ	D	D	D	D	D	L	L	
HUMBERTO QUINDE	D	D	D	D	D	L	L	
ANGELICA RODRIGUEZ	D	D	D	D	D	L	L	
EVELYN ORDOÑEZ	D	D	D	D	D	L	L	
JENNIFER VERA	D	D	D	D	D	L	L	
CRISTINA ZAMORA	D	D	D	D	D	L	L	
INES CEDEÑO	N	N	N	N	N	L	L	
JEAN CARLOS PILOTO	N	N	N	N	N	L	L	
DENNIS ESPINOZA	N	N	N	N	N	L	L	
DAYAN PONCE	N	N	N	N	N	L	L	
GABRIEL PARRALES	N	N	N	N	N	L	L	

Fuente: Asociación Limpiafull

## Ilustración 2 Las Etapas de Proceso



**Fuente:** Asociación Limpiafull

### Proceso Administrativo

#### Planificación

La Gerencia debe analizar e identificar los posibles eventos potenciales que pueden afectar la puesta en marcha de la estrategia o el logro de los objetivos institucionales. Los impactos pueden ser positivos o negativos (Eduardo Lara, 2019).

La planeación es crear estratégica y alcanzar los objetivos y poder elaborar planes para poder llevar a cabo sus acciones.

#### Organización

Según (Rodríguez, 2016), la organización dentro de una empresa se la mide de acuerdo a las actividades que se vayan realizando y los imprevistos que se vayan dando en la realización de cada proyecto, debido a que de aquí saldrá la solución y se verá reflejado la forma en como cada trabajador deberá salir de ellos, por tal motivo cada uno debe tener en claro la tarea para la cual fue contratado, cuáles son los objetivos y metas que persigue la institución, de esa manera todos trabajaran por un mismo camino.

**Tabla 3 Organización**

<b>Estructura Organizativa</b>	Diseñar una estructura organizativa que defina los roles, responsabilidades y jerarquía dentro de la empresa.
<b>Asignación de recursos</b>	Asegurarse de que la empresa cuente con los recursos humanos, financieros y materiales adecuados para llevar a cabo sus operaciones.
<b>Establecer Procesos</b>	Definir los procedimientos y procesos de trabajo para asegurar la estandarización y eficiencia en la prestación de los servicios de limpieza

**Fuente:** Elaborado por la autora

### **Direccionar**

**Tabla 4 Direccionar**

<b>Liderazgo</b>	Proporcionar una dirección clara y efectiva para el equipo de trabajo, motivando y guiando al personal hacia el logro de los objetivos establecidos.
<b>Comunicación</b>	Fomentar una comunicación abierta y efectiva en toda la organización para mantener a todos los miembros informados y alineados con los objetivos y estrategias.

**Fuente:** Elaborado por la autora

### **Controlar**

Según, (Fernando, 2017) es necesario saber que es de suma importancia evaluar el desempeño de un trabajador, porque ello ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia dentro de las empresas, este proceso va de la mano con una misión, visión, cultura organizacional y las competencias laborales de cada cargo.

**Tabla 6 Controlar**

<b>Establecer de indicadores clave de rendimiento.</b>	Definir y monitorear relevantes para medir el desempeño de la asociación, como la satisfacción del cliente, la tasa de retención de clientes y la eficiencia operativa.
<b>Seguimiento de resultados</b>	Evaluar regularmente el progreso de la Asociación en relación con los objetivos y realizar ajustes si es necesario para mantenerse en el camino correcto.

**Fuente:** Elaborado por la autora

### **Control de calidad**

Por otra parte, (Jacinto, 2023), la calidad de un producto no solo afecta la percepción del producto, sino que también afecta la posición competitiva, las finanzas y reputación de las empresas. Para el desarrollo de productos de calidad es necesario entender las múltiples etapas que comprende la calidad, lo cual va desde el control de calidad mediante herramientas estadísticas y la gestión de calidad.

Implementar programas de control de calidad para garantizar que los servicios de limpieza cumplan con los estándares establecidos y satisfagan las expectativas de los clientes.

## **Gestión Recursos Humanos.**

De tal manera que es importante contar con un modelo vigoroso de talento humano; pues esta manera el efecto será positivo para todos los colaboradores, quienes se sentirán seguros, generando valor agregado para un trabajo que tenga un desempeño eficiente. Sin embargo, si no se tratara o se manejará adecuadamente la gestión de capital humano o se sigue el mismo manejo se estará desaprovechando el potencial intelectual con el que cuenta la empresa (Erick Javier Calle Brito, 2022).

La gestión de Recursos humanos es el conjunto de prácticas, políticas y procesos que tienen como objetivo reclutar, seleccionar, capacitar, motivar y retener a los empleados de una organización. Su finalidad es asegurar que la empresa cuente con el personal adecuado para alcanzar sus metas y objetivos estratégicos.

Es un papel muy importante, vital en el éxito y la eficacia de una organización porque es responsable de garantizar que la fuerza laboral cumpla con los objetivos de la empresa y que los empleados estén motivados, seguros y comprometidos con su trabajo, para tener un desempeño eficiente y una manera adecuada.

### **Capacitación**

Según la perspectiva de los trabajadores en general serían los más motivados por recibir capacitación. El poder ser participante en cursos u otros programas es percibido como un "premio", un reconocimiento y alienta la posibilidad de tener mejores perspectivas laborales, interna o externamente.

Desde otra perspectiva, existe el convencimiento de que la falta de capacitación de los empleados los ha dejado desactualizados en el mercado, y posiblemente sus prácticas laborales también lo estén. A pesar de ello, también existe acuerdo acerca de que el actual nivel de competencias es suficiente para cumplir con sus tareas diarias.

El problema percibido es que cualquier desafío nuevo, de carácter complejo, o que implique conocimiento técnico más reciente podría provocarles dificultades para poder cumplir. (González Leiva, 2017).

Capacitación, facilitar oportunidades de desarrollo y mejorar las habilidades, conocimientos de los empleados de asociación de servicio de limpieza. Esto puede incluir programas, talleres, cursos en línea virtual.

### **Evaluación de los Empleados**

Es un proceso sistemático y regular diseñado para medir y analizar el desempeño de los empleados en el lugar de trabajo. El propósito de este proceso es descubrir cómo los trabajadores están cumpliendo con sus responsabilidades y funciones, expectativas laborales, e identificar fortalezas y áreas de desarrollo.

En relación con los objetivos: Esto permite identificar la fortalezas y habilidad, aptitud con el cargo que desempeña en el servicio de limpieza.

### Ilustración 3 Certificado de Capacitación EcuGenius. S.A



**Fuente:** Asociación Limpiafull

### Contratación

Se refiere al proceso mediante el cual la Asociación Limpiafull o empleador selecciona y contrata personas para cubrir puestos de trabajo en la organización. Este proceso es esencial para satisfacer las necesidades de personal y garantizar que la Organización tenga el talento y las habilidades necesarias para alcanzar sus objetivos y cumplir su misión.

Con el objetivo de atender a cada uno de los problemas identificados, aparecen diversas metodologías que aportan en la confección de procesos de selección e inducción de personal, siendo una de las más efectivas el basarse en perfiles por competencias, en donde se establece lineamientos claros con los que se podrá seleccionar al personal idóneo para cada cargo en la empresa, así como la inducción de estos. Muchas de las veces los procesos de selección e inducción de personal son actividades que no se las toman en serio, siendo puntos muy importantes para encontrar personal calificado con las aptitudes y actitudes que la empresa necesita para la ejecución de actividades y desempeño de funciones (Andrés Gustavo Cedillo Maldonado, 2022).

### Metodología

#### Tipo de Investigación

El presente caso de estudio tiene un enfoque mixto, es decir; cuantitativo y cualitativo, que a través de la investigación se puede determinar en qué medida los datos recopilados impactan directamente en la asociación, al analizar y recopilar los datos se obtiene información sobre el tema específico, buscando las estrategias que fueron implementadas y los beneficios obtenidos para la Asociación de servicios de limpieza Limpiafull.

Hemos realizado una metodología mixta que incluye tanto encuestas como entrevistas que, se refiere a la combinación de estos dos métodos de recopilación de datos para obtener una comprensión más completa y detallada del tema de análisis de caso; así, como se relaciona la gestión de recursos humanos y la incorporación de la tecnología, Mediante el correspondiente

análisis de los datos que se obtendrá de manera sistemática a partir de temas cuidadosamente identificados, se incluyen todos los detalles claves relacionados con el tema de investigación (Castro Sánchez, 2021).

Esta metodología nos proporciona una visión completa de la empresa de servicios de limpieza al combinar datos cuantitativos y cualitativos, permitiendo una comprensión más profunda y fundamentada en datos para la toma de decisiones informadas.

### **Técnicas de investigación**

Se utilizarán las siguientes herramientas de investigación:

**Observación directa.** Se realiza una visita a las instalaciones de Limpiafull para observar de primera mano y obtener resultados precisos del rendimiento del servicio Limpieza en sus actividades, procesos y operaciones, protocolos, para garantizar la higiene y seguridad. Esto puede incluir la observación de los métodos utilizados, los equipos, la aplicación correcta de producto de limpieza la eficiencia del personal y el cumplimiento de los estándares de calidad.

Según (Gladys Patricia Urrutia Viscarra, 2019), el desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional está enfocado en el ambiente laboral saludable y seguro para un buen desempeño en las actividades que realizan el personal técnico operativo.

**Entrevistas.** (Al Ing. Cesar Macías Sarango, Dueño y administrador de Limpiafull); ( Lcda. Kerly Nelly Lazo, Recursos Humanos de Según Limpiafull) (CarlosRonnyCarreñoQuiroz, 2019) en ambas situaciones como entrevistadores se tuvo que modular el tono de voz, buscar lugares donde el entrevistado se considere cómodo y no exista interrupciones además de encontrar momentos disponibles para la entrevista, en los cuales, se manejó el tipo de lenguaje adecuado y comprensible para lograr el entendimiento de cada aspecto a satisfacer en los entrevistados.

Al realizar estas entrevistas pueden proporcionar información muy valiosa de los empleados de Limpiafull, en diferentes niveles desde la dirección hasta los trabajadores de limpieza. Esta entrevista es fundamental para obtener una visión más compleja de la cultura organizativa, los desafíos operativos, las políticas internas, la satisfacción laboral y las percepciones sobre el desempeño de la asociación.

**Encuesta.** Mediante la encuesta se midió el nivel de satisfacción de los clientes de servicios de Limpieza Limpia full para obtener información sobre la calidad de servicios que presenta la asociación Limpiafull. En la cual obtendremos, además una evaluación de la experiencia del cliente, como son la puntualidad, la atención, la eficacia y la calidad de los servicios brindados por la asociación.

Según (Arturo, 2018) La encuesta es una serie de preguntas que se dirige a una población escogida como muestra representativa. Con los resultados se podrán obtener opiniones directas y una gran posibilidad de conseguir también respuestas a hechos específicos.

### **Población y Muestra**

#### **Población**

Para la presente investigación se tomó como población al número de clientes con lo que cuenta la empresa, los cuales son 150.

## Muestra

Dónde:	N= Tamaño de muestra
N=	Población
Z=	Nivel de Confianza
e=	Error de nivel aceptado
p =	Probabilidad ocurrencia
q = (1-p) =	Probabilidad de no ocurrencia

Cálculo de la fórmula:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

N=150; 1- $\alpha$ = 95%, (Z $\alpha$ = 1.96); e= 0.05; p= 0.5; q= 0.5, (q=1-p)

Desarrollo:

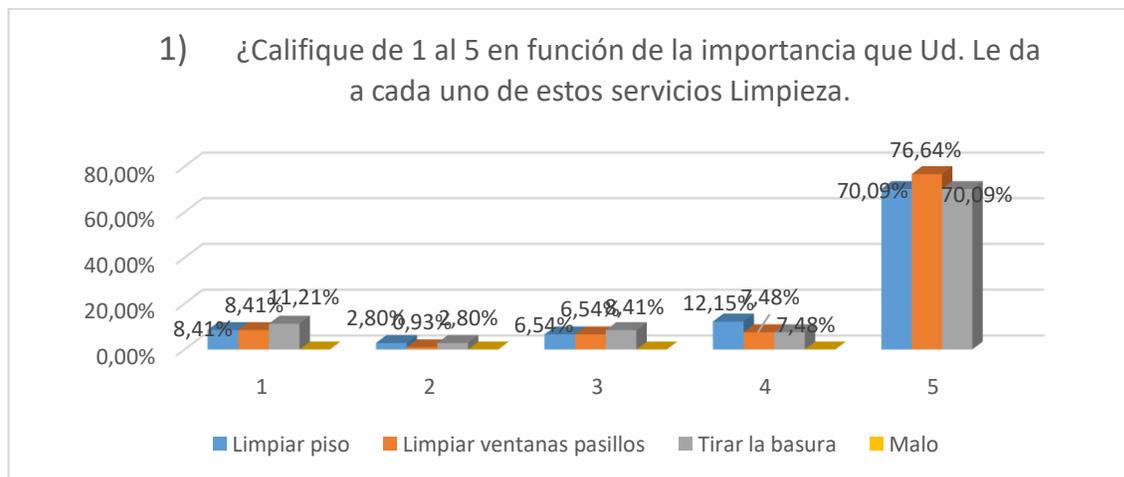
$$n = \frac{(1,96)^2 (150) (0,5) (0,5)}{(0,05)^2 (150 - 1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)} = 107$$

Considerando el resultado se escogió como muestra 107 cliente para el estudio. Resultados de la aplicación de la encuesta.

## Resultados de las Encuestas

**Pregunta 1. ¿Califique de 1 al 5 en función de la importancia que Ud. ¿Le da a cada uno de estos servicios Limpieza?**

Limpiar los pisos, Limpieza las ventanas, Limpiar baños, Tirar la basura.

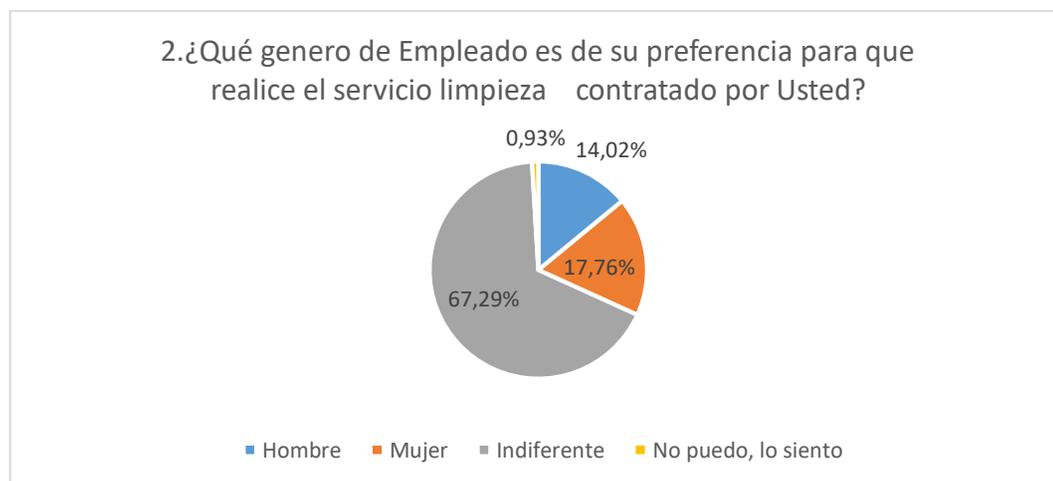


Elaborado por: La Autora

Con un 77,80%, los encuestados dejaron en primer lugar a que la limpieza de baños debe ser de mucha importancia al momento que el personal de limpieza realice su trabajo, seguido del tirar basura se la realice de manera correcta, evitando que el personal no la deje acumulado y provocando malos olores.

**Pregunta 2. ¿Qué género de Empleado es de su preferencia para que realice el servicio limpieza contratado por Usted?**

**Ilustración 3** Tabulación Pregunta 2

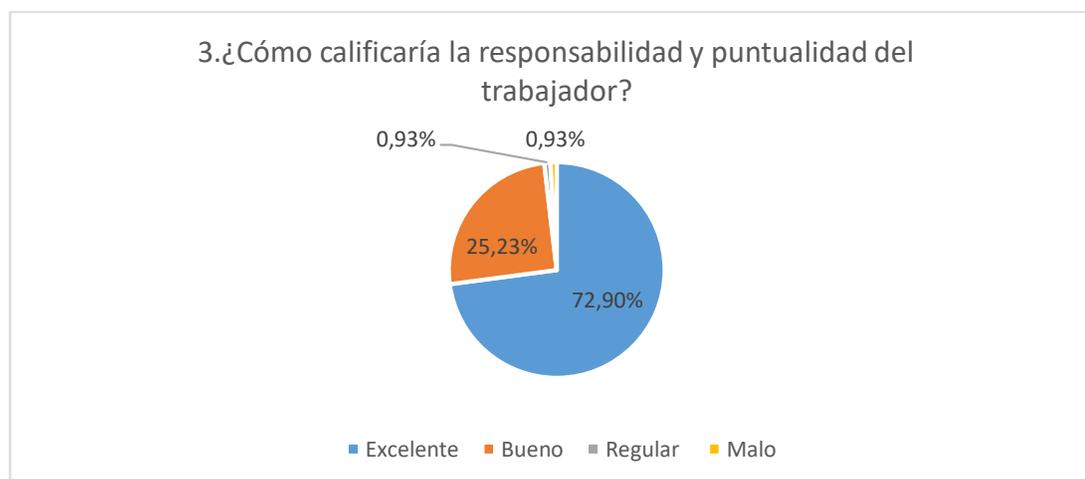


**Elaborado por:** La Autora

Del 100% de los encuestados, el 67,3% indicaron que no tiene problema en cuanto al género del personal de limpieza, es indiferente que sea hombre o mujer. Seguido del 17,8% que indicaron que prefiere que el personal de limpieza sea de género femenino. Entre ambos porcentajes existe una amplia diferencia, por lo que se deduce que, en este tipo de servicios, influyen otros factores que determinen la demanda de este el 14,02 % prefiere hombres.

**Pregunta 3. ¿Cómo calificaría la responsabilidad y puntualidad del trabajador?**

**Ilustración 4** Tabulación Pregunta 3

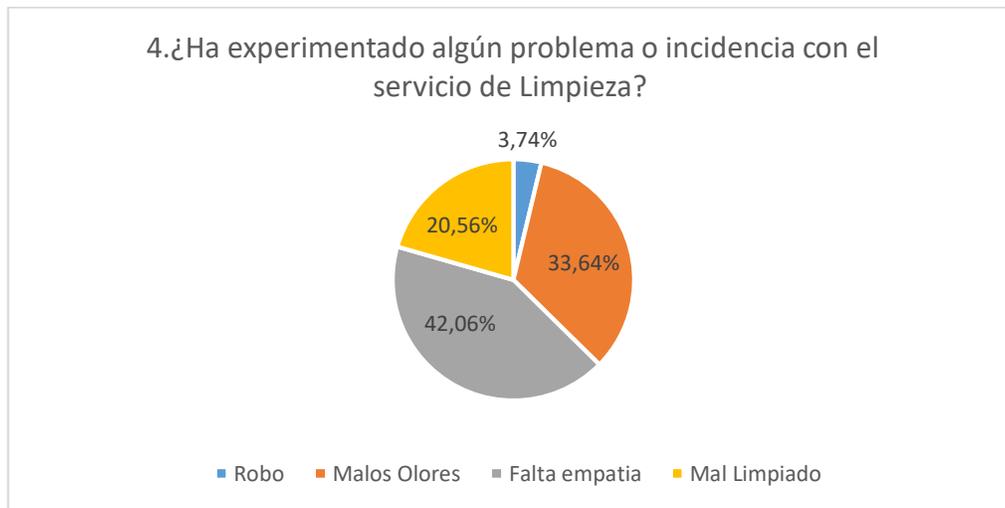


**Elaborado por:** La Autora

De los clientes encuestados, el 72,90% indicaron que el personal que realiza los servicios de limpieza cuenta con un alto sentido de responsabilidad y puntualidad, catalogándolos como excelente. Seguido del 25,23% que indicaron que en cuanto a responsabilidad y puntualidad lo catalogan como bueno. Entre ambos existe una gran diferencia, pero a nivel general los servicios de limpieza ofertados se encuentran en una categoría aceptable, por parte de los clientes, dejando casi nula la inconformidad. El 0,93%.

#### **Pregunta 4. ¿Ha experimentado algún problema o incidencia con el servicio de Limpieza?**

**Ilustración 5** Tabulación Pregunta 4

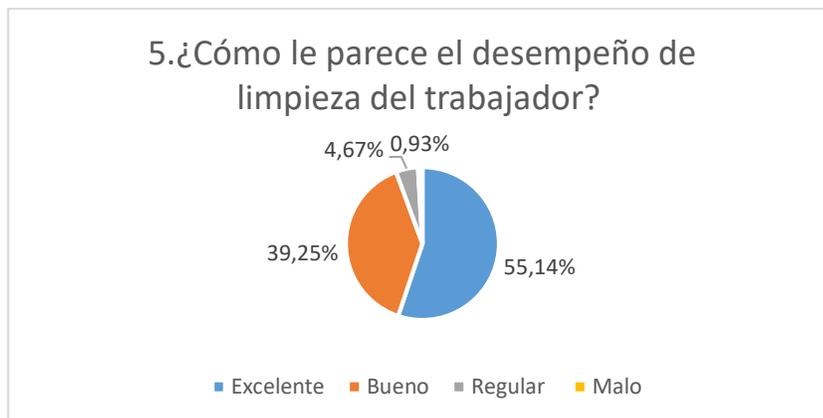


**Elaborado por:** La Autora

Los encuestados colocan la “Falta de empatía” en el primer puesto con un 42,06%, como un problema o incidencia con el servicio de limpieza, seguido del 33,64% a los “malos olores” y, en tercer lugar, al “mal limpiado”. Estos tres problemas han causado inconformidad con los clientes, ya que son de suma importancia para catalogar a un servicio de limpieza como excelente.

#### **Pregunta 5. ¿Cómo le parece el desempeño de limpieza del trabajador?**

**Ilustración 6** Tabulación Pregunta 5

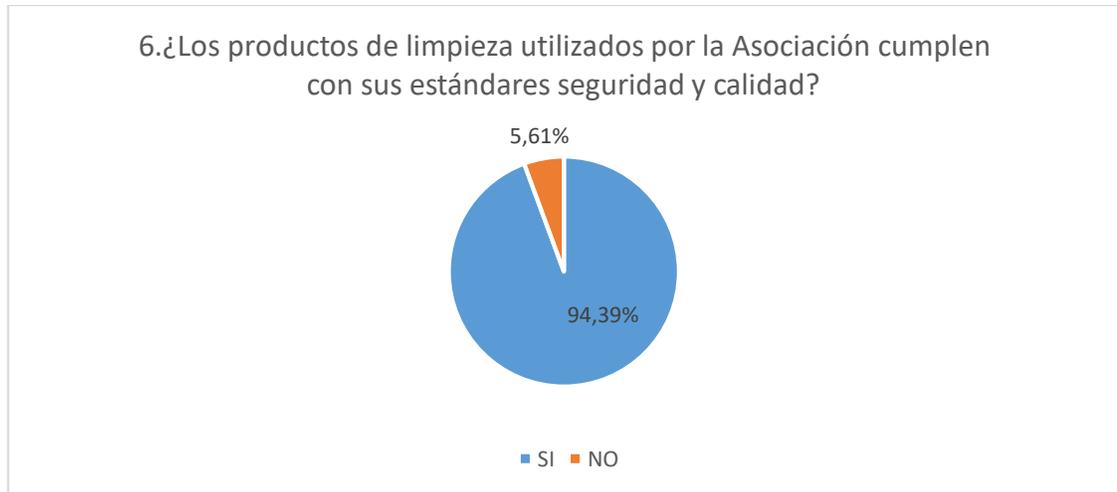


**Elaborado por:** La Autora

El 55,14% de los encuestados manifiestan que el desempeño de los trabajadores de la Asociación Limpiafull ha sido excelente, seguido del 39,25% que lo catalogan como un desempeño bueno. La diferencia entre estos dos porcentajes es mínima.

**Pregunta 6. ¿Los productos de limpieza utilizados por la Asociación cumplen con sus estándares seguridad y calidad?**

**Ilustración 7** Tabulación Pregunta 6

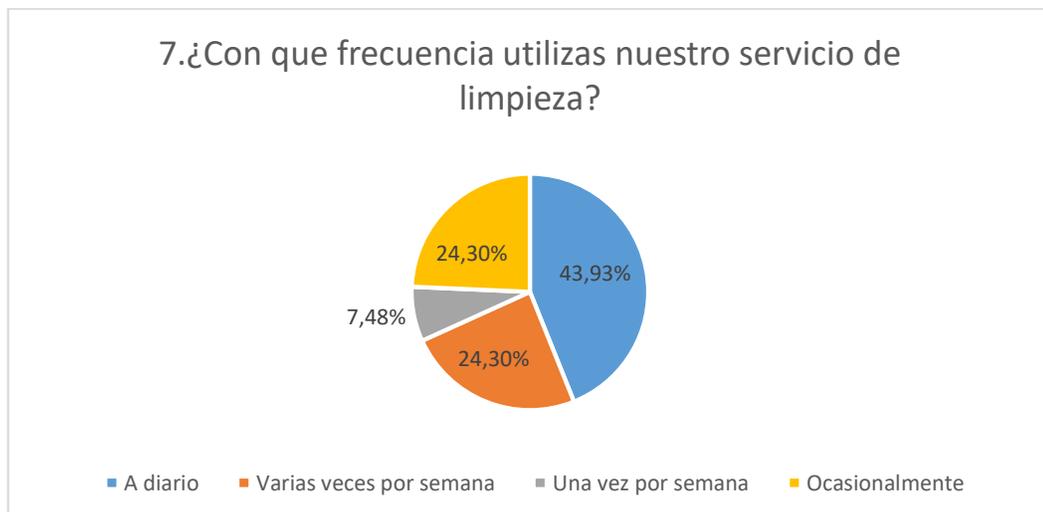


**Elaborado por:** La Autora

Con un porcentaje del 94,3%, los encuestados indicaron que los productos destinados para los servicios de limpieza cumplen con los estándares de calidad, versus al 5,7% que consideran que no cumplen los estándares. Como resultado absoluto, queda que los productos que son utilizados en este servicio cumplen con su objetivo, además de proporcionar limpieza, da seguridad al cliente.

**Pregunta 7. ¿Con qué frecuencia utilizas nuestro servicio de limpieza?**

**Ilustración 8** Tabulación Pregunta 7

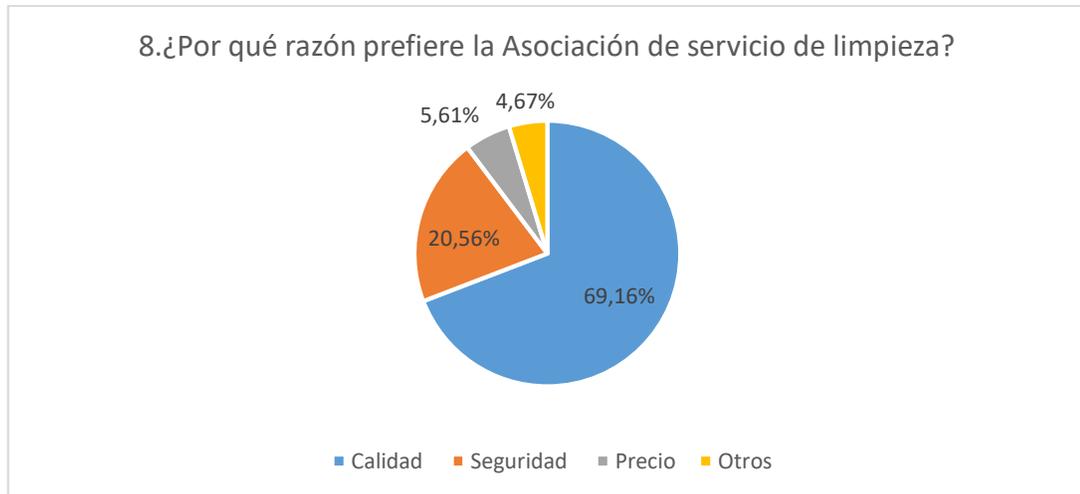


**Elaborado por:** La Autora

Como resultado se obtuvo que un 24,30% utiliza el servicio de limpieza ocasionalmente, seguido del 24,30% que lo utiliza varias veces por semana. La diferencia porcentual entre ambos, es muy mínima tanto que pueden utilizarse como factor determinante para la oferta de este tipo de servicio.

**Pregunta 8. ¿Por qué razón prefiere la Asociación de servicio de limpieza?**

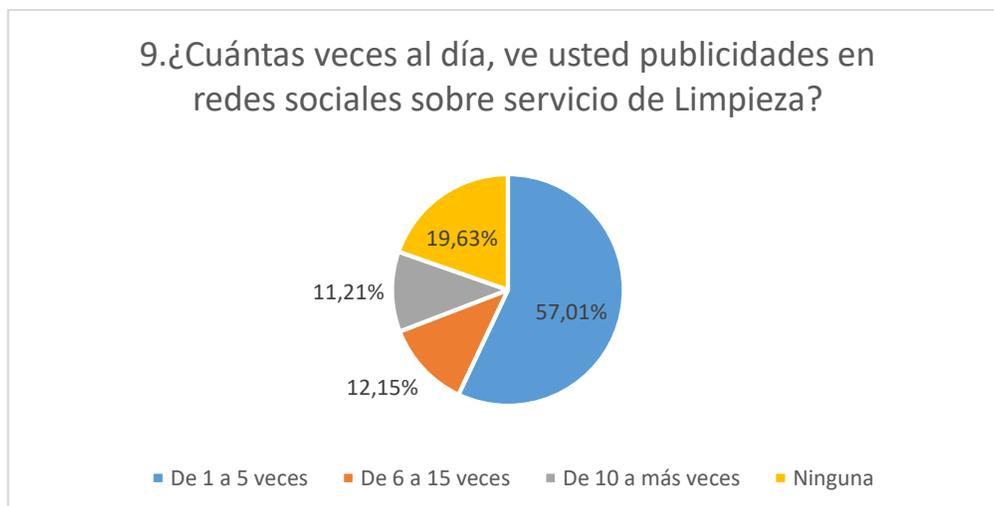
**Ilustración 9** Tabulación Pregunta 8



**Elaborado por:** La Autor

El 69,16 % de los clientes encuestados se ven altamente motivados a contratar el servicio de limpieza por la calidad que les ofrece, seguida de la seguridad proporcionada por parte de su staff de limpieza, con un 20,56 %. Con un 5,7% tenemos que los clientes prefieren a Limpiafull por el precio. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede decir que la calidad y seguridad de este servicio, están sobre el precio.

**Pregunta 9. ¿Cuántas veces al día, ve usted publicidades en redes sociales sobre servicio de Limpieza?**

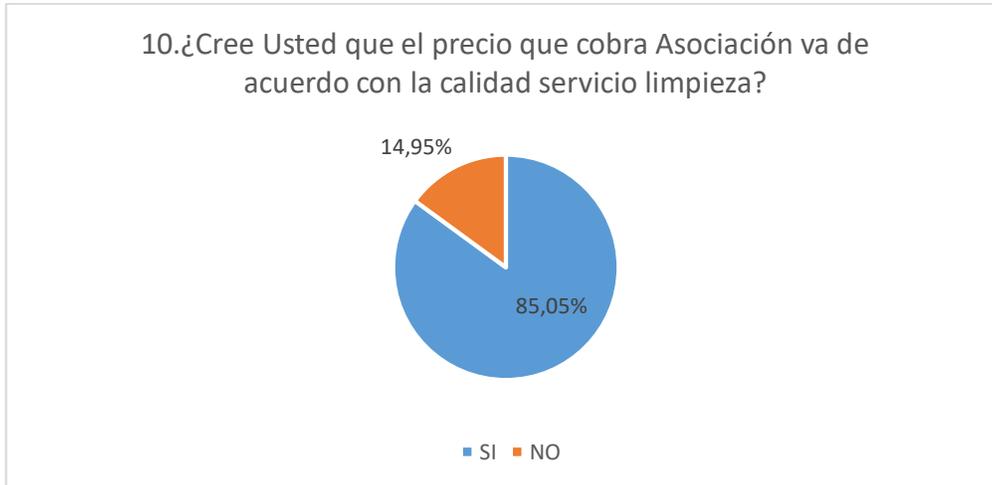


**Elaborado por: La Autora**

El 57,01% de los encuestados indicaron que visualizan publicidad acerca el servicio de limpieza de 1 a 5 veces al día. Le sigue de 10 a más veces. Estos resultaos son determinantes para poder planificar una correcta y eficaz publicidad en redes y que tenga un gran alcance.

**Pregunta 10. ¿Cree Usted que el precio que cobra Asociación va de acuerdo con la calidad servicio limpieza?**

**Ilustración 10** Tabulación Pregunta 10

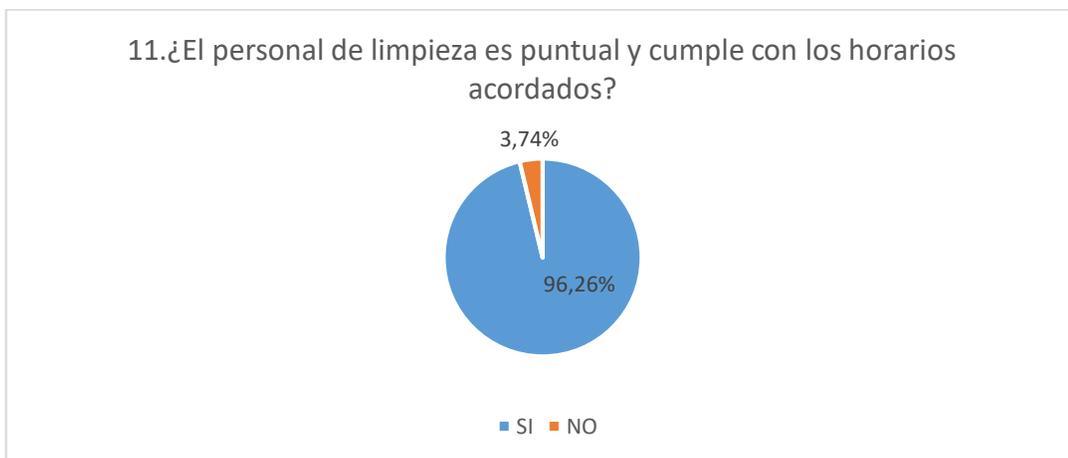


**Elaborado por: La Autora**

El 85,5% de los encuestados indican que los precios ofertados por Limpiafull van de acuerdo a la calidad que ofrece y con un 14,95% de que los clientes indican que no están de acuerdo con la calidad precio, deja en primer lugar al Sí.

**Pregunta 11. ¿El personal de limpieza es puntual y cumple con los horarios acordados?**

**Ilustración 14** Tabulación Pregunta 11

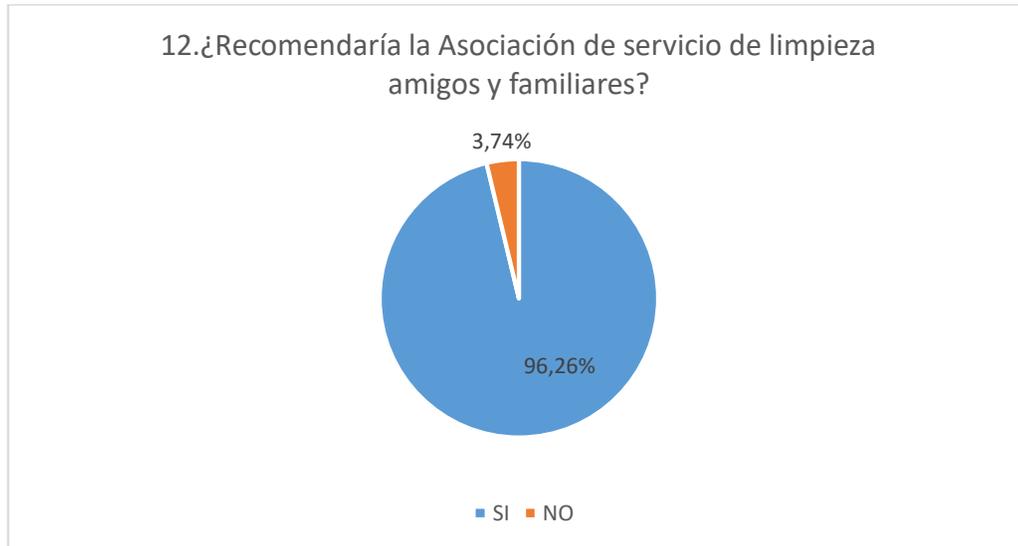


**Elaborado por: La Autora**

El personal de Limpia Full es catalogado como puntual y que cumple con los horarios acordados, esto según los encuestados, con un resultado del 96,2%, dejando muy por debajo al pensamiento contrario.

**Pregunta 12. ¿Recomendaría la Asociación de servicio de limpieza amigos y familiares?**

**Ilustración 11** Tabulación Pregunta 12



**Elaborado por:** La Autora

El 96,26% de los encuestados no duda en recomendar los servicios de Limpiafull a amigos y familiares. Esto guarda relación a los resultados obtenidos en otras preguntas de la encuesta, donde predomina la buena relación calidad precio de Limpiafull ante sus clientes.

**Resultados de la aplicación de la entrevista**

**1. ¿Cuál es la visión a largo plazo de la Asociación y cómo se está comunicando y promoviendo entre los empleados?**

La visión es ser una de la principales Asociaciones de servicio limpieza, reconocida por nuestra calidad de servicio para la satisfacción de nuestro cliente. Se les comunica a los trabajadores a través múltiples canales de comunicación, reuniones, boletines, correos electrónicos.

**2. ¿Cuáles son los principales objetivos estratégicos de la empresa y cómo se están abordando para asegurar su cumplimiento?**

Nuestro principal objetivo estratégico es con el cliente, que además de ofrecer un servicio, poder ofrecerle una experiencia completa en cuanto el servicio de limpieza, que se sientan seguros de nuestro trabajo y que gocen de los resultados de nuestro servicio así mejorando su ambiente, sea de trabajo o de hogar. Y para ello nos encontramos en capacitación constante de nuestro personal, desde capacitaciones de buen manejo y uso de los productos de limpieza, hasta el trato con el cliente.

### **3. ¿Cómo se promueve la transparencia en la toma de decisiones y la comunicación dentro de la empresa?**

Se la promueve mediante comunicaciones internas, las cuales deben ser mediante email o ser socializadas con el personal correspondiente a la toma de decisiones.

### **4. ¿Qué medidas se están implementando para asegurar la equidad y diversidad en el lugar de trabajo?**

Una de las medidas es que los salarios van de acuerdo al puesto que vaya a ocupar nuestro empleado, su género no es factor determinante para el sueldo a percibir. Además, que la empresa tiene como política promover un espacio de trabajo libre de discriminación en cuanto, orientación sexual, religión, gustos preferencias, etc.

### **5. ¿Cuál es la política de desarrollo profesional y cómo se apoya a los empleados en su crecimiento dentro de la empresa?**

La política de nuestra empresa es ofrecer oportunidades de formación incluyen cursos, talleres, seminarios programa de certificados para el crecimiento de nuestro empleado con habilidad y conocimiento.

### **6. ¿Cómo se fomenta la participación y el empoderamiento de los empleados en la toma de decisiones?**

Los empleados son escuchados, su opinión es nuestro feedback, el cual es muy importante ya que nos ayuda a entender a nuestro equipo y poder actuar de manera eficaz, disminuyendo la inconformidad de nuestro empleado con las actividades que realiza.

### **7. ¿Qué iniciativas se están llevando a cabo para mantener un ambiente laboral saludable y fomentar el bienestar de los empleados?**

Fomentamos la capacitación en cuanto alimentación y salud laboral, se les realiza exámenes ocupacionales a nuestros empleados así nos aseguramos que sus actividades.

### **8. ¿Cómo se manejan y resuelven los conflictos internos en la empresa?**

Se los resuelve en primera instancia con el jefe del dpto. que este suscitando el problema, si el problema no encuentre una solución, se lo escala al gerente.

### **9. ¿Existe algún programa de incentivos o reconocimientos para premiar el desempeño sobresaliente de los empleados?**

Los empleados con desempeño sobresaliente gozan de bonificaciones de capacitaciones puntuales, logrando a que en un futuro puedan ascender de puestos.

### **1. ¿Cuál es la visión a largo plazo de la Asociación y cómo se está comunicando y promoviendo entre los empleados?**

La visión de la Asociación que se pueda adaptarse y evolucionar con el tiempo, que sea reconocida por alta calidad de servicio en el mercado, fomentamos la participación de dialogo a nuestro trabajador.

**2. ¿Cuáles son los principales objetivos estratégicos de la empresa y cómo se están abordando para asegurar su cumplimiento?**

Desde el área de Recursos Humanos, se puede decir que un objetivo sería contar con un staff de personas, divididos en grupos para realizar las actividades de limpieza, los cuales deben estar altamente capacitados, y por ahora para asegurarnos de ese cumplimiento se está en capacitación constante.

**3. ¿Cómo se promueve la transparencia en la toma de decisiones y la comunicación dentro de la Asociación?**

Se la promueve por medio de la comunicación abierta entre jefes y subordinados, siempre manteniendo el respeto y cordura. Así la toma de decisión es clara para todos.

**4. ¿Qué medidas se están implementando para asegurar la equidad y diversidad en el lugar de trabajo?**

Una de las medidas es contar con el mismo número de hombres y mujeres para el servicio de limpieza, además de sueldos que su monto van de acuerdo al puesto más no al género. La inclusión es para todos, las vacantes en nuestra empresa también están diseñadas para personas para capacidades especiales.

**5. ¿Cuál es la política de desarrollo profesional y cómo se apoya a los empleados en su crecimiento dentro de la empresa?**

Se los apoya con formación continua, capacitaciones y guiándolos para que puedan ocupar otros puestos, o en su defecto subir de puesto.

**6. ¿Cómo se fomenta la participación y el empoderamiento de los empleados en la toma de decisiones?**

Se fomenta la participación realizando evaluación para medir el nivel de grado o satisfacción de los empleados y tomar los resultados para poder tomar una buena decisión.

**7. ¿Qué iniciativas se están llevando a cabo para mantener un ambiente laboral saludable y fomentar el bienestar de los empleados?**

Se lo fomenta mediante charlas, panfletos y carteleras que indican una correcta alimentación para mejorar su rendimiento en el trabajo, también las pausas activas juegan un papel fundamental.

**8. ¿Cómo se manejan y resuelven los conflictos internos en la empresa?**

Siempre con el diálogo y respeto.

**9. ¿Existe algún programa de incentivos o reconocimientos para premiar el desempeño sobresaliente de los empleados?**

Promover a los empleados con un desempeño sobresaliente a roles de mayor responsabilidad o brindarles oportunidades de desarrollo profesional es otra forma de recompensar su esfuerzo y contribución.

**1. ¿Cuál es la visión a largo plazo de la Asociación y cómo se está comunicando y promoviendo entre los empleados?**

Ser una de las empresas de limpieza líderes en Guayaquil y para esto, a los empleados se los comunica mediante incentivos y cultura organizacional.

**2. ¿Cuáles son los principales objetivos estratégicos de la empresa y cómo se están abordando para asegurar su cumplimiento?**

Objetivos es tratar de mejorar la calidad y la satisfacción del cliente poder implementar un sistema de gestión de calidad. Se está abordando a través de preparar a los trabajadores a través de capacitaciones para que puedan rendir con éxito la atención de cliente y su necesidad.

**3. ¿Cómo se promueve la transparencia en la toma de decisiones y la comunicación dentro de la empresa?**

Se promueve la transparencia en mantener registro detallados de las actividades y tareas de servicio limpieza.

**4. ¿Qué medidas se están implementando para asegurar la equidad y diversidad en el lugar de trabaja?**

Una de la medida es promover siempre el respeten los derechos y la dignidad de todos por cada uno de nuestro empleado por la diversidad cultura, costumbre.

**5. ¿Cuál es la política de desarrollo profesional y cómo se apoya a los empleados en su crecimiento dentro de la empresa?**

El dpto. de RR. HH siempre ha velado por la capacitación continua, incluso con certificaciones las cuales son de suma relevancia, porque nos ayuda a posicionar la marca frente a la competencia.

**6. ¿Cómo se fomenta la participación y el empoderamiento de los empleados en la toma de decisiones?**

El empleado fomenta la participación con ideas innovadoras continuamente de formas para mejorar el proceso del servicio de limpieza.

**7. ¿Qué iniciativas se están llevando a cabo para mantener un ambiente laboral saludable y fomentar el bienestar de los empleados?**

Cada líder de grupo de limpieza, está encargado de comunicar a sus compañeros el correcto uso de los EPP y del uso de los químicos de la limpieza, así se asegura la salud de todos.

**8. ¿Cómo se manejan y resuelven los conflictos internos en la empresa?**

Los jefes de área y supervisores somos los encargados de abarcar la problemática suscitada y poder canalizar hasta encontrar la solución, hay casos que, si es necesaria la intervención de gerencia, pero solo en casos graves.

## 9. ¿Existe algún programa de incentivos o reconocimientos para premiar el desempeño sobresaliente de los empleados?

Limpiafull otorga días libres adicionales pagados como recompensa por un excelente desempeño. Esto permite a los empleados disfrutar de tiempo libre adicional para relajarse o pasar tiempo con sus seres queridos.

### Resultados de la Observación

#### Resultado de las observaciones realizadas

Según (Maritza, 2020) Esta técnica permite con la información obtenida de la asociación, realizar una serie de evaluaciones de todas las actividades y competencias laborales del personal, para valorar a cada uno funciones, y determinar actividades a cada uno conforme sea su competencia.

**Tabla 2** Informe de Observaciones

DESCRIPCIÓN	SI	NO	OBSERVACIÓN
El personal de limpieza llega puntualmente a realizar sus tareas.		X	Es positivo que el personal de limpieza sea puntual, sin embargo, en algunas ocasiones se ha notado que pasan por alto ciertas áreas que necesitan limpieza.
El personal de limpieza utiliza uniformes adecuados y muestra una presentación profesional.	X		El personal de limpieza usan uniforme, adecuado Su presentación es esencial para su entorno de trabajo limpio, reflejan una imagen positiva para la Asociación.
El personal de limpieza no trae consigo todos los materiales y herramientas necesarios para realizar sus labores.		X	Una preocupación que se observa es que el personal de limpieza a veces no trae consigo todos los materiales y herramientas necesarios para llevar a cabo sus labores de manera eficiente. Esto ha llevado a demoras en el proceso de limpieza, ya que tienen que interrumpir su trabajo para buscar las herramientas que les faltan.
El personal de limpieza sigue un cronograma establecido para cada área y tarea de servicio limpieza.		X	Una de las dificultades que se observa. Es que el personal de limpieza sigue un cronograma establecido para cada área y tarea de servicio de limpieza. A veces, este enfoque rígido puede llevar a que no se dedique suficiente tiempo a áreas que requieren una limpieza más minuciosa o que tengan necesidades específicas en ese momento.
Las áreas de alto tráfico y de mayor necesidad de limpieza son atendidas de manera prioritaria.	X		Si tiene su prioridad garantiza su calidad de trabajo, cumple con sus normativas.
El personal de limpieza muestra eficacia y habilidad en la ejecución de sus tareas.	X		El personal de limpieza garantiza que las tareas se realice de manera efectiva alcanzando su estándares de limpieza deseados.
Se realizan procedimientos de servicio limpieza adecuados para diferentes áreas superficies y materiales.		X	Sería importante asegurarse de que el personal de limpieza esté capacitado y equipado para abordar adecuadamente la diversidad de materiales y superficies que se encuentran en el lugar, para garantizar una limpieza eficaz y segura en todas partes.

El personal de limpieza toma las precauciones necesarias para evitar daños a los objetos y mobiliario durante su trabajo .	X		Si toman su precaución ayudan a prevenir el desgaste prematuro de superficies mobiliario.
Se mantienen las áreas limpias y ordenadas después de que el personal de limpieza ha realizado sus tareas.	X		Si tienes todas las áreas limpia, y hacer su mayor esfuerzo de limpiar continuamente.
El personal de limpieza se muestra respetuoso con los usuarios y clientes mientras realiza sus labores.		x	La mayoría del personal son empático con los cliente en momento de realizar la limpieza

**Fuente:** Elaborado por la autora

## Presentación de Hallazgos

### Hallazgos encontrados en la recolección de información

De acuerdo a los análisis de datos recolectados en la observación directa, en la entrevista y encuestas se pueden comparar con los objetivos planteado en este caso, los que son necesarios para formular estrategias que mejoren las operaciones de Asociación Limpiafull.

Analizando el primer objetivo específico la empresa realiza asignaciones inadecuadas de recursos ya que se realiza la asignación manual de personal y equipos que puede llevar a situaciones en las que haya exceso o falta de personal en ciertos momentos o lugares. Esto podría resultar una limpieza insuficiente en algunas áreas o en el desperdicio de recursos.

Identificando el segundo objetivo específico la gestión de funciones administrativas en una empresa requiere de la implementación de diversos softwares para los diferentes procesos como contabilidad, recursos humanos, inventario, ventas y más. Para asegurar el buen funcionamiento de la organización. La implementación de estos procesos requiere el uso de herramientas adecuadas que permitan la planificación, organización, control y seguimiento de las actividades administrativas. Las siguientes son algunas herramientas típicas utilizadas para la gestión administrativa.

Proponiendo en el tercer objetivo específico un sistema de inventario que permita controlar y monitorear la cantidad y uso de suministros y materiales de una empresa, es necesario considerar una solución que sea eficiente, precisa y fácil de usar. Que sea una plataforma en línea o un software instalado en la red de la Asociación que sirva como el punto central para el seguimiento de inventario. En este caso, se ha determinado la implementación del software Contifico, el cual tiene una interfaz sencilla y completa, controlando ejes fundamentales, contabilidad, inventarios y recursos humanos.

El cuarto objetivo específico es establecer políticas y procedimientos claros, fundamental para asegurar la prestación de un servicio de limpieza de alta calidad y consistente en una empresa. Aquí hay una descripción más detallada de cada uno de los elementos mencionados: Horarios de Servicios, Frecuencia de Limpieza, Protocolos de limpieza, Materiales y productos de limpieza, Equipos y herramientas, Normas de seguridad ocupacional.

### Ilustración 12 Limpieza de Techos



**Fuente:** Asociación Limpiafull

La falta de coordinación de un sistema automatizado puede dificultar la coordinación entre diferentes equipos de limpieza y supervisores. Esto puede llevar a la duplicación de esfuerzos, falta de comunicación y desorden en la ejecución de tareas.

Sin embargo, la gestión administrativa de estos procesos suele depender del tamaño de la empresa y las herramientas tecnológicas que se utilicen. En general, muchas organizaciones han estado adoptando soluciones de software y tecnología para automatizar y optimizar estos procesos. Aquí hay algunas tendencias generales que podrían ser relevante como:

- Sistemas de gestión de inventario.
- Sistemas de gestión de recursos humanos.
- Sistemas de facturación electrónica.
- Herramientas de programación y colaboración en línea.

### Ilustración 13 Limpieza De Pisos



**Fuente:** Asociación de Limpiafull

La Dirección de Asociación servicio Limpieza Limpiafull es fundamental para necesidades del cliente, el departamento de dirección está encargado de planificar las actividades que se realizarán en todo el periodo, tomando en consideración los horarios, calidad de los servicios, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

Llevando el control de las operaciones de los recursos de la asociación que son esencial para las actividades que se cumplan con alta calidad, se puede definir correctamente el servicio de limpieza que puedan ejecutar sus tareas, llevando un orden frecuente de revisión del trabajo. Implicando una supervisión para asegurar que los empleados cumplan con su asignación en el trabajo y por otra parte que tenga capacitación continua, para poder mejorar su habilidades y conocimientos para poder brindar una mayor calidad y satisfacción a nuestro cliente.

El control de la asociación de servicios de limpieza es esencial para asegurar la calidad de los servicios, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, llevando el control de las operaciones de los recursos de la asociación que son esencial para las actividades que se cumplan con alta calidad, se puede definir correctamente el servicio de limpieza que puedan ejecutar sus tareas, llevando un orden frecuente de revisión del trabajo. Implicando una supervisión para asegurar que los empleados cumplan con su asignación en el trabajo teniendo una buena y relación con sus empleados que sean motivados y por otra parte que tenga capacitación continua, para poder mejorar su habilidades y conocimientos para poder brindar una mayor calidad y satisfacción a nuestro cliente.

#### Ilustración 14 Certificado de Acreditación Canadá



**Fuente:** Asociación de Limpiafull

un software para la gestión para programar tareas de limpieza, asignar empleados a trabajos específicos y llevar un registro de los servicios de limpieza, en donde utilizaremos herramientas de seguimiento en tiempo real para monitorear la ubicación y el progreso de los equipos de limpieza.

Automatiza la facturación y la gestión de pagos para agilizar el proceso y reducir errores, en la tardanza de cobros y pagos a proveedores y cliente.

#### Desarrollo de un Sitio Web Profesional

Se requiere crear un sitio web que incluya información sobre los servicios ofrecidos, tarifas, testimonios de clientes y detalles de contacto y ubicación de la Asociación, en donde permitirá ofrecer

la posibilidad de programar citas en línea para facilitar la reserva de servicios por parte de los clientes en línea.

### **Capacitación Continua**

Proporcionar capacitación constante a los empleados en técnicas de limpieza efectivas, seguridad y atención al cliente, motivar un ambiente de aprendizaje donde los empleados puedan mejorar sus habilidades y conocimientos y aptitudes.

### **Marketing Digital**

Proponer estrategias de marketing en línea, como publicidad en redes sociales y campañas de correo electrónico, para llegar a un público más amplio, en donde se crea contenido relevante, como blogs o videos, que ofrezcan consejos de limpieza y resuelvan problemas comunes.

### **Medición de la Satisfacción del Cliente**

Se debe realizar encuestas periódicas a los clientes para evaluar su nivel de satisfacción y recopilar retroalimentación, y así con los comentarios de los clientes para identificar áreas de mejora y hacer ajustes en los servicios.

### **Gestión de Inventarios y Suministros**

Implementar un sistema de seguimiento de inventario para garantizar que los productos y suministros de limpieza estén siempre disponibles y en cantidad suficiente.

### **Conclusiones**

#### **1. Mayor eficiencia**

Requiere que los procesos automatizados nos permiten dejar una asignación rápida y eficiente de tareas, de seguimiento en un tiempo determinado, y la facturación automática, lo que reduce los tiempos y nos dan una mejora de la eficiencia general.

#### **2. Mejor control y visibilidad**

Implementar las herramientas de la gestión automatizada proporcionan una gran cantidad mayor de control sobre las operaciones y permiten identificar una supervisión más detallada de los empleados y los servicios de limpieza.

#### **3. Escalabilidad simplificada**

Con el proceso de un sistema automatizado, es más fácil y rápido escalar el negocio sin una proporción directa con un mayor aumento en recursos humanos.

#### **4. Reducción de errores**

En el sistema automatización nos ayuda a disminuye la probabilidad de equivocación y errores humanos en tareas, y actividades como la programación, facturación y la asignación de las tareas.

#### **5. Mejora en la experiencia del cliente**

Los clientes pueden proporcionar y beneficiarse de una experiencia del servicio más eficaz más apropiado lo que podría mejorar la necesidad y satisfacción del cliente.

## **6. Análisis y mejora continua**

En el procedimiento de las soluciones automatizadas nos ayudan a recopilar y analizar datos para tomar buenas decisiones fundamental sobre la mejora de los procesos y satisfacción del cliente.

## Bibliografía

### Trabajos citados

- Amaya Alcivar Juan Francisco, V. V. (2018). DISEÑO DE PLATAFORMA WEB PARA AUTOMATIZAR EL PROCESO DE REGISTRO EN LAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN SOCIAL DEL CONOCIMIENTO. (*TÍTULO DE INGENIERIA EN SISTEMAS ADMINISTRATIVOS COMPUTACIONALES*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Andrés Gustavo Cedillo Maldonado, P. F. (2022). PROPUESTAS PAARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE SELECCION, CONTRATACION E INDUCCION DE LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA TOYOCUENCA S.A. MEDIANTE EL MODELO POR COMPETENCIAS. (*MAGISTER EN GESTION DE PROYECTOS*). UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA, CUENCA, ECUADOR.
- Arturo, C. C. (2018). (Titulo De Ingeniero). *Propuesta De Estrategias Para Mejorar La Calidad De Servicio De Empresa Limpieza Moreira S.A.* Universidad De Guayaquil, Guayaquil.
- CarlosRonnyCarreñoQuiroz, K. b. (2019). A Entrevista como Tecnica de levantamiento de información del análisis realizado en una Institución de Salud SALUD. (*CARRERA PSICOLOGÍA*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Castro Sánchez, L. A. (2021). El impacto del uso de la tecnología en la gestión de recursos humanos en empresas de la ciudad de Guayaquil. (*Ingeniería Comercial*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Correa Díaz, Y. (2021). (Titulo de licenciado En Administración). *Estrategias De Gestión Administrativa Para Mejorar El Control Interno En La Empresa.* Universidad de Señor Sipán, Pimentel – Perú.
- Eduardo Lara, G. B. (2019). *Auditoria Financiera.* Ibarra-Ecuador: Universidad Técnica del Norte.
- Elizalde Martinez, J. L. (2018). Propuesta para el Mejoramiento de la Gestión Administrativa de la Empresa Cleanstar. S.A. (*Titulo de Ingeniero en Gestion Empresarial*). Universidad de Gauyaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Erick Javier Calle Brito, F. G. (2022). LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA FRANK FERRETERÍA DE LA CIUDAD DE CUENCA. (*CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS*). UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA, CUENCA, ECUADOR.
- Fernando, G. M. (2017). Diseño de um Modelo de Control de desempeño Laboral para el personal de la Empresa "Fortalecimiento Academico y Profecional G&G TRAINING INSTITUTE.". *Titulode Ingenieria en Gestión Empresarial.* Universidadde GuayaquilL, Guayaquil, Ecuador.

- FIGUEROA ROMERO, M. E. (2019). (Ingeniera comercial). *ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL*, Guayaquil.
- Galarza Alay, J. I. (2020). Plan de implementación de un sistema de Gestión Calidad en un Gad Municipal. (*Magister en Sistema*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Gladys Patricia Urrutia Viscarra, P. J. (2019). Diseño de un Manual de Seguridad y Salud Ocupacional En la empresa Multiservices S.A. (*Ingeniera en Sistema de Calidad YEmprendimiento*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Gómez Cantos, G. F. (2019). La Automatización y su Efecto en La Producción de la Empresa Sika ecuatoriana. (*Título de Economista*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- González Leiva, R. A. (2017). PROPUESTA DE GESTIÓN DE CAPACITACIÓN PARA UNA EMPRESA DE PRODUCTOS PREFABRICADOS PARA LA CONSTRUCCION. (*MAGÍSTER EN GESTIÓN DE PERSONAS Y DINÁMICA ORGANIZACIONA*). UNIVERSIDAD DE CHILE, Santiago - Chile.
- Jacinto, A. C. (2023). DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN UNA EMPRESA QUE ELABORA EMPAQUES DE POLIPROPILENO. (*CARRERA DE INGENIERIA QUIMICA*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Maila López, M. d. (2019). Uso de la Tecnología en el aula como medio de información y desarrollo tecnológico. (*Licenciatura en Ciencias de la Comunicación Social*). Universidad de Guayaquil, GUayaquil, Ecuador.
- Maritza, P. C. (2020). (Acadèmico de Licenciada en Administraciòn de Empresas y Negocios). *Planificación Estratégica Para La Asociación De Servicio Limpieza*. Universidad Regional Autónoma De Los Andes. , Puyo-Ecuador.
- Mina Gruezo, E. N. (2018). EL CONTROL INTERNO: CASO FRANQUICIA DISENSA "AGRO COMERCIO NORTE". (*Economista*). UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO, Guayaquil, Ecuador.
- Miño Contreras, J. A. (2017). Determinar los factores del servicio al cliente que influyen en la satisfacción del cliente, su evaluación en el Hotel Sheraton de Guayaquil. (*TITULO DE INGENIERIA COMERCIAL*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Priscila Paulette de la A Guerrero, J. E. (2017). MODELO DE GESTION DE TALENTO HUMANO PARA LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA DE ELABORACION DE QUIMICOS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL TECNOQUIM S.A. (*Titulo de Ingeniero Comercial*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

- Priscilla, D. I. (2020). ( Título Licenciado en sistema de informaciòn). *Desarrollo de una aplicaciòn web para la mejora de control registro de asistente personal en la asociacion de limpieza eficaz*. Universidad De Guayaquil, Guayaquil.
- Richard Alfonso Portacarrero Briones, J. A. (2018). Estrategia de Financiamiento de Crédito Productivo para las MIPYMES de la EPS. (*Título de Contador Público Autorizado*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Riofrío, S. A. (2021). (Ingeniera de Empresas). *Manual de procedimientos para la optimización de la gestión de talento humano en la empresa Servitorno*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, AMBATO – ECUADOR.
- Riofrío, S. A. (2021). (Título de Ingeniera de Empresa). *Manual de procedimientos para la optimización de la gestión de talento humano en la empresa Servitorno*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, AMBATO – ECUADOR.
- Rodríguez Sojos, J. M. (2018). La Productividad Frente a la Satisfacción Laboral del Personal Embarcado de una Empresa Pública. (*Magister en Dirección de Talento Humano*). Universidad Espiritu Santo, Guayaquil, Ecuador.
- Rodríguez, A. N. (2016). (Maestría En Gestión De Ambato). *Planificación Estrategica Como Herramienta General*. Universidad Técnica De Ambato, Ambato-Ecuador.
- Ronquillo Astudillo, D. (2023). DESARROLLO DE SOFTWARE ACADÉMICO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN PARA COORDINADORES ADMINISTRATIVOS DEL “CENTRO EDUCATIVO TORREMOLINOS. (*Ingeniero en Teleinformatica*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Valdiviezo Parra Johanna Isabel, E. K. (2017). MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS EN LA EMPRESA INTEGRACIÓN LOGÍSTICA S.A. (*Título de ingeniería Comercial*). UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, Guayaquil, Ecuador.
- Velásquez García, L. M. (2018). ANÁLISIS DE LA INVERSIÓN EN TIC DE LAS EMPRESAS ECUATORIANAS. *INGENIERO EN CIENCIAS EMPRESARIALES*. UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO, GUAYAQUIL, ECUADOR.

## Anexo

Preguntas de Encuesta realizada.

**SEÑALE CON UNA X LA OPCIÓN ESCOGIDA EN LAS SIGUIENTES PREGUNTA**

### Datos Específicos

- 1) **¿Califique de 1 al 5 en función de la importancia que Ud. Le da a cada uno de estos servicios Limpieza.**

<b>CATEGORIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Limpiar los pisos.					
Limpiar las ventana pasillos					
Limpiar baños					
Tirar la basura					

- 2) **¿Qué género de Empleado es de su preferencia para que realice el servicio limpieza contratado por Usted?**

Hombre	
Mujer	
Indiferente	

- 3) **¿Cómo calificaría la responsabilidad y puntualidad del trabajador?**

Excelente	
Bueno	
Regular	
Malo	

- 4) **¿Ha experimentado algún problema o incidencia con el servicio de Limpieza?**

Robo		Falta empatía	
Malos Olores		Mal Limpiado	

5) ¿Cómo le parece el desempeño de limpieza del trabajador?

Excelente	
Bueno	
Regular	
Malo	

6) ¿Los productos de limpieza utilizados por la Asociación cumplen con sus estándares seguridad y calidad?

SI

NO

7) ¿Con qué frecuencia utilizas nuestro servicio de limpieza?

	A diario
	Varias veces por semana
	Una vez por semana
	Ocasionalmente

8) ¿Por qué razón prefiere la Asociación de servicio de limpieza?

Calidad	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>
Precio	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

**¿Cuántas veces al día, ve usted publicidades en redes sociales sobre servicio de Limpieza?**

De 1 a 5 veces

De 10 a más veces

De 6 a 15 veces

Ninguna

**10) ¿Cree Usted que el precio que cobra Asociación va de acuerdo con la calidad servicio limpieza?**

SI

NO

**11) ¿El personal de limpieza es puntual y cumple con los horarios acordados?**

SI

NO

**12) ¿Recomendaría la Asociación de servicio de limpieza amigos y familiares?**

SI

NO

**Datos Generales**

**Genero:**

Hombre

Mujer

**Edad:**

De 18 a 30 años

De 31 a 42 años

De 68 años en adelante

**Estado Civil:**

Casado

Soltero

Divorciado

**Niveles de estudio:**

Primaria

Secundaria

Superior

Maestría

## **Entrevista sobre la Optimización de la Gestión Administrativa en la Asociación de servicios de limpieza Limpiafull de Guayaquil**

### **Datos Específicos**

1 ¿Cuál es la visión a largo plazo de la Asociación y cómo se está comunicando y promoviendo entre los empleados?

2 ¿Cómo se promueve la transparencia en la toma de decisiones y la comunicación dentro de la empresa?

3 ¿Qué medidas se están implementando para asegurar la equidad y diversidad en el lugar de trabajo?

4 ¿Cuál es la política de desarrollo profesional y cómo se apoya a los empleados en su crecimiento dentro de la empresa?

5 ¿Cómo se fomenta la participación y el empoderamiento de los empleados en la toma de decisiones?

6 ¿Qué iniciativas se están llevando a cabo para mantener un ambiente laboral saludable y fomentar el bienestar de los empleados?

**Observación Optimización de la gestión administrativa en la Asociación de servicios de limpieza Limpia full de Guayaquil**

	SI	NO	OBSERVACIÓN
El personal de limpieza llega puntualmente a realizar sus tareas.			
El personal de limpieza utiliza uniformes adecuados y muestra una presentación profesional.			
El equipo de limpieza trae consigo todos los materiales y herramientas necesarios para realizar sus labores.			
El personal de limpieza sigue un cronograma establecido para cada área y tarea de servicio limpieza.			
Las áreas de alto tráfico y de mayor necesidad de limpieza son atendidas de manera prioritaria.			
El personal de limpieza muestra eficacia y habilidad en la ejecución de sus tareas.			
Se realizan procedimientos de servicio limpieza adecuados para diferentes áreas superficies y materiales.			
El personal de limpieza toma las precauciones necesarias para evitar daños a los objetos y mobiliario durante su trabajo.			
Se mantienen las áreas limpias y ordenadas después de que el personal de limpieza ha realizado sus tareas.			
El equipo de limpieza se muestra respetuoso con los usuarios y clientes mientras realiza sus labores.			

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**FORMATO PARA VALIDACIÓN DEL/LOS INSTRUMENTO(S) DE RECOLECCIÓN**

**DE DATOS**

**1. INSTRUCCIONES PARA VALIDADOR**

1. Lea detenidamente los objetivos de la investigación y los instrumentos de recolección de información.
2. Concluir acerca de la pertinencia entre los objetivos y los ítems o preguntas del instrumento.
3. Determinar la calidad técnica de cada ítem, así como la adecuación de éstos al nivel cultural, social y educativo de la población a la que está dirigido el instrumento.
4. Consignar las observaciones en el espacio correspondiente.
5. Realizar la misma actividad para cada uno de los ítems, utilizando las siguientes categorías:

• **CORRESPONDENCIA DE LAS PREGUNTAS DEL INSTRUMENTO CON LOS OBJETIVOS**

6. Marque en la casilla correspondiente
7. P: Pertinencia
8. NP: No pertinencia
9. En caso de marcar NP pase al espacio de observaciones y justifique su opinión.

• **CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD.**

10. Marque en la casilla correspondiente:
11. O: Óptima
12. B: Buena
13. R: Regular
14. D: Deficiente
15. En caso de marcar R o D, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones.

• **LENGUAJE**

16. Marque en la casilla correspondiente:
17. A: Adecuado
18. I: Inadecuado
19. En caso de marcar I, justifique su opinión en el espacio de observaciones.
- 20.

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

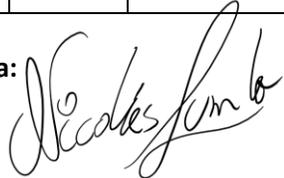
**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Tema del Artículo:** “Optimización de la gestión administrativa en la Asociación de servicios de limpieza Limpiafull de Guayaquil”

**Autor:** Wendy Marisol Espinoza Lazo.

**Nombre del Instrumento de recolección de datos:** Encuesta a clientes en general.

**Objetivo General:** Recopilar datos sobre su nivel de satisfacción, la calidad del servicio recibido, la puntualidad, la atención al cliente y otros aspectos relacionados con la experiencia del cliente, de la Asociación de servicios de limpieza Limpiafull de Guayaquil.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrumento P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	X		X				X		
2	X		X				X		
3	X		X				X		
4	X		X				X		
5	X		X				X		
6	X		X				X		
7	X		X				X		
8	X		X				X		
9	X		X				X		
10	X		X				X		
11	X		X				X		
12	X		X				X		
13	X		X				X		
14	X		X				X		
<b>DATOS DEL EVALUADOR</b>	<b>Nombres: NICOLAS SUMBA</b> <b>Profesión: MASTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS</b> <b>Cargo: DOCENTE</b> <b>Fecha: 10 DE AGOSTO DE 2023</b>						<b>Firma:</b>  <b>CI. 0921972592</b>		

**Observaciones**  
Generales \_\_\_\_\_

**Documento a ser mencionado en el artículo académico y colocado en Anexos**

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**FORMATO PARA VALIDACIÓN DEL/LOS INSTRUMENTO(S) DE RECOLECCIÓN**

**DE DATOS**

**2. INSTRUCCIONES PARA VALIDADOR**

21. Lea detenidamente los objetivos de la investigación y los instrumentos de recolección de información.
22. Concluir acerca de la pertinencia entre los objetivos y los ítems o preguntas del instrumento.
23. Determinar la calidad técnica de cada ítem, así como la adecuación de éstos al nivel cultural, social y educativo de la población a la que está dirigido el instrumento.
24. Consignar las observaciones en el espacio correspondiente.
25. Realizar la misma actividad para cada uno de los ítems, utilizando las siguientes categorías:

• **CORRESPONDENCIA DE LAS PREGUNTAS DEL INSTRUMENTO CON LOS OBJETIVOS**

26. Marque en la casilla correspondiente
27. P: Pertinencia
28. NP: No pertinencia
29. En caso de marcar NP pase al espacio de observaciones y justifique su opinión.

• **CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD.**

30. Marque en la casilla correspondiente:
31. O: Óptima
32. B: Buena
33. R: Regular
34. D: Deficiente
35. En caso de marcar R o D, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones.

• **LENGUAJE**

36. Marque en la casilla correspondiente:
37. A: Adecuado
38. I: Inadecuado
39. En caso de marcar I, justifique su opinión en el espacio de observaciones.

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

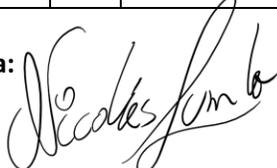
**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Tema de Artículo académico:** Optimización de la gestión administrativa en la Asociación de servicios de limpieza Limpiafull de Guayaquil.

**Autor:** Wendy Marisol Espinoza Lazo

**Nombre del Instrumento de recolección de datos:** Cuestionario dirigido a los directivos y empleados.

**Objetivos General:** Recabar información sobre la cultura organizativa, los desafíos operativos, las políticas internas, la satisfacción laboral y las percepciones sobre el desempeño de la empresa.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrumento P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	X		X				X		
2	X		X				X		
3	X		X				X		
4	X		X				X		
5	X		X				X		
6	X		x				X		
<b>DATOS DEL EVALUADOR</b>	<b>Nombres: NICOLAS SUMBA</b> <b>Profesión: MASTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS</b> <b>Cargo: DOCENTE</b> <b>Fecha: 10 DE AGOSTO DE 2023</b>						<b>Firma:</b>   <b>CI. 0921972592</b>		

**Observaciones**  
**Generales** \_\_\_\_\_

**Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos**

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**FORMATO PARA VALIDACIÓN DEL/LOS INSTRUMENTO(S) DE RECOLECCIÓN  
DE DATOS**

**3. INSTRUCCIONES PARA VALIDADOR**

40. Lea detenidamente los objetivos de la investigación y los instrumentos de recolección de información.
41. Concluir acerca de la pertinencia entre los objetivos y los ítems o preguntas del instrumento.
42. Determinar la calidad técnica de cada ítem, así como la adecuación de éstos al nivel cultural, social y educativo de la población a la que está dirigido el instrumento.
43. Consignar las observaciones en el espacio correspondiente.
44. Realizar la misma actividad para cada uno de los ítems, utilizando las siguientes categorías:

• **CORRESPONDENCIA DE LAS PREGUNTAS DEL INSTRUMENTO CON LOS OBJETIVOS**

45. Marque en la casilla correspondiente
46. P: Pertinencia
47. NP: No pertinencia
48. En caso de marcar NP pase al espacio de observaciones y justifique su opinión.

• **CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD.**

49. Marque en la casilla correspondiente:
50. O: Óptima
51. B: Buena
52. R: Regular
53. D: Deficiente
54. En caso de marcar R o D, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones.

• **LENGUAJE**

55. Marque en la casilla correspondiente:
56. A: Adecuado
57. I: Inadecuado
58. En caso de marcar I, justifique su opinión en el espacio de observaciones.

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

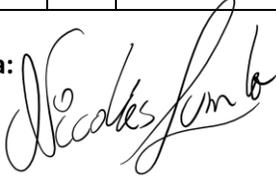
**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Tema de Artículo académico:** “Optimización de la gestión administrativa en la Asociación de servicios de limpieza Limpiafull de Guayaquil”.

**Autor:** Wendy Marisol Espinoza Lazo

**Nombre del Instrumento de recolección de datos:** Cuestionario de observación.

**Objetivos General:** Observar de primera mano sus operaciones y procesos de limpieza.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrumento P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	X		X				X		
2	X		X				X		
3	X		X				X		
4	X		X				X		
5	X		X				X		
6	X		X				x		
<b>DATOS DEL EVALUADOR</b>	<b>Nombres: NICOLAS SUMBA</b> <b>Profesión: MASTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS</b> <b>Cargo: DOCENTE</b> <b>Fecha: 10 DE AGOSTO DE 2023</b>						<b>Firma:</b>   <b>CI. 0921972592</b>		

**Observaciones**  
**Generales** \_\_\_\_\_

**Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos**