



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**“MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI
DE LA CIUDAD DE TULCÁN PROVINCIA DEL CARCHI”**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA**

AUTORES: KATHERYNE COLLAGUAZO

JAIR ENRÍQUEZ

DIRECTORA: MSC. RITA LOMAS

IBARRA, ENERO 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente Manual de Gestión de Calidad para la empresa Limpieza Punto Carchi propone direccionar la administración interna, optimizando procesos y funciones de una manera eficiente y eficaz, beneficiando a la sociedad y al cliente. Mediante la aplicación del Manual de Gestión de Calidad generará impactos positivos obteniendo buenos resultados en la calidad del servicio, preservando la mejora continua y posicionar la empresa en el mercado de mejor manera logrando un liderazgo entre la competitividad en la ciudad de Tulcán Provincia del Carchi. Utilizando el Manual mejorará el panorama de la situación actual interna y externa de la empresa evitando posibles deficiencias y falencias en sus funciones y control interno; perfeccionando la relación existente entre la entidad contratante y la empresa. Con la adaptación del manual busca preservar la capacitación del talento humano interno y tener claro el objetivo común que persigue la empresa generando mayor enfoque y estabilidad a los procesos involucrados forjando una ventajosa calidad del servicio de limpieza que sea atractiva para el cliente. Renovar la misión y visión de la empresa en la cual compromete a la sociedad a alcanzar una certificación ISO 9001 preservando claros objetivos que involucra al personal a trabajar en equipo mediante la motivación de generar más fuentes de trabajo en la crisis económica que atraviesan los ciudadanos carchenses.

ABSTRACT

This Manual of Quality Management for the company Cleaning Punto Carchi proposes to direct the internal administration, optimizing processes and functions in an efficient and effective way, benefiting society and the client. Through the application of the Quality Management Manual, it will generate positive impacts, achieving good results in service quality, preserving continuous improvement and positioning the company in the market, achieving a leadership position among competitiveness in the city of Tulcán Province of Carchi. Using the Manual will improve the overview of the internal and external situation of the company avoiding possible deficiencies and shortcomings in its functions and internal control; perfecting the relationship existing between the entity contracting and the company.

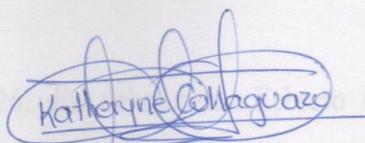
With the adaptation of the manual, it seeks to preserve the training of internal human talent and to make clear the common objective pursued by the company, generating greater focus and stability to the processes involved, forging an advantageous quality of the cleaning service that is attractive to the client. Renew the mission and vision of the company in which it commits the company to achieve an ISO 9001 certification preserving clear objectives that involve the staff to work in team through the motivation to generate more sources of work in the economic crisis that pass the carchenses citizens .

AUTORÍA

Las ideas y contenidos expuestos en el presente informe de trabajo de fin de carrera, son de exclusiva responsabilidad de sus autores, el mismo que no ha sido presentado para ningún grado, ni calificación profesional; en los contenidos tomados de diferentes fuentes de consulta, se ha hecho constar sus respectivas citas bibliográficas.

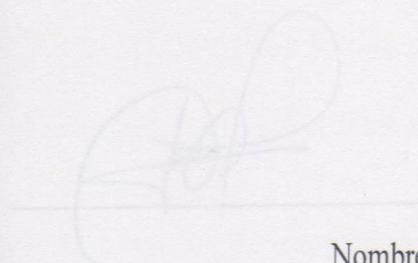
Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los... del 2016.



Nombre: Katheryne Thalía Collaguazo Méndez

CI.: 100394442-6



Msc. Rita Lomas



Nombre: Héctor Jair Enríquez Buitrón

CI.: 100327666-2

CI.: 1003248695

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por los egresados Katheryne Thalía Collaguazo Méndez y Héctor Jair Enríquez Buitrón, para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, cuyo tema es: Manual de Gestión de Calidad en la Empresa Limpieza Punto Carchi de la Ciudad de Tulcán Provincia del Carchi. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los...26...días del mes de...Febrero del 2016.



Msc. Rita Lomas

C.I.: 1001348695



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Nosotros, Katheryne Thalía Collaguazo Méndez y Héctor Jair Enríquez, con cédula de ciudadanía Nro 100394442-6 y Héctor Jair Enríquez, con cédula de ciudadanía Nro 100327666-2, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) del trabajo de grado denominado: “Manual de Gestión de Calidad en la Empresa Limpieza Punto Carchi de la Ciudad de Tulcán Provincia del Carchi”, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

IDENTIDAD:	100394442-6
APELLIDOS Y NOMBRES:	COLLAGUAZO MÉNDEZ KATHERYNE THALÍA
DIRECCIÓN:	SAFARI CARVAJAL Y ELIAS ALMEIDA
(Firma):	
Nombre: Katheryne Thalía Collaguazo Méndez	TELEFONO
Cédula: 100394442-6	MÓVIL: 0969339772

(Firma): 
 Nombre: Héctor Jair Enríquez Buitrón
 Cédula: 100327666-2
 Ibarra, a los 25 días del mes de Enero de 2017.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100394442 – 6		
APELLIDOS Y NOMBRES:	COLLAGUAZO MÉNDEZ KATHERYNE THALÍA		
DIRECCIÓN:	RAFAEL CARVAJAL Y ELIAS ALMEIDA		
EMAIL:	katycollaguazo6@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062955168	TELÉFONO MÓVIL:	0969339772

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100327666 – 2		
APELLIDOS Y NOMBRES:	ENRÍQUEZ BUITRÓN HÉCTOR JAIR		
DIRECCIÓN:	AV. JOSE TOBAR Y LUIS JARAMILLO PEREZ		
EMAIL:	j.enriquez1990@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062643887	TELÉFONO MÓVIL:	0994286600
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI DE LA CIUDAD DE TULCÁN PROVINCIA DEL CARCHI.		
AUTOR (ES):	KATHERYNE COLLAGUAZO, JAIR ENRÍQUEZ		
FECHA: AAAAMMDD	20017 – 01 - 25		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:	PREGRADO <input type="checkbox"/>		POSGRADO <input type="checkbox"/>
TITULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA		
ASESOR /DIRECTOR:	MSC. RITA LOMAS		

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Nosotros, Katheryne Thalía Collaguazo Méndez, con cédula de ciudadanía Nro. 100394442-6, y Héctor Jair Enríquez Buitrón, con cédula de ciudadanía Nro. 100327666-2, en calidad de autores y titulares de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

Los autores manifiestan que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que son

los titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los...25.... días del mes de...Enero. de 2017.

LOS AUTORES:

(Firma).....
Nombre: Katheryne Collaguazo M.
C.C.: ...100394442-6.....

(Firma).....
Nombre: Jair Enriquez B.
C.C.: ...100327866-2.....

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____

INTRODUCCIÓN

Teniendo como antecedentes en Tulcán provincia del Carchi, se declaró en zona reprimida debido a la frontera con Colombia ya que en este país los costos de producción son menores aumentando la demanda en Ipiales – Nariño, lo que causa la disminución de fuentes de empleo en nuestra ciudad.

La Empresa Limpieza Punto Carchi debido a esta crisis emprendió su constitución y catalogación electrónica (herramienta del SERCOP) en el servicio de limpieza en el año 2014 e iniciando actividades comerciales en el 2015, por medio del Servicio Nacional de Contratación Pública.

El presente manual plantea un sistema de gestión de calidad para aumentar la eficiencia y eficacia del servicio de limpieza que brinda en las instituciones públicas.

Desallorrandos procesos de mejora continua de acuerdo a las políticas internas y externas, superando las expectativas, construyendo una mejor relación entre el cliente y la empresa.

La finalidad del manual es crear un sistema de gestión de calidad que aumente la competitividad ante la crisis económica de la ciudad de Tulcán, para fomentar fuentes de empleo y mejorando la calidad de vida de los ciudadanos carchenses; por medio de los procesos de mejora continua, adquiriendo mejor calidad interna y externa de los servicios brindados.

JUSTIFICACIÓN

Sin innovación y mejoramiento de los servicios en la calidad la empresa Limpieza Punto Carchi no podrá competir con otras empresas de la misma rama. Este hecho ha impulsado a la empresa la búsqueda de competitividad y tratar de mejorar su administración interna y por ende la calidad de sus servicios, lo que permitirá crecer como sociedad y ampliar su mercado.

Con la aplicación de este manual se mejorará los procesos y sistemas organizacionales internos de la empresa aumentando la eficiencia y eficacia de las mismas, lo que le permitirá tener un mejor panorama para comprender en sí lo que desea el cliente y trabajar en conjunto, brindando un servicio especializado.

Con el desarrollo de este manual se buscará perfeccionar la estructura interna, a través de la estandarización, el control y la mejora continua de sus procesos; estará basado en la reestructuración de Procesos, Políticas, Objetivos de la Calidad, Procedimientos, Instructivos, Formatos y Registros aplicables, los cuales se constituirán en factores importantes para la mejora continua de la calidad de servicios de la empresa.

OBJETIVOS

GENERAL

- Diseñar un manual de gestión de calidad para la Empresa Limpieza Punto Carchi de la ciudad de Tulcán provincia del Carchi, identificando las falencias de los procesos involucrados, mediante métodos de investigación con la finalidad de mejorar la calidad del servicio.

ESPECÍFICOS

- Construir un diagnóstico situacional interno actual de la empresa Limpieza Punto Carchi, a través del uso de técnicas como la entrevista, encuesta y metodologías necesarias para lograr un mejor análisis.
- Distinguir la información teórica y bibliográfica relacionada, que respalde la propuesta del manual de Gestión de Calidad, mediante el estudio teórico de la gestión de calidad de una empresa para mejorar la calidad de los servicios y sustentar nuestra propuesta.
- Diseñar una Manual de Gestión de Calidad que permita mejorar la calidad del servicio, estableciendo acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas potenciales de las no conformidades de la entidad.
- Estudiar los principales impactos en los ámbitos social, cultural y de calidad que genere el proyecto con la finalidad de potencializar los aspectos positivos y mitigar los negativos.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	ii
ABSTRACT.....	iii
AUTORÍA.....	iv
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO.....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vii
INTRODUCCIÓN	x
JUSTIFICACIÓN	xi
OBJETIVOS	xii
ÍNDICE.....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xvii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xix
CAPÍTULO I	20
DIAGNÓSTICO	20
ANTECEDENTES	20
OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS.....	21
GENERALES	21
ESPECÍFICOS.....	21
VARIABLES	21
INDICADORES	22
MATRIZ DE VARIABLES	23
MECÁNICA OPERATIVA.....	24
IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN.....	24
POBLACIÓN O UNIVERSO.....	24
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	25
INFORMACIÓN PRIMARIA.....	26
TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	26
TABULACIÓN.....	26
ANÁLISIS	27

ENCUESTA APLICADA A TRABAJADORES DE EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI	28
ENCUESTA APLICADA A LAS INSTITUCIONES DONDE RECIBEN LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA POR LA EMPRESA PUNTO CARCHI.....	34
ENTREVISTA APLICADA.....	40
INFORMACIÓN TÉCNICA BIBLIOGRÁFICA	46
MATRIZ FODA	46
ELABORACIÓN DE LA MATRIZ FODA	46
CRUCES ESTRATÉGICOS	46
DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO	48
CAPÍTULO II	50
MARCO TEÓRICO.....	50
EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD Y SU GESTIÓN	50
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	51
DEFINICIÓN DE CALIDAD	53
MANUAL DE CALIDAD.....	55
CONTROL DE CALIDAD	56
DEFINICIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD	59
POLÍTICAS DE CALIDAD.....	60
PRINCIPIO DE GESTIÓN DE CALIDAD	60
BENEFICIOS DE LA ADOPCIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	62
CONDICIONES POSITIVAS PARA LA APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	63
ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD.....	64
DEFINICIÓN DE SERVICIOS.....	65
PROPIEDADES DE LOS SERVICIOS	65
MARKETING DE SERVICIOS.....	67
PROCESOS	68
ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	69
CLIENTE.....	70
DEFINICIONES.....	70
MISIÓN	70
VISIÓN.....	72
OBJETIVOS	73

PRINCIPIOS Y VALORES DEL NEGOCIO.....	74
POLÍTICAS	75
LIMPIEZA.....	76
ÉTICA EMPRESARIAL.....	77
ÉTICA.....	77
ÉTICA PROFESIONAL.....	77
ÉTICA EMPRESARIAL.....	78
VALORES	78
MANUALES	79
CONCEPTO	79
VENTAJAS	80
TIPOS DE MANUALES	81
CAPÍTULO III.....	82
PROPUESTA.....	82
INTRODUCCIÓN	82
LA EMPRESA.....	82
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	83
TITULARIDAD DE PROPIEDAD DE LA EMPRESA.....	83
TIPO DE EMPRESA (SECTOR - ACTIVIDAD)	83
BASE FILOSÓFICA	84
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	87
PROPUESTA DE CREACIÓN DE ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI.	87
MANUAL DE FUNCIONES	87
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	96
PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA DEL SERVICIO DE LIMPIEZA POR MEDIO DE CATÁLOGO ELECTRÓNICO.....	96
DESCRIPCIÓN DE CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI.	100
PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA.....	105
CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LA EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI	107
INTRODUCCIÓN	107
PLANES DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI FEBRERO 2017.....	107

MODELO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI.	108
MODELO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL PARA LA EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI.	108
REGLAMENTO INTERNO DE PERSONAL DE LA EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI.	109
PLAN DE CUENTAS DE LA EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI.....	109
ANÁLISIS CONTABLE DE LAS CUENTAS DE GRUPO.....	111
CUENTAS DE GRUPO DEL PLAN DE CUENTAS DE LA EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI.....	112
ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI.....	115
ÍNDICES DE CALIDAD	118
CAPÍTULO IV.....	122
IMPACTOS	122
IMPACTO ECONÓMICO	123
IMPACTO SOCIAL	124
IMPACTO AMBIENTAL	125
IMPACTO EDUCATIVO	126
CONCLUSIONES	127
RECOMENDACIONES.....	128
BIBLIOGRAFÍA	129
LINKOGRAFÍA	130
ANEXOS	131

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: MATRIZ DE VARIABLES	23
TABLA 2: EDAD TRABAJADORES	28
TABLA 3: FUNCIONES PERSONAL	29
TABLA 4: SUPERVISIÓN LABORAL	30
TABLA 5: CAPACITACIONES RECIBIDAS.....	31
TABLA 6: CLIMA LABORAL	32
TABLA 7: PROVISIÓN DE INDUMENTARIA	33
TABLA 8: ATENCIÓN AL CLIENTE.....	34
TABLA 9: RETRASO LABORES.....	35
TABLA 10: CONDICIONES DE MAQUINARIA E INDUMENTARIA.....	36
TABLA 11: SEÑALETICAS	37
TABLA 12: SOLUCIÓN DE PETICIONES E INCIDENCIAS.....	38
TABLA 13: TIEMPO DE SUPERVISIÓN.....	39
TABLA 14: MATRIZ FODA.....	46
TABLA 15: CONTROL DE CALIDAD.....	57
TABLA 16 FUNCIONES PRESIDENTE.....	88
TABLA 17 FUNCIONES GERENTE GENERAL.....	89
TABLA 18 FUNCIONES ASESOR DE COMPRAS PÚBLICAS.....	90
TABLA 19 FUNCIONES SECRETARIA	91
TABLA 20 FUNCIONES CONTADOR EXTERNO.....	92
TABLA 21 FUNCIONES SUPERVISOR	93
TABLA 22 FUNCIONES AUXILIARES DE SERVICIO.....	94
TABLA 23 FUNCIONES BODEGUERO	95
TABLA 24 RESPONSABLES DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN CATÁLOGO ELECTRÓNICO.....	99
TABLA 25 RESPONSABLES DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN DEL PERSONAL	101
TABLA 26 RESPONSABLES DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN DE LA EMPRESA.	103
TABLA 27 RESPONSABLES DEL PROCESO DE LIMPIEZA	105
TABLA 28 PLAN DE CUENTAS	109
TABLA 29 CUENTA EFECTIVO.....	112
TABLA 30 CUENTA CUENTAS POR COBRAR	112

TABLA 31 CUENTA INVENTARIOS	112
TABLA 32 CUENTA SERVICIOS PAGOS POR ANTICIPADO	113
TABLA 33 CUENTA ACTIVOS FIJOS	113
TABLA 34 CUENTA CUENTAS POR PAGAR	113
TABLA 35 CUENTA IMPUESTOS CORRIENTES POR PAGAR.....	114
TABLA 36 CUENTA PROVEEDORES	114
TABLA 37 CUENTA PATRIMONIO	114
TABLA 38 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	116
TABLA 39 ESTADO DE RESULTADOS	117
TABLA 40 ÍNDICE DE EFICIENCIA	118
TABLA 41 ÍNDICE DE CONTROL	119
TABLA 42 ÍNDICE DE RENDIMIENTO.....	120
TABLA 43 ÍNDICE DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	121
TABLA 44: VALORACIÓN DE IMPACTOS	122
TABLA 45 IMPACTO ECONÓMICO	123
TABLA 46 IMPACTO SOCIAL.....	124
TABLA 47 IMPACTO AMBIENTAL.....	125
TABLA 48 IMPACTO EDUCATIVO	126

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: POBLACIÒN.....	24
FIGURA 2: CLIENTES.....	25
FIGURA 3: SISTEMA DE GESTIÒN DE CALIDAD.....	55
FIGURA 4 SISTEMA DE GESTIÒN DE LA CALIDAD	59
FIGURA 5 PRINCIPIOS DE GESTIÒN DE LA CALIDAD.....	61
FIGURA 6: PRINCIPIOS DE LA GESTIÒN DE LA CALIDAD (ISO9000)	61
FIGURA 7 PROPIEDADES DE LOS SERVICIOS.....	67
FIGURA 8 MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÒN DE LA CALIDAD.....	69
FIGURA 9 MISIÒN	71
FIGURA 10 VISIÒN	72
FIGURA 11 PROCESO DE FIJACIÒN DE OBJETIVOS.....	73
FIGURA 12 POLÍTIAS	75
FIGURA 13 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	87
FIGURA 14 PROCESO DE CONTRATACIÒN CATÁLOGO ELECTRÓNICO	98
FIGURA 15 FLUJOGRAMA CONTRATACIÒN CATÁLOGO ELECTRÓNICO	100
FIGURA 16 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CONTRATACIÒN DEL PERSONAL	102
FIGURA 17 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE SUPERVISIÒN DE LA EMPRESA ..	104

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

1.1. ANTECEDENTES

En los últimos años se han implementado políticas en las cuales las entidades públicas están obligadas a contratar una empresa para los servicios de limpieza por la cual acrecienta la demanda hacia este tipo de servicio.

La empresa LIMPIEZA PUNTO CARCHI está ubicada en la provincia del Carchi cantón Tulcán, parroquia Gonzáles Suárez en las calles Chile s/n y Olmedo, es una empresa que ofrece el servicio de limpieza y mantenimiento continuo a instituciones públicas; es de propiedad de Sra. Dolores Narváez, quien es representante legal de la empresa cuenta con 15 empleados los cuales se encuentran realizando el servicio en diferentes entidades.

La empresa desea captar como clientes a las Instituciones Públicas ya que cuenta con la catalogación electrónica, para que adjudiquen el proceso por parte de las instituciones públicas contratantes que requieren el servicio; todo este proceso se realiza a través del Sistema del Portal de Compras Públicas.

En la empresa Limpieza Punto Carchi encontramos inconvenientes de calidad del servicio que necesitan mejorarse, ya que los requerimientos de las entidades contratantes hacen que la empresa sea descalificada por no cumplir con los requisitos.

1.2. OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS

1.2.1. GENERALES

- Definir un diagnóstico situacional interno actual de la empresa Limpieza Punto Carchi, a través del uso de técnicas como la entrevista, encuesta y metodologías necesarias para lograr un mejor análisis.

1.2.2. ESPECÍFICOS

- Identificar la Estructura Funcional y Organizacional con sus respectivas funciones, a través de entrevistas, encuestas y observación directa con los empleados de la empresa, para generar un análisis de los roles particulares asignados.
- Determinar la normativa legal a la que se rige la empresa, revisando la información necesaria, para verificar el cumplimiento de los parámetros necesarios.
- Establecer las condiciones físicas y tecnológicas, que se sitúan dentro de la Empresa Limpieza Punto Carchi; mediante observación directa, para determinar el estado real en que se encuentra.
- Construir los procesos y medir la calidad de servicios que otorga la empresa, a través de una entrevista con el supervisor; para hallar posibles mejoras.

1.2.3. VARIABLES

- Estructura Organizacional y funcional
- Normativa Legal
- Condiciones físicas y tecnológicas

- Proceso Administrativo y de Calidad

1.2.4. INDICADORES

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL

- Organización
- Estructura
- Función

2. NORMATIVA LEGAL

- Leyes
- Procedimientos
- Reglamentos

3. CONDICIONES FÍSICAS Y TECNOLÓGICAS

- Áreas físicas y tecnológicas
- Espacios Físicos
- Clima Laboral

3. PROCESO ADMINISTRATIVO Y DE CALIDAD

- Calidad
- Servicio

1.2.5. MATRIZ DE VARIABLES

TABLA 1: MATRIZ DE VARIABLES

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	INFORMACIÓN	FUENTES DE INFORMACIÓN
Identificar la Estructura Funcional y Organizacional, a través de entrevistas con los empleados, para generar un análisis de los roles particulares asignados.	- Estructura Organizacional - Estructura Funcional	Organización Estructural Función	* Entrevista * Observación * Encuesta	Primaria	- Presidente - Supervisor - Auxiliares de limpieza
Determinar la normativa legal a la que se rige la empresa, revisando la información necesaria, para verificar el cumplimiento de los parámetros necesarios.	Normativa Legal	Leyes Procedimientos Reglamentos	* Entrevista * Observación * Encuesta	Primaria	- Presidente - Supervisor - Auxiliares de limpieza
Establecer las condiciones físicas y tecnológicas, que se sitúan dentro de Punto Carchi; mediante observación directa, para determinar el estado real en que se encuentra.	Condiciones físicas y tecnológicas	Áreas física y tecnológica Espacios Físicos Clima Laboral	* Entrevista * Observación * Encuesta	Primaria	- Presidente - Supervisor - Auxiliares de limpieza
Construir los procesos y medir la calidad de servicios que otorga la empresa, a través de una entrevista con el supervisor; para hallar posibles mejoras.	Proceso administrativo Calidad	Calidad Servicio	* Observación * Encuesta	Primaria	- Cliente

FUENTE: Empresa Limpieza Punto Carchi

ELABORADO POR: Los Autores.

1.3. MECÁNICA OPERATIVA

1.3.1. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

Determinamos la población considerando que la Empresa Limpieza Punto Carchi no sobrepasa de 50 personas que trabajen dentro de la misma, es por eso que consideramos la totalidad del personal actual. Tomando en cuenta que la empresa brinda sus servicios a 3 entidades públicas, considerando que obtenemos un resultado fijo de la determinación de la calidad del servicio brindado, puesto que la muestra es objetiva.

El personal que trabaja actualmente en la Empresa Limpieza Punto Carchi, conformada por: Gerente, Presidente, Supervisor, Contador Externo y Auxiliares de limpieza.

1.3.2. POBLACIÓN O UNIVERSO

- Se toma en consideración el personal administrativo y operativo de la Empresa Limpieza Punto Carchi:

FIGURA 1: POBLACIÓN

CARGO	PERSONAL ACTUAL
Gerente	1
Presidente	1
Supervisor	1
Contador externo	1
Auxiliares de limpieza	11
TOTAL	15

FUENTE: Investigación

ELABORADO POR: Los Autores

- Se toma en cuenta a las personas que laboran en las diferentes entidades públicas, los cuales son considerados como los clientes de Limpieza Punto Carchi:

FIGURA 2: CLIENTES

INSTITUCIÓN	PERSONAL ENCUESTADO
FISCALÍA GENERAL DEL CARCHI	24
COORDINACIÓN ZONAL 1 SIS ECU 911	24
COORDINACIÓN ZONAL 1 DEL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DEL CARCHI	13
TOTAL	61

FUENTE: Investigación

ELABORADO POR: Los Autores

1.3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

- ENCUESTA

Es un proceso investigativo en el cual se requiere recopilar información utilizando un cuestionario anteriormente diseñado, con la finalidad de conocer hechos específicos, estado real e ideas u opiniones vertidas en la encuesta realizada.

La implementación de la encuesta para analizar la situación de la empresa Limpieza Punto Carchi será ejecutada de la siguiente manera:

- Personal que trabaja en la empresa, está conformado por 15 personas.
- Los clientes que obtienen el servicio de limpieza son entidades públicas por lo cual contaremos con una muestra de 61 personas.

- ENTREVISTA

Es una conversación mantenida por dos personas (entrevistador - entrevistado), conformada por un cuestionario de preguntas previamente realizadas que plantea el entrevistador, dando paso a las respuestas u opiniones emitidas por la persona entrevistada.

La entrevista se elaborará dentro del ambiente laboral al SUPERVISOR persona que administra las actividades de los trabajadores y al PRESIDENTE de la empresa quien nos proveerá de útil y puntual información.

1.3.4. INFORMACIÓN PRIMARIA

Identificamos esta indagación con la más importante dentro del proceso del manual, siendo escritas en representación real y precisa rodeadas claramente con las personas que laboran activamente en la empresa.

- Entrevista
- Encuesta
- Ficha de Observación

1.4. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

1.4.1. TABULACIÓN

Permite ordenar la información y datos para que se facilite el analizar los antecedentes encontrados; con la finalidad de plasmar los resultados obtenidos en tablas y gráficos.

1.4.2. ANÁLISIS

Accede a obtener ideas principales, de las diferentes fuentes de información, lo cual permite expresar el contenido con imprecisiones; con la intención de recolectar y recuperar la información comprendida.

1.4.3. ENCUESTA APLICADA A TRABAJADORES DE EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI.

1.- ¿Qué edad tiene?

OBJETIVO: Recabar información sobre la edad de los trabajadores de la empresa para mantener una información real.

TABULACIÓN

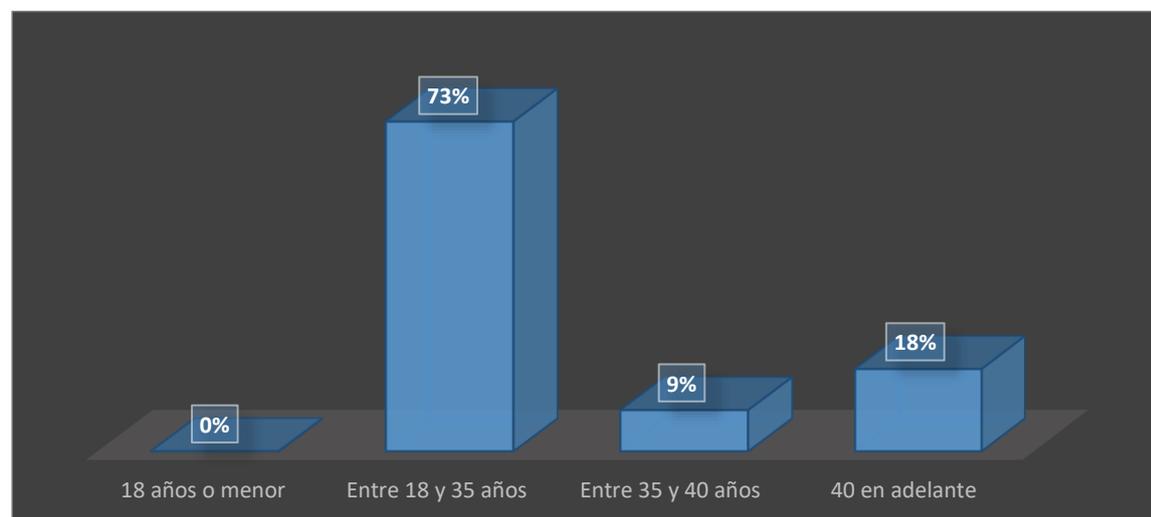
TABLA 2: EDAD TRABAJADORES

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18 años o menor	0	0%
Entre 18 y 35 años	8	73%
Entre 35 y 40 años	1	9%
40 en adelante	2	18%
TOTAL	11	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Los Autores

GRÁFICO N° 1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el presente gráfico observamos que el personal de limpieza tiene una edad entre 18 a 35 años, por lo tanto, pueden realizar un buen trabajo.

2.- ¿El supervisor asigna sus funciones de acuerdo a las necesidades de la institución?

OBJETIVO: Comprobar si el personal de LPC conoce sus tareas diarias a realizar dentro de cada institución.

TABULACIÓN

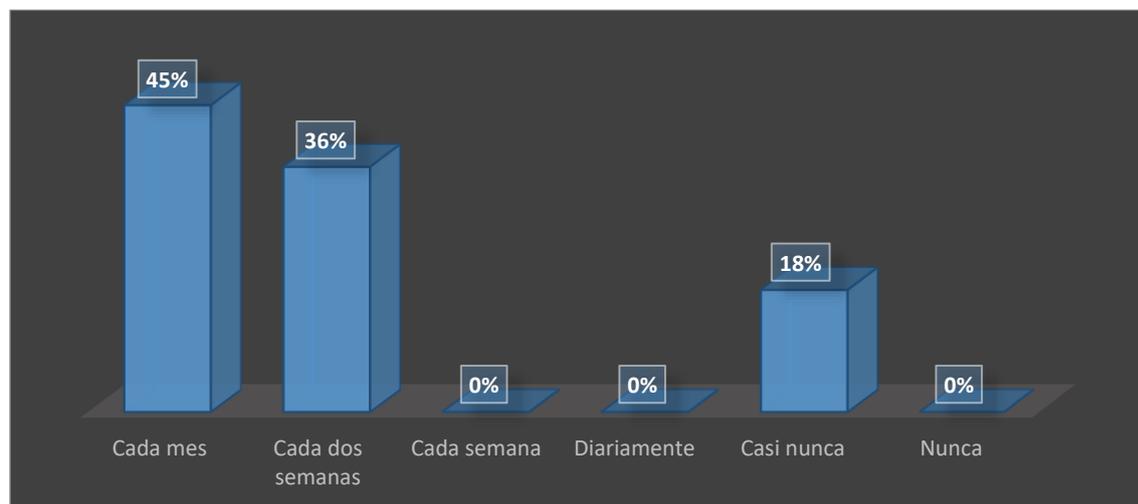
TABLA 3: FUNCIONES PERSONAL

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cada mes	5	45%
Cada dos semanas	4	36%
Cada semana	0	0%
Diariamente	0	0%
Casi nunca	2	18%
Nunca	0	0%
TOTAL	11	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Los Autores

GRÁFICO N° 2



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según la información obtenida el supervisor asigna las funciones al personal cada mes en su mayoría, por lo que los trabajadores no tienen especificaciones acerca de su labor diaria y necesitan más conocimiento de sus funciones en cada institución.

3.- ¿Cada qué tiempo se realiza supervisión a sus labores diarias?

OBJETIVO: Investigar el desarrollo de las funciones que realiza el supervisor dentro y fuera de la empresa.

TABULACIÓN

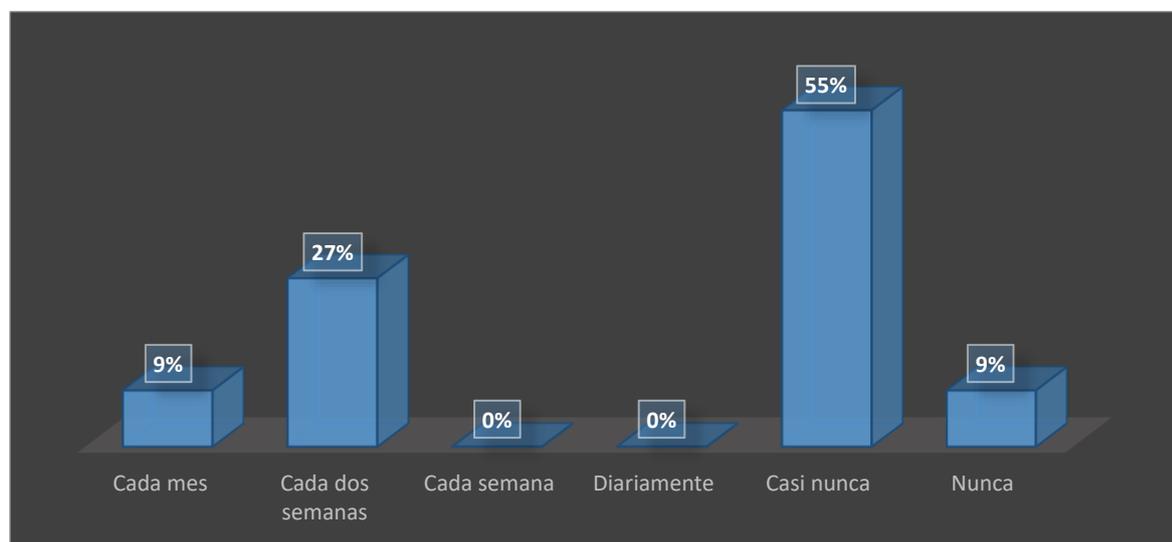
TABLA 4: SUPERVISIÓN LABORAL

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cada mes	1	9%
Cada dos semanas	3	27%
Cada semana	0	0%
Diariamente	0	0%
Casi nunca	6	55%
Nunca	1	9%
TOTAL	11	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Los Autores

GRÁFICO N° 3



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según lo detallado en el gráfico se determina que el supervisor no realiza su labor diario, en algunos casos el personal no conoce al supervisor por lo que no existe un control al personal de LPC.

4.- ¿Cada qué tiempo recibe capacitaciones sobre normas, reglamentos y leyes de la empresa?

OBJETIVO: Determinar si los auxiliares de limpieza se encuentran capacitados de acuerdo a su entorno laboral.

TABULACIÓN

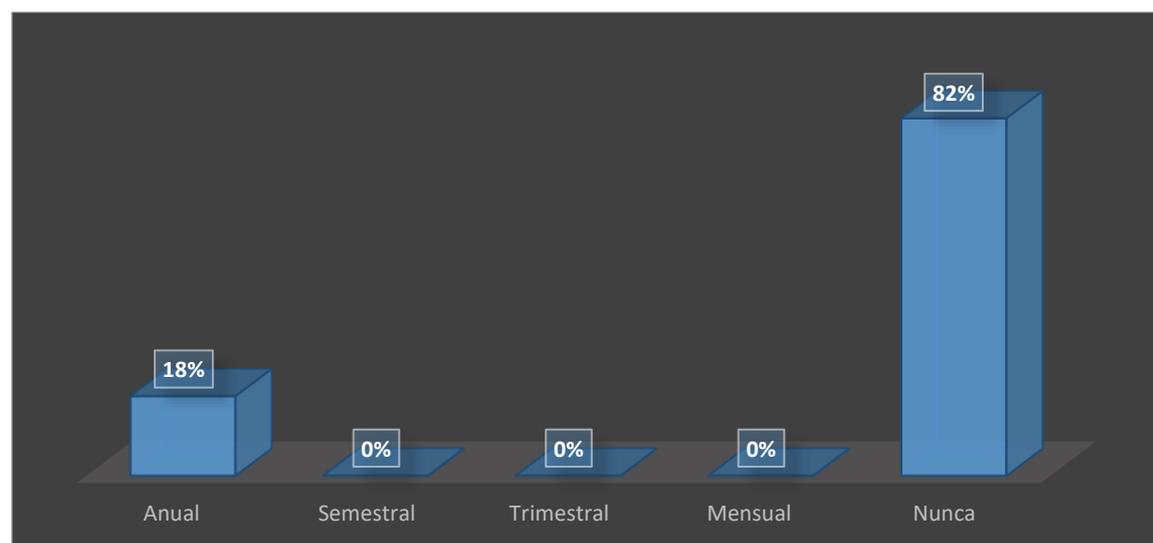
TABLA 5: CAPACITACIONES RECIBIDAS

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Anual	2	18%
Semestral	0	0%
Trimestral	0	0%
Mensual	0	0%
Nunca	9	82%
TOTAL	11	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Los Autores

GRÁFICO N° 4



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según el análisis realizado los auxiliares de limpieza nunca han recibido capacitación de normas, leyes y reglamentos; por lo que evidenciamos una despreocupación de la administración.

5.- ¿El clima laboral en su sitio de trabajo es?

OBJETIVO: Medir el clima de trabajo entre el auxiliar de limpieza y los funcionarios involucrados de la institución donde brinda el servicio de limpieza.

TABULACIÓN

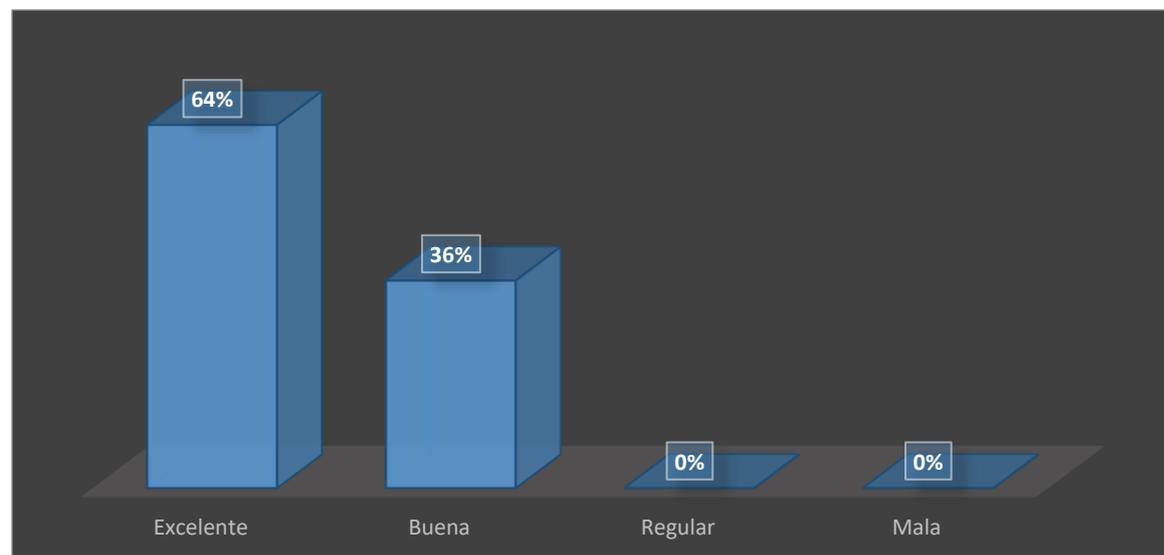
TABLA 6: CLIMA LABORAL

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	7	64%
Buena	4	36%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
TOTAL	11	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Los Autores

GRÁFICO N° 5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según lo analizado, los auxiliares de limpieza se desenvuelven en su gran mayoría en un excelente clima de trabajo dentro de las instituciones que realizan el servicio.

6.- La empresa provee toda la indumentaria e insumos de limpieza necesaria a tiempo.

OBJETIVO: Comprobar si LPC provee a los auxiliares de limpieza la indumentaria e insumos necesarios para realizar su labor diaria.

TABULACIÓN

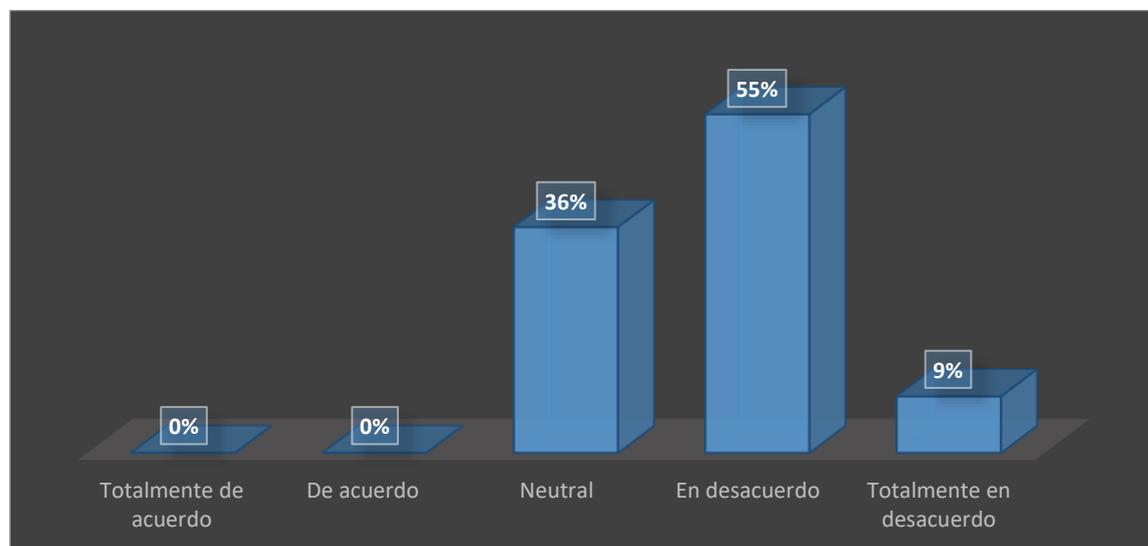
TABLA 7: PROVISIÓN DE INDUMENTARIA

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Neutral	4	36%
En desacuerdo	6	55%
Totalmente en desacuerdo	1	9%
TOTAL	11	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Los Autores

GRÁFICO N° 6



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según el análisis realizado los auxiliares de limpieza no reciben la indumentaria e insumos a tiempo por lo que debería existir mayor comunicación entre el personal de la empresa.

1.4.4. ENCUESTA APLICADA A LAS INSTITUCIONES DONDE RECIBEN LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA POR LA EMPRESA PUNTO CARCHI.

1. ¿La atención y capacidad del personal de la Empresa LPC le transmite amabilidad, confianza y seguridad?

OBJETIVO: Identificar si el personal se comporta de manera adecuada y mantiene buenas relaciones laborales con los integrantes de la institución.

TABULACIÓN

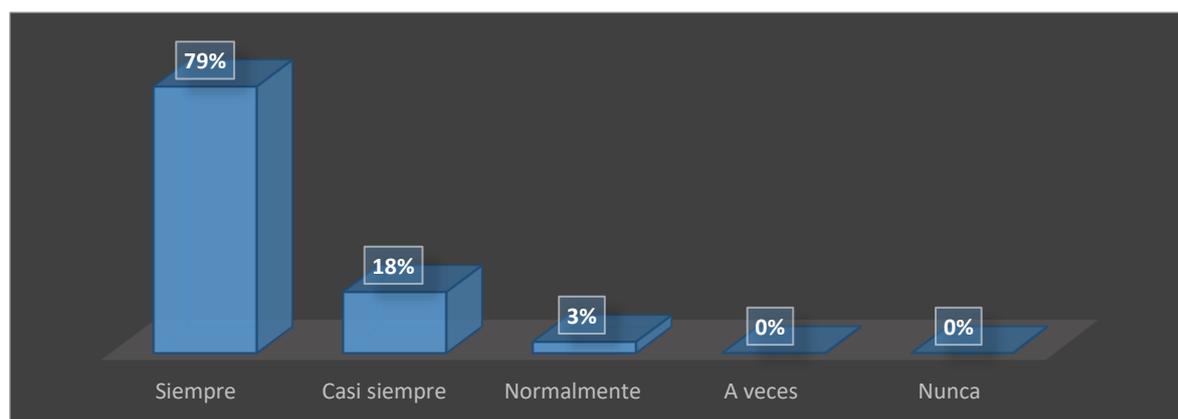
TABLA 8: ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	48	79%
Casi siempre	11	18%
Normalmente	2	3%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	61	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Los Autores

GRÁFICO N° 7



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La determinación de la atención y capacidad que el personal de LPC transmite amabilidad, confianza y seguridad en una gran mayoría es positiva; pero existe un porcentaje moderado que muestra que existe inconvenientes.

2. ¿El personal de limpieza se retrasa a las labores diarias asignadas?

OBJETIVO: Comprobar el cumplimiento de las normas establecidas por la Empresa Limpieza Punto Carchi.

TABULACIÓN

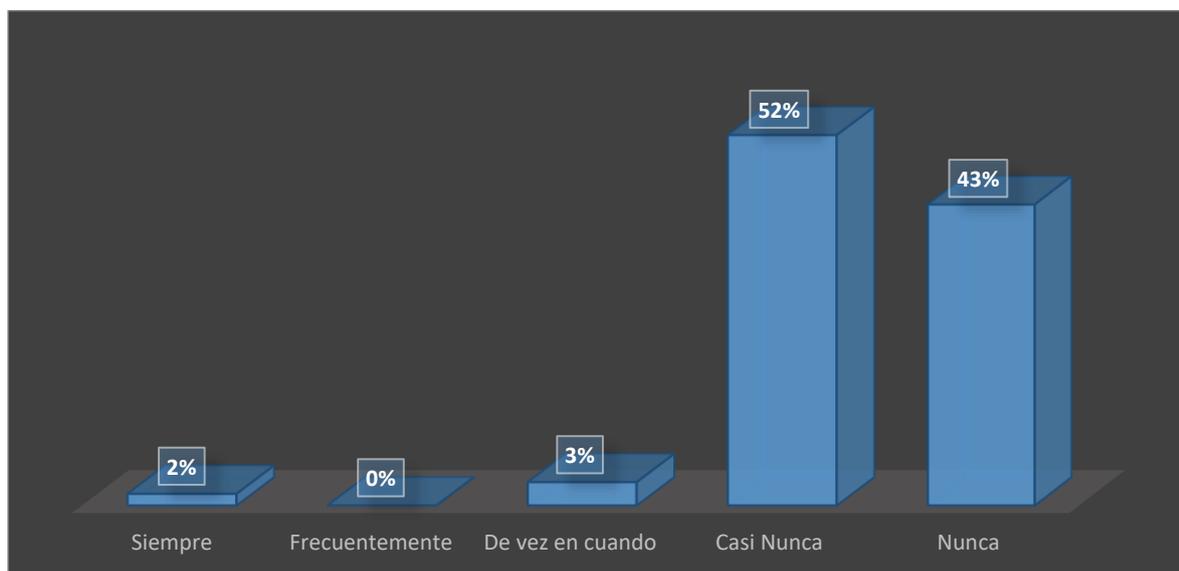
TABLA 9: RETRASO LABORES

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	2%
Frecuentemente	0	0%
De vez en cuando	2	3%
Casi Nunca	32	52%
Nunca	26	43%
TOTAL	61	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Los Autores

GRÁFICO N° 8



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Determinamos que el personal de LPC casi nunca se retrasa a sus labores diarias, por lo que debe existir mayor control por parte del supervisor de la empresa.

3. ¿La maquinaria e indumentaria de LPC dentro de la institución es?

OBJETIVOS: Demostrar si la maquinaria e indumentaria de LPC se encuentra en buenas condiciones para ser utilizada dentro de la institución contratante.

TABULACIÓN

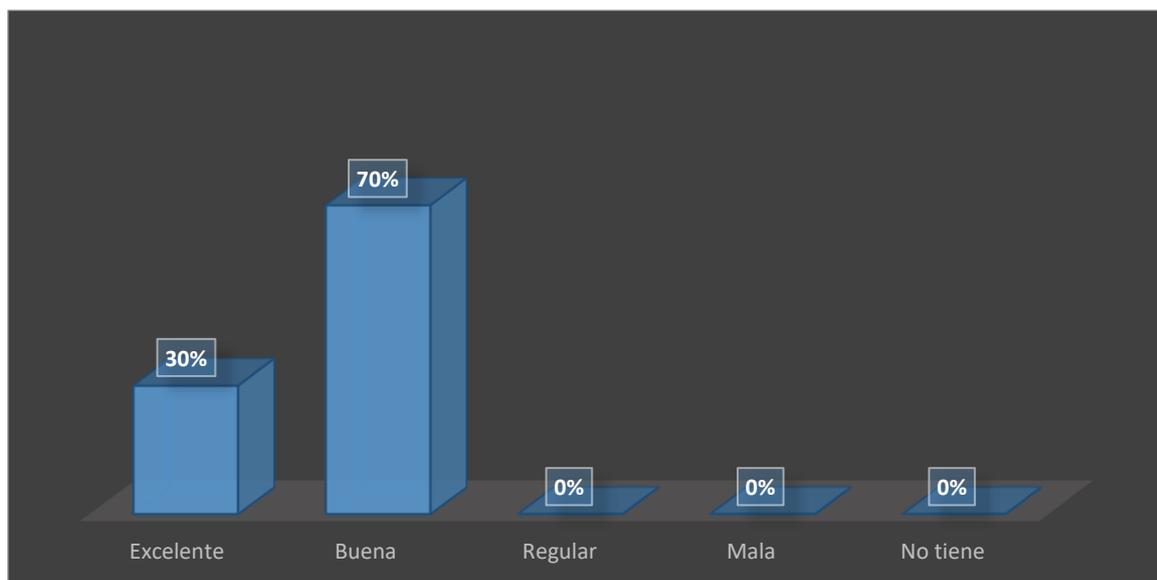
TABLA 10: CONDICIONES DE MAQUINARIA E INDUMENTARIA

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	18	30%
Buena	43	70%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
No tiene	0	0%
TOTAL	61	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Los Autores

GRÁFICO N° 9



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La maquinaria e indumentaria de LPC se encuentra en una gran mayoría en buen estado, para que sea utilizado en las entidades contratantes.

4. ¿Cuándo el personal realiza sus labores de limpieza en áreas resbaladizas procura poner señaléticas para evitar accidentes?

OBJETIVO: Medir el uso de señaléticas por el personal de limpieza en las instituciones contratantes.

TABULACIÓN

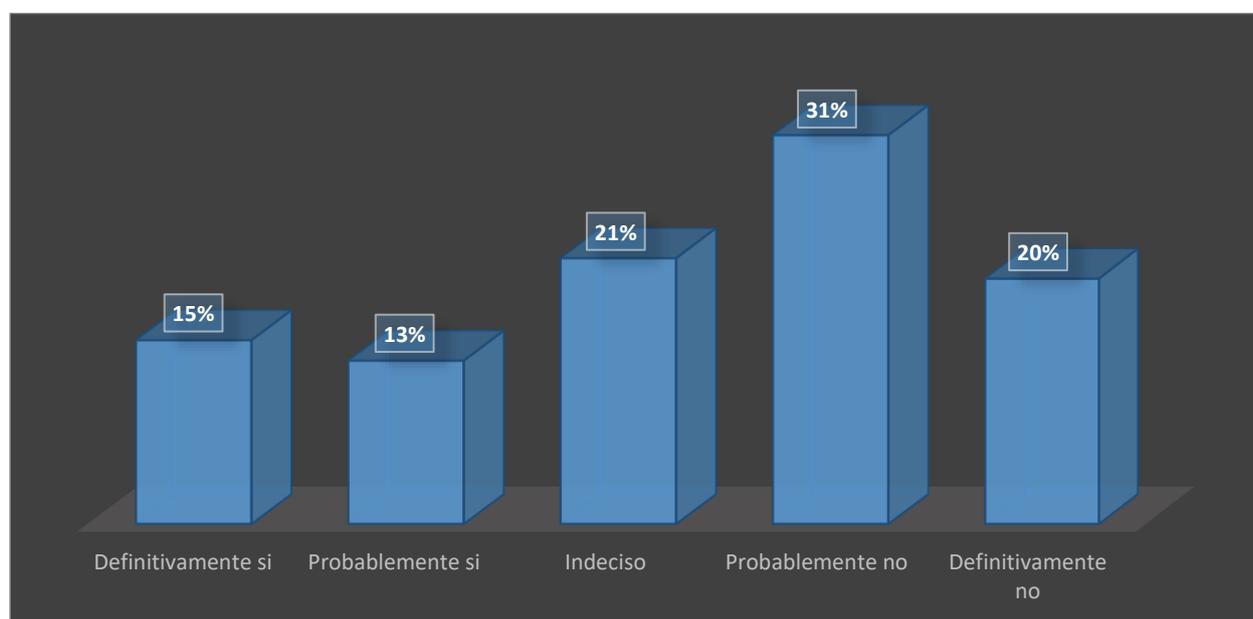
TABLA 11: SEÑALETICAS

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	9	15%
Probablemente si	8	13%
Indeciso	13	21%
Probablemente no	19	31%
Definitivamente no	12	20%
TOTAL	61	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Los Autores

GRÁFICO N° 10



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Es notoriamente importante que los clientes de LPC probablemente no han presenciado la utilización de señalética, por lo cual representa un peligro para los clientes.

5. ¿El personal del servicio de limpieza soluciona sus peticiones e incidencias?

OBJETIVO: Distinguir que el personal de LPC soluciona las peticiones e incidencias requeridas por los clientes de forma amable y comunicativa.

TABULACIÓN

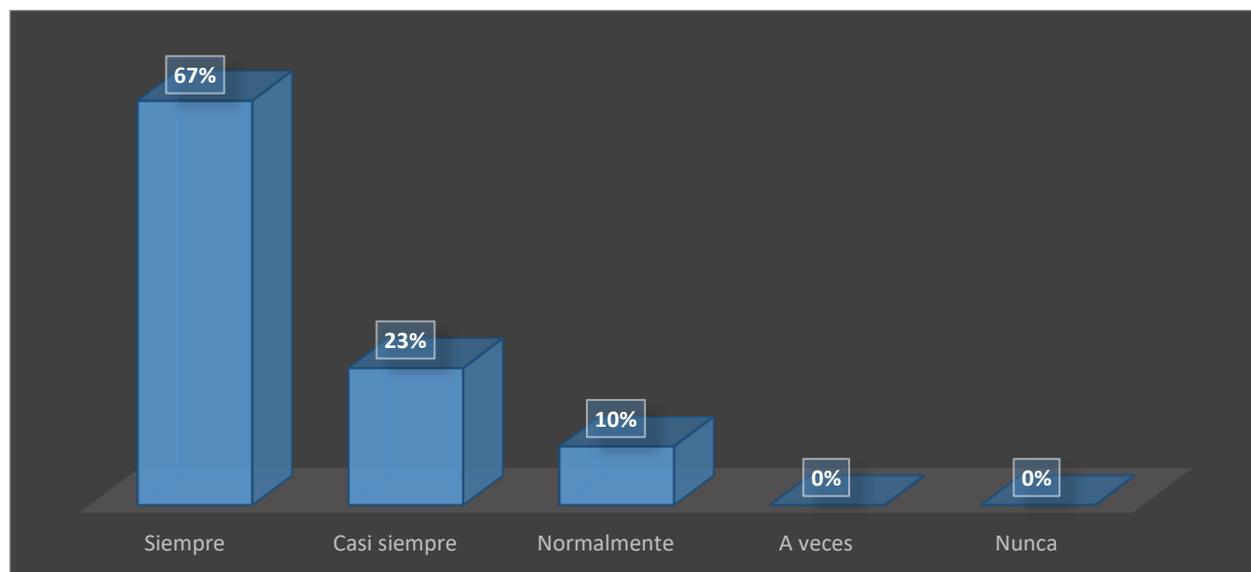
TABLA 12: SOLUCIÓN DE PETICIONES E INCIDENCIAS

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	41	67%
Casi siempre	14	23%
Normalmente	6	10%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	61	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Los Autores

GRÁFICO N° 11



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El personal de LPC en su gran mayoría soluciona las peticiones e incidencias de los clientes, de forma positiva.

6. ¿Cada qué tiempo realizan la supervisión del servicio de limpieza por parte de LPC?

OBJETIVO: Valorar la supervisión que se realiza al personal de LPC, para determinar el control que tienen los auxiliares de limpieza.

TABULACIÓN

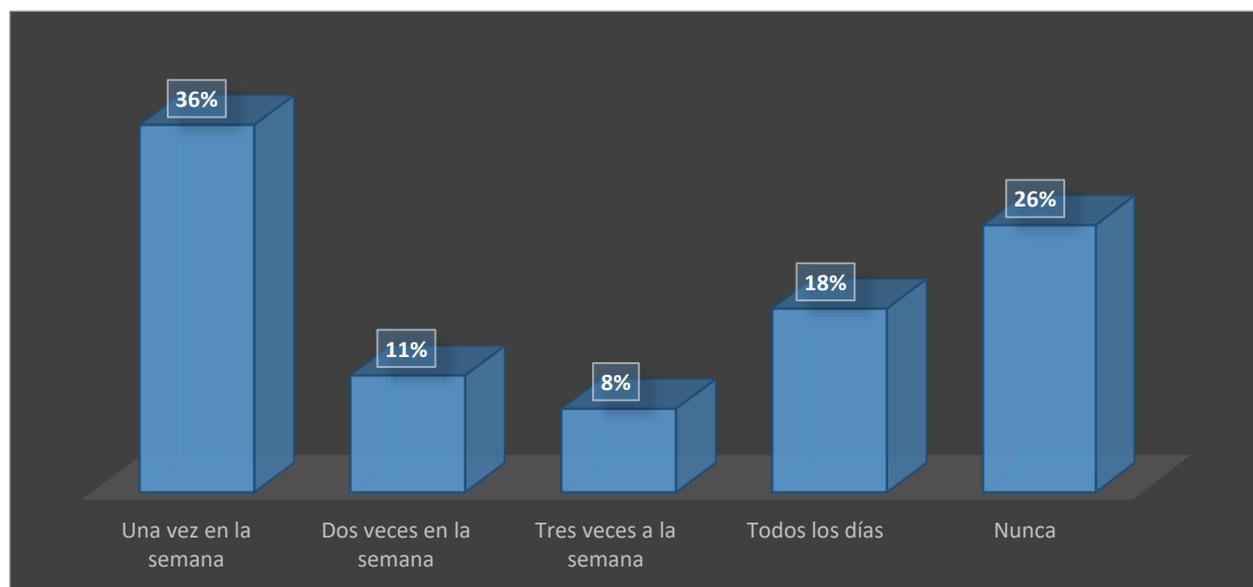
TABLA 13: TIEMPO DE SUPERVISIÓN

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Una vez en la semana	22	36%
Dos veces en la semana	7	11%
Tres veces a la semana	5	8%
Todos los días	11	18%
Nunca	16	26%
TOTAL	61	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Los Autores

GRÁFICO N° 12



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Hemos determinado que la supervisión se realiza una vez a la semana, siendo esta supervisión deficiente para el personal por lo que los clientes no conocen al supervisor.

1.4.5. ENTREVISTA APLICADA

- **GERENTE DE LA EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI.**

Nombre: Lic. Wilson Enríquez Narváez

Cargo: Presidente de la Empresa Limpieza Punto Carchi

Hora de inicio: 10h00 a.m.

Hora de finalización: 11h00 a.m.

1. ¿Cuántas personas trabajan en la empresa? R: 10h10 a.m.

Respuesta 1: En nuestra empresa trabajamos 15 personas internamente. En la cual nos desempeñamos en diferentes estaciones de trabajo, brindamos nuestro servicio a diferentes entidades que constan de 3 contratos a continuación presentados:

- ECU 911 Tulcán con 4 empleados;
- Fiscalía General del Estado Tulcán con 3 empleados;
- Registro Civil Tulcán con 5 empleados.

Análisis 1: La empresa Limpieza Punto Carchi cuenta con el personal necesario para cumplir con su trabajo en las entidades contratantes.

2. ¿La Empresa tiene estructura funcional y organizacional? R: 10h13 a.m.

Respuesta 2: Sí, cuenta con estructura funcional y organizacional, generada al igual que la constitución de la empresa; pero creemos que sería de gran ayuda reconstruir la estructura funcional.

Análisis 2: La estructura funcional y organizacional de la empresa no tiene especificados los procedimientos que debe seguir cada empleado, se creó de manera empírica y no mediante lineamientos específicos.

3. ¿Cuentan con la normativa interna de la empresa? R: 10h17 a.m.

Respuesta 3: Sí, contamos con normativa legal interna y externa, basándonos en el Código de Trabajo, Ley de Medio Ambiente, Normativa de Calidad y Servicios; teniendo en cuenta que todos los procesos sean apegados a la Ley y Normativa expuesta. El Accionar diario de las políticas y normas que exigimos seguir al grupo de trabajo hace que se realicen responsablemente los procesos. Tenemos actualmente las siguientes normativas y guías:

- Política de Seguridad y Salud Laboral
- Plan Mínimo de Prevención de Riesgos Laborales.

Análisis 3: La empresa cuenta con dos normativas que deberían regir a los integrantes de la misma, pero solo ha sido creada para cumplir con los requisitos de creación de la sociedad; pero no aplican ninguna normativa.

4. ¿En cuántas entidades actualmente brinda sus servicios? R: 10h20 a.m.

Respuesta 4: Nuestra empresa se responsabiliza de entregar un excelente servicio a las siguientes entidades, todas situadas en la ciudad de Tulcán:

- Ecu 911
- Fiscalía General del Estado
- Registro Civil, Identificación y Cedulación.

Análisis 4: Limpieza Punto Carchi mantiene tres contratos con instituciones públicas de la ciudad de Tulcán, por lo que necesita de un manual de gestión para poder mejorar la administración interna y externa de la sociedad.

5. ¿Cuáles son los activos que la empresa mantiene actualmente? R: 10h22 a.m.

Respuesta 5: La empresa cuenta con los siguientes activos.

- Materiales de limpieza (trapeadores, escobas, limpiones, recogedor, detergente, desinfectante, alcohol)
- Camioneta
- Carrito de Limpieza
- Máquinas de Limpieza

Análisis 5: La maquinaria y equipo de la empresa es la adecuada, cuentan con una camioneta que permite llevar y traer los materiales de limpieza; pero los auxiliares de limpieza en algunos casos no utilizan la maquinaria que la empresa les provee.

6. ¿La empresa tienen establecida políticas de calidad de servicios? R: 10h26 a.m.

Respuesta 6: Tenemos en vigencia la Política de Seguridad y Salud Laboral estructurada a actividades complementarias dedicada específicamente al servicio de LIMPIEZA. Para generar más responsabilidad de brindar un servicio de calidad y generando la satisfacción del cliente.

Análisis 6: La empresa establece políticas obligadas por el Ministerio de Trabajo al momento de iniciar sus labores empresariales, recalamos que la empresa no aplica estas políticas por lo que debería tener un mayor control de sus procedimientos.

7. ¿Reciben capacitaciones los empleados involucrados en la organización? R: 10h29 a.m.

Respuesta 7: Los empleados reciben lo siguiente:

- Capacitación Manejo de Desechos Sólidos, infecciosos, corto punzante.
- Capacitación de bioseguridad
- Capacitación de ergonomía

Análisis 7: Es de vital importancia esta respuesta ya que las encuestas percibidas nos especifican otra falencia en la empresa, el manual a implementar tendrá un plan de capacitación para el personal interno de la empresa y ayudará a mejorar su calidad laboral.

8. ¿Cómo mide el rendimiento de los empleados? R: 10h31 a.m.

Respuesta 8: Reviso físicamente y diariamente la calidad del trabajo realizado por los empleados con la ayuda de un supervisor en todas las entidades donde prestamos nuestros servicios. De tal forma que pueda saber lo que en realidad sucede a diario en los diferentes puntos que brindamos el servicio de nuestra empresa.

Análisis 8: Verdaderamente el personal no recibe todos los días supervisión por lo que en algunos casos los auxiliares de limpieza no saben cuáles son sus tareas a realizar; pero realizan su labor de forma empírica, corriendo el riesgo de no cumplir con las necesidades del cliente.

9. ¿Cuenta Ud. con un Manual Interno de Procedimientos? R: 10h33 a.m.

Respuesta 9: No contamos con un Manual Interno de Procedimientos, contamos con una Guía de Técnicas de Procedimientos en Limpieza y Desinfección Hospitalaria. Por lo que consideramos una debilidad al carecer de este manual ya que no podemos establecer los procedimientos de la empresa.

Análisis 9: La guía de procedimientos que tiene la empresa se centra solo en desinfección hospitalaria, siendo necesario saber los procedimientos que engloba las actividades pertinentes de limpieza.

10. ¿Aplica los mismos procedimientos para los diferentes establecimientos que brinda su servicio? R: 10h37 a.m.

Respuesta 10: No aplicamos los mismos procedimientos, pues contamos con diferentes instalaciones e instituciones que merecen tener un servicio adecuado a sus necesidades por lo que no tenemos un procedimiento específico.

Análisis 10: La empresa tiene tres contratos y cada institución tiene diferente infraestructura lo que requiere tener un proceso para la realización de la limpieza, los auxiliares de limpieza trabajan de forma empírica, es decir realizando la limpieza como si fuera su hogar.

11. ¿Existe un programa de mejora continua que afecta a todas las actividades de la empresa, empleando herramientas adecuadas y estableciendo objetivos de mejora? R: 10h40 a.m.

Respuesta 11: Buscamos nuevas innovaciones, maquinaria de limpieza para mejorar nuestros procedimientos.

Análisis 11: La empresa busca nuevas innovaciones pero no tienen nada en concreto, lo que haría el manual es enfocar las verdaderas prioridades y guiaría al personal administrativo incrementando la calidad de su servicio.

12. ¿Se optimiza la cadena de suministros, los inventarios, rotación de material y se minimizan los desperdicios? R: 10h42 a.m.

Respuesta 12: Nosotros obtenemos los suministros necesarios y exactos al momento de la contratación porque nos especifica los requisitos y área exacta de la entidad para el cual vamos a brindar nuestro servicio.

Análisis 12: La administración interna no tiene inventario de los materiales adquiridos, y por lo tanto no mantiene un control de los mismos; por lo que no pueden saber si se está mal gastando el material que compran.

13. ¿Están identificados los procesos clave y se controlan sus parámetros más importantes garantizándose la entrega? R: 10h45 a.m.

Respuesta 13: Sí, siempre hacemos una revisión del contrato, todos los requerimientos que necesite dicha entidad y verificamos si podemos cumplirlo antes de firmar cualquier contrato.

Análisis 13: Los procesos claves de la empresa no son identificados de manera correcta, por lo que existe un cruce de información por parte del gerente y administrativos.

14. ¿Se dispone de una financiación eficiente, utilizando los recursos financieros para apoyar los planes de la organización? R: 10h49 a.m.

Respuesta 14: Siempre mantengo capital de trabajo para obtener suministros, recursos, capacitaciones, etc.

Análisis 14: La empresa cuenta con un capital sustentable, pero no es administrado correctamente.

1.5. INFORMACIÓN TÉCNICA BIBLIOGRÁFICA

1.5.1. MATRIZ FODA

1.5.1.1. ELABORACIÓN DE LA MATRIZ FODA

TABLA 14: MATRIZ FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Edad adecuada del personal. 2. Buen clima laboral. 3. Excelente y personalizada atención al cliente. 4. Suficiente maquinaria en buenas condiciones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Canasta comercial fronteriza. 2. Catálogo electrónico – SERCOP. 3. La fallas de la competencia.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de supervisión. 2. No existe un control interno permanente. 3. El personal no se encuentra debidamente capacitado. 4. Ineficacia de organización interna. 5. No existe personal encargado de Salud y Seguridad Ocupacional. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia de empresas foráneas. 2. La variación de precios en el mercado de maquinaria e insumos de limpieza. 3. Contrabando de insumos de limpieza.

FUENTE: Investigación

ELABORADO POR: Los Autores

1.5.2. CRUCES ESTRATÉGICOS

- **FORTALEZAS – OPORTUNIDADES**

F1 – O2: Mediante el catálogo electrónico la empresa puede acceder a nuevos contratos con el servicio público lo que beneficiara para poder utilizar a los empleados que cuenta la empresa;

poder captar mayor número de recurso humano con edad adecuada, lo que permite brindar un mejor servicio a la comunidad.

F4 – O3: La empresa al contar con una maquinaria adecuada ofrece un servicio de calidad, lo que permite que los clientes queden satisfechos al ofertar un servicio que la competencia no lo puede realizar.

- **FORTALEZAS – AMENAZAS**

F3 – A1: La aparición de empresas locales y regionales hace que Limpieza Punto Carchi vaya mejorando sus procesos al contar con una excelente y personalizada atención al cliente, fidelizándolos para que las empresas nuevas o existentes en el mercado no resten el posicionamiento de Punto Carchi.

F4 – A2: La variación de precios en maquinaria e insumos en el mercado puede restar competitividad, la empresa al contar con una maquinaria adecuada y nueva hace que se encuentre en un nivel superior al de la competencia.

- **DEBILIDADES – OPORTUNIDADES**

D1 – O2: El contar con el registro en catálogo electrónico, permite obtener mayor número de contratos por lo que direcciona a la empresa a ser más eficiente en los procesos, para hacerlo de manera idónea y que los futuros contratos no se puedan perder.

D3 – O3: La competencia no brinda un servicio adecuado, por lo que empresa necesita capacitar al personal y así incrementar la demanda del servicio.

- **DEBILIDAD – AMENAZA**

D3 – A1: Capacitar de manera constante al personal interno de la empresa para que puedan conocer e informarse de los procedimientos que deben realizar de acuerdo al entorno en el que se desenvuelven, fomentando el trabajo en equipo y la motivación personal; mejorando de forma conjunta la calidad intelectual y servicial de la empresa, superando la calidad del servicio de la competencia actual en el mercado.

D5 – A1: Al existir una competencia creciente la empresa debe mejorar sus procesos en el tema de Salud y Seguridad Ocupacional, para competir en el mercado.

1.6. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO

Una vez concluido en proceso diagnóstico podemos definir los aspectos siguientes:

- El 81% del personal objeto de estudio afirma, que el supervisor no asigna las funciones diarias del personal de acuerdo a las necesidades de la institución por lo que el personal realiza sus tareas de manera no idónea lo que conlleva a que no se ejecuten los procesos enfocados a la visión y misión de la empresa.
- Adicionalmente podemos observar que el supervisor no realiza su labor diaria y también algunos no lo conocen, lo que genera desorganización del personal ya que llegan de manera impuntual en varias ocasiones y desprestigian a la empresa, lo que se afirmó con el 55% del personal.
- Seguidamente pudimos observar de que nunca ha recibido capacitación lo que genera deterioro de la calidad del servicio así mismo el 82% del objeto de observación desconocen las funciones adecuadas a aplicar.
- Así mismo 7 de cada 10 personas nos afirma, que no existe medidas de precaución ante los posibles accidentes de trabajo que puede generar las funciones de limpieza, lo que

demuestra que la empresa esta despreocupada al no contar con un asesor en el tema de Salud y Seguridad Ocupacional.

- Pudimos observar que la infraestructura es medianamente adecuada ya que no cuentan con área de capacitación y no aplican la ergonomía, también no cuenta con área de bodega para el debido almacenamiento de los productos e insumos de la empresa.
- Observamos que la empresa no cuenta el personal adecuado para el correcto funcionamiento de la misma, dando paso al no cumplimiento de funciones internas y al exceso de trabajo en otras áreas.
- La empresa no cuenta con un manual de procedimientos, al igual que de funciones; cuenta con solamente con una guía técnica de procedimientos en limpieza y desinfección hospitalaria lo que genera un nivel bajo de calidad en el servicio que ofrecen.
- Punto Carchi no cuenta con un programa de inventarios, lo que conlleva al gasto indebido de materiales e insumos de limpieza; generando así costos altos de insumos.

Por lo que hemos tomado pautas para realizar el respectivo análisis y realizar un Manual de Gestión de Calidad que permita que la empresa sobresalga y se desarrolle tanto interna como externamente en el ámbito social, político, económico, educativo y ambiental.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD Y SU GESTIÓN

Los conceptos modernos relacionados con la calidad se pueden establecer en torno a los años veinte, en los EE.UU, impulsada por grandes compañías como la Ford Motor Company, American Telephone & Telegraph Western Electric, etc., que empiezan a implantar el criterio de la calidad de diversas formas.

En esta etapa Ronald Fisher comienza aplicar el Diseño Estadístico de Experimentos (DDE) en la mejora de la productividad de algunos cultivos. También se desarrolla el Control Estadístico de la Calidad (SPC) en manos de él considerando padre de la calidad, Walter A. Shewhart.

El siguiente avance se produjo en la Segunda Guerra Mundial con el desarrollo del SPC y de otros temas relacionados con la calidad. Durante esta época, Walter E. Deming o Joseph M. Juran participan y desarrollan el programa de Gestión de Calidad. También es esta época, Armand V. Feigenbaum comienza a desarrollar un nuevo concepto: control de la calidad, origen de que hoy se denomina Gestión de Calidad Total (TQM).

Una vez finalizada la guerra, las ideas que se han ido formando se transvasa a Japón, principalmente mediante conferencias y seminarios de los maestros Deming y Juran en este país.

Nos será hasta los años ochenta, que la calidad experimenta una evolución en la industria americana, pasando a considerarse un elemento estratégico fundamental.

Philip B. Crosby introdujo el programa de mejora tratando de concienciar a las empresas para que centrarán sus esfuerzos en la necesidad de obtener mayor calidad. El objetivo consistía en suprimir gran parte de las inspecciones haciendo las cosas bien desde el principio, es decir, a la primera (First Time Quality FTO).

El concepto de la calidad evoluciona hasta el concepto de Gestión de la Calidad Total, como nueva filosofía que engloba e integra técnicas que se venían practicando (SPC, DEE) con otras herramientas de más reciente incorporación (QDF, AMFE). (Arbos, 2012, p.3).

La evolución histórica de la calidad y su gestión se dio iniciativa por EEUU por grandes compañías aplicando el criterio de la calidad de diferentes formas, en la cual comenzaron aplicar Diseño Estadístico de Experimentos DDE para la mejora de la productividad en el área de cultivos y también el Control Estadístico de Procedimientos SPC teniendo una fuerte relación con la calidad generando así la Gestión de Calidad en la Segunda Guerra Mundial, la calidad experimentó una evolución en la industria americana en los años ochenta, en la cual se consideró como un elemento fundamental estratégico que empezó a concienciar en las empresas para obtener mayor calidad para empezar a crear una cultura realizando bien las cosas desde el inicio por lo cual el concepto de calidad evoluciona hasta el concepto de Gestión de la Calidad.

2.1.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En primer lugar, es necesario definir qué significa sistema.

Formalmente sistema es un conjunto de elementos que están relacionados entre sí. Es decir, hablamos de sistema, no cuando tenemos un grupo de elementos que están juntos, sino cuando además están relacionados entre sí, trabajando todos en equipo. Entonces,

Sistema de Gestión de Calidad significa disponer de una serie de elementos como procesos, manual de calidad, procedimiento de inspección y ensayo, instrucciones de trabajo, plan de capacitación, registro de la calidad, etc., todo funcionando en equipo para producir bienes y servicios de la calidad requerida por los clientes.

Los elementos de un sistema de Gestión de la Calidad deben estar documentados por escrito.

Las Normas ISO 9000 no definen como debe ser el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización, sino que fija requisitos mínimos que deben cumplir los sistemas de gestión de la calidad.

Dentro de estos requisitos hay una amplia gama de posibilidades que permite a cada organización definir su propio sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con sus características particulares. (Normas ISO 9000, 2005, p.2)

Para mantener un Sistema de Gestión de Calidad la organización debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- Determinar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación a través de la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos sean eficaces.

- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos. (Gestión de la Calidad ISO 9001, 2008, p.2).

Sistema de Gestión de la Calidad envuelve a todos los elementos involucrados que trabajan entre sí, como procesos, manual de calidad entre otros, por medio de procesos, secuencias, recursos, información, acciones necesarias; teniendo como objetivo conseguir calidad en los productos y servicios que requiere el cliente.

2.1.2. DEFINICIÓN DE CALIDAD

En la actualidad no puede desligarse de la competitividad y, por tanto, del coste de los productos o servicios y del tiempo de entrega de los mismos. Calidad, coste y tiempo son en la actualidad, los tres grandes pilares de la competitividad, ya que esta supone, no solo entregar productos correctos, sino a un coste razonable y en un tiempo asimismo razonable, de forma que ambos (coste y tiempo) deben ser lo suficientemente reducidos para que no excedan de lo que sean capaces de reducir los competidores.

La calidad significa pues, en la actualidad, entregar productos y servicios funcionalmente correctos, como ha sido siempre, pero además no puede eludir otras nuevas exigencias en áreas de competitividad, que están marcando la tendencia en la gestión de calidad en este siglo XXI. Destacaremos como exigencias de esta tendencia:

Ajustarse a las necesidades y requerimientos de los consumidores.- La auténtica calidad supone, hoy más que nunca, que el producto o servicio este totalmente concebido y desarrollado para satisfacer lo que el consumidor espera de él.

Organización y medios de producción materiales (adecuados y suficientes) y humanos (motivados y formados), de manera que:

Toda la organización este comprometida con la calidad, por lo que todas las personas y procesos que la integran deberán estar involucrados en obtener la calidad competitiva que el mercado les exige, comenzando por un compromiso firme de la alta dirección.

La organización y sus procesos estén orientados al cliente y sus necesidades, lo que podrá facilitarse en gran medida con una estructura organizativa planta y horizontal, es decir orientada a los procesos y basada en equipos de trabajo.

Minimización competitiva de coste y tiempos de entrega del producto o servicio. Ellos afectarán a todas las fases de los procesos de obtención del mismo. Estas etapas conforman el proceso por medio del cual una empresa y su sistema productivo consiguen obtener su producto o servicio, con la máxima calidad y eficiencia. (Arbos, 2012, p.6).

Según la Norma ISO 9001, 2008, afirma. “La palabra Calidad se ha definido de muchas maneras, pero podemos decir que es el conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente”.

La Calidad está relacionada con los productos y servicios que demandan ciertas exigencias como ajustarse a las necesidades y requerimientos de los consumidores, organización y medios, minimización competitiva de coste y tiempos de entrega con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente.

2.1.3. MANUAL DE CALIDAD

Cuando se va a implantar un sistema de gestión de la calidad se hace necesario elaborar una serie de estructuras documentales que exige la Norma ISO 9001 como son: El Manual de Calidad, los procedimientos, los instructivos de trabajo y demás documentación cuyos documentos podemos jerarquizar a través de la siguiente figura. (Foltalvo y Vergara, 2010, p.113).



FIGURA 3: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

FUENTE: Foltalvo y Vergara, 2010, p. 113.

“El manual de calidad refleja el compromiso de la empresa de servicio para garantizar la satisfacción del cliente y es el primer documento que solicita el ente certificador cuando va auditar el Sistema de Gestión de Calidad, por lo cual debe ser un documento elaborado con mucho detalle y claridad”. (Foltalvo y Vergara, 2010, p.114).

El Manual de Calidad es una parte esencial del Sistema de Gestión de Calidad que interactúa, procedimientos e instructivos de trabajo y demás documentación para garantizar la satisfacción del cliente.

2.1.4. CONTROL DE CALIDAD

Para garantizar la calidad en el desarrollo de cualquier actividad implica planificación, control y la mejora de la calidad. En este sentido, a través de este ítem analizaremos como establecer el control de la calidad en la prestación del servicio por medio de unos indicadores que permitan medir y controlar una determinada actividad relacionada con los procesos de prestación de servicios, para lo cual es importante considerar lo que el cliente espera cuando se le presta un servicio. A continuación presentamos algunos criterios que se le deben cumplir al cliente en la medida que este solicita un servicio.

- Prontitud en el servicio (porcentaje de servicios con retrasos)
- Puntualidad en la entrega (porcentaje de servicios impuntuales)
- Cumplimiento en el tiempo del ciclo del servicio (periodo promedio)
- Exactitud en el cumplimiento de los compromisos (Número de clientes a los que se genere incumplimiento, porcentaje de clientes a los que se les genere incumplimiento)
- Cumplimiento de los requisitos del servicio adquirido (Número de clientes a los que se les incumple en los requisitos, número de quejas por incumplimiento en los requisitos, número de reclamos por incumplimiento en los requisitos)
- Relación beneficio-costos (Análisis comparativo de los costos de distintas empresas que cumplen los mismos requisitos para un servicio específico)
- Personal calificado para el servicio adquirido (Número de quejas del personal encargado que presta el servicio)

- Cumplimiento de los plazos acordados (número de contratos que incumplen los plazos acordados, porcentaje de contratos que se incumplen)
- Amabilidad y buen trato en la prestación del servicio (número de clientes insatisfechos con la atención prestada, porcentaje de clientes insatisfechos con el servicio prestado)
- Servicio asociado a lo pactado (número de clientes insatisfechos con la atención prestada, porcentaje de clientes insatisfechos con el servicio pactado).

Considerando los elementos analizados en este capítulo presentamos adicionalmente una serie de indicadores que nos permiten determinar el cumplimiento de las características esperadas por los clientes. (Foltalvo y Vergara, 2010, p.27).

TABLA 15: CONTROL DE CALIDAD

FUENTE: Foltalvo y Vergara, 2010, p.28.

CRITERIOS	FORMAS DE MEDIDA
Prontitud en el servicio	Porcentaje de servicios con retrasos
Puntualidad en la entrega	Porcentaje de servicios impuntuales
Cumplimiento en el tiempo del ciclo del servicio	Análisis comparativo del ciclo de tiempo del servicio con otras personas
Exactitud en el cumplimiento de los compromisos	Número de clientes a los que se les genera incumplimiento. Porcentaje de clientes a los que se les genera incumplimiento.
Cumplimiento de los requisitos del servicio adquirido	Número de clientes a los que se les incumple en los requisitos. Número de quejas por incumplimiento en los

	requisitos. Número de reclamos por incumplimiento en los requisitos.
Relación Beneficio - Costo	Análisis comparativo de los costos de distintas empresas que cumplen los mismos requisitos para un servicio específico.
Personal calificado para el servicio adquirido	Número de quejas del personal encargado que presta el servicio. Número de reclamos al personal encargado que presta el servicio.
Cumplimiento de los plazos acordados	Número de contratos que incumplen los plazos acordados. Porcentaje de contratos que se incumplen.
Amabilidad y buen trato en la prestación del servicio	Número de clientes insatisfechos con la atención prestada. Porcentaje de clientes insatisfechos con el servicio prestado.
Servicio asociado a lo pactado	Número de clientes insatisfechos con el servicio pactado. Porcentaje de clientes insatisfechos con el servicio pactado.

Control de calidad es una acción preventiva para evitar insatisfacción del cliente por las exigencias demandadas del producto o servicio, a través de indicadores que permiten controlar y medir que están involucradas en los procesos de prestación de servicios.

2.1.5. DEFINICIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

Según Arbos, 2012, p.6. “La gestión de la calidad total ira encaminada a gestionar todos los procesos de una empresa, basándose en la calidad, y permitirá obtener el máximo de ventajas competitivas y la satisfacción total de los clientes”

Cada elemento del sistema debe ser puesto en funcionamiento, pero es muy importante que el Sistema de Gestión de la Calidad en su conjunto funcione como un todo organizado, para que se pueda garantizar la calidad de los productos y servicios que se producen.



FIGURA 4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

FUENTE: Normas ISO 9000, 2005, p.40.

La Gestión de la Calidad tiene como objetivos la calidad, competitividad, satisfacción de los clientes involucrando la buena gestión en todos los procesos de la empresa trabajando en equipo y ordenadamente para así garantizar la calidad de los productos y servicios.

2.1.6. POLÍTICAS DE CALIDAD

Según la Norma ISO 9001, 2008 afirma. “La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- Es adecuada al propósito de la organización.
- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- Es comunicada y entendida dentro de la organización.
- Es revisada para su continua adecuación”.

Las políticas de calidad deben ser implementadas en las empresas para crear costumbre y realizar correctamente las funciones con relación a la calidad en la cual debe estar adecuada para el objetivo que busca, ser comunicada y entendida dentro de la organización y ser revisada constantemente para continua adecuación.

2.7.3. PRINCIPIO DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para el logro de la implementación de un sistema de gestión de la calidad en las empresas, la norma ISO 9000 posee 8 principios que pueden ser utilizados con el fin de direccionar las empresas hacia un mejor desempeño; estos principios los podemos ver a través de la siguiente figura.



FIGURA 5 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

FUENTE: Foltalvo y Vergara, 2010, p.14.

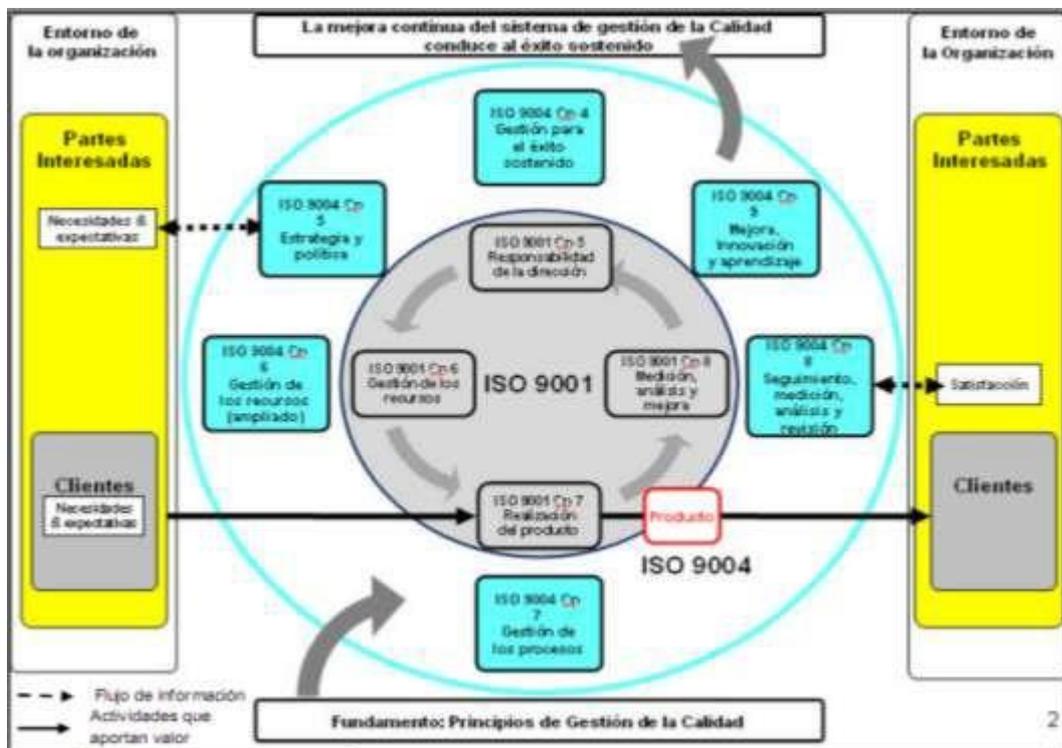


FIGURA 6: PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD (ISO9000)

FUENTE: Norma Internacional ISO 9004, 2009.

Los principios de Gestión de Calidad poseen 8 principios que orientan hacia la consecución de un mejor desempeño dentro de las organizaciones a través del buen liderazgo, enfocándose al cliente, buenas relaciones con proveedores, toma de buenas decisiones, obtener mejora continua, relacionar los procesos adecuadamente en el Sistema de Gestión de la Calidad y el trabajo en equipo.

2.1.7. BENEFICIOS DE LA ADOPCIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los beneficios según las Normas ISO 9000, 2005, afirma.

- Adoptar un sistema de gestión de la calidad de una organización y como deben funcionar en conjunto estos elementos para asegurar:
- Calidad de los bienes y servicios que produce la organización puede ser un producto, material, un producto informático, servicio de información.
- Establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de estar Norma.
- El sistema de Gestión de la Calidad, proceso global que incluye todos los procesos en la cual incluye:
- Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y métodos para asegurar que la operación y el control de estos procesos sean eficaz.
- Asegura la disponibilidad de recursos e información para la operación y seguimiento de estos procesos.
- Realiza el seguimiento, medición, y análisis de estos procesos.

- Implementa las acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La adopción de un sistema de calidad mejora continuamente los procesos, tareas y funciones realizadas en una empresa; brindando mayor competitividad y generando más fuentes de trabajo. Incrementa la satisfacción del cliente, cumpliendo con los parámetros establecidos por los mismos de una forma correcta y en buenas condiciones.

2.1.8. CONDICIONES POSITIVAS PARA LA APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Según las Normas ISO 9001, 2008, p. 6, afirma.

La adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del Sistema de Gestión de la calidad de una organización estén influenciados por:

- El entorno de la organización.
- Sus necesidades cambiantes.
- Sus objetivos particulares.
- Los productos que proporciona.
- Los procesos que emplea.
- Su tamaño y la estructura de la organización.

Para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en una organización hay que primero visualizar los elementos que influyen en la organización como el entorno, necesidades, objetivos, productos o servicios, procesos, infraestructura con una adecuada gestión se obtendrá beneficios al trabajar con estos elementos es establecer, documentar, implementar y

mantener un Sistema de Gestión de la Calidad, mejorar continuamente su eficacia incluyendo todos los procesos involucrados con las respectivas acciones para obtener resultados planificados y la mejora continua de la misma.

2.1.9. ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

Para poder administrar la calidad, el servicio y la calidad en el servicio, se hace necesario establecer soportes técnicos que dejen monitorear en el día a día las rutas de los clientes, que sin duda alguna están soportadas por las rutas de los procesos que apoyan la gestión o por los procesos directivos y los misionales, es decir aquellos caminos que se recorren para poder adquirir y usufructuar los productos y servicios de la organización y los procesos generados por las actividades que realiza el cliente, algunas de las cuales no involucran directamente a la organización que les provee los productos y servicios que el demanda y, nacen de las gestiones que se producen cuando se desea satisfacer las necesidades, los deseos y expectativas de quien viene tras una ayuda.

Las herramientas pueden clasificarse en:

- a. Herramientas propias del servicio.
- b. Herramientas administrativas.
- c. Herramientas técnicas.
- d. Nuevas herramientas para el análisis de los problemas. (Vargas y Aldana, 2011).

La administración de la calidad establece herramientas para supervisar las tareas involucradas directamente con la sociedad, y manejar de manera correcta los procesos que se realizan a

diario. Mediante estas herramientas se puede analizar la problemática de la empresa y solucionar rápidamente las falencias.

2.2. DEFINICIÓN DE SERVICIOS

Propuesta sobre marco conceptual, definición y clasificación de servicios eco sistémicos para el ministerio del medio ambiente) pág. 4 Patuzzo (2011) afirma: “En resumen, (...). Cabe destacar por un lado que contribuyen a facilitar la producción y la distribución en comparación con el comercio de bienes y por otro lado los servicios atienden a las necesidades de la vida personal de los individuos.” (p.12)

Servicio es un sinnúmero de actividades planificadas, ordenadas y controladas para satisfacer las exigencias y requisitos del cliente u organización anhela de acuerdo al propósito necesitado.

2.2.1. PROPIEDADES DE LOS SERVICIOS

Cuando se analizan procesos de servicios encontramos que estos presentan una serie de características y propiedades entre las cuales podríamos mencionar:

- Los servicios, como mencionamos anteriormente, son intangibles.
- Los servicios se prestan por única vez.
- Los servicios se producen y consumen de forma simultánea.
- En el proceso de prestación del servicio juega un papel importante el cliente.
- Una vez prestado el servicio no se puede corregir.
- Para garantizar la calidad en la prestación del servicio hay que planificar la prestación de este con bastante anterioridad.

- Deben establecerse responsabilidades concretas para satisfacer las características y expectativas del cliente.
- La prestación del servicio es muy personal, es decir, la calidad casi está determinada por un servicio que se presta de manera personal.
- En la prestación del servicio es difícil la estandarización, por lo cual existen muchas posibilidades de cometer errores.
- La prestación del servicio se caracteriza porque en ella se realizan muchas transacciones.
- Existe una retroalimentación directa con el cliente en el momento de la prestación del servicio.
- Muchas veces la prestación de un servicio (algo intangible) está asociado o interviene con un bien tangible.
- La prestación no adecuada del servicio determina la perdida inmediata de un cliente.

En el siguiente grafico se presentan de forma concreta algunas variables que intervienen en la prestación del servicio. (Fontalvo y Vergara, 2010, p.22)

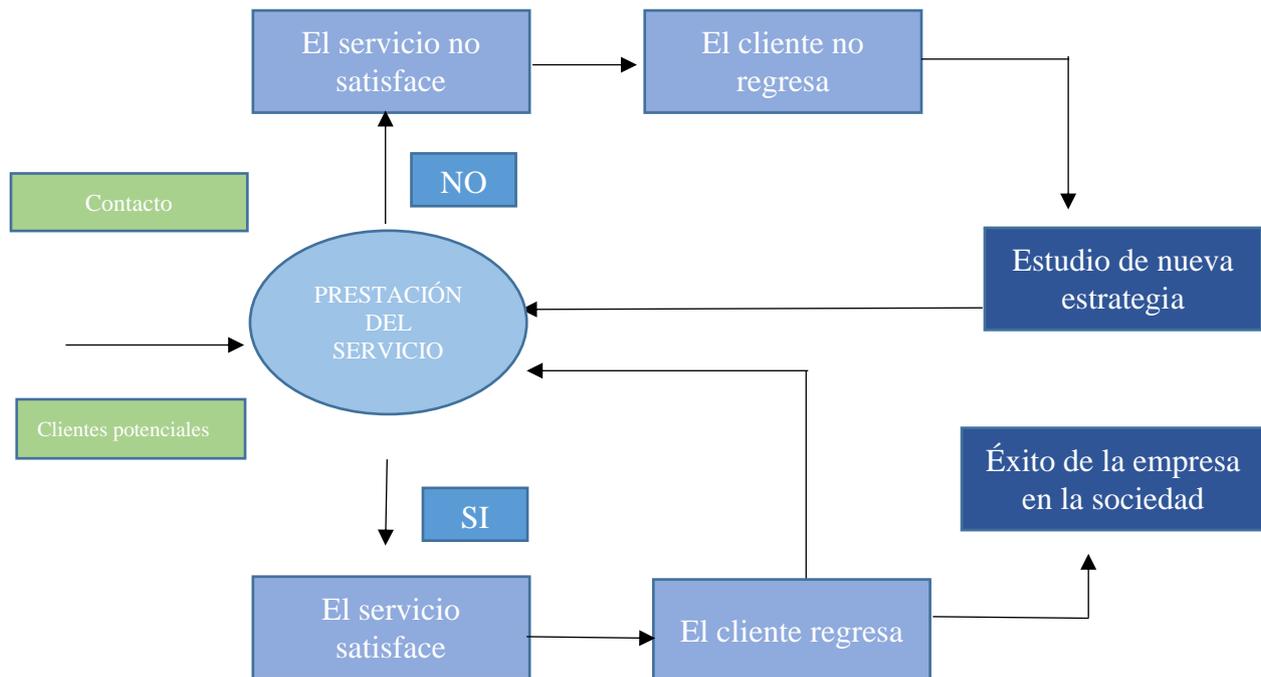


FIGURA 7 PROPIEDADES DE LOS SERVICIOS

FUENTE: Fontalvo y Vergara, 2010, p.23

Los servicios tienen varias características y propiedades para obtener un éxito de la empresa en la sociedad y para eso hay que tener en cuenta, la calidad de la prestación del servicio al cliente ya que una vez prestado el servicio no se puede corregir y para eso hay que planificar de acuerdo a las características y exigencias que demanda el cliente gestionando así muchas transacciones de manera correcta que requiere el servicio al cliente garantizando calidad y satisfacción en la demanda del cliente.

2.2.2. MARKETING DE SERVICIOS

Entonces el servicio se encuentra incluido en ese proceso de mercadeo o marketing de servicios, el cual podemos estructurar en tres fases: preventa, venta y posventa, y hacer una interrelación del servicio con cada una de ellas. El servicio en la preventa consiste en ofrecer al consumidor los productos que él desea, con las mejores calidades posibles, con presentación adecuada y al mejor precio. La variedad de los productos, la manera

de atenderlo, de empatar con sus deseos, de ayudarlo a encontrar lo que él busca, de evitarle desplazamientos inútiles, de brindarle posibilidades de compra, de anunciarle ciertos productos, comodidad, mejor nivel de vida, etcétera, son manifestaciones de servicio, aunque se encajen en la acción de vender propiamente dicha. El servicio en la venta consiste en ofrecer al consumidor información necesaria sobre el producto vendido, indicaciones de empleo, mantenimiento, demostración oportuna, aspectos del pago, presentación de los paquetes, organización de la venta y entrega a domicilio. El servicio en la posventa consiste en actividades comerciales que permitan al consumidor estar satisfecho con el uso del producto, motivación a recompra, garantía de calidad, canje por defecto, folletos informativos, cursos de perfeccionamiento, manuales de servicio y asistencia técnica inmediata. (Eliécer Prieto Herrera Jorge, 2010, p.26-27).

El marketing de servicios comprende una ventaja competitiva para la empresa puesto que entrega un servicio con un valor agregado, el cual permite superar las expectativas del cliente de manera continua; fidelizándolo y aumentando la reputación de la empresa de forma positiva.

2.3. PROCESOS

Según Bravo, 2001, p. 10, afirma. “Es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes”.

Es una guía ordenada de actividades, interacciones y recursos que tienen relación directa de acuerdo a sus procesos generando así valor agregado a los clientes que incrementa la competitividad en producto o servicio en la sociedad.

2.3.1. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Para garantizar el desarrollo, implementación y mejora de un Sistema de Gestión de la Calidad, la nueva norma trae un enfoque basado en Procesos lográndose con esto garantizar la eficiencia y eficacia del SGC al poder articularse de esta forma procesos, actividades y tareas relacionadas entre sí, conllevando esto a la satisfacción del cliente.

A través de este enfoque se establece el control continuo de los diferentes procesos actividades y tareas que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad. (Fontalvo Tomás y Vergara Juan, 2010, p. 15).



FIGURA 8 MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

FUENTE: Fontalvo y Vergara, 2010, p.15.

El enfoque en procesos tiene como objetivo la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad ordenando procesos, actividades que están involucradas desde los requisitos del punto de entrada hasta el punto de salida gestionando con responsabilidad, recursos, prestación de servicios y medición, análisis y mejora para lograr así una satisfacción del cliente.

2.4. CLIENTE

Clientes son los receptores de un producto o servicio que proviene de un proceso productivo. Así, deberemos distinguir entre clientes internos y externos. El cliente externo incluye a las personas, empresas y mercado en general, independientes de la empresa que desarrolla el proceso y que son el destinatario final del producto o servicio que produce este proceso. Por otra, parte los clientes internos representan el área, departamento, sección o persona que consumen los outputs de otra área, departamentos, etc., de la misma empresa. El objetivo es la satisfacción total tanto de los clientes externos como de los internos. (Arbos Luis, 2012, p.6).

Clientes son personas que necesitan de los servicios o productos exigiendo calidad, puntualidad, amabilidad, costo-beneficio de una determinada empresa u organización.

2.5. DEFINICIONES

2.5.1. MISIÓN

La misión de una empresa es su razón de ser, es el propósito o motivo por el cual existe y por tanto da sentido y guía las actividades de la empresa; la misión debe contener y manifestar características que le permitan permanecer en el tiempo, así:

- Atención, orientación al cliente. Alta calidad del producto / servicio.
- Mantener una filosofía de mejoramiento continuo.
- Creatividad, ingenio e innovación, mediante investigación y desarrollo.
- Especificaciones del producto / servicio.

La misión debe ser válida y funcional; amplia, sin que se pierda la naturaleza y carácter de la empresa; motivadora, para que inspire a los colaboradores pero no tan ambiciosa que parezca inalcanzable; congruente con los valores de la empresa y los de su personal.

En términos generales, la misión de una empresa responde a las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es su negocio?
- ¿Cuáles son sus valores?
- ¿Quiénes son sus clientes?
- ¿Cuál es su prioridad?
- ¿Cuáles los deberes y derechos de sus colaboradores?
- ¿Cuáles sus objetivos organizacionales?
- ¿Cuáles sus productos y mercados?
- ¿Para qué existe la empresa? (Palacios Luis, 2015, p.60).

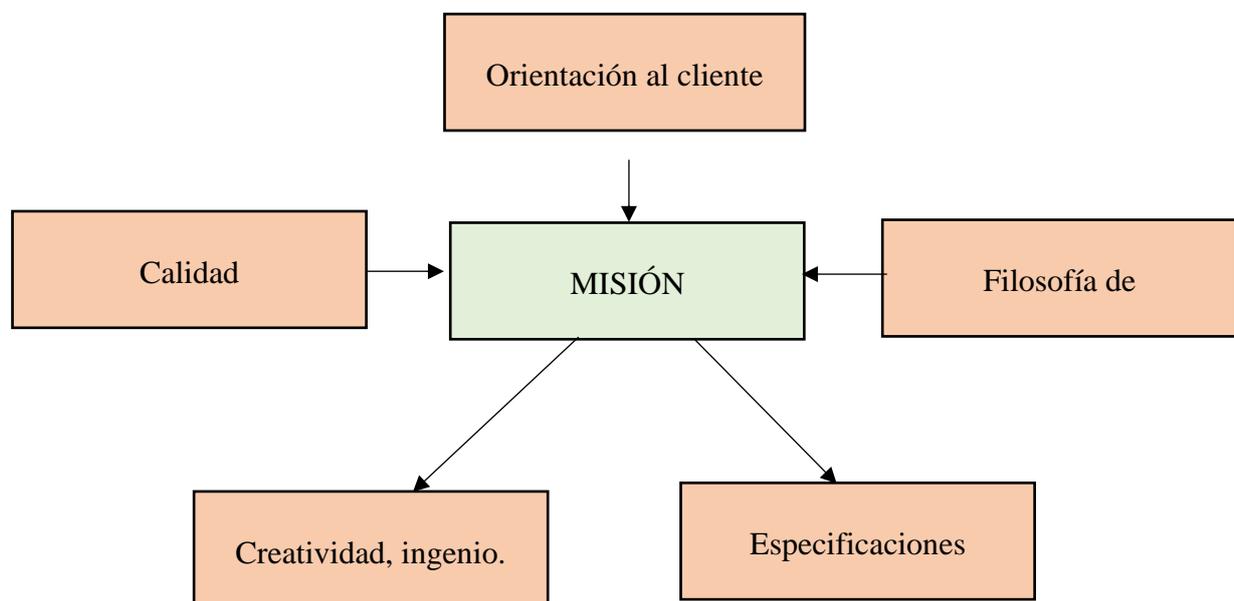


FIGURA 9 MISIÓN

FUENTE: Palacios Luis, 2015, p. 60-61.

Objetivo principal de una empresa que guía cada día a los empleados, de tal forma que contribuyen a cumplir lo establecido en la misión, se coloca en la entrada principal para que no olviden el propósito de la misma.

2.5.2. VISIÓN

Es la declaración amplia y suficiente de a dónde quiere la empresa o negocio estar dentro de cinco o más años. Debe ser estimulante, amplia, inspiradora, conocida y que promueva la pertenencia de todos los miembros de la organización o negocio.

La visión señala el rumbo y la dirección, es la cadena o lazo que une en las empresas el presente con el futuro. La visión sirve de guía en la formulación de estrategias y debe reflejarse en la misión, los objetivos y las estrategias de la empresa, se hace tangible cuando se materializa en proyectos y metas específicos, cuyos resultados deben ser medibles mediante índices de gestión bien definidos. (Palacios Luis, 2015, p. 61-62.)

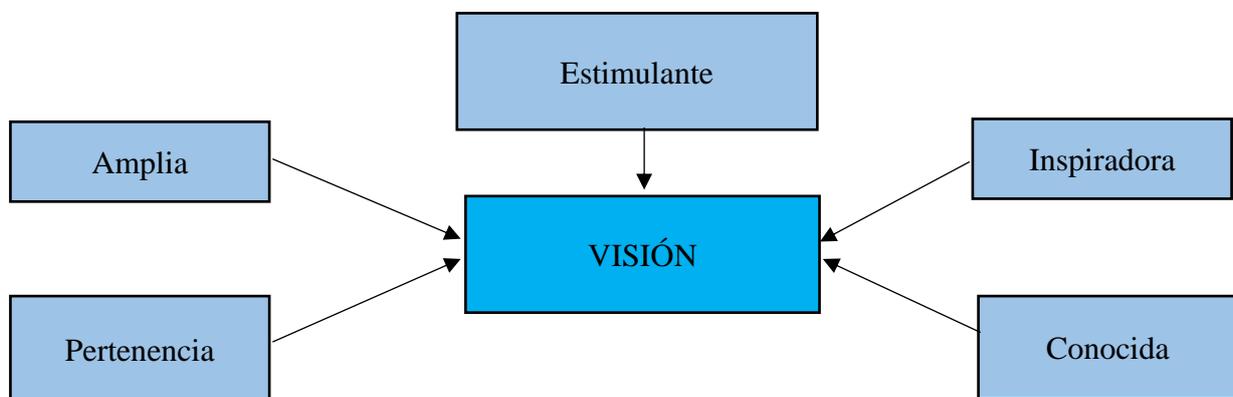


FIGURA 10 VISIÓN

FUENTE: Palacios Luis, 2015, p. 61-62.

Direcciona a la empresa, es un propósito que tiene la empresa a largo plazo, y se la consigue cumpliendo los parámetros establecidos en la misión, conjuntamente la misión y la visión son el alma de la empresa.

2.5.3. OBJETIVOS

Son la base para determinar qué actividades se deben ejecutar, con qué criterios se deben evaluar y qué tan bien se han ejecutado. Son los resultados a corto, mediano y largo plazo que un negocio espera obtener para hacer real su misión y visión. Se debe especificar solamente el qué y el cuándo y evitar el aventurarse en el por qué y el cómo. El procedimiento en la fijación de objetivos debe ser:

- Empiece con un verbo en infinitivo.
- Especifique un resultado clave que se desea conseguir.
- Determine una fecha de cumplimiento.
- Cuantifique o cualifique el objetivo.
- Cuide que sea realista y alcanzable, que represente un reto significativo.
- Sea consecuente con recursos y políticas disponibles.
- Asigne un responsable. (*Palacios Luis, 2015, p. 64*)

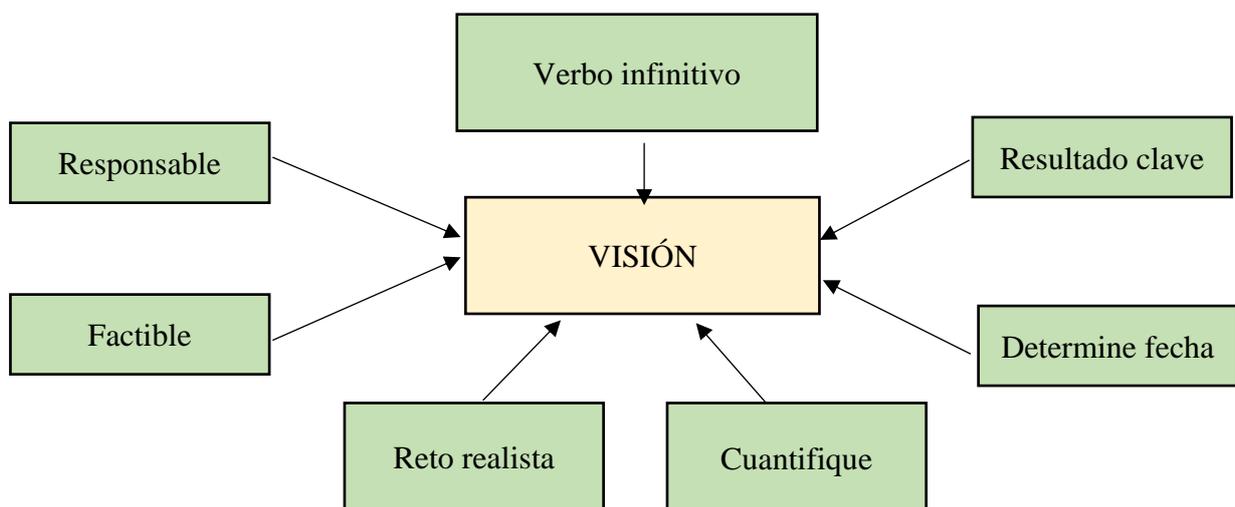


FIGURA 11 PROCESO DE FIJACIÓN DE OBJETIVOS

FUENTE: *Palacios Luis, 2015, p. 64*

Conjunto de actividades a realizar que tienen un fin común, que ayudan a movilizar a cada individuo de forma correcta.

2.5.4. PRINCIPIOS Y VALORES DEL NEGOCIO

Son las creencias y valores que guían o inspiran la vida de una organización o negocio, definen lo importante para una empresa, guían el actuar de las personas y la sociedad y demandan liderazgo. Son ejemplos de principios y valores:

- Convicciones morales.
- Acatamiento a la constitución y las leyes.
- Respeto por el ser humano y la identidad cultural.
- Transparencia y efectividad en todos los actos.
- La unión, la cooperación y el cambio.
- Derechos y libertades individuales.
- Fomento de la creatividad.
- Defensa de la biodiversidad.
- Responsabilidad social.
- Desarrollo sostenible.
- Legalidad, justicia.
- Igualdad.
- Soberanía.
- Convivencia, tolerancia.
- Participación, entrega, tesón, devoción.
- Competencia.
- Disciplina. (*Palacios Luis, 2015, p.62.*)

2.5.5. POLÍTICAS

Las políticas sirven para guiar las acciones y decisiones requeridas para lograr los objetivos. Las políticas establecen las condiciones de contorno para que las acciones y decisiones se encausen por un camino concreto en busca de los objetivos. Las políticas permiten a la dirección operar sin su constante intervención y, una vez establecidas, permiten a otros trabajar con un sistema sin solicitar decisiones o consejos de sus superiores.

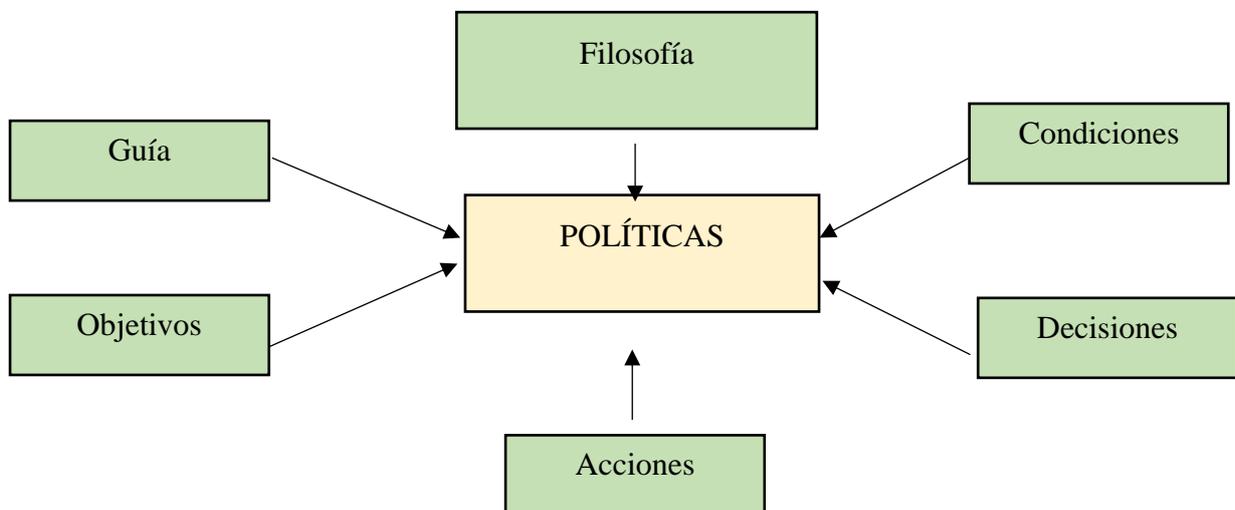


FIGURA 12 POLÍTICAS

FUENTE: Palacios Luis, 2015, p.63.

Existen muchas razones sólidas para documentar las políticas:

- Cada trabajo está sujeto a muchas restricciones.
- Sin políticas escritas, las personas se verían obligadas a descubrirlas mediante ensayo y error.
- La organización sería difícil y sus directores carecerían de cualquier soporte organizacional para dirigir y armonizar las actividades de su personal.

- Las políticas permiten a los directores y sus subordinados no tener ninguna duda sobre sus responsabilidades, los límites dentro de los cuales actuar y las demandas que deben satisfacer.
- Las políticas permiten a la dirección ejercer control mediante excepciones más que sobre toda acción y decisión de sus subordinados; por lo tanto, permiten el autocontrol.
- Las políticas permiten a los directores controlar sucesos por adelantado.

Antes que se inicie la acción, las personas conocen las normas y por lo tanto pueden obtener el resultado correcto. Existen varios niveles de políticas que pueden afectar las acciones de una empresa. Las principales son:

- Política corporativa: aplicada al negocio en su conjunto o nivel institucional. Política funcional: se aplica a las funciones, producción, compras, finanzas, personal, mercadeo, etc.
- Política departamental: se aplica al departamento para distribuir trabajo, monitorear progresos y controlar resultados.
- Política industrial: se aplica a una industria en particular. Por ejemplo, los códigos de conducta establecidos por asociaciones profesionales para un cierto tipo de negocio.

(Palacios Luis, 2015, p.63.)

Guía para administrar mejor el desempeño de los individuos en la empresa y guiar las decisiones que serán tomadas en corto, mediano y largo plazo.

2.5.6. LIMPIEZA

La limpieza es el conjunto de prácticas que evitan la suciedad contribuyendo a conservar las propiedades de los materiales, haciéndolos por tanto más resistentes y duraderos. La limpieza es un elemento fundamental en el día a día de los seres humanos,

porque proporciona higiene y, por tanto, bienestar a la sociedad. Desde el inmueble habitado más pequeño al más grande, la necesidad de un ambiente limpio e higiénico es primordial tanto para las personas que viven o trabajan en esos lugares como para quienes los visitan con regularidad. (Perdigones José, 2011)

Procedimiento de aseo de un lugar determinado, utilizando distintos insumos que se requieren para realizar sus actividades, manteniendo el correcto manejo de los productos y materiales de limpieza.

2.6. ÉTICA EMPRESARIAL

2.6.1. ÉTICA

La palabra ética viene del griego ethos que se refiere al comportamiento, al desempeño habitual o estable de las personas, de manera que en la vida en sociedad, esos desempeños tienen necesariamente relación o afectan la vida y las aspiraciones de otros. Son pues, las condiciones de la convivencia social, buena o mala, aceptable o inaceptable que interesan a la Ética en tanto que resultan de comportamientos buenos o malos, aceptables o no, de personas que son necesariamente autónomas y responsables, aunque no lo sean en plenitud. (Rojas Miguel, 2011, p.18).

Desempeño moral de una persona condicionándola a mejorar su actitud en un lugar determinado, lo que ayuda al desarrollo profesional e individual.

2.6.2. ÉTICA PROFESIONAL

Al adentrarse en la vida organizacional, se encuentra la ética profesional que en las empresas se profesa o por medio de la cual se delimitan los comportamientos. Son los profesionales los que se caracterizan por tener ocupaciones que cumplen una función

de alta relevancia social, razón por la cual requieren de una preparación rigurosa (Pasmanik, y otros, 2009) y un comportamiento acorde con la responsabilidad que tienen a su nombre en representación de una compañía, además, se debe tener en cuenta que una profesión es una actividad social cuya meta consiste, en proporcionar a la sociedad un servicio específico e indispensable para su supervivencia y funcionamiento como sociedad humana. (Rojas Miguel, 2011, p.19).

Limitan comportamientos indebidos en la empresa que afecten y denigren la integridad de la empresa o persona, de tal forma que las personas se comportaran de manera correcta que fortalezca la intelectualidad y el desempeño en el trabajo.

2.6.3. ÉTICA EMPRESARIAL

La ética empresarial como el estudio de normas morales y de cómo éstas se aplican a los sistemas y organizaciones a través de los cuales las sociedades modernas producen y disminuyen bienes y servicios, y a la gente que trabaja dentro de estas organizaciones. La ética empresarial, en otras palabras, es una forma de ética aplicada, y comprende no solo el análisis de normas y valores morales, sino que también trata de aplicar las conclusiones de ese análisis a la serie de instituciones, tecnologías, transacciones, actividades y procedimientos que llaman negocios. (Rojas Miguel, 2011, p.22).

Conjunto de normas morales que aplica una empresa para su personal, desarrollando un ambiente en buenas condiciones para realizar su diaria labor.

2.6.4. VALORES

Los valores siempre han estado implícitos en la vida, ya que, de manera consciente o inconsciente, determinan que se prefiera a una persona, un objeto, una idea o una acción en lugar de otras. Es decir, los valores orientan la toma de decisiones, son motivadores

de los comportamientos humanos y tienen incidencia en las relaciones que se tejen entre personas y entre grupos sociales. (Rojas Miguel, 2011, p.35).

Situar a la persona en el lugar correcto, poniendo a analizar el comportamiento de los demás; relacionándose entre sí.

2.7. MANUALES

2.7.1. CONCEPTO

Los manuales son fundamentalmente instrumentos de comunicación. Aquellas organizaciones que no los utilizan suelen canalizar sus normas e instrucciones mediante comunicaciones aisladas que, ni bien cumplan con el objetivo de información, no logran integrarse en un cuerpo orgánico y, por lo tanto, es difícil ubicarlas y establecer si se encuentran vigentes. Generalmente, el uso de manuales se encuentra difundido en empresas grandes, ya que en la pequeña empresa la personalidad del empresario y la falta de personal capacitado dificultan la aplicación de técnicas organizativas. La necesidad de manuales se hace evidente cuando el tamaño y la complejidad de la organización requieren normalización, ya que en empresas familiares o pequeñas se aplica la modalidad de trabajo en equipo y la adaptación mutua como medio de coordinación. (Correa Fernando, 2009, p. 18).

Herramienta metodológica que contiene procedimientos a seguir de una determinada acción, brindando una facilidad en la lectura y comprensión del mismo ya que en los manuales se encuentran especificados todos los detalles del proceso a seguir.

2.7.2. VENTAJAS

- a) Tiene una función unificadora, ya que son un compendio de las funciones y procedimientos que se desarrollan en una organización.
- b) La gestión y la toma de decisiones no quedan supeditadas improvisaciones o criterios personales, sino que son regidos por normas que mantienen continuidad.
- c) son un instrumento de comunicación que informa sobre prácticas de la empresa para mejorar la comprensión de sus necesidades globales.
- d) Sirven de consulta y para dirimir problemas de jurisdicción o de nivel de autoridad, evitando así conflictos.
- e) Son útiles para el entrenamiento y capacitación del personal y posibilitan una evaluación objetiva de su desempeño.

Limitaciones:

- a) No consideran los aspectos informales de la organización.
- b) Su confección y su actualización pueden requerir esfuerzo y costo significativos.
- c) Una redacción defectuosa o poco cuidada pueden dificultar su uso y, consecuentemente, el desenvolvimiento de las operaciones.
- d) En caso de ser muy detallados, limitan la discrecionalidad, y por tal limitan la iniciativa individual. (Correa Fernando, 2009, p. 18).

Guía metodológica para las empresas que realizan los procesos empíricamente y limitan la iniciativa individual, de manera que beneficia de manera positiva a la empresa y obtienen buenos resultados ya que unifican procesos y los realizan de manera correcta.

2.7.3. TIPOS DE MANUALES

- De Normas: principales definiciones de normas y políticas.
- De Organización: contiene los gráficos de la organización y especifican en detalle la estructura. De Procedimientos: presentan los sistemas y técnicas específicos para la realización de las tareas.

Las tres categorías citadas no siempre resultan claramente definidas en la práctica. Lo que debe incluir el manual es: contenido, objetivo del manual, objetivos y políticas de la organización, jerarquía, autoridad, control, misiones y funciones, atribuciones, delegación, reemplazo, información, relaciones, responsabilidad, organigrama, y regímenes de autorizaciones. (Correa Fernando, 2009, p. 19).

Existen varios tipos de manuales para las actividades que realizan en cada empresa, es por esto que los procesos establecidos son un poco diferentes ya que los procesos no son los mismos. Se obtiene buenos resultados y ayudan a mitigar el riesgo en la empresa.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1. INTRODUCCIÓN

La Empresa Limpieza Punto Carchi debido a la crisis económica de la ciudad de Tulcán emprendió su constitución y catalogación electrónica (herramienta del SERCOP) en el servicio de limpieza en el año 2014 e iniciando actividades comerciales en el 2015, por medio del Servicio Nacional de Contratación Pública.

Diseñamos este manual para crear un sistema de gestión de calidad que aumente la competitividad ante la crisis económica de la ciudad de Tulcán, para fomentar fuentes de empleo y mejorando la calidad de vida de los ciudadanos carchenses; por medio de los procesos de mejora continua, adquiriendo mejor calidad interna y externa de los servicios brindados.

Implementado este manual se buscará perfeccionar la estructura interna, a través de la estandarización, el control y la mejora continua de sus procesos; estará basado en la reestructuración de Procesos, Políticas, Objetivos de la Calidad, Procedimientos, Instructivos, Formatos y Registros aplicables, los cuales se constituirán en factores importantes para la mejora continua de la calidad de servicios de la empresa.

3.2. LA EMPRESA

En los últimos años se han implementado políticas en las cuales las entidades públicas están obligadas a contratar una empresa para servicios de Limpieza, incrementando la demanda hacia este tipo de servicio.

La empresa LIMPIEZA PUNTO CARCHI está ubicada en la provincia del Carchi cantón Tulcán, parroquia González Suárez en las calles Chile S/N y Olmedo, es una empresa que ofrece el servicio de limpieza y mantenimiento continuo a instituciones públicas, privadas y hogares a nivel nacional; es de propiedad de la Sra. Dolores Narváez, quien es Gerente de la empresa, cuenta con 15 empleados los cuales se encuentran realizando el servicio administrativos y operativos.

La finalidad de la empresa de limpieza es captar clientes de entidades públicas; para lo cual se debe presentar una propuesta de acuerdo a los requisitos de la entidad contratante para que mediante la catalogación electrónica adjudiquen el contrato para la empresa de limpieza.

3.2.1. NOMBRE O RAZÓN SOCIAL

LIMPIEZA PUNTO CARCHI

3.2.2. TITULARIDAD DE PROPIEDAD DE LA EMPRESA

Sra. María Dolores Narváez Gerente General

Sr. Lic. Wilson Enríquez Narváez Presidente

3.2.3. TIPO DE EMPRESA (SECTOR - ACTIVIDAD)

La empresa Limpieza Punto Carchi presta servicios de limpieza a instituciones públicas, privadas y hogares, cabe señalar que la empresa representa mucho más que trabajo de limpieza, es un esfuerzo integrado para que los clientes perciban beneficios ligados, de tal modo que los clientes distinguen ella servicio como una inversión y no como gasto; generando confianza y calidad en los servicios.

3.2.4. BASE FILOSÓFICA

MISIÓN

Limpieza Punto Carchi es una empresa que brinda servicios de limpieza a instituciones públicas, que garantiza un correcto funcionamiento integral en el desempeño de sus funciones, por medio de la organización interna capacitada, trabajando en equipo y aplicando los procedimientos de manera correcta, para aumentar el rendimiento laboral; con la finalidad de brindar un servicio de calidad.

VISIÓN

Establecernos como una empresa de limpieza del norte del país, con el compromiso de garantizar a nuestros clientes un servicio que supere todas sus expectativas, contribuyendo al cuidado del medio ambiente, infundiendo transparencia administrativa y con la responsabilidad de cuidar la imagen de nuestros consumidores.

PRINCIPIOS

- ✓ **Especialización del servicio:** Adecuado conocimiento técnico del servicio de limpieza y mantenimiento de instalaciones.
- ✓ **Experiencia:** Basado en todo el conocimiento adquirido según el paso del tiempo permitiendo a la empresa satisfacer las necesidades del cliente.
- ✓ **Imagen Empresarial:** Respaldar el compromiso por seguir los estándares de limpieza para mantener la imagen del buen servicio que brinda la empresa.
- ✓ **Cumplimiento:** Seriedad y compromiso que obtiene la empresa por desarrollar las tareas del servicio de limpieza con el cliente.

- ✓ **Atención personalizada:** Atención directa que el personal y la administración da hacia sus clientes, tomando en cuenta las prioridades y necesidades de cada uno de los particulares.
- ✓ **Ambiente agradable:** Generar un excelente ambiente de trabajo donde tanto el cliente como el personal de apoyo se sientan a gusto para realizar sus labores diarias.
- ✓ **Estrategia:** Analizar tendencias que generen varias estrategias a corto, mediano y largo plazo, para mejorar la calidad del servicio de limpieza.

VALORES

- ✓ **Disciplina:** Es un valor empresarial importante ya que engloba la puntualidad, objetividad, rendimiento y alianza; respetando el personal y recursos de la empresa como tal, teniendo la convicción de cumplir con las funciones asignadas ligado al equipo de trabajo.
- ✓ **Amabilidad:** Ser servicial, amable y cortés con el equipo de trabajo así como las distintas personas que se encuentran en su lugar de trabajo.
- ✓ **Seguridad:** Garantizar la salud y seguridad ocupacional, proporcionando al personal un lugar seguro para realizar sus actividades.
- ✓ **Calidad:** Entregar a los consumidores un servicio que supere sus expectativas y que sean de excelencia.
- ✓ **Comunicación:** Establecer conexiones laborales en la empresa, expresada de forma adecuada y sincera.
- ✓ **Respeto:** Desarrollo de una conducta propicia dentro y fuera de la empresa, aceptando las leyes y reglamentos internos.
- ✓ **Honestidad:** Transparencia y moral positiva en el desarrollo laboral dentro y fuera de la empresa.

- ✓ **Trabajo en equipo:** Trabajo continuo, que permite alcanzar objetivos fijados por la empresa.

POLÍTICAS

- ✓ Cumplir con la normativa y compromisos que tiene a sus clientes la empresa Limpieza Punto Carchi.
- ✓ Poner en práctica a diario principios y valores en la empresa para crear un ambiente laboral positivo y de desarrollo continuo.
- ✓ Asistir a las capacitaciones que se realizará la empresa a sus colaboradores, periódicamente.
- ✓ Utilizar de manera permanente y correcta la respectiva indumentaria en su diaria labor.
- ✓ La Empresa Limpieza Punto Carchi garantizará el cumplimiento de los requisitos y parámetros establecidos con la institución contratante por medio de la organización interna capacitada.
- ✓ Mejorar continuamente el servicio de limpieza, mediante estrategias de calidad de esta forma aumentar la eficiencia y eficacia de la empresa.
- ✓ Garantizar la implementación de estrategias perseverantes a los procesos que realizan en la empresa.

3.3. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

3.3.1. PROPUESTA DE CREACIÓN DE ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI.

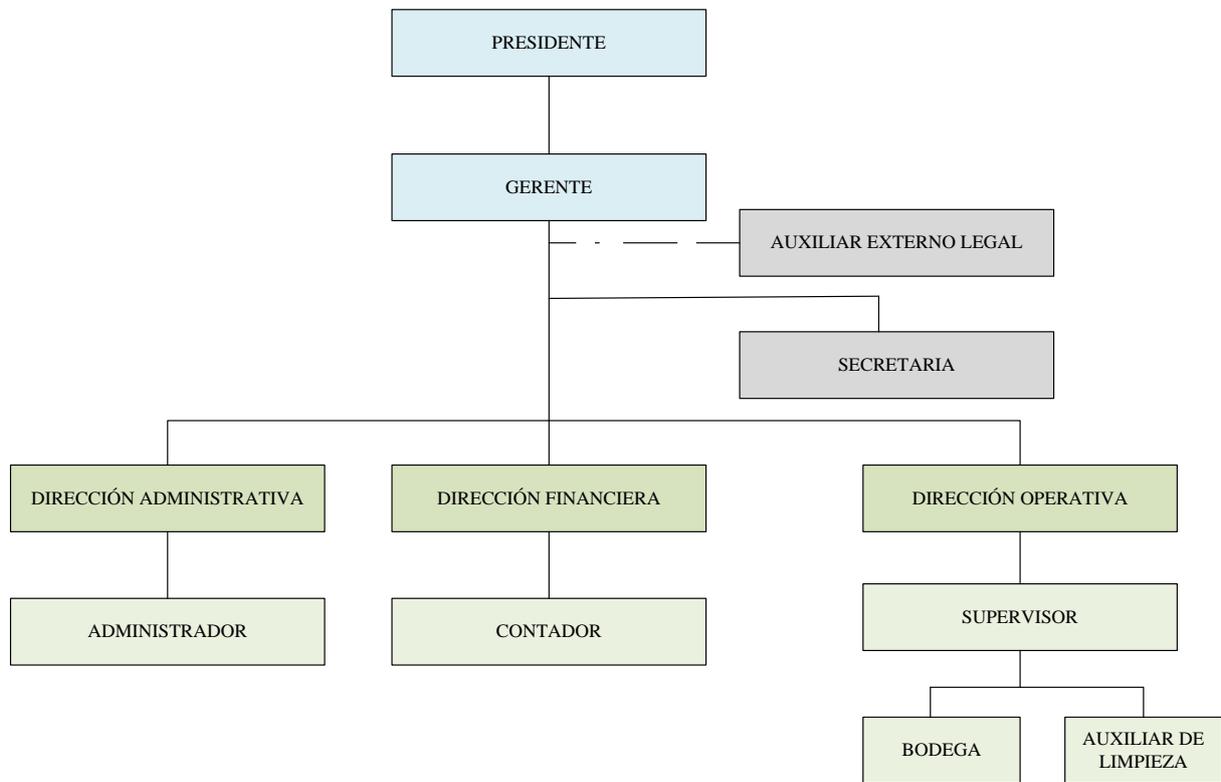


FIGURA 13 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Elaborado por: Los Autores

3.3.2. MANUAL DE FUNCIONES

Alcance

Constituir parámetros estructurales y funcionales que mantenga la empresa con una visión clara de la estructura empresarial para el adecuado funcionamiento, implementando liderazgo, comunicación, respeto, evaluación y control de los involucrados en la organización.

PRESIDENTE**TABLA 16 FUNCIONES PRESIDENTE**

 <p>LIMPIEZA PUNTO CARCHI</p> <p>PUESTO: PRESIDENTE</p>		
<p>MISIÓN: Dirigir y controlar el funcionamiento de la empresa y representarla en todos los negocios y contratos establecidos a la empresa. Establecer la orientación estratégica de la empresa para tomar buenas decisiones y desarrollar objetivamente la calidad del servicio.</p>		
<p>PERFIL:</p> <p>EDUCACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Título de tercer nivel en Administración de Empresa o carreras afines. - Especialización en posiciones directivas. <p>COMPETENCIA:</p> <p>Administración, conocimiento técnico en servicios y amplio conocimiento de la empresa.</p> <p>DESTREZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Compromiso con la empresa. - Empoderamiento - Negociación - Credibilidad técnica. - Pensamiento estratégico. <p>EXPERIENCIA:</p> <p>5 Años.</p>	<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ejercer la representación legal de la empresa. - Cumplir y hacer cumplir las decisiones adoptadas por la empresa. - Apoyar las actividades de la empresa. - Revisar la gestión de desempeño de la empresa. - Convocar a sesiones ordinarias y extraordinarias. - Contratar al personal de servicio y firmar los contratos de trabajo. - Resolver reclamaciones previas a la vía civil o laboral. 	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

GERENTE GENERAL**TABLA 17 FUNCIONES GERENTE GENERAL**

 LIMPIEZA PUNTO CARCHI PUESTO: GERENTE GENERAL		
<p>MISIÓN: Liderar la empresa a través de funciones administrativas cumpliendo todos los parámetros legales, judiciales y extrajudiciales, siendo responsable de la gestión a la cual encamina a todo el personal involucrado a un solo objetivo que es la misión de la empresa a través de sus destrezas; llevando a la empresa al éxito.</p>		
<p>PERFIL:</p> <p>EDUCACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Título de tercer nivel en Administración de Empresa o carreras afines. <p>COMPETENCIA:</p> <p>Administración, conocimiento técnico en servicios y amplio conocimiento de la empresa.</p> <p>DESTREZAS:</p> <p>Buena gestión y administración.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Control del personal. - Buenas relaciones laborales. - Toma de decisiones. - Buena expresión oral - Compromiso con la empresa. <p>EXPERIENCIA:</p> <p>3 Años.</p>	<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Representación total de la Empresa Limpieza Punto Carchi. - Ejecutar el cumplimiento legal interno y externo. - Poner en práctica las estrategias elegidas para el éxito de la empresa. - Gestionar, liderar, administrar la empresa, por medio de las decisiones eficientes y eficaces. - Realizar informes periódicamente del estado interno y externo de la empresa. - Evaluar los estados financieros de la empresa. - Investigar y analizar posibles inversiones e innovaciones a corto y largo plazo. - Implementar modificaciones de ser necesarias en las normas internas de la empresa. - Designar un gerente sustituto. 	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

ASESOR DE COMPRAS PÚBLICAS

TABLA 18 FUNCIONES ASESOR DE COMPRAS PÚBLICAS

 LIMPIEZA PUNTO CARCHI PUESTO: ASESOR DE COMPRAS PÚBLICAS		
<p>MISIÓN: Realizar la asesoría y elaborar pliegos del SERCOP en el sector público, en coordinación del gerente general y supervisor.</p>		
<p>PERFIL:</p> <p>EDUCACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Título de tercer nivel de abogado, Administración de Empresa o carreras afines. <p>COMPETENCIA:</p> <p>Administración, conocimiento técnico en compras públicas, gestión de procesos de compra y amplio conocimiento de la empresa.</p> <p>DESTREZAS:</p> <p>Buen manejo del sistema del SERCOP.</p> <p>Amplio conocimiento de los parámetros legales, conocimiento y compromiso con la empresa.</p> <p>EXPERIENCIA:</p> <p>3 Años.</p>	<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantenerse actualizado en las políticas cambiantes del gobierno. - Estar capacitado para el manejo de los programas del Estado que sirven como medios de contratación con la sociedad. - Tener un amplio conocimiento sobre la empresa, para obtener contratos de acuerdo a su capacidad. - Estar constantemente en revisión de los contratos que necesita el Estado con relación a la empresa. - Elaboración de pliegos requeridos por las entidades contratantes. Análisis de los contratos. - Revisión y obtención de los documentos necesarios para el Portal de Compras Públicas. 	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

SECRETARIA

TABLA 19 FUNCIONES SECRETARIA

 LIMPIEZA PUNTO CARCHI PUESTO: SECRETARIA		
<p>MISIÓN: Ser apoyo incondicional de su jefe inmediato con las tareas establecidas, y vigilar los procesos a seguir dentro de la empresa.</p>		
<p>PERFIL:</p> <p>EDUCACIÓN:</p> <p>- Título de tercer nivel de Administración de Empresa o carreras afines.</p> <p>COMPETENCIA:</p> <p>Administración, capacidad para trabajar en equipo y bajo presión, amplio conocimiento de la empresa.</p> <p>DESTREZAS:</p> <p>Excelente redacción y ortografía. Facilidad de expresión verbal y escrita. Buenas relaciones interpersonales. Dinámica y entusiasta. Facilidad para interactuar en grupos. Persona proactiva y organizada.</p> <p>EXPERIENCIA:</p> <p>2 Años.</p>	<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibir documentos - Atender llamadas telefónicas - Atender visitas - Archivar documentos - Informar todo lo relativo al departamento del que depende - Estar al pendiente de la tramitación de expedientes - Tener actualizada la agenda, tanto telefónica como de direcciones, y de reuniones - Poseer conocimiento de los departamentos de las administraciones públicas con los que esté más relacionada la sección de que dependa - Tener conocimiento del manejo de maquinaria de oficina, desde calculadoras hasta fotocopiadoras, pasando por ordenadores personales y los programas informáticos que conllevan; - Amplios conocimientos en cuanto al protocolo institucional y empresarial. 	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

CONTADOR EXTERNO**TABLA 20 FUNCIONES CONTADOR EXTERNO**

 LIMPIEZA PUNTO CARCHI PUESTO: CONTADOR EXTERNO		
<p>MISIÓN: Llevar la contabilidad de la Empresa de acuerdo a su actividad cumpliendo los parámetros legales del Servicio de Rentas Internas evitando sanciones y multas por incumplimiento de la ley.</p>		
<p>PERFIL:</p> <p>EDUCACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Título de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría. CPA <p>COMPETENCIA:</p> <p>Administración, conocimiento técnico y aplicación de tributación, manejo del sistema contable, y amplio conocimiento de la empresa en relación al presupuesto y acoplar las leyes laborales.</p> <p>DESTREZAS:</p> <p>Buen manejo de las políticas tributarias y del Estado, confiabilidad y fiable al gerente, compromiso con la Empresa.</p> <p>EXPERIENCIA:</p> <p>2 Años.</p>	<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tener un amplio conocimiento de la situación tributaria, contable y financiera en relación a la Empresa Limpieza Punto Carchi. - Conocer las políticas del estado y entes a fines a contabilidad y tributaria para aplicarlas correctamente a los propósitos de la Empresa Limpieza Punto Carchi. - Estar constantemente informado sobre las políticas contables cambiantes y el sistema contable. - Registrar los ingresos y egresos de la Empresa Limpieza Punto Carchi para evaluar la rentabilidad actual. - Archivar las facturas, notas de ventas y demás documentos legales de la Empresa Limpieza Punto Carchi. - Realizar declaraciones del Impuesto a la Renta y Declaraciones del Impuesto del Valor Agregado de la Empresa Limpieza Punto Carchi. - Efectuar las gestiones necesarias en caso de que el Servicio de Rentas Internas necesite auditar nuestra información tributaria. 	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

SUPERVISOR

TABLA 21 FUNCIONES SUPERVISOR

 LIMPIEZA PUNTO CARCHI PUESTO: SUPERVISOR		
<p>MISIÓN: Supervisar todos los puntos de asistencia para garantizar el servicio brindado en las instituciones bajo los mandos del Gerente General obteniendo un control total de los procesos involucrados en la Empresa.</p>		
<p>PERFIL:</p> <p>EDUCACIÓN:</p> <p>- Título de tercer nivel en Administración de Empresas o carrera afines.</p> <p>COMPETENCIA:</p> <p>Administración, conocimiento técnico en servicios, control y amplio conocimiento de la empresa.</p> <p>DESTREZAS:</p> <p>Buen manejo del personal, buena expresión oral, supervisión y control, confiabilidad y fiable al gerente, compromiso con la Empresa.</p> <p>EXPERIENCIA:</p> <p>1 Año.</p>	<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tener un amplio conocimiento de los procesos administrativos y operativos de la Empresa Limpieza Punto Carchi. - Conocer todos los puntos de las instituciones en donde se brinda los servicios para realizar los respectivos controles. - Revisión de los insumos y maquinarias en todos los puntos de las instituciones en donde se brinda servicios. - Realizar supervisiones de control al personal en cuanto a vestimenta y herramientas de trabajo. - Efectuar supervisiones de manera periódica y sorpresiva en las instituciones para revisar si el trabajo es realizado correctamente. - Pasar fichas de control de la Empresa Limpieza Punto Carchi. - Realizar informes diarios y mensuales al Gerente de la Empresa Limpieza Punto Carchi sobre toda la actividad revisada. 	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

AUXILIAR DE SERVICIO**TABLA 22 FUNCIONES AUXILIARES DE SERVICIO**

 LIMPIEZA PUNTO CARCHI PUESTO: AUXILIAR DE SERVICIO		
<p>MISIÓN: Brindar servicios de limpieza en instituciones de manera adecuada aplicando las capacitaciones brindadas por el Gerente General para garantizar calidad en el trabajo.</p>		
<p>PERFIL:</p> <p>EDUCACIÓN:</p> <p>- Título de bachiller.</p> <p>COMPETENCIA:</p> <p>Limpieza en general de oficinas, mantenimiento básico de oficinas.</p> <p>DESTREZAS:</p> <p>Buenas relaciones con los integrantes de la organización, buena presentación, disciplina, colaboración, recibir capacitaciones de ergonomía, bioseguridad, manejo de desechos sólidos, infecciosos, corto punzantes y compromiso con la Empresa.</p> <p>EXPERIENCIA:</p> <p>2 Años.</p>	<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aseo completo de las oficinas de las instituciones donde brinda servicios la Empresa Limpieza Punto Carchi. - Efectuar los procedimientos indicados por el supervisor o gerente general de manera correcta para garantizar calidad. - Recibir capacitaciones de bioseguridad, ergonomía y manejo de desechos. - Utilizar todas las herramientas de trabajo para evitar accidentes de trabajo. - Trabajar en equipo para aumentar el rendimiento laboral. - Clasificar los desechos de la institución donde se brinda el servicio en infecciosos, corto punzantes, contaminantes o basura común. - Ejecutar funciones básicas de mantenimiento a las maquinarias. 	
<p>Elaborado por:</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>

BODEGA**TABLA 23 FUNCIONES BODEGUERO**

 LIMPIEZA PUNTO CARCHI PUESTO: BODEGUERO		
<p>MISIÓN: Mantener resguardado y ordenado los bienes materiales de la empresa, receiptando y almacenando los materiales de los proveedores de manera correcta.</p>		
<p>PERFIL:</p> <p>EDUCACIÓN:</p> <p>- Título de bachiller.</p> <p>COMPETENCIA:</p> <p>Coordinar el ingreso y recepción de materiales de la empresa.</p> <p>Generar documentación de los materiales.</p> <p>DESTREZAS:</p> <p>Responsabilidad en el seguimiento de los procedimientos, trabajo en equipo, controlar el inventario y coordinar la recepción y entrega de los mismos.</p> <p>EXPERIENCIA:</p> <p>2 Años.</p>	<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepción, rotulado, almacenaje de insumos y materiales. - Codificar los materiales. - Verificar la documentación con el área administrativa. - Verificación y chequeo de insumos y materiales de la empresa. - Toma de inventario y cierre mensual. - Informar oportunamente cualquier novedad que se presentase en su puesto de trabajo. - Manejar el inventario de forma responsable y adecuada. 	
<p>Elaborado por:</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>

3.4. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

OBJETIVO

El manual de procedimientos administrativos, operativos y de apoyo de la Empresa Limpieza Punto Carchi, tiene como propósito implantar las técnicas que se utilizará en la caracterización y diagramación de los procesos involucrados en la Empresa.

ALCANCE

En este manual contiene todo lo referente a los procedimientos administrativos, operativos y de apoyo que se involucran en la Empresa Limpieza Punto Carchi en la cual se establece un formato fundamental para encaminar el funcionamiento de la empresa, tomando en cuenta el entorno siempre es cambiante por lo cual obligará a esta herramienta de trabajo experimente ajustes y reformulaciones.

3.4.1. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA DEL SERVICIO DE LIMPIEZA POR MEDIO DE CATÁLOGO ELECTRÓNICO.

CATÁLOGO ELECTRÓNICO. - Es un registro de bienes y servicios normalizados publicados en el portal de compras públicas para su contratación directa como resultante de la aplicación de convenios marco.

El “Convenio Marco” no es más que la vinculación jurídica contractual entre el Servicio Nacional de Compras Públicas (SERCOP) y el oferente, en cuanto a precio, características, cantidad, calidad, etc., de una oferta permanente de bienes y servicios normalizados, a la cual toda entidad pública puede acceder con un clic a través del portal www.compraspublicas.gob.ec. Esto, que se lo conoce como “Compra por Catálogo”, es

aplicable para todo producto o servicio y para toda entidad pública, cuando se cumplan dos requisitos, que son:

1. Que se hubiere categorizado o normalizado el producto o servicio.
2. Que se hubiere firmado un “Convenio Marco” con uno a más oferentes.

Comprende varios procedimientos precontractuales convocados y desarrollados directamente por el SERCOP (por cada tipo de bien o servicios que se requiera por parte de las entidades contratantes), con quién los proveedores firman estos convenios marco en caso de que sus productos hayan cumplido con parámetros técnicos de calidad, plazo, características mínimas y cuyos productos entrarán a formar parte del Catálogo Electrónico constante en el portal de Compras Públicas, el cual es de obligatoria aplicación por parte de todas las entidades del sector público, y hasta las privadas que manejen fondos públicos en más del 50% en cada contratación.

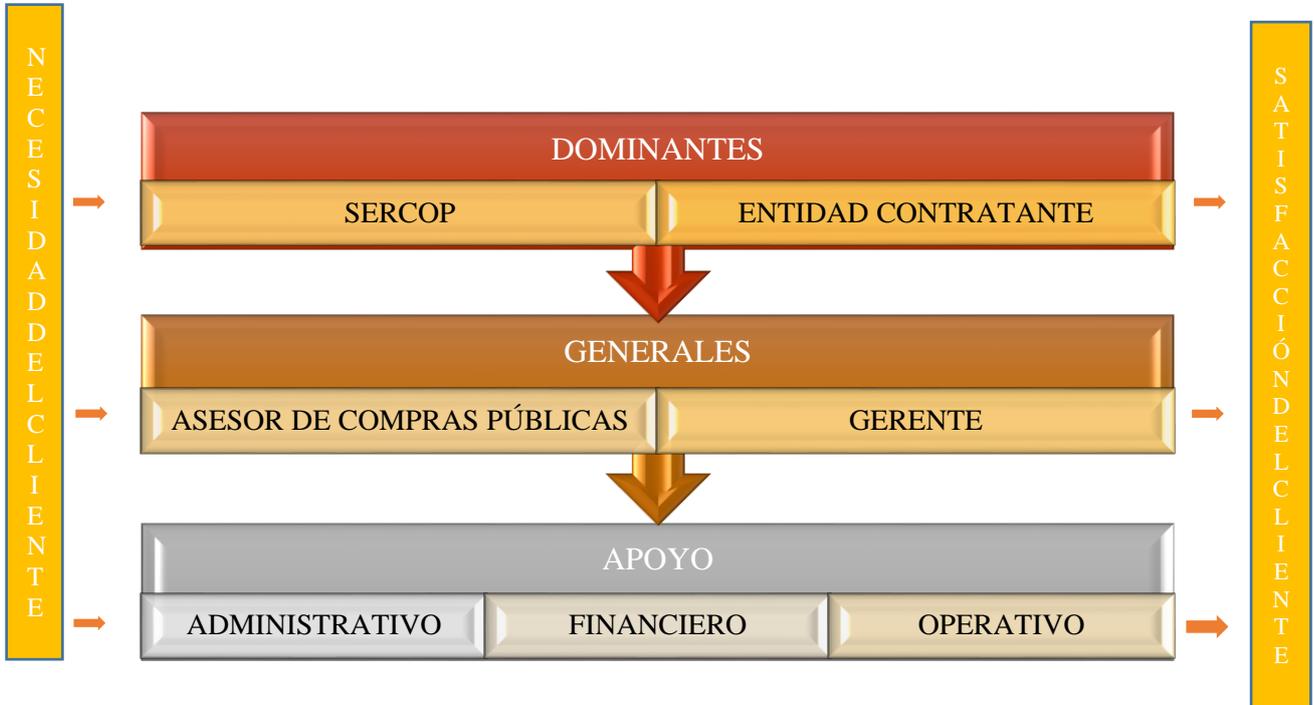
De tal forma, para que se realice una contratación vía catálogo electrónico, se debe cumplir lo siguiente:

- Celebración previa de Convenio Marco entre el SERCOP y cada proveedor.
- Dichos bienes y servicios normalizados constarán en un Catálogo Electrónico.
- Las entidades deben ingresar al Catálogo y buscar lo que necesiten.
- Se contrata en forma directa ONLINE mediante un CLICK.
- Las contrataciones se formalizan a través de una orden de compra.

Es decir, esta será la forma dominante de contratación con el Estado. (Ley Orgánica de Contratación Pública. Art. 6 y Art. 43).

MAPA DE PROCESOS

FIGURA 14 PROCESO DE CONTRATACIÓN CATÁLOGO ELECTRÓNICO

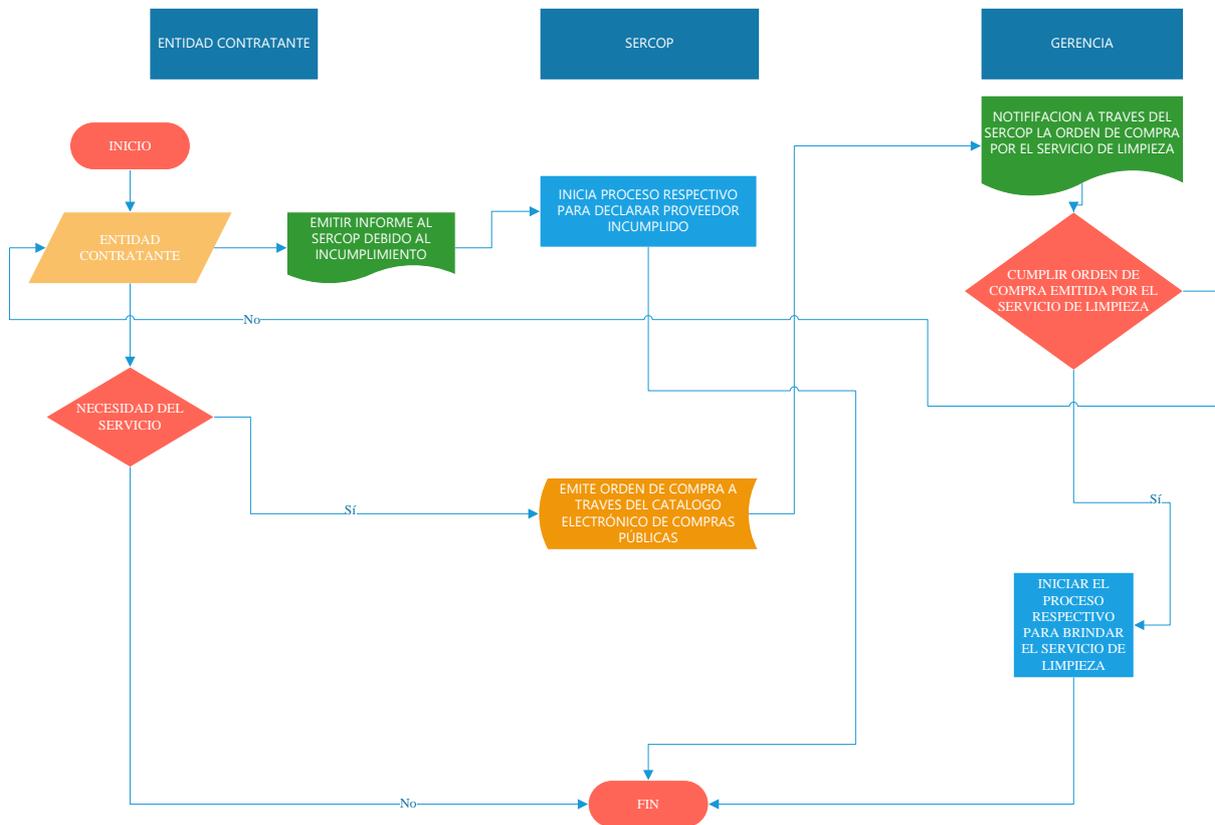


RESPONSABLES DE PROCESOS**TABLA 24 RESPONSABLES DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN CATÁLOGO ELECTRÓNICO**

 LIMPIEZA PUNTO CARCHI CONTRATACIÓN CATÁLOGO ELECTRÓNICO		
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	
<ul style="list-style-type: none"> • Emite la orden de compra de servicio de limpieza a la empresa Limpieza Punto Carchi. • En caso de incumplimiento de la orden de compra, enviará un informe al SERCOP con la novedad establecida. 	ENTIDAD CONTRATANTE	
<ul style="list-style-type: none"> • Proveer las herramientas necesarias para la contratación pública. • Recibir la notificación de incumplimiento e iniciar el proceso respectivo para la declaración de proveedor incumplido. 	SERCOP	
<ul style="list-style-type: none"> • Recibe la notificación a través del SERCOP la orden de compra emitida por la entidad contratante. • Tomar la decisión de cumplir con la orden de compra. • Iniciar el proceso para brindar el servicio de limpieza. 	GERENTE	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

FLUJOGRAMA

FIGURA 15 FLUJOGRAMA CONTRATACIÓN CATÁLOGO ELECTRÓNICO



Elaborado por: Los Autores

3.4.2. DESCRIPCIÓN DE CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI.

Las organizaciones tienen un elemento usual, todas están constituidas por personas, las cuales llevan a cabo los progresos, beneficios y errores de sus organizaciones. Por eso se afirma que constituyen el recurso más preciado. En este determinado proceso de contratación del personal de la Empresa Limpieza Punto Carchi intervienen las siguientes personas:

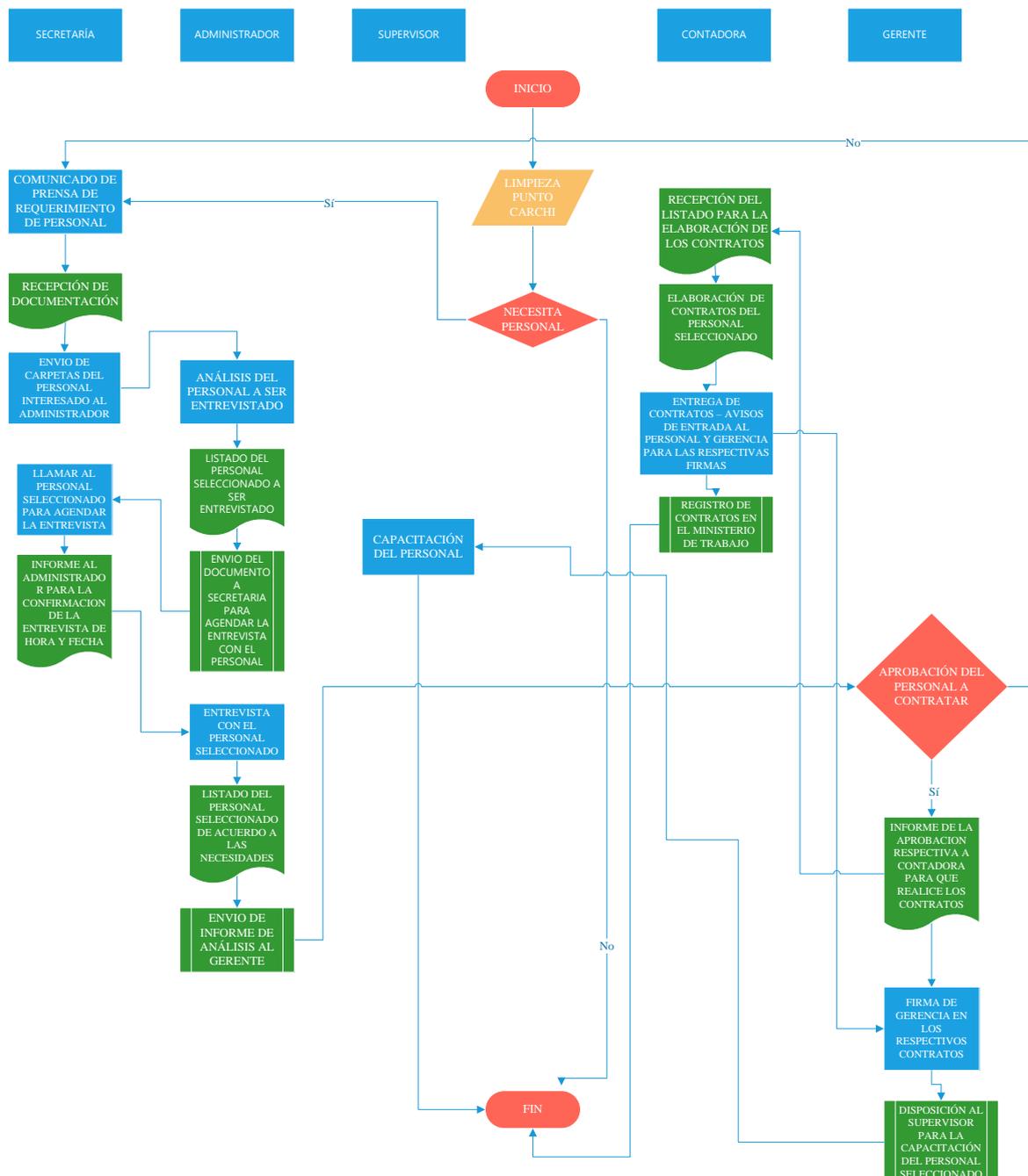
RESPONSABLES DE PROCESOS**TABLA 25 RESPONSABLES DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN DEL PERSONAL**

 LIMPIEZA PUNTO CARCHI CONTRATACIÓN DEL PERSONAL	
ACTIVIDADES	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación del requerimiento de personal por medio de la prensa. • Recepción de documentación. • Enviar las carpetas del personal interesado al administrador. • Llamar al personal seleccionado para agendar la entrevista. • Enviar un informe al administrador para la confirmación de la entrevista con hora y fecha. 	SECRETARIA
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir de secretaría las carpetas del personal interesado. • Análisis del personal a ser entrevistado. • Realizar el listado del personal seleccionado a ser entrevistado. • Enviar el documento a secretaría para agendar la entrevista con el personal. • Recibir la información de secretaría acerca de los horarios para las entrevistas, y realizar la misma. • Realizar un listado del personal seleccionado de acuerdo a las necesidades de la empresa. • Envío de informe analítico al gerente. 	ADMINISTRADOR
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir informe analítico, y decidir si aprueba al personal a contratar. • Realiza un informe de la aprobación respectiva al contador para la realización de contratos. • Firma de contratos. • Disposición al supervisor para la capacitación del personal seleccionado. 	GERENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Recepción del listado para la elaboración de contratos. • Elaboración de contratos del personal seleccionado. • Entrega de contratos y avisos de entrada para la respectiva firma del gerente. • Registro de contratos en el Ministerio de Trabajo. 	CONTADOR

<ul style="list-style-type: none"> Capacitar al personal contratado en los pertinentes temas enlazados con la empresa. 		SUPERVISOR
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

FLUJOGRAMA

FIGURA 166 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN DEL PERSONAL



ELABORADO POR: Los Autores.

3.4.3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL REALIZADA POR EL SUPERVISOR EN LOS PUNTOS DE SERVICIO DE LIMPIEZA DE LA EMPRESA

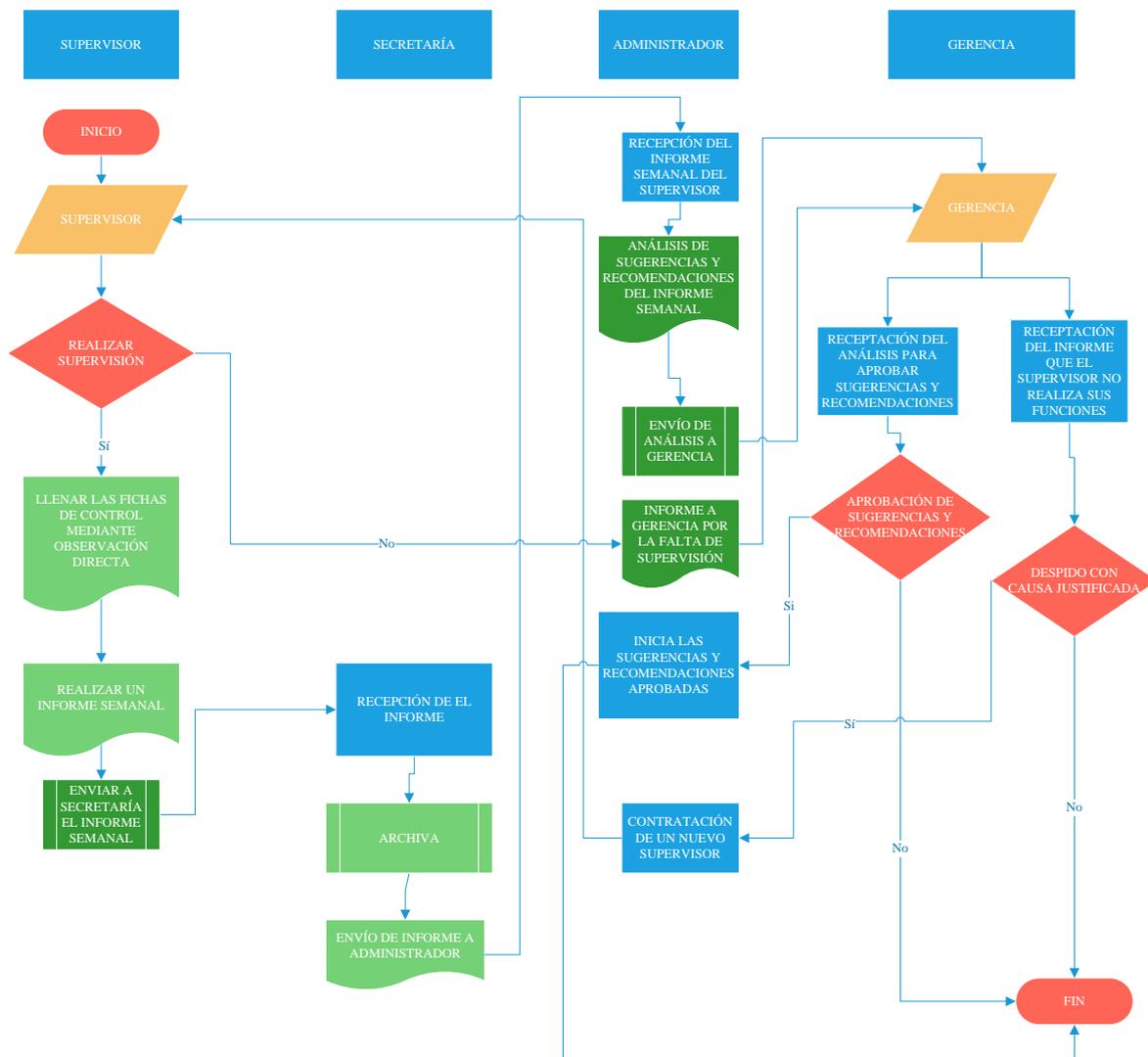
RESPONSABLES DEL PROCESO

TABLA 26 RESPONSABLES DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN DE LA EMPRESA

 LIMPIEZA PUNTO CARCHI PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN		
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	
<ul style="list-style-type: none"> • Llena las fichas de control mediante observación directa. • Realizar un informe semanal. • Enviar a secretaría el informe semanal. • En caso de no realiza la supervisión se comunica al administrador. 	SUPERVISOR	
<ul style="list-style-type: none"> • Recipta el informe semanal de supervisión. • Realiza el respectivo archivo de los documentos. • Envía un informe al administrador de la supervisión realizada. 	SECRETARIA	
<ul style="list-style-type: none"> • Recibe el informe semanal. • Analiza y emite un informe con las respectivas observaciones y recomendaciones. • Envío de documentación a gerencia. • En caso de no realizar la supervisión, se emite un informe a gerencia dando a conocer la falta. 	ADMINISTRADOR	
<ul style="list-style-type: none"> • Recepción del análisis para la aprobación de las observaciones y recomendaciones realizadas. • En caso de la aprobación se da conocimiento al administrador para su disposición. • En caso de recibir el informe de falta de supervisión, el gerente expone al administrador un despido con causa justificada para el supervisor. 	GERENCIA	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

FLUJOGRAMA

FIGURA 177 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN DE LA EMPRESA



ELABORADO POR: Los Autores.

3.4.4. PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA

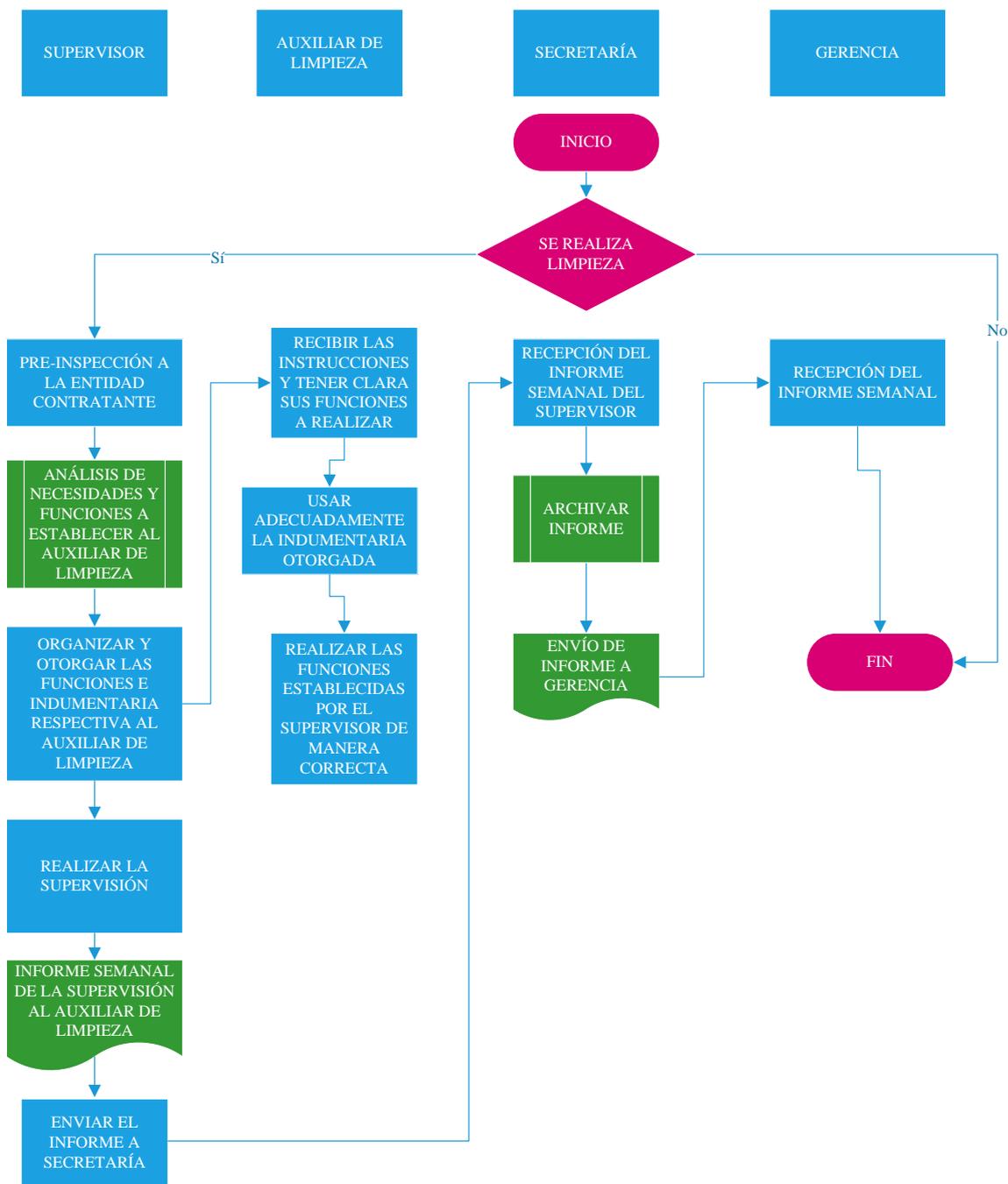
RESPONSABLES DE PROCESOS

TABLA 27 RESPONSABLES DEL PROCESO DE LIMPIEZA

 LIMPIEZA PUNTO CARCHI PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA		
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	
<ul style="list-style-type: none"> • Realiza una pre-inspección a la entidad contratante. • Analiza las necesidades y funciones a establecer al auxiliar de limpieza. • Organizar y otorgar las funciones y proveer la indumentaria necesaria al auxiliar de limpieza. • Realizar un informe semanal de la supervisión al auxiliar de limpieza. • Enviar informe a secretaría. 	SUPERVISOR	
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir las instrucciones y tener clara sus funciones a realizar. • Usar adecuadamente la indumentaria otorgada. • Realizar las funciones establecidas por el supervisor de manera correcta. 	AUXILIAR DE LIMPIEZA	
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir el informe semana enviado por el supervisor. • Archivar los documentos. • Enviar un informe a gerencia sobre el rendimiento del servicio de limpieza. 	SECRETARIA	
<ul style="list-style-type: none"> • Recepción del informe semanal. 	GERENCIA	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

FLUJOGRAMA

FIGURA 18 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE LIMPIEZA



ELABORADO POR: Los Autores.

3.5. CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LA EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI

3.5.1. INTRODUCCIÓN

El Código de Conducta y Ética Empresarial de Limpieza Punto Carchi ha sido diseñado para formar un ambiente laboral ético y responsable para el nivel administrativo, financiero y operativo al igual que los miembros de los altos mandos de la empresa. Este Código brinda información sobre leyes y normas que deben cumplir todo el personal laboral de Limpieza Punto Carchi, lo cual ayudará al personal a entender y cumplir con normas básicas de conducta e integridad pertinentes a su trabajo. (Ver Anexo. 4)

3.6. PLANES DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI FEBRERO 2017

INTRODUCCIÓN

Durante la vida laboral y profesional la capacitación es básica y necesaria para el desarrollo educativo, sistemático y psicológico de las personas; mediante la capacitación se contribuye en la transformación positiva de la empresa, grupo o persona, contribuyendo con un nivel de eficiencia, productividad y eficacia.

El Plan de Capacitación ayudara al personal de Limpieza Punto Carchi a obtener resultados positivos, solucionando cualquier problema o inconveniente presentado, cumpliendo con los objetivos propuestos y desarrollando una mejor calidad en el servicio que brinda.

JUSTIFICACIÓN

El recurso humano es importante dentro y fuera de una empresa ya que tienen relación directa con el cliente, es por eso que la capacitación del personal desarrolla eficiencia y eficacia en los

procesos, manteniéndolos motivados y con buenos valores para que la empresa alcance elevados niveles de competitividad que les dará paso a nuevos enfoques gerenciales, administrativos y laborales.

3.6.1. MODELO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI.

La gestión de calidad establece mecanismos de progreso y mejora continua de la empresa, las normas estandarizadas que conocería el personal que está involucrado; realizará un cambio en los procesos que realizan a diario, generando un excelente control interno, externo y un correcto desarrollo de procesos en cualquier momento.

Considerando lo manifestado se plantea la siguiente matriz aplicable a la Empresa Limpieza Punto Carchi. (Ver Anexo.5).

3.6.2. MODELO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL PARA LA EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI.

El talento humano es el recurso más valioso en una empresa, por lo que es necesario capacitar de forma frecuente sobre los posibles riesgos y peligros laborales que existen en sus diferentes áreas de trabajo, lo que compromete a tomar muy en serio la salud y seguridad del empleado para mejorar la calidad del servicio y optimizar los recursos.

Considerando lo manifestado se plantea la siguiente matriz aplicable a la Empresa Limpieza Punto Carchi. (Ver Anexo. 6).

3.7. REGLAMENTO INTERNO DE PERSONAL DE LA EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI.

El reglamento interno es un documento legal y formal que previamente fue presentado y aprobado ante el Ministerio De Relaciones Laborales que permite a los trabajadores que conforman la empresa conocer detalladamente sus obligaciones y normas a accionar de manera correcta como también sus prohibiciones, el reglamento interno es una guía para manejar su operatividad con un panorama claro otorgando funciones e instrucciones a todo el personal involucrado. (Ver Anexo. 7)

3.8. PLAN DE CUENTAS DE LA EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI

Se toma importancia al Plan de Cuentas porque es importante analizar y modificar a conveniencia de la Empresa Limpieza Punto Carchi, las cuentas contables que son necesarias para realizar la correcta contabilidad y así tener una información clara y precisa de la actividad financiera de la entidad.

TABLA 28 PLAN DE CUENTAS

CUENTA	DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA
1	ACTIVO
101	ACTIVO CORRIENTE
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO
10102	CUENTAS POR COBRAR
1010201	CUENTAS POR COBRAR CLIENTES
1010202	DOCUMENTOS POR COBRAR CLIENTES
1010203	OTRAS CUENTAS POR COBRAR
1010204	(-) PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES Y DETERIORO
10103	INVENTARIOS
1010301	INVENTARIO DE SUMINISTROS O MATERIALES A SER CONSUMIDOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
1010302	INVENTARIO REPUESTOS, HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS
1010303	OTROS INVENTARIOS
10104	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS
1010401	SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADO
1010402	ANTICIPOS A PROVEDORES

10105	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES
102	ACTIVO NO CORRIENTE
10201	ACTIVOS FIJOS
10202	ACTIVO INTANGIBLE
10203	OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES
2	PASIVO
201	PASIVO CORRIENTE
20101	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
21010101	PROVEEDORES LOCALES
21010102	IESS POR PAGAR
21010103	SUELDOS POR PAGAR
21010104	BENEFICIOS SOCIALES POR PAGAR
210102	IMPUESTOS CORRIENTES POR PAGAR
21010201	IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR
210103	OTRAS CUENTAS POR PAGAR
3	PATRIMONIO NETO
301	CAPITAL SOCIAL
302	APORTES SOCIOS PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN
303	RESERVA LEGAL
304	RESULTADOS ACUMULADOS
32	RESULTADOS
3201	UTILIDAD DEL EJERCICIO
4	INGRESOS
401	INGRESOS OPERACIONALES
40101	INGRESO POR SERVICIO DE LIMPIEZA
402	INGRESOS NO OPERACIONALES
40201	INTERESES GANADOS
403	OTRAS RENTAS
40301	COMISIONES
5	GASTOS
5101	GASTOS DE OPERACIONALES
510101	SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES
510102	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL
510103	ARRENDAMIENTO
52	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN
5201	SUELDOS
5202	HORAS EXTRAS
5203	APORTE PATRONAL IESS
5204	BENEFICIOS SOCIALES
53	GASTOS GENERALES
5301	SERVICIOS BÁSICOS
530101	AGUA

530102	ENERGÍA
530103	TELÉFONO E INTERNET
5302	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA
5303	UNIFORMES DEL PERSONAL Y EQUIPOS DE PROTECCIÓN
5304	SUMINISTROS Y MATERIALES DE OFICINA
5305	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES DE EQUIPOS
5306	DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS
6	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE PARTICIPACION E IMPUESTOS
61	15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES
62	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTOS
63	IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO

ELABORADO POR: Los Autores.

3.8.1. ANÁLISIS CONTABLE DE LAS CUENTAS DE GRUPO.

Las cuentas son medios contables con herramientas de operación, mediante los cuales logramos subdividir el activo, el pasivo y el capital y apilar de acuerdo a ciertas características de semejanza, las cuales nos permiten graficar todos los aumentos y disminuciones que ocurren en los diversos elementos de la ecuación.

PARTES DE UNA CUENTA

TITULAR: Es el nombre de la cuenta; muestra que estamos registrando en ella.

DEBE: Él debe es la parte izquierda de la cuenta, donde se anota todo lo que el titular de la cuenta recibe.

HABER: Es la parte derecha de la cuenta, donde se anota todo lo que el titular de la cuenta entrega; cuando el anterior cliente, aquel que le compró a crédito le paga, le dice “abóneme a mi cuenta”; abonar en la cuenta es abonar en el haber, también se puede acreditar.

SALDO: Es la diferencia entre los movimientos deudor y acreedor. Existen dos clases de saldos, saldo deudor y saldo acreedor.

3.8.2. CUENTAS DE GRUPO DEL PLAN DE CUENTAS DE LA EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI

TABLA 29 CUENTA EFECTIVO

ACTIVO	
N° CTA: 10101	CUENTA: Efectivo y equivalente de efectivo
OBJETIVO: Refleja el dinero disponible en la empresa en un momento determinado, su saldo puede ser deudor o cero, en ningún caso esta cuenta puede tener saldo acreedor.	

ELABORADO POR: Los Autores.

TABLA 30 CUENTA CUENTAS POR COBRAR

ACTIVO	
N° CTA: 10102	CUENTA: Cuentas por cobrar
OBJETIVO: Esta cuenta la utilizamos para registrar lo que nos deben nuestros clientes. Estos activos están representados por letras de cambio, pagarés, etc., los cuales generalmente se originan de las ventas o de los servicios a crédito prestados por la empresa, los mismos se encuentran respaldados por documentos mercantiles de carácter negociable.	

ELABORADO POR: Los Autores.

TABLA 31 CUENTA INVENTARIOS

ACTIVO	
N° CTA: 10103	CUENTA: Inventarios
OBJETIVO: Representa la existencia de bienes almacenados destinados a realizar una operación, sea de compra, alquiler, venta, uso o transformación	

ELABORADO POR: Los Autores.

TABLA 32 CUENTA SERVICIOS PAGOS POR ANTICIPADO

ACTIVO	
N° CTA: 10104	CUENTA: Servicios y otros pagos por anticipado
OBJETIVO: Todos aquellos anticipos entregados por concepto de alguna cuenta de contrato en proceso. Por lo general se hace con la finalidad de dar comienzo al mismo y realizar las actividades inherentes al mismo.	

ELABORADO POR: Los Autores.

TABLA 33 CUENTA ACTIVOS FIJOS

ACTIVO	
N° CTA: 10201	CUENTA: Activos Fijos
OBJETIVO: Es un bien de una empresa, ya sea tangible o intangible, que no puede convertirse en líquido a corto plazo y que normalmente son necesarios para el funcionamiento de la empresa y no se destinan a la venta	

TABLA 34 CUENTA CUENTAS POR PAGAR

PASIVO	
N° CTA: 20101	CUENTA: Cuentas y documentos por pagar
OBJETIVO: Es una cuenta deudora en una empresa y ésta tiene que pagar a sus proveedores (u otros acreedores)	

ELABORADO POR: Los Autores.

TABLA 35 CUENTA IMPUESTOS CORRIENTES POR PAGAR

PASIVO	
N° CTA: 210102	CUENTA: Impuestos Corrientes Por Pagar
OBJETIVO: Representa la ascendencia de las obligaciones a pagar a terceros por las cuales se han extendido o están respaldadas por letras de cambio u otros documentos crediticios.	

ELABORADO POR: Los Autores.

TABLA 36 CUENTA PROVEEDORES

PASIVO	
N° CTA: 21010101	CUENTA: Proveedores
OBJETIVO: Las deudas que tiene la empresa con las empresas que le suministran a crédito la mercancía para la venta o la materia prima.	

ELABORADO POR: Los Autores.

TABLA 37 CUENTA PATRIMONIO

PATRIMONIO	
N° CTA: 3	CUENTA: Patrimonio
OBJETIVO: El valor residual de comparar el activo con el pasivo producto de los recursos netos del ente económico que han sido suministrados por su (s) propietario (s) ya sea en forma directa o como el resultado del giro ordinario del negocio. Comprende los aportes, el superávit de capital, las reservas, la revalorización del patrimonio, los dividendos y participaciones, los resultados acumulados y los resultados del presente ejercicio.	

ELABORADO POR: Los Autores.

3.8.3. ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Es el medio que la contabilidad ha utilizado para mostrar el efecto acumulado de las operaciones que se han efectuado en el pasado. Nos muestra, a una fecha determinada, cuáles son los activos con los que cuenta la empresa para las futuras operaciones, así como los derechos que existen sobre los mismos y que aparecen bajo el nombre de pasivos y capital contable.

Muestra la situación financiera de una empresa, los recursos con que cuenta (activos), las obligaciones que tiene (pasivos) y la situación de los accionistas (capital). Señala las inversiones hechas en el proyecto y las fuentes de donde provienen estas.

TABLA 38 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI				
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA				
Al 31 de Enero del 20XX				
<u>ACTIVO</u>			<u>PASIVO</u>	
CORRIENTE:			CORRIENTE:	xxx
DISPONIBLE:		xxx	Cuentas por pagar	xxx
Caja	xxx		Documentos por pagar	xxx
Bancos	xxx		TOTAL PASIVO	xxx
<u>EXIGIBLE:</u>		xxx	<u>PATRIMONIO:</u>	xxx
Cuentas por cobrar	xxx		Capital Social	xxx
Documentos por cobrar	xxx			
<u>REALIZABLE</u>		xxx		
Inv. De Mercadería	xxx			
Inv. Suministros y Materiales	xxx			
<u>FIJOS</u>				
FIJO DEPRECIABLE:		xxx		
Edificio	xxx			
Vehículo	xxx			
Equipo de computo	xxx			
Muebles y Equipo de Oficina	xxx			
OTROS ACTIVOS				
TOTAL ACTIVOS		xxx	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	xxx

ELABORADO POR: Los Autores.

ESTADO DE RESULTADOS DE LA EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI.

Presenta de manera contable la utilidad de un periodo de actividad del establecimiento, además los organismos de control lo usan como una herramienta de control y valoración de tributación, también ha sido el eje de todo negocio, ya que presentan todos los gastos e ingresos de la empresa de limpieza incluidos aquellos no reales pero que afectan a su posición, todo esto con el fin de conocer las utilidades que el establecimiento genera para sus propietarios y empleados.

Este estado permite medir los resultados obtenidos por la empresa en un periodo de tiempo determinado, en términos de utilidades.

TABLA 39 ESTADO DE RESULTADOS

ESTADO DE RESULTADOS	
EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI	
DEL 01/01/2XXX AL 31/12/2XXX	
INGRESOS	xxx
Ingresos por servicios	xxx
Otros ingresos	xxx
UTILIDAD BRUTA	xxx
(-) GASTOS OPERACIONALES	xxx
Sueldos y salarios	xxx
Arriendo	xxx
Depreciación	xxx
Otros gastos operacionales	xxx
UTILIDAD BRUTA OPERACIONAL	xxx
(-) Gastos operacionales de ventas	xxx
(-) Gastos Operacionales de administración	xxx
UTILIDAD OPERACIONAL	xxx
UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTOS	xxx
(-) Impuesto de renta y complementarios	xxx
UTILIDAD DEL EJERCICIO	xxx

ELABORADO POR: Los Autores.

3.8.4. ÍNDICES DE CALIDAD

TABLA 40 ÍNDICE DE EFICIENCIA

 <p>LIMPIEZA PUNTO CARCHI</p> <p>ÍNDICE DE EFICIENCIA</p>		
<p>DESCRIPCIÓN: Mide el grado de cumplimiento de objetivos intelectuales del personal, en este caso optaremos por determinar qué cantidad del personal está capacitado</p>		
<p>FÓRMULA:</p> $\frac{\text{Personal capacitado}}{\text{Total trabajadores}} \times 100$ $\frac{2}{11} \times 100 = 0,18 = \mathbf{18\%}$	<p>ANÁLISIS:</p> <p>El 18% del personal de limpieza está correctamente capacitado de manera anual, el resto de los trabajadores no han recibido ninguna capacitación describiendo al personal como ineficiente, por lo que es necesario realizar estos procedimientos para brindar un mejor servicio.</p>	
<p>Elaborado por:</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>

TABLA 41 ÍNDICE DE CONTROL

 <p>LIMPIEZA PUNTO CARCHI</p> <p>ÍNDICE DE CONTROL</p>		
<p>DESCRIPCIÓN: Medir el grado de supervisión que se realiza en la empresa de limpieza, cada dos semanas.</p>		
<p>FÓRMULA:</p> $\frac{\text{Personal supervisado}}{\text{Total trabajadores}} \times 100$ $\frac{4}{11} \times 100 = 0,36 = \mathbf{36\%}$	<p>ANÁLISIS:</p> <p>El 36% del personal recibe supervisión cada dos semanas, por lo cual detectamos una falta de control ya que la sugerencia es realizar la supervisión diariamente.</p>	
<p>Elaborado por:</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>

TABLA 42 ÍNDICE DE RENDIMIENTO

 <p>LIMPIEZA PUNTO CARCHI</p> <p>ÍNDICE DE RENDIMIENTO</p>		
<p>DESCRIPCIÓN: Medir el índice de entrega de indumentaria, materiales e insumos de limpieza al personal para que realice su respectiva labor.</p>		
<p>FÓRMULA:</p> $\frac{\text{Personal dotado}}{\text{Total trabajadores}} \times 100$ $\frac{6}{11} \times 100 = 0,55 = \mathbf{55\%}$	<p>ANÁLISIS:</p> <p>Se determina que el 5 de cada 10 personas no se le entrega de manera oportuna el material para realizar su labor diaria, generando ineficacia por parte de la empresa lo que afecta la calidad del servicio.</p>	
<p>Elaborado por:</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>

TABLA 43 ÍNDICE DE ATENCIÓN AL CLIENTE

 <p>LIMPIEZA PUNTO CARCHI</p> <p>ÍNDICE DE ATENCIÓN AL CLIENTE</p>		
<p>DESCRIPCIÓN: Medir la capacidad de la empresa en brindar una atención adecuada al cliente para que se sientan a gusto mientras el personal realiza su trabajo.</p>		
<p>FÓRMULA:</p> $\frac{\text{Clientes satisfechos}}{\text{Total clientes}} \times 100$ $\frac{48}{61} \times 100 = 0,79 = \mathbf{79\%}$	<p>ANÁLISIS:</p> <p>Comprobamos que la mayoría de clientes se encuentran satisfechos con la atención que les brinda el personal de limpieza, la empresa debe mantenerse y reforzar este punto a favor.</p>	
<p>Elaborado por:</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>

CAPÍTULO IV

4.- IMPACTOS

La aplicación de este manual genera impactos en diferentes áreas de la entidad, los cuales ampliaremos los detalles para una mejor representación y comprensión en una matriz de impactos.

VALORACION DE IMPACTOS

TABLA 44: VALORACIÓN DE IMPACTOS

-3	IMPACTO ALTO NEGATIVO. - Riesgo es alto e inminente.
-2	IMPACTO MEDIO NEGATIVO. - Riesgo existente.
-1	IMPACTO BAJO NEGATIVO. - Riesgo en porcentaje menor.
0	NO GENERA IMPACTO
1	IMPACTO BAJO POSITIVO. - Mitiga el riesgo poco probable.
2	IMPACTO MEDIO POSITIVO. - Mitiga el riesgo existente.
3	IMPACTO ALTO POSITIVO. - Mitiga el riesgo no completamente, pero a gran escala.

ELABORADO POR: Los Autores.

4.1.- IMPACTO ECONÓMICO

TABLA 45 IMPACTO ECONÓMICO

PONDERACION DE INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3
Fácil acceso al sector público.						X	
Incremento de la demanda del servicio de limpieza							X
Capital de trabajo.							X
Cumplimiento de las obligaciones tributarias.							X
Estructura organizacional.						X	
Total						4	9

ELABORADO POR: Los Autores.

FÓRMULA:

Indicador de impacto económico = $(4+9) / 5$

Indicador de impacto económico = $13 / 5$

Indicador de impacto económico = 2,6

ANÁLISIS. - El servicio de limpieza que brinda la Empresa tiene un impacto económico alto positivo.

El acceso al mercado público para brindar el servicio de limpieza tiene especificaciones y requisitos rigurosos por lo cual la empresa tiene todos los documentos y especificaciones que se necesita para adquirir contratos, este tipo de servicio ha ido en aumento debido a las necesidades que requieren las entidades públicas, para este tipo de servicio de limpieza requiere de un capital de trabajo bastante amplio debido a los pagos del personal, proveedores, obligaciones tributarias, la empresa cuenta con una infraestructura adecuada para desplegar las funciones administrativas y operativas de manera adecuada.

4.2.- IMPACTO SOCIAL

TABLA 46 IMPACTO SOCIAL

PONDERACIÓN DE INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3
Generación de fuentes de trabajo						X	
Aumento de calidad de vida						X	
Interacción con otros proveedores						X	
No utilización de productos dañinos al cliente o sociedad						X	
Total						8	

ELABORADO POR: Los Autores.

FÓRMULA:

Indicador de impacto social = 8 / 4

Indicador de impacto social = 2

ANÁLISIS. - El servicio de limpieza que brinda la Empresa tiene un impacto social medio positivo.

Brindar este tipo de servicio genera fuentes de empleo debido a la demanda requerida por la cual el personal tiene una estabilidad laboral y económica que genera calidad de vida, la empresa interactúa con otros proveedores debido a la necesidad como la adquisición de productos de limpieza que no son dañinos para el cliente y la sociedad en donde se brinda este servicio.

4.3.- IMPACTO AMBIENTAL

TABLA 47 IMPACTO AMBIENTAL

PONDERACIÓN DE INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3
No contamina el ambiente con productos de limpieza porque son ecológicos						X	
Controla los desechos contaminantes y corto punzantes que genera la entidad contratante						X	
Utilización de maquinaria industrial			X				
Utilización de maquinaria eléctrica						X	
Total			-1			6	

ELABORADO POR: Los Autores.

FÓRMULA:

Indicador de impacto ambiental = 5 / 4

Indicador de impacto ambiental = 1,25

ANÁLISIS. - El servicio de limpieza que brinda la Empresa tiene un impacto ambiental bajo positivo.

La empresa con coordinación del administrador de compra de la entidad contratante determina los insumos de limpieza a utilizar mediante la compra por catálogo electrónico, las cuales son ecológicas para el ambiente donde se brinda el servicio, la empresa controla los desechos contaminantes, corto punzantes que genere la entidad contratante. También se utiliza maquinaria eléctrica a diario y al mismo tiempo se utiliza maquinaria industrial de manera poco frecuente con la finalidad de no afectar al ambiente y a la sociedad.

4.4.- IMPACTO EDUCATIVO

TABLA 48 IMPACTO EDUCATIVO

PONDERACION DE INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3
Concientiza a la sociedad de botar los desechos donde corresponde.						X	
Concientiza a la sociedad a reciclar los desechos.						X	
Concientiza a la empresa a reciclar los desechos que se genere del servicio mismo.							X
La empresa capacita al personal para manejo adecuado de los desechos.							X
Total						4	6

ELABORADO POR: Los Autores.

FÓRMULA:

Indicador de impacto educativo = $10/4$

Indicador de impacto educativo = 2,50

ANÁLISIS.- El servicio de limpieza que brinda la Empresa tiene un impacto educativo alto positivo.

Debido al servicio de limpieza realizada de manera constante y adecuada se refleja como ejemplo hacia la sociedad y al cliente ayudando a concientizar a clasificar y reciclar los desechos mediante la capacitación de manejo adecuado de desechos haciendo de este buen ejemplo una costumbre al cliente y a la sociedad involucrada.

CONCLUSIONES

- La limpieza es un factor fundamental que al pasar del tiempo ha sido valorado en gran magnitud, hoy en día las empresas tanto públicas como privadas solicitan de este servicio de calidad; para mantener un entorno de trabajo más saludable y estable ambientalmente, contribuyendo bienestar a las personas.
- La falta de conocimiento del servicio de limpieza ha producido un mayor incentivo para que las empresas adquieran el servicio y busquen la calidad y eficiencia conjunta.
- El desarrollo del Manual de Gestión de Calidad para la Empresa Limpieza Punto Carchi ayuda de forma positiva a la entidad y a la sociedad, ya que provee de suficiente información y distribución de la misma, para que pueda ser utilizada y aplicada en cada uno de los puntos de adquisición del servicio; y la empresa obtenga la certificación necesaria. Al mismo tiempo la sociedad se beneficia de este mayor logro empresarial obteniendo calidad del servicio, ayudando al medio ambiente y a fomentar el reciclaje.
- La división entre la autoridad y comunidad todavía está presente, pero es notable un proceso de acercamiento por nuevas formas de participación de la sociedad en la toma de decisiones ambientales, políticas y sociales. Existe un desconocimiento en gran parte de la población sobre la forma y costos de prestación del servicio de limpieza pública, que explica en parte la falta de información para obtener una certificación de calidad del servicio.

RECOMENDACIONES

- Es importante mantener una supervisión y determinación de los procesos que realiza la Empresa, recomendamos que cada semestre se realice una reunión de socios y mandos para analizar y desarrollar nuevas ideas y cambios en los procesos de la empresa.
- Es significativo recalcar la importancia del cliente y el servicio que se brinda en las diferentes locaciones que tiene la empresa, destacando el ámbito teórico para desarrollar nuevas propuestas de mejora en la empresa.
- Realizar capacitaciones trimestralmente al personal para lograr un mejoramiento continuo de los procesos que se realiza en la empresa, acorde a la ley establecida para esta clase de empresa de servicios.
- Facilitar espacios de coordinación y consulta, así como espacios de concertación para desarrollar el sentido de corresponsabilidad. Realizar acciones de evaluación y control y potenciar la transparencia.

BIBLIOGRAFÍA

- ARBOS, LUIS CUATRECASAS, (2012). *GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL*, DÍAZ DE SANTOS.
- FONTALVO HERRERA, TOMÁS JOSÉ, VERGARA SCHMALBACH JUAN CARLOS, (2010). *LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS ISO 9001:2008*. CARTAGENA: PRIMERA.
- BRAVO CARRAZCO, JUAN, (2011). *GESTIÓN DE PROCESOS*.
- PATUZZO VALOTTO, (2011). LA EVOLUCIÓN EN LA CONSIDERACIÓN ECONÓMICA DEL SECTOR SERVICIOS.
- PERDIGONES HITA JOSÉ MANUEL, (2011). LIMPIEZA DE MOBILIARIO INTERIOR. IC EDITORIAL.
- VARGAS QUIÑONES MARTHA ELENA, ALDANA DE VEGA LUZ ANGELA, (2011). CALIDAD Y SERVICIO: CONCEPTOS Y HERRAMIENTAS. BOGOTÁ: ECOE EDICIONES, SEGUNDA EDICIÓN.
- PRIETO HERRERA, ELIÉCER JORGE (2010). GERENCIA DEL SERVICIO LA CLAVE PARA GANAR TODOS. ECOE EDICIONES, SEGUNDA EDICIÓN.
- ROJAS LÓPEZ, MIGUEL DAVID, (2011). ÉTICA ORGANIZACIONAL: ESTRATEGIA PARA EL ÉXITO. EDICIONES DE LA U.
- PALACIOS ACERO, LUIS CARLOS, (2015). ESTRATEGIAS DE CREACIÓN EMPRESARIAL. ECOE EDICIONES, SEGUNDA EDICIÓN.
- CORREA FERNANDO, (2009). ADMINISTRACIÓN. CÓDOVA EL CID EDITOR.
- GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001. (2008). VERTICE
- NORMA INTERNACIONAL ISO 9000, (2005).
- NORMA INTERNACIONAL ISO 9004, (2009).

LINKOGRAFÍA

- CATÁLOGO ELECTÓNICO. Obtenido de: <http://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/>
- GUÍA OSC (2013). ¿CÓMO SE DEFINEN LA MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS DE UNA ORGANIZACIÓN? Obtenido de: <http://guiaosc.org>

ANEXOS

ANEXO N° 1

FICHA DE OBSERVACIÓN

		LIMPIEZA PUNTO CARCHI NOSOTROS BRILLAMOS	
FICHA N° 1			
ELABORADO POR:		Los Autores	
HORA		OBSERVACIÓN	
09h00 a.m.		Infraestructura	
		La infraestructura es mediamente adecuada ya que no cuenta con área de capacitación y no aplican la ergonomía, también no cuenta con un área de bodega para almacenamiento de los productos e insumos que serán utilizados en el servicio.	
11h30 a.m.		Talento Humano	
		El talento humano de la empresa no está completamente adecuada ya que no cuenta con secretaria, bodeguero, administrador por lo que la administración tiene funciones que no le corresponden y tienden a no tener claros sus objetivos a realizar; pudimos observar que el supervisor no realiza sus funciones de manera adecuada y periódica por lo que podemos constatar con las encuestas realizadas.	
14h30 p.m.		Procedimientos Internos	
		Pudimos observar que no cuenta con un manual de procedimientos pero cuenta con una guía de técnicas de procedimientos en limpieza y desinfección hospitalaria pero no lo ponen en práctica; lo que genera un nivel bajo de calidad del servicio.	
17h00 p.m.		Inventarios	
		Observamos que no cuentan con un programa de inventarios, lo que conlleva al gasto indebido de materiales, insumos y suministros. En algunas ocasiones no utilizan la indumentaria necesaria, generando desconfianza del cliente.	
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:

ANEXO N° 2**GUÍA DE ENTREVISTA****EMPRESA:****NOMBRE:****CARGO:****HORA DE INICIO:****HORA DE FINALIZACIÓN:**

1. ¿Cuántas personas trabajan en la empresa?
2. ¿La empresa tiene estructura funcional y organizacional?
3. ¿Cuentan con la normativa interna de la empresa?
4. ¿En cuántas entidades actualmente brinda sus servicios?
5. ¿Cuáles son los activos que la empresa mantiene actualmente?
6. ¿La empresa tiene establecida políticas de calidad de servicios?
7. ¿Reciben capacitaciones los empleados involucrados en la organización?
8. ¿Cómo mide el rendimiento de los empleados?
9. ¿Cuenta Ud. con un Manual Interno de Procedimientos?
10. ¿Aplica los mismos procedimientos para los diferentes establecimientos que brinda su servicio?
11. ¿Existe un programa de mejora continua que afecta a todas las actividades de la empresa, empleando herramientas adecuadas y estableciendo objetivos de mejora?
12. ¿Se optimiza la cadena de suministros, los inventarios, rotación de material y se minimizan los desperdicios?
13. ¿Están identificados los procesos clave y se controlan sus parámetros más importantes garantizándose la entrega?
14. ¿Se dispone de una financiación eficiente, utilizando los recursos financieros para apoyar los planes de la organización?

ANEXO N° 3

GUÍA DE ENCUESTA

Nombre de la Institución:	
Cargo:	
Sexo:	

Saludos cordiales, la presente encuesta tiene como finalidad medir la calidad del servicio y cumplimiento de normas internas de la Empresa Limpieza Punto Carchi. Gracias por su respuesta honesta.

1. La atención y capacidad del personal de la Empresa LPC le transmite amabilidad, confianza y seguridad.

Siempre	
Casi siempre	
Normalmente	
A veces	
Nunca	

2. ¿El personal de limpieza se retrasa a las labores diarias asignadas?

Siempre	
Frecuentemente	
De vez en cuando	
Casi Nunca	
Nunca	

3. ¿La maquinaria e indumentaria de LPC dentro de la institución es:

Excelente	
Buena	
Regular	
Mala	
No tiene	

4. ¿Cuándo el personal realiza sus labores de limpieza en áreas resbaladizas procura poner señaléticas para evitar accidentes?

Definitivamente sí	
Probablemente sí	
Indeciso	
Probablemente no	
Definitivamente no	

5. ¿El personal del servicio de limpieza soluciona correctamente sus peticiones e incidencias?

Siempre	
Casi siempre	
Normalmente	
A veces	
Nunca	

6. ¿Cada que tiempo realizan la supervisión del servicio de limpieza por parte de LPC?

Todos los días	
Tres veces en la semana	
Dos veces a la semana	
Una vez a la semana	
Nunca	

ANEXO N° 4

CÓDIGO DE ÉTICA

LIMPIEZA PUNTO CARCHI

Es una empresa liderada por el emprendimiento y experiencia de sus colaboradores, ofrece el servicio de limpieza y mantenimiento continuo de instituciones públicas, privadas y hogares a nivel nacional. Cuenta con un personal capacitado en el área administrativa y operativa que garantiza un funcionamiento integral en el desempeño de sus funciones.

La empresa vela por una excelente e intachable imagen ante las instituciones o clientes a las que ofrece su servicio, con el compromiso de mantener satisfecho al cliente, empleando técnicas que optimiza el servicio permitiendo entregar una limpieza integral al servicio de la comunidad.

MISIÓN

Limpieza Punto Carchi es una empresa que brinda servicios de limpieza a instituciones públicas, que garantiza un correcto funcionamiento integral en el desempeño de sus funciones, por medio de la organización interna capacitada, trabajando en equipo y aplicando los procedimientos de manera correcta, para aumentar el rendimiento laboral; con la finalidad de brindar un servicio de calidad.

VISIÓN

Establecernos como una empresa de limpieza del norte del país, con el compromiso de garantizar a nuestros clientes un servicio que supere todas sus expectativas, contribuyendo al cuidado del medio ambiente, infundiendo transparencia administrativa y con la responsabilidad de cuidar la imagen de nuestros consumidores.

PRINCIPIOS

- ✓ **Especialización del servicio:** Adecuado conocimiento técnico del servicio de limpieza y mantenimiento de instalaciones.
- ✓ **Experiencia:** Basado en todo el conocimiento adquirido según el paso del tiempo permitiendo a la empresa satisfacer las necesidades del cliente.
- ✓ **Imagen Empresarial:** Respaldar el compromiso por seguir los estándares de limpieza para mantener la imagen del buen servicio que brinda la empresa.
- ✓ **Cumplimiento:** Seriedad y compromiso que obtiene la empresa por desarrollar las tareas del servicio de limpieza con el cliente.
- ✓ **Atención personalizada:** Atención directa que el personal y la administración da hacia sus clientes, tomando en cuenta las prioridades y necesidades de cada uno de los particulares.
- ✓ **Ambiente agradable:** Generar un excelente ambiente de trabajo donde tanto el cliente como el personal de apoyo se sientan a gusto para realizar sus labores diarias.
- ✓ **Estrategia:** Analizar tendencias que generen varias estrategias a corto, mediano y largo plazo, para mejorar la calidad del servicio de limpieza.

VALORES

- ✓ **Disciplina:** Es un valor empresarial importante ya que engloba la puntualidad, objetividad, rendimiento y alianza; respetando el personal y recursos de la empresa como tal, teniendo la convicción de cumplir con las funciones asignadas ligado al equipo de trabajo.
- ✓ **Amabilidad:** Ser servicial, amable y cortés con el equipo de trabajo así como las distintas personas que se encuentran en su lugar de trabajo.

- ✓ **Seguridad:** Garantizar la salud y seguridad ocupacional, proporcionando al personal un lugar seguro para realizar sus actividades.
- ✓ **Calidad:** Entregar a los consumidores un servicio que supere sus expectativas y que sean de excelencia.
- ✓ **Comunicación:** Establecer conexiones laborales en la empresa, expresada de forma adecuada y sincera.
- ✓ **Respeto:** Desarrollo de una conducta propicia dentro y fuera de la empresa, aceptando las leyes y reglamentos internos.
- ✓ **Honestidad:** Transparencia y moral positiva en el desarrollo laboral dentro y fuera de la empresa.
- ✓ **Trabajo en equipo:** Trabajo continuo, que permite alcanzar objetivos fijados por la empresa.

POLÍTICAS

- ✓ Cumplir con la normativa y compromisos que tiene a sus clientes la empresa Limpieza Punto Carchi.
- ✓ Poner en práctica a diario principios y valores en la empresa para crear un ambiente laboral positivo y de desarrollo continuo.
- ✓ Asistir a las capacitaciones que se realizará la empresa a sus colaboradores, periódicamente.
- ✓ Utilizar de manera permanente y correcta la respectiva indumentaria en su diaria labor.
- ✓ La Empresa Limpieza Punto Carchi garantizará el cumplimiento de los requisitos y parámetros establecidos con la institución contratante por medio de la organización interna capacitada.

- ✓ Mejorar continuamente el servicio de limpieza, mediante estrategias de calidad de esta forma aumentar la eficiencia y eficacia de la empresa.
- ✓ Garantizar la implementación de estrategias perseverantes a los procesos que realizan en la empresa.

4.1. CÓDIGO DE ÉTICA EMPRESARIAL

Es política de la compañía dar a conocer lo estipulado en el Código de Ética siendo de interés personal y administrativo.

NORMAS ÉTICAS GENERALES

Quienes colaboran en LIMPIEZA PUNTO CARCHI deben compartir las siguientes normas éticas de este CÓDIGO, que nos rige bajo las siguientes convicciones:

La alta gerencia, supervisores y colaboradores de LIMPIEZA PUNTO CARCHI.

- Mantener actitudes basadas en equidad, ética y justicia.
- Aumentar conductas positivas dentro y fuera de la empresa, así como combatir las conductas negativas.
- Respetar la dignidad y libertad de las personas ya que no debe existir en la empresa desigualdad en cualquier estándar.
- Resguardar el interés general sobre cualquier beneficio particular o grupal.
- Conservar una conducta íntegra, respetuosa y honesta basada en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Cumplir con leyes, regulaciones y ordenamientos establecidos para la Empresa Limpieza Punto Carchi.

MANEJO DE INFORMACIÓN

- Mantener discreción respecto a la divulgación de información de la empresa.
- No realizar comentarios inapropiados al medio en que se desenvuelve sobre actividades que se llevan a cabo dentro de Limpieza Punto Carchi.
- Abstenerse de divulgar información confidencial pertenecientes a la Empresa Limpieza Punto Carchi

RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Respetar el valor familiar, proteger el medio ambiente y la calidad de vida de la humanidad.
- Comprometer responsablemente a apoyar el desarrollo de la comunidad.

COMPROMISO

- Mantener una actitud responsable en cuanto a cumplir y hacer cumplir el presente Código de Ética Limpieza Punto Carchi, comunicando cualquier incumplimiento.

INTERESES EMPRESARIALES

- El personal se abstiene de tener participación alguna directa o indirectamente con proveedores de Limpieza Punto Carchi.
- El personal se abstiene de desarrollar alguna actividad externa a Limpieza Punto Carchi que demande cierta cantidad de tiempo y esfuerzo que afecte la disponibilidad y capacidad con las obligaciones dadas.
- El personal actúa independientemente en lo relacionado a política, credo o representación de grupo; que influya o intervenga en la imagen de Limpieza Punto Carchi.

COMPROMISO GENERAL

Compromisos

CON SUS COLABORADORES:

- Comunicación entre colaboradores y clientes, con el fin de que sepan los objetivos y logros de la empresa.
- Tomar en cuenta las aspiraciones laborales del personal de Limpieza Punto Carchi.
- Mantener un adecuado clima de trabajo, oportunidades de crecimiento laboral y al mismo tiempo un incentivo al personal para que puedan realizar su trabajo de manera positiva.

CON SUS PROVEEDORES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Ofrecer un trato justo manteniendo los lineamientos y normas éticas de la empresa para obtener beneficios equitativos y comunes.
- Colaborar con los procesos de los proveedores para que exista mejor calidad en los productos recibidos.

CON SUS CLIENTES

- Eficiencia en el servicio, para brindar una excelente calidad, satisfaciendo las necesidades del cliente.
- Compromiso empresarial el trabajar por el bienestar de la comunidad que permita un desarrollo global.

ANEXO N° 5

PLAN DE CAPACITACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

Duración	Temas	Horas	Dirigido a	Recursos	Responsable
1 semana	Definición de la Calidad. Definición de Gestión de la Calidad. Principios de la Gestión de la Calidad. Familia de las Normas ISO 9000. Foro de consultas.	5h	Altos Mandos, Administrativos, Operarios.	Charlas Interactivas, folletos	Personal contratado
1 semana	Descripción General de la Norma ISO 9001:2008 capítulo 4. Foro de consultas.	6h	Altos Mandos, Administrativos, Operarios.	Charlas Interactivas, folletos	Personal contratado
1 semana	Descripción general de la Norma ISO 9001:2008 capítulo 5 y 6. Foro de consultas. Ejercicio en foro de trabajo.	6h	Altos Mandos, Administrativos, Operarios.	Charlas Interactivas, folletos, conferencia.	Personal contratado
1 semana	Descripción general de la Norma ISO 9001:2008 capítulo 7. Foro de consultas	5h	Altos Mandos, Administrativos, Operarios.	Charlas Interactivas, folletos.	Personal contratado
1 semana	Descripción general de la Norma ISO 9001:2008 capítulo 8. Foro de consultas. Foro de trabajo. Ejercicio elección múltiple.	6h	Altos Mandos, Administrativos, Operarios.	Charlas interactivas, folletos, taller.	Personal contratado

1 semana	Gestión de procesos. Política de calidad. Foro de consultas. Ejercicio en foro de trabajo. Ejercicio elección múltiple.	6h	Altos Mandos, Administrativos, Operarios.	Charlas interactivas, folletos, taller.	Personal contratado
1 semana	Control de los instrumentos de medición. Foro de consultas. Foro de trabajo. Ejercicio elección múltiple.	6h	Altos Mandos, Administrativos, Operarios.	Charlas interactivas, folletos, taller.	Personal contratado
1 semana	Medición de la satisfacción al cliente. Foro de consultas. Foro de trabajo. Ejercicio de selección múltiple.	6h	Altos Mandos, Administrativos, Operarios.	Charlas interactivas, folletos, taller.	Personal contratado
1 semana	Toma de acciones correctivas eficaces. Foro de consultas. Foro de trabajo. Ejercicio elección múltiple.	6h	Altos Mandos, Administrativos, Operarios.	Charlas interactivas, folletos, taller.	Personal contratado
1 semana	Introducción al concepto “riesgo”. Evaluación final. Foro de consultas.	6h	Altos Mandos, Administrativos, Operarios.	Charlas interactivas, folletos, evaluación.	Personal contratado
10	TOTAL SEMANAS				

ANEXO N° 6

PLAN DE CAPACITACIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Horas	Temas	Áreas	Dirigido a	Recursos	Responsable
2h	Políticas de Seguridad y Definiciones Importantes	Todas	Operarios, Mandos medios y Administrativos	Charlas Interactivas, folletos	Personal contratado
3h	Reglamento Interno y Definiciones Importantes	Todas	Operarios, Mandos medios y Administrativos	Charlas Interactivas, folletos	Personal contratado
2h	Condiciones y Actos Inseguros	Todas	Operarios, Mandos medios, y Contratistas	Conferencia, vídeo	Personal contratado
2h	Condiciones y Actos Inseguros (2da. Parte)	Nivel Operativo	Operarios, Mandos medios	Taller	Personal contratado
1h	Importancia de cumplir con Normas Básicas de Seguridad	Todas	Operarios y Mandos medios	Charlas interactivas, vídeos	Personal contratado
2h	Prevención de Incendios	Todas	Operarios, Mandos medios	Conferencia, vídeos, simulacros	Personal contratado
1h	Identificación de los Diferentes Tipos de Riesgos	Todas	Operarios, Mandos medios	Charla interactiva, dramatizados	Personal contratado
2h	Identificación de Riesgos por Áreas y Sugerencias de Mejoras Propuestas por Personal de la empresa.	Todas	Operarios, Mandos medios	Taller	Personal contratado
2h	<u>Normas Específicas de Seguridad:</u> • Trabajos en altura	Nivel Operativo	Operarios, Mandos medios y Contratistas	Conferencia, vídeo	Personal contratado
2h	<u>Normas Específicas de Seguridad:</u> • Técnica de motricidad	Nivel Operativo	Operarios y Mandos medios	Conferencia, vídeo	Personal contratado

2h	<u>Normas Específicas de Seguridad:</u> • Prevención de Trabajo en Máquinas	Nivel Operativo	Operarios, Mandos medios	Conferencia, vídeo	Personal contratado
2h	<u>Normas Específicas de Seguridad:</u> • Prevención de trabajo con sustancias químicas	Nivel Operativo	Operarios y Mandos medios	Conferencia, vídeo	Personal contratado
2h	<u>Normas Específicas de Seguridad:</u> • Prevención de trabajo con materiales peligrosos	Nivel Operativo	Operarios y Mandos medios	Conferencia, vídeo	Personal contratado
1h	Medicinas Preventivas	Nivel Operativo	Operarios y Mandos medios	Vídeo, taller	Personal Contratado
1h	Protección de oídos (Importancia, formas de utilización y tipos de protección)	Nivel Operativo	Operarios y Mandos medios	Conferencia, examen de audiometría	Personal contratado y Médico de Planta
1h	Protección respiratoria (Importancia, formas de utilización y tipos de protección)	Nivel Operativo	Operarios y Mandos medios	Conferencia	Personal contratado
1h	Importancia del cuidado de las manos al trabajar	Todas	Operarios y Mandos medios	Dramatizaciones, taller	Personal contratado
1h	Importancia de diseños ergonómicos en puestos de trabajo	Todas	Mandos medios y Administrativos	Taller	Personal contratado
1h	Importancia de las inspecciones planeadas	Todas	Operarios y Mandos medios	Charla interactiva	Personal contratado
1h	Cómo elaborar informes para una investigación de accidente (Importancia y detalle)	Todas	Operarios y Mandos medios	Conferencia, Taller	Personal contratado
3h	Cómo se realiza la manipulación o manejo correcto de productos de limpieza	Operativo	Operarios y Mandos medios	Conferencia, Taller	Personal contratado

2h	Importancia y demostración de clasificar desechos	Operativo	Operarios y Mandos medios	Conferencia, Taller	Personal contratado
2h	Creación de un ambiente laboral positivo en la empresa	Todas	Operarios, Mandos medios y Administrativos	Conferencia y taller	Personal contratado
2h	Desarrollo de estrategias en atención al cliente, motivación e integración laboral.	Todas	Operarios, Mandos medios y Administrativos	Conferencia y Taller	Personal contratado
41h	TOTAL HORAS				

ANEXO N° 7**REGLAMENTO INTERNO DE LA EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI**

De conformidad según el Ministerio de Trabajo.

CAPITULO I**OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO**

OBJETIVO GENERAL.- La empresa Limpieza Punto Carchi tiene como objetivo principal prestar servicios de limpieza a instituciones públicas, privada y hogares, cabe señalar que los servicios al sector público, es debido a las políticas implementadas en las instituciones en la cual consisten en contratar los servicios para realizar estas actividades, por ello constituyéndose una oportunidad para nuestra empresa para este tipo de servicio, de conformidad con lo dispuesto en la ley; objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.

OBJETO DEL REGLAMENTO.- El presente reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre la EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI y sus EMPLEADOS O TRABAJADORES. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes. **CAPITULO II**

VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

VIGENCIA.- Este reglamento interno regirá el momento que sea aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.

CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.- El presente Reglamento se dará a conocer a sus trabajadores, colocándose en un lugar visible para que puedan visualizar alguna inquietud y también se debe entregar un ejemplar a cada persona que labora en la empresa.

ÁMBITO DE APLICACIÓN.- El presente Reglamento es aplicable para todo el personal actual y futuro de la EMPRESA LIMPIEZA PUNTO CARCHI.

CAPÍTULO III

DEL REPRESENTANTE LEGAL

El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

Las amonestaciones y llamados de atención, serán suscritas por el Gerente de Recursos Humanos o quien haga sus veces; y, los memorandos referentes a políticas o procedimientos de trabajo que implemente la Empresa, serán firmadas por el Representante legal.

CAPÍTULO IV

DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Se considera empleados o trabajadores de la Empresa LIMPIEZA PUNTO CARCHI. a las personas que por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos de la Compañía, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.

Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

El contrato de trabajo, en cualquiera de clases, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la Empresa, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar.

El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de “datos personales del trabajador”; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los número telefónicos (celular y fijo) que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- Hoja de vida actualizada.
- Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.
- Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación; y, licencia de manejo cuando corresponda.
- Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.

- Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.
- Dos fotografías actualizadas tamaño carné.
- Formulario de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta (No. 107), conferido por el último empleador.
- Certificados de trabajo y honorabilidad.

En lo posterior, el trabajador informará, por escrito y en un plazo máximo de cinco días laborables, al departamento de Recursos Humanos respecto de cambios sobre la información consignada en la compañía, de no hacerlo dentro del plazo señalado se considerará falta grave.

La alteración o falsificación de documentos presentados por el aspirante o trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el Inspector del Trabajo competente; sin perjuicio, de la obligatoria remisión de la información y documentos a las autoridades penales que corresponda.

Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores de la Empresa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Si para el desempeño de sus funciones, el trabajador cuando, recibe bienes o implementos de la compañía o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo devolverlos a la empresa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la empresa verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

CAPÍTULO V

DE LOS CONTRATOS

CONTRATO ESCRITO.- Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.

PERIODO DE PRUEBA.- Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.

TIPOS DE CONTRATO.- De conformidad con sus necesidades, la Empresa celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

CAPÍTULO VI

JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados.

Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la Empresa.

De conformidad con la ley, éstos horarios especiales, serán sometidos a la aprobación y autorización de la Dirección Regional del Trabajo de la ciudad de Ibarra.

Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.

Si por fuerza mayor u otra causa, el trabajador no puede registrar su asistencia, deberá justificar los motivos por escrito ante su Jefe Inmediato y dar a conocer al Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. La no presentación del permiso al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al Departamento de Recursos Humanos. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que corresponda ante el Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

El Departamento de Recursos Humanos procederá a elaborar el respectivo formulario de ausencias, faltas y permisos, con el fin de proceder a justificar o sancionar de conformidad con la ley y este reglamento

Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la compañía serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, los valores recaudados por este concepto serán entregados a un fondo común de la Caja de Ahorros de la empresa.

Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe Inmediato y conocimiento del Departamento de Recursos Humanos.

A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.

Las alteraciones del registro de asistencia, constituyen falta grave al presente Reglamento y la serán causal para solicitar la terminación de la relación laboral, previa solicitud de visto bueno de conformidad con la ley.

No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo 58 del Código del Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato.

No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:

Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la Empresa.

Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo al artículo 60 del Código de Trabajo.

La Empresa llevará el registro de asistencia de los trabajadores por medio de un sistema de lectura biométrica más un código, o la que creyere conveniente para mejorar el registro de asistencia de los trabajadores.

En este sistema el trabajador marca el inicio y la finalización de la jornada de trabajo y durante la salida e ingreso del tiempo asignado para el almuerzo.

Si por cualquier razón no funcionare este sistema, los trabajadores notificarán este particular a su Jefe Inmediato, al departamento de Recursos Humanos y/o a su Representante, el mismo que dispondrá la forma provisional de llevar el control de asistencia mientras dure el daño.

En el caso de Asesores Comerciales que se encuentren fuera de la ciudad, sin Supervisor de Ventas en la zona, tienen la obligación de reportarse telefónicamente con la persona designada para el efecto, quien deberá llevar el registro correspondiente de dichos reportes.

El trabajador que tenga la debida justificación por escrito de su Jefe Inmediato y de Recursos Humanos o su Representante, para ausentarse en el transcurso de su jornada de trabajo, deberá marcar tanto al salir como al ingresar a sus funciones.

La omisión de registro de la hora de entrada o salida, hará presumir ausencia a la correspondiente jornada, a menos que tal omisión fuere justificada por escrito con la debida oportunidad al departamento de Recursos Humanos; su Representante, o en su defecto a su Jefe Inmediato. El mismo tratamiento se dará a la omisión de las llamadas telefónicas que deben realizar los Asesores Comerciales, Cobradores y cualquier otro personal que por alguna circunstancia se encuentren fuera de la Oficina Principal.

El Departamento de Recursos Humanos o su Representante, llevará el control de asistencia, del informe mecanizado que se obtenga del sistema de intranet, de cada uno de los trabajadores y mensualmente elaborará un informe de atrasos e inasistencia a fin de determinar las sanciones correspondientes de acuerdo a lo que dispone el presente Reglamento y el Código del Trabajo.

El horario establecido para el almuerzo será definido con su jefe inmediato, el cual durará una hora, y podrá ser cambiado solo para cumplir con actividades inherentes a la empresa, y este deberá ser notificado por escrito al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante, previa autorización de Jefe Inmediato.

Si la necesidad de la empresa lo amerita, los Jefes Inmediatos podrán cambiar el horario de salida al almuerzo de sus subordinados, considerando, siempre el lapso de 1 hora, de tal manera que el trabajo y/o departamento no sea abandonado.

CAPÍTULO VII

DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES

DE LAS VACACIONES

De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por los Jefes inmediatos, o Gerencia de Recursos Humanos.

Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.

El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

DE LAS LICENCIAS

Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma del Jefe Inmediato o de Recursos Humanos o de la persona autorizada para concederlos.

Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

Por motivos de maternidad y paternidad

Por matrimonio civil del trabajador, tendrá derecho a tres días laborables consecutivos, a su regreso obligatoriamente el trabajador presentará el respectivo certificado de matrimonio.

Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la Empresa.

Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, como por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.

Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

DE LOS PERMISOS

Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana; y, en el evento de no

hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Gerente, Recursos Humanos o de la persona autorizada para el efecto:

CAPÍTULO IX

DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO

Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.

La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.

La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

Aportes personales del IESS;

Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;

Ordenados por autoridades judiciales.

Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.

Multas establecidas en este Reglamento

Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.

Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor que corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la Empresa, como préstamos de la Empresa debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.

Los beneficios voluntarios u ocasionales de carácter transitorio que la Empresa otorgue al trabajador pueden ser modificados o eliminados cuando a juicio de ella hubiese cambiado o desaparecido las circunstancias que determinaron la creación de tales beneficios.

CAPÍTULO X

ÍNDICES MÍNIMOS DE EFICIENCIA

Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor objeto del contrato, esto es dentro de los estándares de productividad establecidos en las caracterizaciones de cada proceso; caso contrario la Empresa se acogerá al derecho previsto en el numeral 5 del artículo 172 del Código del Trabajo.

Todos los trabajadores de la Empresa precautelarán que el trabajo se ejecute en observancia a las normas técnicas aplicadas a su labor específica y que redunde tanto en beneficio de la Empresa, como en el suyo personal.

CAPÍTULO XI

DE LAS BECAS, CURSOS, SEMINARIOS, EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO EN GENERAL

El departamento de Recursos Humanos de acuerdo con sus requerimientos, brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitación que será elaborado por el Departamento de Recursos Humanos y/o su Representante.

CAPÍTULO XII

TRASLADOS Y GASTOS DE VIAJE

Todo gasto de viaje dentro y fuera del país que se incurra por traslado, movilización será previamente acordado con el trabajador y aprobado por el Jefe Inmediato y por Recursos Humanos y/o su Representante. Para el reembolso deberá presentar las facturas o notas de ventas debidamente legalizadas de acuerdo con las normas tributarias que sustenten el gasto.

No se cancelará gastos que no sean consecuencia del desempeño de las labores encomendadas al trabajador, o contradigan las políticas de viáticos y viajes establecidas por la empresa.

La Compañía y el trabajador podrá acordar el traslado temporal a su personal a cualquier sitio del territorio nacional, según lo estime conveniente y según las funciones que el puesto lo requieran con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

CAPITULO XIII

LUGAR LIBRE DE ACOSO

Lugar De Trabajo Libre De Acoso.- La empresa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Quien cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento.

Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, con el propósito de:

Crear un lugar de trabajo ofensivo;

Interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos;

Afectar el desempeño laboral; y,

Afectar las oportunidades de crecimiento del trabajador.

La Empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá causal de Visto Bueno. Se entenderá acoso sexual lo siguiente:

Comportamiento sexual inadecuado.

Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.

Interferir en el desempeño de labores de un individuo.

Acoso verbal donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.

Si alguien tiene conocimiento de la existencia de los tipos de acoso ya mencionados tiene la responsabilidad de dar aviso a la Gerencia de Recursos Humanos para que se inicie las investigaciones pertinentes y tomar una acción disciplinaria.

Todo reclamo será investigado, tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

Durante la Jornada de Trabajo diaria o cumpliendo funciones asignadas por la empresa, dentro o fuera del país, se establece como particular obligación de los trabajadores, observar disciplina. En consecuencia queda expresamente prohibido, en general, todo cuanto altere el orden y la disciplina interna.

CAPÍTULO XIV

OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

DE LAS OBLIGACIONES

Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones de Ministerio de Trabajo las del Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.

Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;

Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignoran de la labor específica confiada.

Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.

Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.

Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.

Velar por los intereses de la Empresa Limpieza Punto Carchi y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización. Y usarlos exclusivamente para asuntos de la compañía, o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.

En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte de la Empresa, sea este de propiedad de .Wilson Jair Enríquez o sus clientes, ésta procederá a su reposición a costo del trabajador. Cuando tal hecho se deba a su culpa, negligencia, o mala fe previamente comprobada.

En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.

Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa. . Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.

Abstenerse de realizar competencia profesional con la Empresa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.

Registrar su ingreso a la empresa en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador esté listo para empezar con sus labores, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.

Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la compañía.

Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la Empresa.

Desplazarse dentro o fuera de la ciudad y del país, de acuerdo con las necesidades del gerente, para tal efecto la Empresa reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra, según el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.

Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.

Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.

Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes y todo el material usado para desempeñar su trabajo.

Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sea de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.

Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la Empresa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.

Utilizar y cuidar los instrumentos de prevención de riesgos de trabajo, entregados por la Empresa, como: cinturones de protección para carga, etc.

Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la Empresa o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hicieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera la Empresa, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.

Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Empresa.

En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Jefe Inmediato, Recursos Humanos, Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo; o a quien ejerza la representación legal de la Empresa, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.

Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la Compañía por medio de sus representantes, o auditores.

Cuidar debidamente los vehículos asignados para el cumplimiento de sus labores.

Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma.

Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la Empresa.

DE LOS DERECHOS

Serán derechos de los trabajadores de la Empresa LIMPIEZA PUNTO CARCHI.

Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.

Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.

Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Empresa.

Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.

Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.

Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.

Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código del Trabajo, Leyes, Código de Conducta, Reglamentos especiales o instrumentos, disposiciones y normas de la Empresa
LIPIEZA PUNTO CARCHI.

DE LAS PROHIBICIONES

A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que

sean afines al giro de Empresa. El trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.

Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Empresa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.

Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la Empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.

Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.

Encargar a otro trabajador o a terceros personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.

Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.

Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utilizaba; peor aún producir daño, pérdida, o destrucción intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.

Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la Empresa o que alteren su normal desarrollo; por lo que le está prohibido al trabajador, distraer el tiempo destinado al trabajo, en labores o gestiones personales, así como

realizar durante la jornada de trabajo negocios y/o actividades ajenas a la Empresa o emplear parte de la misma, en atender asuntos personales o de personas que no tengan relación con la Empresa, sin previa autorización de Recursos Humanos.

Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la Empresa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello;

Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.

Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la Empresa que no estén debidamente aprobados por la Gerencias o por el Responsable de Sistemas.

Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y resultados contables y financieros de la Empresa; emitir comentarios con los trabajadores y terceras personas en relación a la situación de la Empresa.

Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la Empresa, ningún trabajador de la misma, podrá dar información, excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.

Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la compañía.

Todo personal que maneje fondos de la Empresa, no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este reglamento, que implicará la separación de la Empresa previo visto bueno otorgado por

el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio de otras acciones legales a que hubieren lugar.

Utilizar en actividades particulares los servicios, dinero, bienes, materiales, equipos o vehículos de propiedad de la Empresa o sus clientes, sin estar debidamente autorizados por el jefe respectivo.

Sacar bienes, vehículos, objetos y materiales propios de la empresa o sus clientes sin la debida autorización por escrito del jefe inmediato.

Queda terminantemente prohibida la violación de los derechos de autor y de propiedad intelectual de la compañía y de cualquiera de sus clientes o proveedores.

Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la Empresa.

Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la Empresa y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la Empresa.

Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.

Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.

Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.

Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo o las personas.

Fumar en el interior de la empresa.

No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;

Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la empresa.

Ingresar televisores y cualesquier otro artefacto que pueda distraer y ocasionar graves daños a la salud y a la calidad del trabajo de la empresa sin la autorización por escrita de sus superiores.

Ingresar a la dependencia de la compañía material pornográfica o lesiva, reservándose la compañía el derecho a retirar dicho material y sancionar al infractor.

Alterar o suprimir las instrucciones, avisos, circulares o boletines colocados por la Empresa en los tableros de información, carteleras o en cualquier otro lugar;

Permitir que personas ajenas a la Empresa permanezcan en las instalaciones de la misma, sin justificación ó causa para ello.

Está prohibido a las personas que laboran con claves en el sistema informático entregarlas a sus compañeros o terceros para que utilicen; por tanto la clave asignada es personalísima y su uso es de responsabilidad del trabajador.

Los beneficios concedidos al trabajador, que no constituyen obligación legal, son exclusivos para este y su cónyuge, y se extenderá a terceros por autorización escrita del empleador. .

Vender sin autorización bienes, vehículos, accesorios, regalos y repuestos de la empresa.

Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo

Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores, tales como: leer periódicos, revistas, cartas, ajenas a su ocupación así como dormir, formar grupos y hacer colectas sin autorización de las autoridades de la compañía.

Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la compañía sus funcionarios o trabajadores; así como no podrán reunirse sin autorización de los ejecutivos.

Tener negocio propio o dentro de la sociedad conyugal relacionado al giro de negocio de la Compañía, con el fin de favorecer a su negocio antes que a la Compañía.

Comprar acciones o participaciones o montar un negocio directa o indirectamente, por sí mismo o a través de interpuesta persona, para ser proveedor de la Compañía sin conocimiento expreso por parte de la Empresa.

Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden expresa de sus superiores o de Recursos Humanos o del funcionario debidamente autorizado.

Utilizar en beneficio propio los bienes dejados por los clientes incluyendo vehículos, accesorios o pertenencias.

CAPÍTULO XVI

DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA

Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la Empresa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Empresa; como el personal de tesorería, repuesto, bodega, agencias y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arquezos de caja provisional o imprevista que ordene la Empresa; y suscribirán conjuntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.

CAPÍTULO XVII

DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, Código de Conducta, las del presente reglamento y demás normas aplicables.

En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.

Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:

Amonestaciones Verbales;

Amonestaciones Escritas;

Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;

Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS

La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla.

Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador.

Las amonestaciones por escrito que se realicen a un mismo trabajador por tres veces consecutivas durante un periodo de noventa días, serán consideradas como falta grave.

La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Gerente de Recursos Humanos, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la empresa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Gerente General y Gerente de Recursos Humanos no merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en

el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes casos:

Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes de LA EMPRESA, sean directivos, funcionarios o trabajadores;

No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico;

Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;

Realizar en las instalaciones de LA EMPRESA propaganda con fines comerciales o políticos;

Ejercer actividades ajenas a LA EMPRESA durante la jornada laboral;

Realizar reclamos infundados o mal intencionados;

No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la Empresa;

No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que LA EMPRESA prepare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.

No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido por el Departamento de Recursos Humanos;

DE LAS FALTAS EN GENERAL

Las faltas son leves y graves, sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo anterior.

DE LAS FALTAS LEVES

Se consideraran faltas leves el incumplimiento de lo señalado en los artículos del Código de Trabajo.

Son además faltas leves:

La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual. La reincidencia que se refiere el presente literal será causal para una amonestación escrita.

Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.

La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre la Empresa.

Los trabajadores que durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.

Los trabajadores que no cumplieren con responsabilidad y esmero las tareas a ellos encomendados.

La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos.

Poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros. Si la situación de peligro se genere por hechos que son considerados faltas graves, se sancionarán con la separación del trabajador, previo visto bueno.

Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución de su trabajo.

El incumplimiento de cualquier otra obligación o la realización de cualquier otro acto que conforme otras disposiciones de este reglamento sean sancionados con multa y no constituya causal para sanción grave.

Ingresar datos erróneos en la facturación de productos y servicios.

Recibir cheques de pago que no han sido llenados correctamente y que deban ser devueltos al suscriptor, multa de hasta el 10 % de la remuneración.

DE LAS FALTAS GRAVES

Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes conductas, a más de establecidas en otros artículos del presente Reglamento serán sancionados con multa o Visto Bueno dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto en los casos en que el cometer dichas prohibiciones sea considerada previamente como falta leve por la Empresa, de conformidad con lo prescrito en este instrumento.

Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la Empresa.

Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.

Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus superiores.

Alterar de cualquier forma los controles de la Empresa sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la empresa, etc.

Sustraerse o intentar sustraerse de los talleres, bodegas, locales y oficinas dinero, materiales, materia prima, herramientas, material en proceso, producto terminado, información en medios escritos y/o magnéticos, documentos o cualquier otro bien.

Encubrir la falta de un trabajador.

No informar al superior sobre daños producto de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.

Inutilizar o dañar materias primas, útiles, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la Empresa o clientes, así como vehículos pertenecientes a clientes.

Revelar a personas extrañas a la Empresa datos reservados, sobre la tecnología, información interna de la Empresa, e información del cliente.

Dedicarse a actividades que impliquen competencia a la Empresa; al igual que ser socio, accionista o propietario de negocios iguales o relacionados al giro del negocio de empresa, ya sea por sí mismo o interpuesta persona, sin conocimiento y aceptación escrita por parte del Representante Legal.

Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a jefes, compañeros, o subordinados, así como también el originar o promover peleas o riñas entre sus compañeros de trabajo;

Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia;

Por indisciplina o desobediencia graves al presente Reglamento, instructivos, normas, políticas, código de conducta y demás disposiciones vigentes y/o que la Compañía dicte en el futuro.

Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores.

Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.

Manejar inapropiadamente las Políticas de Ventas, promociones, descuentos, reservas, dinero y productos de la Empresa para sus Clientes; incumplimiento de las metas de ventas establecidas por la Gerencia; así como la información comercial que provenga del mercado.

Los trabajadores que hayan recibido dos o más infracciones, de las infracciones señaladas como leves, dentro del periodo mensual de labor, y que hayan sido merecedores de amonestaciones escritas por tales actos. Sin embargo, si el trabajador tuviese tres amonestaciones escritas dentro de un periodo trimestral de labores, será igualmente sancionado de conformidad con el presente artículo.

Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, estafa, conflictos de intereses, discriminación, corrupción, acoso o cualquier otro hecho prohibido por la ley, sea respecto de la empresa de los ejecutivos y de cualquier trabajador.

Portar armas durante horas de trabajo cuando su labor no lo requiera.

Paralizar las labores o Incitar la paralización de actividades.

Se considerara falta grave toda sentencia ejecutoriada, dictada por autoridad competente, que condene al trabajador con pena privativa de libertad. Si es un tema de transito es potestad de la empresa, si el trabajador falta más de tres días se puede solicitar visto bueno.

CAPÍTULO XVIII

DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS

Los trabajadores de LIMPIEZA PUNTO CARCHI cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

Por las causas legalmente previstas en el contrato

Por acuerdo de las partes.

Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato.

Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la Empresa o negocio.

Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.

Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.

Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

El trabajador que termine su relación contractual con LIMPIEZA PUNTO CARCHI, por cualquiera de las causa determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

CAPITULO XIX

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA

Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.

Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.

Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.

Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.

Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.

Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.

Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Son prohibiciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;

Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;

Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;

Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;

Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren;

CAPITULO XX

SEGURIDAD E HIGIENE

Se considerara falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, quedando facultada la compañía para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

DISPOSICIONES GENERALES

Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

La Empresa aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. La Empresa las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

En todo momento la Empresa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y

malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la Empresa, sus funcionarios o trabajadores.

En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará a regir a partir de su aprobación por el Director Regional de Trabajo y Servicio Público de la ciudad de Ibarra.

ANEXO N° 8

FOTOGRAFÍAS

FOTOGRAFÍA N° 1



FOTOGRAFÍA N° 2



ENCUESTA A AUXILIARES DE
LIMPIEZA

ENTREVISTA AL PRESIDENTE DE
LIMPIEZA PUNTO CARCHI

ELABORADO POR: Los Autores