



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Gestión para mejorar la calidad de servicios de residentes en el
edificio de la empresa Integro 365 SAC, Lima 2018**

**Para optar el título profesional de Licenciada en
Administración y Negocios Internacionales**

AUTORA

Br. Manrique Ascoy, Celia Greta

LINEA DE INVESTIGACION DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LIMA - PERÚ

2018

“Gestión para mejorar la calidad de servicios de residentes en el edificio de la empresa Integro 365 SAC, Lima 2018”

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Dondero Cassano Pietro Pablo Guissepi

Secretario

Dra. Patricia Maribel Yllescas Rodriguez

Vocal

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Asesor temático

Dr. Segundo Waldemar Ríos Ríos

Dedicatoria

Para el hombre más importante de mi vida que desde hace más de 1 año está en el cielo, mi padre Hernán Manrique, mi mayor motivación para ser siempre la mejor.

A mi hija Mikaela Güissa Manrique que es mi gran amor, mi madre Haydee Ascoy que siempre está apoyándome con su amor incondicional y a mi esposo Guillermo Güissa que siempre me motivo para seguir luchando por mi objetivo.

Agradecimientos

A la Universidad Norbert Wiener mi segundo hogar de formación profesional.

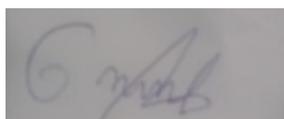
Al Dr. Segundo Waldemar Ríos Ríos, por su dedicación y apoyo en mi trabajo de investigación, al Mtro. Fernando Alexis Nolzco Labajos, por su gran enseñanza en este proyecto y a la Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza por su dedicación y compartir sus conocimientos con todo el grupo de trabajo.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Celia Greta Manrique Ascoy identificada con DNI N° 47358077 domiciliado en Jr. Brasil 72 Int. C4 La perla callao bachiller de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales he realizado la Tesis titulada “Gestión para mejorar la calidad de servicios de residentes en el edificio de la empresa Integro 365 SAC, Lima 2018” para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 15 % de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 20 de Mayo del 2019



Apellidos y Nombres: Manrique Ascoy Celia Greta

DNI 47358077

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento a las normas instituidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Norbert Wiener para optar el grado de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, presento el trabajo de investigación holística denominado: Gestión para mejorar la calidad de servicios de residentes en el edificio de la empresa Integro 365 SAC, Lima 2018.

La presente investigación tiene como objetivo general proponer un modelo de gestión de servicios para reducir la morosidad en el edificio y obteniendo la satisfacción de los residentes con una capacitación al personal de la empresa.

La elaboración de la presente investigación consta de nueve capítulos con los formatos de APA y se distribuye de la siguiente manera:

La presente tesis contiene IX capítulos determinado por la Universidad Privada Norbert Wiener. El primer capítulo se refiere al problema de investigación. El segundo capítulo marco teórico. El tercer capítulo contiene el método. El cuarto capítulo contiene datos de la empresa. El quinto capítulo contiene el trabajo de campo. El sexto capítulo contiene la propuesta de la investigación. El séptimo contiene la discusión. El octavo contiene conclusiones y sugerencias. El noveno capítulo contiene las referencias.

Br. Celia Greta Manrique Ascoy

DNI: 47358077

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Resumen	xv
Abstract	xvi
CAPÍTULO I	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Problema de investigación	18
1.1.1 Identificación del problema ideal	18
1.1.2 Formulación del problema	19
1.2 Objetivos	19
1.2.1 Objetivo general	20
1.2.2 Objetivos específicos	20
1.3 Justificación	20
1.3.1 Justificación metodológica	20
1.3.2 Justificación práctica	21
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1 Marco teórico	23
2.1.1 Sustento teórico	23

2.1.2 Antecedentes	29
2.1.3 Marco conceptual	33
CAPÍTULO III	
MÉTODO	
3.1 Sintagma	44
3.2 Enfoque	44
3.3 Tipo, nivel y método	45
3.4 Categorías y subcategorías	45
3.5 Población, muestra y unidades informantes	46
3.6 Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos	47
3.7 Procedimiento para recopilar datos	49
3.8 Análisis de datos	50
CAPÍTULO IV	
EMPRESA/CONTEXTO EN ESTUDIO	
4.1 Descripción de la empresa	52
4.2 Marco legal de la empresa	53
4.4 Proyectos actuales	53
4.5 Perspectiva empresarial	53
CAPÍTULO V	
TRABAJO DE CAMPO	
5.1 Resultados cuantitativos	56
5.2 Resultados cualitativos	64
5.3 Diagnóstico final	66

CAPÍTULO VI

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

“GESTION DE CALIDAD DE SERVICIOS EN EDIFICIOS DE LA EMPRESA INTEGRO 365 SAC”

6.1 Fundamentos de la propuesta	69
6.2 Problemas	70
6.3 Elección de la alternativa de solución	71
6.4 Objetivos de la propuesta	72
6.5 Justificación de la propuesta	73
6.6 Resultados esperados	74
6.7 Desarrollo de la propuesta	74
6.7.1 Objetivo 1:	74
6.7.2 Objetivo 2:	78
6.7.3 Objetivo 3:	83
6.8 Consideraciones finales de la propuesta	96

CAPÍTULO VII

DISCUSIÓN

7.1 Discusión	99
---------------	----

CAPÍTULO VIII

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

8.1 Conclusiones	101
8.2 Sugerencias	102

CAPÍTULO IX**REFERENCIAS**

Referencias bibliográficas	104
----------------------------	-----

ANEXOS

Anexo 1 : Matriz de la investigación	111
Anexo 2 : Instrumento cuantitativo	113
Anexo 3 : Instrumento cualitativo	116
Anexo 4 : Base de datos	123
Anexo 5 : Grupo de redes	125
Anexo 6 : Fichas de validación	130
Anexo 7 : Fichas de validación de la propuesta	142
Anexo 8 : Evidencia de la visita a la empresa	143
Anexo 9 : Evidencias de la propuesta	147

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Matriz de la categorización	45
Tabla 2: Instrumento de validación	49
Tabla 3: Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Fiabilidad	56
Tabla 4: Frecuencias y porcentajes de la sub categoría de respuesta	58
Tabla 5: Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Seguridad	59
Tabla 6: Pareto de la categoría Calidad de servicio para los residentes de la empresa Integro 365 SAC	61
Tabla 7: Plan de actividades para el logro de la mejora de gestión en los edificios	74
Tabla 8: Plan de actividades para el diseño de un manual de convivencia	78
Tabla 9: Cuadro de actividades	83

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Pirámide de Maslow	29
Figura 2: Supervisión funcional de Taylor	39
Figura 3: Proceso administrativo	42
Figura 4: Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Fiabilidad	57
Figura 5: Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Capacidad de respuesta	58
Figura 6: Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Seguridad	60
Figura 7: Pareto de la categoría calidad de servicios para residentes de la empresa Integro 365 SAC	62
Figura 8: Esquema de objetivos para la propuesta	72
Figura 9: Mapa de procesos	75
Figura 10: Diagrama de Gantt aplicación de la propuesta de mejora	76
Figura 11. Flujo de caja	77
Figura 12. Cronograma Gantt de actividades de capacitación al personal	80
Figura 13. Capacitación al personal	81
Figura 14: Capacitación al personal	82
Figura 15: Cronograma Gantt de actividades de capacitación al personal	85
Figura 16: Check list	86
Figura 17: Check list	86
Figura 18: Check list	87
Figura 19: Check list	87
Figura 20: Check list	88
Figura 21: Check list	88
Figura 22: Check list	89
Figura 23: Check list	89
Figura 24: Check list	90
Figura 25: Check list	90
Figura 26: Check list	91
Figura 27: Cronograma de conserjería	92

Figura 28: Cronograma personal de limpieza turno mañana	93
Figura 29: Cronograma de personal de limpieza turno tarde	95
Figura 30: Personal administrativo	143
Figura 31: Personal de conserjería	144
Figura 32: Personal de limpieza	145
Figura 33: Edificio	146

Resumen

El presente trabajo de investigación se generó debido a la poca satisfacción en los clientes con respecto a la calidad de servicios en el edificio BLUE SPACE ya que existe mucha morosidad por parte de los residentes en el pago de la cuota mensual de mantenimiento, por lo cual no se puede realizar algunos mantenimientos por el poco presupuesto que se tiene para realizarlos. También se tiene que capacitar al personal de la empresa para que puedan tener una mejor atención con todos los residentes ya que es un edificio de 85 departamentos en los cuales hay más de 1 familia en algunos casos, todo ello estaría afectando el crecimiento de la empresa en el caso que se deje de administrar este edificio.

Debido a ello se realizó una investigación en el nivel de diagnóstico, levantando información histórica y sumamente detallada, con entrevistas a diferentes trabajadores de la empresa y encuestas a residentes del edificio. Por lo tanto, la metodología es cuantitativa y cualitativa, tipo de investigación proyectiva, las fuentes de investigación entrevista a 3 personas de la empresa y encuestas a 50 personas residentes del edificio.

El proyecto de investigación “Gestión para mejorar la calidad de servicios de residentes en el edificio de la empresa Integro 365 SAC, Lima 2018” propone usar una plataforma para ingresar las cobranzas y poder todos verificar las personas morosas, también se propone implementar un manual de convivencia del edificio con reglas e indicando que en caso haya alguna persona que demore en pagar la cuota de mantenimiento se le aplicara la mora del 10% del total y por ultimo notificar a cada persona y en caso no pague su deuda colocarla en Infocorp.

Palabras clave: Satisfacción del cliente, calidad de servicios, capacitación, proceso de cobranzas, manual de convivencia.

Abstract

The present research work was generated due to the low satisfaction of the clients regarding the quality of services in the BLUE SPACE building since there is a lot of delinquency on the part of the residents in the payment of the monthly maintenance fee, for which You can not perform some maintenance for the little budget you have to perform them. You also have to train the staff of the company so they can have a better service with all the residents since it is a building of 85 apartments in which there are more than 1 family in some cases, all this would be affecting the growth of the company in the case that this building is no longer managed.

Due to this, an investigation was carried out at the diagnostic level, raising historical and highly detailed information, with interviews to different workers of the company and surveys to residents of the building. Therefore, the methodology is quantitative and qualitative, type of projective research, research sources interview 3 people of the company and surveys of 50 residents of the building. Therefore the research project "Management of improvement of the quality of residents of the building of the company Integro 365 SAC, for the year 2019" proposes to use a platform to enter the collections and to be able to verify all the defaulters, also proposes to implement a manual of coexistence of the building with rules and indicating that in case there is a person who delays in paying the maintenance fee will apply the default of 10% of the total and finally notify each person and if not pay your debt placed in Infocorp .

Keywords: Customer satisfaction, quality of services, training, collection process, coexistence manual.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

1.1.1 Identificación del problema ideal

A nivel mundial la construcción es considerada una de las actividades económicas más demandantes de mano de obra, siendo uno de los sectores que ayuda en el crecimiento de los países y regiones. Brasil es uno de los países con mayor demanda en la construcción de edificios, es por ello, que tienen una ley específica para condominios aprobada por el congreso nacional y varios artículos del código penal brasilero para la administración de los edificios. El Cronista (2018) afirma que en el mundo se anticipa un fuerte crecimiento de la construcción 2018 por el boom de créditos. El presidente de la Cámara Argentina de construcción, Gustav Weiss, reconoce que hay una falta grave por la falta de buenos profesionales en el sector, esto influye en que se tengan más demanda en la contratación de una administración de edificios para una mejor gestión financiera y seguridad de los edificios.

El Perú vive desde fines de la última década del siglo XX un crecimiento de la industria de la construcción, el principal factor por el cual habido un crecimiento se debe a que tenemos un mayor número de población en nuestro país y el crecimiento de la economía, aumento de la inversión privada, bien secundada por la pública.

Según el raking 2017 del tamaño del sector construcción, elaborado por la Federación Interamericana de la Industria de la Construcción (FIIC), el Perú se encuentra en el Puesto Nro. 7 en latinoamericana, en cuanto a bienes y servicios producidos por este sector.

Existe una gran problemática con respecto a la administración de edificios. Debido a que en los últimos años ha existido un fenómeno denominado el boom de la construcción, por ende, se ha incrementado la necesidad de una empresa que gestione de manera adecuada la administración de edificios, teniendo una adecuada gestión de esos inmuebles, además de manejar el aspecto financiero, limpieza de los inmuebles y seguridad del edificio para una mejor convivencia entre los vecinos, no teniéndose que preocupar por el estado de su edificio.

Existe un proyecto llamado Edifica que es una plataforma que sirve para poder hacer uso de la tecnología para poder crear un sistema en el cual se registre los pagos de mantenimiento, que los residentes puedan ver los morosos del edificio, los mantenimientos que se realizan, ingresos y egresos del edificio, documentos, etc.

Por lo anterior, la empresa requiere aplicar estrategias de enfoque para el correcto funcionamiento de cada uno de sus procesos para poder así mejorar la gestión de cobranza y poder realizar los mantenimientos respectivos. Asimismo, se pretende capacitar al personal del edificio para poder cumplir con sus funciones encargadas de una manera correcta.

1.1.2 Formulación del problema

Ante lo presentado en la identificación del problema, se presentó la necesidad de buscar mejoras para la calidad de servicio para la satisfacción de los residentes del edificio.

Por ello, como solución se implementará una propuesta para su mejoría de la cobranza, atención a los requerimientos que le definan con las siguientes preguntas:

¿De qué manera se puede mejorar la calidad de servicio para la satisfacción de los residentes en el edificio de la empresa Integro 365 SAC en la ciudad de Lima, en el periodo 2018?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Proponer una gestión para mejorar la calidad de servicio para la satisfacción de los residentes en el edificio de la empresa Integro 365 SAC, en la ciudad de Lima, en el periodo 2018.

1.2.2 Objetivos específicos

Conceptualizar las herramientas de gestión que se obtengan.

Diagnosticar de qué manera se puede mejorar la calidad de servicio para la satisfacción de los residentes en el edificio de la empresa Integro 365 SAC, en la ciudad de Lima, en el periodo 2018.

Diseñar un sistema de la calidad de servicio para la satisfacción de los residentes en el edificio de la empresa Integro 365 SAC en la ciudad de Lima, en el periodo 2018.

Validar los instrumentos de recolección de información a través de juicios de expertos.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación metodológica

La investigación de este proyecto es holística con un enfoque mixto, ya que se va a dar una propuesta que presenta la investigación como un proceso global. Propicia el desarrollo mental del investigador y teniendo una investigación constante para lograr diferentes tipos de conocimiento. Esta propuesta estará desarrollada a través un análisis cuantitativo y cualitativo aplicado a los residentes del Edificio Blue Space, será realizado a través de cuadros y gráficos.

1.3.2 Justificación práctica

En este proceso de esta investigación se realizó un método de evaluación por medio de encuestas y entrevistas a los residentes del Edificio Blue Space de la empresa Integro 365 SAC. Según la información que se obtenga por medio de las encuestas y entrevistas conllevara a dar una solución para la problemática del problema presentado.

La presente investigación busca mejorar la calidad de servicios de los residentes del edificio, como la gestión de cobranzas, atención a los residentes, capacitación al personal, toma de decisiones con respecto a mejoras del edificio, mejorar la limpieza del edificio.

Esta investigación se permite que otras empresas puedan acceder a un modelo de gestión de calidad de servicios para la mejora de esta, siendo más competitivas en el mercado y obteniendo un mejor posicionamiento como empresa, siendo el claro ejemplo para otras empresas. Mejorando la satisfacción del cliente, capacitando a los trabajadores para realizar correctamente sus funciones con buena atención a los residentes del edificio.

Según la información que se obtenga por medio de las encuestas y entrevistas conllevara a dar una solución para la problemática del problema presentado.

La presente investigación permitió contar con métodos que se puedan calcular la satisfacción del cliente como la calidad de servicio para los residentes del edificio Blue Space. Además, la concordancia entre estos dos conceptos permitió a la empresa tener esfuerzos de una planificación para mejorar su calidad de servicio para generar en los residentes un grado de satisfacción y por ende poder recomendar a sus amistades el tipo de administración que se le brinda a su edificio.

CAPITULO III
MARCO TEORICO

2.1 Marco teórico

2.1.1 Sustento teórico

Teoría de la Administración y Desarrollo de la Gestión de la Calidad

Existen 10 generaciones de la Gestión de la Calidad, se pueden agrupar en 3 enfoques diferentes como el enfoque técnico, enfoque humano y el enfoque estratégico de la Gestión de la Calidad.

El enfoque técnico, tiene que ver con el control de calidad de los servicios o productos para medir el nivel de su productividad. El control de Calidad nació en estados unidos en las primeras décadas del siglo XX bajo un empuje de las necesidades de estandarización e intercambiabilidad creando el modelo de producción.

El enfoque humano, Ishikawa indica que el control de calidad es una disciplina distinta a la Ingeniería. El principal objetivo es convertir a los trabajadores en un eje de proceso de gestión y mejoras de la calidad, teniendo así participación de los trabajadores resolviendo cualquier tipo de problema.

El enfoque estratégico, una empresa debe de prestar atención siempre a la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Los sistemas de Gestión de Calidad de servicio se conciben como una función para definir los comentarios de los clientes y asegurar la satisfacción de sus necesidades y expectativas (Camisón .C, Cruz. S y González .T, 2006).

Teoría de la calidad y sus modelos de medición

La calidad se puede definir como un resultado de los momentos que el cliente ha podido experimentar en el momento de su adquisición del producto o servicio. Sirve de ayuda para conocer más al cliente, en busca de la satisfacción del mismo. Depende de los momentos que ha experimentado el cliente para poder indicar si ha cumplido sus expectativas o no (Duque, 2005).

Los residentes puedan tener experiencias buenas para poder comentar bien de la gestión de la empresa administradora y así recomendarlos con amigos o conocidos.

Teoría de Satisfacción del cliente, calidad y satisfacción

Los consumidores individuales cuentan con diferentes gustos y necesidades ante una compra de un producto o servicio. Las organizaciones con necesidades de lucro tendrán más énfasis en brindar un producto que puede ser un bien o servicio de calidad, que busque la satisfacción del cliente y que estén dispuestos a pagar por ellas. Los clientes tienen diferentes gustos y preferencias, por ello debemos de evaluar e identificar la satisfacción del producto o servicio que han adquirido.

Existen diferentes dimensiones de un servicio que se pueden identificar, no suelen tener la misma importancia, ni prioridad para diferentes tipos de usuarios, la organización y empresa debe de conocer a los clientes para poder saber sus gustos y preferencias y de este modo poder obtener un servicio que pueda satisfacer sus necesidades como consumidores sin tener quejas (Viñas, 2005).

Teoría de la Calidad Total (TQM)

La mayoría de las empresas exitosas en el Perú son las que vienen empleando la calidad total como un nuevo sistema de gestión empresarial para la competitividad de las empresas. La calidad total comprende a cada una de las personas de la organización trabajando en equipo con una adecuada planificación buscando un crecimiento empresarial asegurando la satisfacción de los clientes.

Según Deming la calidad es una “arma estratégica”, explicando cómo las empresas no tienen un proceso planeado para administrar su calidad generando costos altos en los productos. La aplicación del sistema en para toda la organización en su conjunto, en el cual las personas deben de sentirse actores y no espectadores, motivados por las empresas correctamente interrelacionadas (Deming, 1950).

Teoría de Kanban

Según Kanban esta teoría significa tablero visual o sistema de tarjetas, se utiliza cuando en la organización existen problemas que impide realizar las actividades. En este sistema se genera un tablero de tareas que permite que el flujo de trabajo sea más eficiente y tenga menos estrés, el tablero consiste en pendientes, proceso y finalizado. Cada tarea se escribe en un post y luego de ser seleccionada pasa a progreso y la persona se enfoca solo en esta tarea, luego pasa a la columna de finalizado y así realizar otra tarea.

Es necesario estar pendiente de las tareas para evitar que otra persona realice las actividades por cumplir, esto generara un mejor orden y el cumplimiento de todas las actividades, como si fuera un check list de todas las actividades a cumplir y verificar si se cumplieron (Ohno, 1947).

Teoría de Ishikawa

Es recomendable utilizar la espina del pescado (Causa-Efecto) para poder resumir la identificación de un problema de cualquier índole, teniendo siempre causas de diferentes formas.

Algunos orígenes pueden tener correlación con la presentación u origen del problema y otras, con los efectos que este provoca.

El problema que se efectuó debe de ser claro teniendo en cuenta el nombre del problema, fecha de ejecución, área de la empresa donde pertenece el problema y podemos adicionar el nombre del personal que lo detecto.

Teoría estructuralista de la administración

Indica esta teoría que las organizaciones se mueven en base a una estructura la cual puede variar frente al mercado identificando los conflictos organizacionales y la influencia del mercado.

Las organizaciones enfrentan un constante cambio de adaptación, ya que las expectativas de los clientes son cambiantes, los competidores también deciden cambiar por ello se debe de estar en constantes cambios para poder atacar la competencia de otras empresas y salir como ganadores.

Al final de la década de 1950, la teoría de las relaciones humanas entro en una decadencia, la teoría estructuralista tiene el significado de un desdoblamiento de la teoría de la burocracia y aproximación a la teoría de relaciones humanas.

La necesidad de visualizar “organización como unidad social grande y compleja, donde los grupos sociales interactúan”. Dicha teoría se concentra en organizaciones sociales,

el principal representante de la dialéctica es Karl Marx, la estructura es un conjunto que se constituye de partes (Chiavenato, 2006).

Teoría clásica de la organización

Esta teoría se centra exclusivamente en la organización formal. Fayol fue el primer autor en identificar que la administración es un proceso continuo de administración, los colaboradores deben tener en claro las funciones a realizar dentro de la organización para lograr la eficiencia. Para Fayol la administración es un conjunto de procesos por lo que la organización es una de las partes la cual es limitada, refiriéndose a estructura.

Fayol identificó cinco reglas de la administración tales como, planificación, organización, dirección, coordinación y control (Fayol, 1916).

Teoría del control de calidad

Hoy en día los comparadores se fijan mucho en la calidad del producto, por la existencia de una gran cantidad de competidores, es por ello, la calidad es un factor de suma importancia para elegir un producto o servicio, la calidad es uno de los factores para llegar al éxito y poder obtener un crecimiento de la empresa, proviene de la gestión de la empresa, por lo tanto, si es capaz de capacitar a su personal y poder servir de guía para ellos, los productos que se crean serán de la mayor calidad posible.

Se creó un sistema que pretende crear un mayor tipo de calidad en los productos y servicios brindados al cliente, de dicha manera se lograría alcanzar la mayor satisfacción de los clientes.

El control de calidad es una de las estrategias que sirve para asegurar el cuidado y mejora continua en la calidad que se ofrece a los clientes para poder entregar un producto o servicio cumpliendo las expectativas de cada uno de ellos, y de esta manera se pueda fidelizar a los clientes (Feigenbaum, 1944).

Teoría de Maslow

Se aplica fácilmente en el entorno del trabajo, por lo general cuando una persona quiere trabajar, está muy preocupada por el salario que va a tener, la empresa debe de brindar a su trabajador las necesidades correspondientes, cuando un trabajador tenga la accesibilidad a ciertas cosas en el trabajo, estará más cómodo en su área de confort.

El empleado buscara mantener su trabajo si está a gusto en dicha área, orientara sus decisiones a desarrollos que protejan sus intereses.

Las relaciones interpersonales en el trabajo son necesarias y efectivas, si la empresa tiene la cooperación entre trabajadores aumentara el rendimiento y va a generar un buen clima laboral, la comunicación entre trabajadores es muy importantes en toda gestión de la empresa.

El empleado va a desarrollar nuevas motivaciones y buscara el éxito en su trabajo para obtener reconocimientos de logros por parte de sus superiores. Si la empresa reconoce el buen trabajo del empleado aumentara su seguridad dentro de su trabajo, la empresa será consiente que el empleado puede tomar decisiones por si solo sin ayuda de las demás personas y de esta manera confiaran en el trabajador y dará lo mejor de sí con un gran potencial.

La empresa premiara los logros de sus mejores trabajadores como forma de un incentivo por su esfuerzo, motivar al personal de trabajo ayuda en poder realizar mejor sus funciones en el trabajo por el incentivo que obtendrán al término de su tarea (Maslow, 2016).



Figura 1. Pirámide de Maslow. Fuente: Chiavenato (2007).

2.1.2 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Según Ruiz (2015), realizó una investigación titulada *Plan de Negocios para una empresa de Administración de edificios en la ciudad de México*, Universidad de Chile en la Facultad de Ciencias físicas y matemáticas, pone de manifiesto que se tuvo como objetivo general utilizar las tecnologías de Información actuales para poder así brindar un mejor servicio al cliente, con la elaboración de este Plan de Negocios se busca analizar si es una inversión correcta sobre la Administración de Condominios en el estado de México, se debe de estudiar la competencia que se tiene, una ventaja que se tiene es el Boom de las construcciones que se están dando a lo largo de los años.

En la investigación implementando las tecnologías de información en la administración de edificios para tener una mayor ventaja de la competencia y organizarse en equipo.

Según Astudillo (2012), realizó una investigación titulada *Análisis de factibilidad técnica, económica y estratégica para la creación de una empresa administradora de edificios y condominios*, Universidad de Chile de la Facultad de Ciencias físicas y Matemáticas, pone de manifiesto establecer aquellos segmentos en los cuales hay más probabilidades de tener éxitos en el ofrecimiento de estos servicios. Aporta para mi investigación realizando encuestas para analizar los diagnósticos de los servicios de administración brindados al edificio con esto se obtiene también las preferencia de los residentes, existe una gran diversidad en la calidad de servicios online y basados en tecnología que están disponibles, los aspectos primordiales como la seguridad, eficiencia en la administración del edificio, cobranzas de mantenimiento del edificio y limpieza del edificio son los más valorados por parte de los residentes del edificio superando así sus expectativas de la administradora del edificio.

Según Reyes (2014), realizo una investigación titulada *Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente*, universidad Rafael Landívar, Guatemala, de la facultad de Ciencias económicas y empresariales, pone de manifiesto verificar si la calidad de servicio logra aumentar la satisfacción de los clientes. Aporta en mi investigación para tener como prioridad la preferencia de los residentes para lograr satisfacer a los mismos, y poder verificar el nivel de calidad con los servicios brindados, poder evaluar si están contentos con el servicio brindado y reconocer en que aspectos debemos mejorar. Asimismo, sirve para dar una capacitación al personal para mejorar la calidad de servicio, ya que debemos actualizar la información y contar con reglamentos internos de la empresa para cumplir con los protocolos correctos.

Según Maza (2011) realizó una investigación titulada *Calidad en el servicio: El arte de la satisfacción del cliente*, Instituto Politécnico Nacional, de la Facultad de Contabilidad, México, pone de manifiesto mejorar la eficacia y eficiencia en los requerimientos de los clientes, asegurando la mejora continua y trabajo en equipo para obtener una mejor satisfacción de los clientes, recomendando dar capacitación constante al personal de la empresa para mejorar el trato con el cliente y no se tengan quejas y de esta manera se recomienden con los familiares y amigos. Aporta a la investigación en la Implementación de un curso de capacitación para el personal de la empresa para mejorar el trato con los residentes y poder así brindarles ayuda en el caso que necesiten un trabajo de gasfitería, cerradura. Se podrá mejorar la calidad con un personal eficiente en su trabajo y que realice las actividades de una manera correcta sin errores para poder ser recomendados con familiares y amigos y poder así lograr un mejor posicionamiento en el mercado, obteniendo un crecimiento económico.

Antecedentes Nacionales

Según Liza y Siancas (2016) realizó una investigación titulada *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo*, de la Universidad Privada del norte de Trujillo de la facultad de Administración de empresas, plantea estudiar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente ya que es un tema importante para cualquier tipo de negocio y de esto depende el éxito o el fracaso de la empresa.

Dicha investigación es un instrumento para medir el nivel de calidad y satisfacción en los residentes del edificio estudiando la relación entre la calidad y la satisfacción por medio de encuestas y entrevistas con los diferentes tipos de clientes.

Según Montano (2016) realizó una investigación titulada *El proceso de capacitación y su impacto en el desempeño laboral* de la Universidad agraria de la Selva, estudia los principales factores como herramientas del proceso de capacitación que influye en el desempeño laboral. Dicha investigación, tiene dichas herramientas de la capacitación para tener un mejor manejo del personal a cargo y poder desempeñar mejor sus funciones con seguridad.

Según Quispe (2017) realizó una investigación titulada *Sistema de Gestión de Calidad para la mejora del servicio de los talleres*. El principal objetivo es tener productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes con los requisitos legales y reglamentarios aplicables. Para dicha implementación fue necesario utilizar herramientas como el AMFE para abordar oportunidades y eliminar peligros en la empresa, la acreditación en la herramienta de evaluación que se utiliza para poder asegurar la calidad en la enseñanza superior. La muestra está constituida por toda la empresa, 202 clientes fueron encuestados.

Ugaz (2012) realizó una investigación titulada *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejílas*, de la facultad de Ciencias e ingeniería, Universidad Católica del Perú, pone de manifiesto un sistema que permite diferenciarse de las demás empresas, en este caso es el ISO 9001 que establece los requisitos para implementar un buen sistema de gestión de calidad para integrar los procesos de integración y se pueda tener una mejor gestión de calidad en la empresa obteniendo la satisfacción de los clientes.

2.1.3 Marco conceptual

Calidad

Se define como la necesidad de traducir las necesidades de los clientes a futuro con características que sean medibles para poder brindar así una adecuada satisfacción a un precio accesible, para que el cliente pueda adquirir el producto o servicio (Deming, 2007).

Gestión de calidad

Consiste en el conjunto de medios por el cual se alcanza la calidad. La gestión hace mención de los 14 puntos de Deming y los 3 procesos de la trilogía de Juran: Planificación de la calidad, control de calidad y mejora de la calidad (Deming, 1950).

Mejora de calidad

El objetivo de la mejora continua de la calidad debería ser incrementar la capacidad de la organización para satisfacer a sus clientes y aumentar dicha satisfacción a través de la mejora de sus productos y servicios, (Deming, 2007).

Servicios

Son actividades identificables e intangibles, implicando la participación del cliente, siendo un servicio el cual es intangible por lo que no se puede tocar, ni ver, pero si se puede obtener satisfacción del servicio ofrecido (Thompson, 2002).

Empatía

Se refiere a la cualidad de ponerse en el lugar de otra persona compartiendo cualquier tipo de sentimientos. Según la Real Academia Española, se debe de lograr entender los

sentimientos u opiniones de acuerdo a la situación en la que se encuentren otras personas (RAE, 2018).

Fiabilidad

Según la Real Academia Española la fiabilidad es la probabilidad de que un sistema o dispositivo cumpla con un parámetro y funciones durante cierto tiempo con las condiciones determinadas (RAE, 2018).

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta conceptualiza por Drucker, se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los diversos clientes y suministrar un rápido servicio, también se debe de cumplir con los compromisos que se han ofrecido, contar con accesibilidad para los clientes, posibilidad en tener contacto con los clientes y que sea factible poder lograrlo (Drucker, 1990).

Tangible

Dicha palabra hace referencia a lo que puede ser tocado o probado de alguna manera, es decir, todas las cosas concretas, siendo físicas, son tangibles (Pérez, 2008).

Satisfacción del cliente

Es un requisito necesario para ganar un lugar en la mente de los consumidores y, por ende, en el mercado meta. Es por ello, es bueno conocer bien a los clientes y estudiar sus diferentes tipos de necesidades para lograr la satisfacción del cliente.

Tiene 3 tipos de satisfacción:

Insatisfacción

Es una persona que adquiere un producto o servicio y no cumple con sus expectativas.

Satisfacción

Es una persona que adquiere un producto o servicio y está conforme con lo adquirido.

Complacencia: Es un medio para lograr el placer de los clientes. (Thompson, 2006).

La calidad Total

La calidad total se caracteriza por ser un nuevo sistema de gestión empresarial y factor de primer orden para la competitividad en las empresas, está enfocado hacia el cliente, sirve como estrategia para poder alcanzar un mayor número de clientes, ayuda a poder competir con las demás empresas, teniendo un valor agregado, se deben de reunir los requisitos que busca un cliente y superarlos, la calidad inicia en la demanda de los clientes y termina con la satisfacción de los clientes, cada cliente es diferente, es por ello, que se debe de evaluar y analizar a cada uno de ellos (Manene, 2010).

La filosofía de Juran

Medir el costo de tener una calidad pobre: Mejorar en brindar una adecuada calidad de servicio para lograr satisfacer las necesidades de los clientes.

Adecuar el producto para el uso: Contar con un producto o servicio que cumpla con las expectativas del cliente.

Lograr todo tipo de conformidad con especificaciones.

Mejorar cada uno de los proyectos, es decir siempre mejorar la calidad (Juran, 1954).

La Filosofía de Ishikawa

Las principales aportaciones que ha tenido son la configuración actual del Diagrama causa-efecto para realizar un análisis de casualidad. La filosofía consta de 5 puntos, primero la calidad, no utilidades a corto plazo. Orientación al consumidor, El siguiente proceso, el cliente. Respeto a la humanidad, Administración interfuncional para fomentar relaciones en toda organización (Ishikawa, 1939).

Participación de los empleados

Se pretender involucrar a los empleados en el proceso de toma de decisiones, Utilización de técnicas, Investigar técnicas para dar solución a los problemas que se puedan presentar.

Originalidad, no copiar nada de otras empresas para implementarlo en la que se está trabajando, siempre ser innovador en todo lo que se realice.

Creatividad, Tener ideas que puedan ayudar a la empresa, facilidad para crear nuevas cosas (Lefcovich, 2015).

Modelo SERVQUAL: Es un instrumento de investigación multidimensional, diseñado para capturar las expectativas del consumidor y las percepciones de un servicio a lo largo de las cinco dimensiones que se cree que representan la calidad del servicio.

Como medir el servicio: Se analiza lo que los clientes requieren al comprar un producto o servicio, sus preferencias, sus satisfacciones y sus requerimientos (Matsumoto, 2014).

Los Niveles de satisfacción

Luego de realizada la compra, los clientes experimentan tres (03) niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando no cumple las expectativas del cliente.

Satisfacción: Se produce cuando cumple con las expectativas del cliente.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño apreciado excede las expectativas del cliente (kotler, 2006).

La satisfacción del cliente

Se realiza la siguiente definición: La satisfacción del cliente es un estado psicológico resultado de un proceso de compra y de consumo, por ser habitual y no incluir la base de referencia con la que el cliente compara su experiencia de compra y de consumo, controversia entre investigadores.

La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente sostiene que unas dimensiones de los productos o servicios están relacionadas con la satisfacción que presenta el cliente y otras a la insatisfacción del cliente (Philip, 2008).

Características de una empresa orientada a la mejora continua

Se debe de tener un plan para conservar en forma continua un mejoramiento de las operaciones.

Un compromiso para mejorar la calidad.

Plan estratégico para el desempeño de la empresa

Relación perdurable con los clientes en la entrega de los productos.

(Villafaña, 2015).

El Eje del Sistema de Gestión de Calidad tiene 3 tipos:

Definición de una serie de procedimientos documentados.

Documentación de los requisitos de comportamiento en un Manual de calidad.

Cumplimiento de la norma pactada en los procedimientos.

Un sistema de Gestión de calidad es de suma importancia para lograr el éxito organizacional, utilizado como fuente de información.

Cuando un sistema de gestión obtiene una certificación se asume que es un sistema de gestión de calidad, fortaleciendo los vínculos con las partes interesadas del negocio. (Carro, 2008).

Capacitación

Es un conjunto de actividades didácticas para poder ampliar y mejorar los conocimientos del personal. Las capacitaciones permitirán tener un mejor desempeño en los trabajadores para poder trabajar de una manera correcta e idónea adaptándose a los cambios del entorno.

Una empresa que capacita constantemente a su personal, tendrá los errores menos cometidos, jamás se caerá en el atraso y la obsolescencia de los conocimientos de estos.

En la actualidad es muy común que las empresas inviertan en capacitaciones para poder cometer menos errores posibles y puedan conocer más de su entorno laboral. De esta manera

el trabajador se integrará de una manera correcta realizando sus funciones como es debido, siempre una empresa tendrá capacitaciones constantes para los trabajadores y de esta manera puedan estar aptos para cumplir con excelencia sus funciones.

Una empresa debe de invertir en el progreso de los trabajadores, es decir, pueden matricularlos en cursos que sean beneficiosos para el aprendizaje de ellos (Taylor, 2013).

Supervisión Funcional

La supervisión se debe dar en toda empresa para poder tener un control sobre el personal y verificar que cumplan con las actividades designadas, también se encarga de verificar que todos los recursos de la empresa se encuentren coordinados.

Un supervisor de personal ayudara a dar ideas para cumplir el trabajo de una manera más didáctica.

Taylor propugna por la supervisión funcional, la existencia de varios supervisores, cada uno asignado a un área diferente (Taylor, 2013).

Según Fayol (citado en AUTOR, 2018) La administración funcional consiste en dividir el trabajo tenga menos funciones a desempeñar, cada supervisor tendrá que desempeñar diferentes funciones.

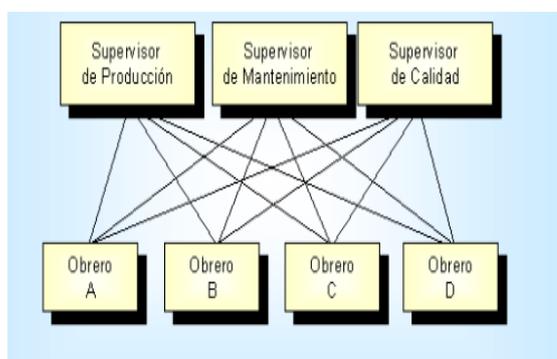


Figura 2. Supervisión funcional de Taylor. Fuente Fátima.

Gestión administrativa

Es la encargada de realizar los balances de ingresos y egresos, para tener una transparencia en el presupuesto, se encarga un administrador de tener un plan de mantenimiento anual, cobranzas y hacer que se cumplan con las reglas establecidas en la empresa (Taylor, 2013).

Dirección motivadora

Hoy en día es muy frecuente que las organizaciones traten a su personal de trabajo como una fuente fundamental de competitividad al considerarse el principal factor humano, sirve de mucho para una empresa para poder obtener mejores resultados en un futuro, aumentando las ganancias de las empresas por medio de los trabajadores.

La organización en una empresa debe de contar con una buena comunicación entre los trabajadores, contar con un excelente clima laboral para poder desempeñar correctamente sus funciones con la mayor tranquilidad dentro de la empresa. La motivación por parte de la empresa asegura la permanencia de los trabajadores (Cueva, 2015).

Diferencia entre eficiencia y eficacia

La eficiencia es necesaria pero no considerablemente suficiente. Debe de existir una eficacia para poder alcanzar los objetivos y resultados en una organización. Un administrador alcanzara las metas de la organización, para poder así obtener calidad en los resultados.

Muchas veces el administrador es eficiente al conseguir los recursos necesarios, pero demora en alcanzar los objetivos esperados, es por ello, que lo ideal es ser eficiente y eficaz para poder obtener la excelencia en lo que se realice (Chiavenato, 1999).

El proceso administrativo

Un administrador obtiene objetivos organizacionales mediante la planificación, organización, dirección y el control de las personas, desde medianos del siglo XX se definió la administración con estas cuatro funciones.

Planeación

La planeación consta de definir lo que a futuro se va a realizar en una organización, se encarga de definir los objetivos para el desempeño organizacional.

Se ocasionan planes establecidos en objetivos y en procedimientos para poder alcanzarlos (Chiavenato, 2007).

Organización

La organización consigue los planes o procedimientos correspondientes para llevar a cabo la planeación, para la empresa poder cumplir con sus planes.

Es el proceso de implicar a las personas en un trabajo para sus objetivos comunes (Chiavenato, 2007).

Dirección

Representa poner en expedición lo planeado y organizado, se encarga de comunicar las tareas a realizar con los diversos miembros de la organización (Chiavenato, 2007).

Control

Se realiza un monitoreo y evaluación del desempeño organizacional para verificar que se ejecuten las tareas de acuerdo a los planeado y dirigido (Chiavenato, 2007).



Figura 3. Proceso administrativo. Fuente: Chiavenato (2007)

Este cuadro explica que el administrador debe de saber planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de las organizaciones y personas. Lo ideal es poder establecer estas cuatro funciones dentro de la empresa (Chiavenato, 2007).

Servicios

Los servicios son actividades identificables, siendo tangibles brindando satisfacción a los clientes en base a necesidades que buscan. Dichos servicios apoyan en la realización de una venta. Un buen servicio tiene que contar con optimas condiciones de calidad para ser ofrecido al público (Stanton W, 2004).

Gestión

La palabra gestión proviene de “gestus” significando actitud, gesto, movimiento del cuerpo. Sin embargo “gestus” viene de la palabra “gerere” que posee diversos significados tales como: Llevar adelante algo, ejecutar, conducir un grupo. Es por ello, que este concepto es muy utilizado en diversas tareas empresarial que se llevan a cabo dentro de una organización (Ramirez, 2005).

CAPITULO III

METODO

3.1 Sintagma

Una de las claves de la investigación holística está en centrarse en los objetivos como logros de un proceso continuo.

Al darse cuenta de los objetivos, las disputas entre varios paradigmas desaparecen por el uso de determinados métodos, dejan de ser criterios suficientes para caracterizar los tipos de investigación.

El pensamiento holístico existe hace muchos años, la investigación holística tiene que ver con la comprensión del investigador hacia su realidad para identificar el conocimiento. (Hurtado 2000).

3.2 Enfoque

El trabajo que se realizó es holístico en el cual se describen diferentes técnicas de análisis y se amplían criterios para conveniencia, el proceso es dinámico en el cual se consideran enfoques cuantitativos y cualitativos para un mejor conocimiento de la investigación que se va a realizar. Es por ello es un enfoque mixto (Hurtado, 2000).

3.3 Tipo, nivel y método

El tipo de investigación es proyectiva ya que se realizaron estrategias y propuestas para resolver los problemas mencionados (Hurtado, 2000). Por ello que la investigación está asociada a brindar propuestas para una solución en un oportuno tiempo.

El tipo de estudio, según la finalidad es básica sustantiva porque se resuelven problemas prácticos.

Nivel

Se refiere a un proceso de aprendizaje que tenga que ver con el estudio a realizar, siendo fácil de entender y comprender.

El nivel es comprensivo, puede ser inteligente, crítica y creadora, los tres niveles se alcanzan de forma simultánea actuando entre sí (Romeu, 1999).

Método

Deductivo: Este método permite la formulación de la hipótesis, investigación y demostraciones, se realiza en la revisión de la lectura y la presentación de un informe final (Ander, 1997).

Inductivo: Se refiere al razonamiento que parte de casos particulares elevándose a conocimientos generales.

En esta investigación se usa cuando se analizan y procesan los datos que son obtenidos de los cuestionarios que fueron aplicados y el análisis e interpretación de la adecuada información (Sampieri, 2006).

3.4 Categorías y subcategorías apriorísticas

Tabla 1

Matriz de la categorización Calidad de servicio

Sub Categoría	Indicadores
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción - Insatisfacción - Complacencia
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión administrativa - Control de calidad - Herramientas de gestión
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión - Capacitación
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación del personal - Mantenimiento de equipos
Categoría Solución	
Gestión de Mejora	
Categorías emergentes	
Procesos	

Fuente: *Elaboración propia.*

3.5 Población, muestra y unidades informantes

Cuantitativo

Población

Es el conjunto de elementos para analizar el acontecimiento, interviniendo, los juicios de inclusión. (Hurtado, 2000).

La población es de 85 residentes del edificio Blue Space en Magdalena del Mar.

Muestra

Se refiere a la población que es seleccionada para el estudio por medio de una recopilación de datos y antecedentes para poder determinar y limitarse en la exactitud (Hernandez, 2010)

La muestra que se realizará será por medio de encuestas a 50 personas del Edificio Blue Space.

La muestra determina la problemática de la investigación ya que genera datos para identificar los errores y poder brindar confianza al investigador.

Unidad informante

Son 50 residentes del edificio Blue Space de la empresa Integro 365 SAC, prestadora de servicios de administración de edificios, son personas que reciben el servicio de administración del edificio para diversas gestiones.

3.6 Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos

Cuestionario

La encuesta sirve como herramienta para la recopilación de datos siendo procesos y acciones para obtener respuestas ante una interrogante, se aplicó a 50 residentes del edificio Blue Space con el objetivo de conocerla satisfacción de cada residente con respecto a la calidad de servicio.

El cuestionario contiene la información de los residentes para la presente investigación.

Las técnicas de recopilación de datos son procesos y acciones que puede generar al investigador conseguir encuestas urinario para poder obtener respuestas a una interrogante de la investigación (Hurtado, 2000).

La encuesta es empleada en el campo, por medio de la recopilación de datos de los residentes del edificio y una breve entrevista, se usan para identificar la perspectiva de los residentes con respecto a la calidad del servicio.

Para la actual investigación se usó un cuestionario, siendo una serie de preguntas que se plantearon para recolectar los datos exactos para lograr obtener objetivos en la investigación.

Ficha técnica de instrumento 1

Nombre del Instrumento:	Encuesta sobre la calidad de servicio
Objetivo:	Proponer una gestión de mejora de la calidad de servicio en los residentes del edificio de la empresa Integro 365 SAC.
Año:	2018
Institución:	Universidad Norbert Wiener
Lugar:	Lima – Perú
Duración de la aplicación:	10 minutos
Descripción del instrumento:	14 preguntas
Validez:	Aceptable por juicio de expertos

Entrevista

Se realizó mediante una entrevista guiada a los residentes del edificio Blue Space, las mismas que fueron analizadas por el programa ATLAS TI.8

Cuando los investigadores preguntan, obtienen respuestas objetivas y por medio de ello también opiniones para mejoras, sensaciones de la información que están brindando (Murillo, 2002).

Ficha técnica de instrumento 2

Nombre del Instrumento:	Entrevista sobre la calidad de servicio
Objetivo:	Proponer una gestión para mejorar la calidad de servicio en los residentes del edificio de la empresa Integro 365 SAC.
Año:	2018
Institución:	Universidad Norbert Wiener
Lugar:	Lima – Perú
Duración de la aplicación:	20 minutos
Descripción del instrumento:	9 preguntas
Validez:	Aceptable por juicio de expertos

Tabla 2

Validación de expertos del instrumento cuantitativo

Nro.	Nombre del experto	Cargo/Ocupación	Grado	Criterio de evaluación
1	Segundo Waldemar Ríos Ríos	Docente	Doctor	Aplicable
2	José Antonio Picoaga Linares	Docente	Doctor	Aplicable
3	Ernesto Arce Guevara	Docente	Doctor	Aplicable

Nota: Ver fichas de validez del instrumento (Anexos).

3.7 Procedimiento para recopilar datos

Se elaboró una encuesta dirigida a los 50 residentes del Edificio, que fueron analizados mediante el programa Excel, de esta manera, se analizó la calidad de servicios hacia los

residentes del edificio. Asimismo, se realizaron las preguntas para la entrevista a 3 personas de la empresa Integro 365 SAC.

Datos cuantitativos

Se realizó la encuesta a 50 residentes del edificio de Magdalena del Mar en un aproximado de 10 minutos.

Los datos obtenidos se introdujeron en excel para poder obtener los resultados.

Datos cualitativos

Se realizó la entrevista a 3 colaboradores de la empresa Integro 365 SAC, Gerente general, Supervisor de personal y Jefe de RR.HH, con un total de 9 preguntas.

Los resultados se vaciaron al programa Atlas ti 8, para poder obtener las conclusiones correspondientes por sub categorías de los 3 entrevistados.

3.8 Análisis de datos

En el informe de los datos se comprueba la confiabilidad del instrumento cualitativo. Posteriormente, se realizó una triangulación y categorización de los datos obtenidos en la fase del diagnóstico.

Se revisaron las categorías y sub categorías conceptualizadas en la investigación, luego de ello se procedió a desarrollar una interpretación de los posibles resultados que se obtuvieron para la investigación. Se determinaron conclusiones para elaborar una segunda triangulación entre los datos cualitativos para obtener una síntesis. Finalmente se realizó una tercera triangulación en el proceso de discusión de resultados por lo que se añadieron comentarios según los resultados obtenidos.

CAPITULO IV

EMPRESA

4.1 Descripción de la empresa

INTEGRO 365 SAC

Es una administradora de edificios y condominios y través de una gestión integral, maximizando su valor. Cuentan con un software que permite tener información completa de su propiedad en cualquier momento y lugar. Cuenta con un personal calificado como administradores de edificios, ingenieros de sistema, conserjería, personal de limpieza y jefe de operaciones.

Integro 365 SAC facilita la gestión de los condominios mientras los residentes tienen una tranquilidad, ya que la administración se encarga de todo brindando un servicio excepcional con personas capacitadas para diferentes gestiones.

Los residentes de los edificios ya no tendrán que preocuparse por las diversas gestiones mencionadas, porque la administración se encargara de ello, los mantenimientos serán programados mensualmente según un plan de mantenimiento. Se cuenta con conserjes calificados y evaluados por el área de RR. HH, el personal de limpieza para edificios recibe constantes capacitaciones por parte del jefe de operaciones.

Misión

Ser la mejor empresa administradora de edificios con un personal calificado que siempre este en constantes capacitaciones.

Visión

Obtener un posicionamiento de mercado en los próximos años para lograr así un mayor número de clientes.

4.2 Marco legal de la empresa

Marco Legal de la Empresa Integro 365 SAC

Integro 365 SAC, registrado en SUNAT con Nro. De RUC 20601887674, empresa constituida legalmente, registrada como sociedad anónima cerrada, fue constituida en el año 2016, se ubica en Calle José Toribio 327 Miraflores, siendo su ubicación principal, como representante al Sr. Renzo Vidal Solorzano.

4.3 Proyectos actuales

Contamos como proyectos, administrar clubes en Lima e incursionar como administradora de edificios a nivel nacional para tener un crecimiento como empresa, para ello deseamos posicionarnos en Lima para poder ingresar a otros mercados en el Perú.

Tenemos ventajas competitivas e innovaciones como administradora de edificios a costos bajos que se ajusten a las necesidades de nuestros clientes.

El objetivo principal de Integro 365 SAC es poner expandirse para poder lograr sus objetivos a nivel nacional, obteniendo un crecimiento de inversión en el sector de administración de edificios. Asimismo, se pretende poder administrar concesionarios y universidades.

4.4 Perspectiva empresarial

Dentro de los planes de expansión financiera prevalece la cultura de toda la empresa de servicios, para la mejora continua. Nuestro mayor compromiso es liderar en el posicionamiento de administradora de edificios, brindado un servicio de calidad a cada uno

de nuestros clientes, cumpliendo con todos los requerimientos que se nos requiera y resolviendo cualquier tipo de inconveniente que se presente a lo largo del tiempo.

Asimismo, se tiene en mente poder brindar cursos gratuitos a nuestros conserjes y personal de limpieza para que puedan aprender de gasfitería, cerraduras, etc y de esta manera contribuir cuando exista algún problema en el edificio.

Integro 365, pretende servir de ayuda en la gestión administrativa de los edificios, teniendo siempre capacitaciones constantes para el personal que trabaja con nosotros, pretendemos contar con más edificios para la administración de ellos, son profesionales las personas que trabajan con Integro 365 y siempre brindan soluciones ante cualquier inconveniente del edificio.

CAPITULO V
TRABAJO EN CAMPO

5.1 Resultados cuantitativos

En la presente investigación tenemos como principal categoría problema la calidad de servicio de los residentes del edificio Blue Space, las cuales están divididas en sub categorías, satisfacción, insatisfacción y complacencia, para poder obtener residentes fidelizados por el servicio de la empresa Integro 365 SAC.

Permitiendo tener a través de las encuestas dirigidas a los residentes del edificio Blue Space información que nos permite enfoques cuantitativos de 50 residentes, que se permita realizar tablas y gráficos para poder tener un diagnóstico del problema.

Los resultados cuantitativos del presente estudio, se pueden apreciar en el siguiente cuadro:

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Fiabilidad.

Ítem	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Considera usted que el servicio cumple sus expectativas	0	0.00%	3	6.00%	13	26.00%	18	36.00%	16	32.00%
2. Cree Ud. que el pago de mantenimiento es un costo alto	6	12.00%	1	2.00%	10	20.00%	8	16.00%	15	30.00%
3. Cree usted que el personal de limpieza está calificado para realizar sus funciones	0	0.00%	4	8.00%	1	2.00%	16	32.00%	24	48.00%
4. Considera usted que se cumplen con los mantenimientos del edificio	0	0.00%	2	4.00%	9	18.00%	9	18.00%	30	60.00%
5. Cree usted que el personal de conserjería está capacitado para brindarles una seguridad a los residentes	0	0.00%	0	0.00%	7	14.00%	13	26.00%	30	60.00%

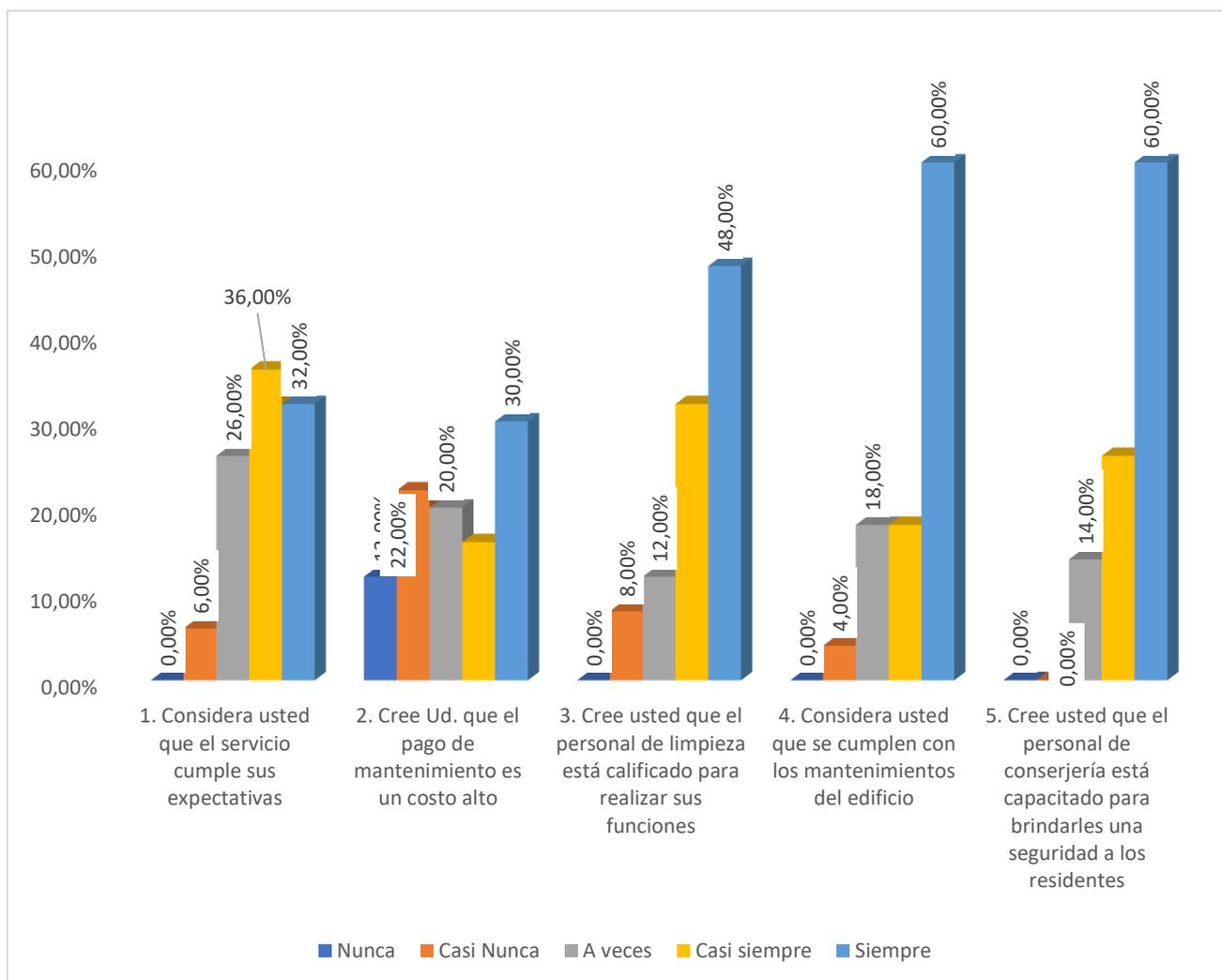


Figura 4. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Fiabilidad.

En la tabla 3 y figura 4 se observa una gran predominancia del valor *siempre* en las preguntas 4 y 5. En una segunda instancia predomina la escala *Casi siempre* en la pregunta 1.

Esta información permite determinar que el servicio no cumple a un 100% con las expectativas de los residentes del edificio al igual que los mantenimientos en el edificio, siendo de mayor importancia.

Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Capacidad de respuesta.

Ítem	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6-El personal de la empresa cuenta con un protocolo a seguir	0	0,00%	3	6,00%	9	18,00%	20	40,00%	8	36,00%
7. Cuentan con un buen supervisor del personal de la empresa	0	0,00%	2	4,00%	0	0,00%	8	16,00%	0	0,00%
8.Las consultas del sistema le ofrecen lo que ud. Requiere	5	10,00%	5	10,00%	1	2,00%	13	26,00%	1	2,00%
9. Se siente seguro (a) con el servicio brindado	0	0,00%	0	0,00%	9	18,00%	11	22,00%	0	0,00%

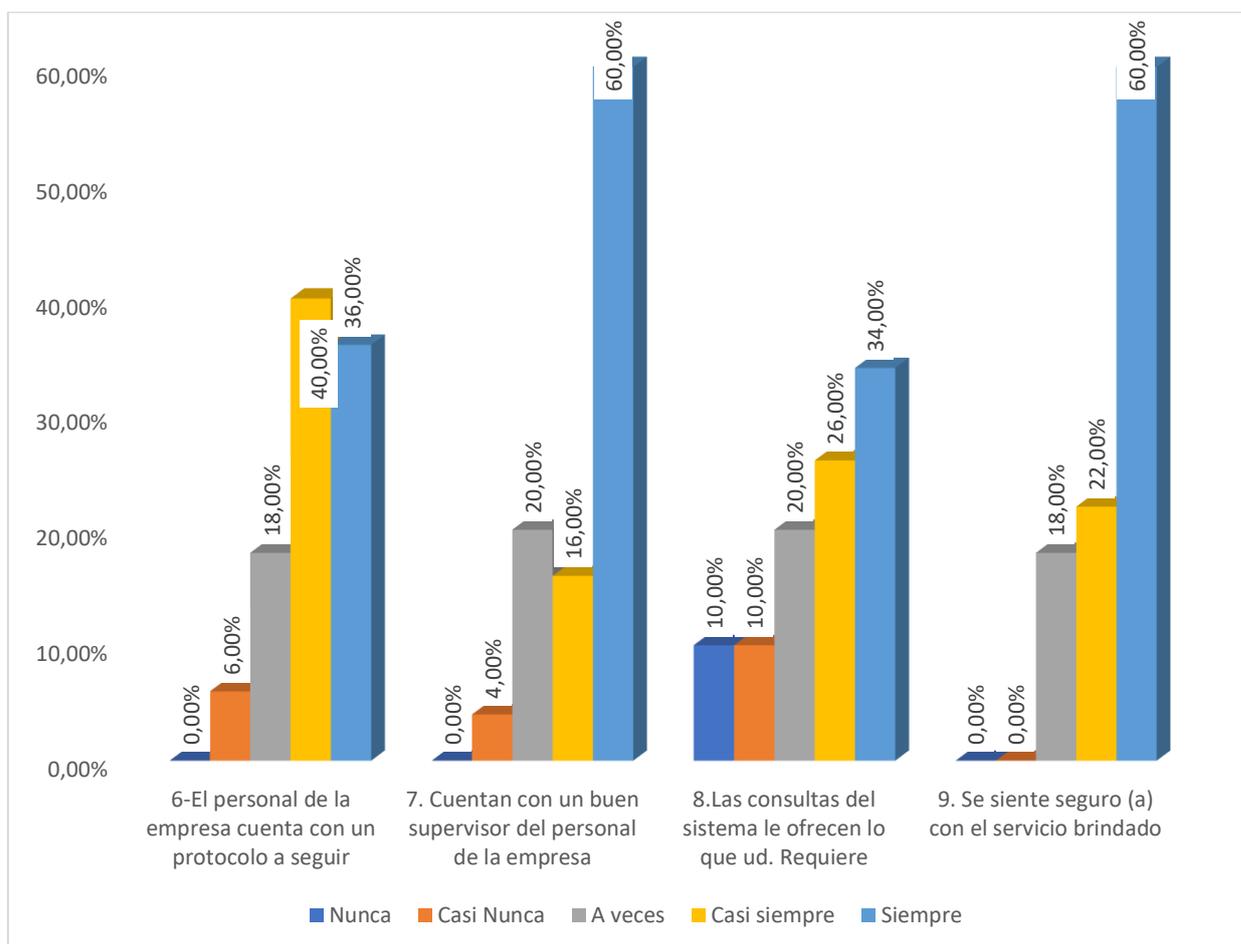


Figura 5. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Capacidad de respuesta.

En la tabla 4 y figura 5 se observa una gran predominancia del valor *Siempre* en las preguntas 7 y 9. En una segunda instancia predomina la escala *Casi siempre* en la pregunta 6.

Esta información permite determinar que la empresa cuenta con un protocolo a seguir teniendo una supervisión del personal y de dicha manera se puedan sentir seguros con el servicio que se les está brindando a cada uno de los residentes de la mejor manera posible.

Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Seguridad.

Ítem	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%
10. La administradora del edificio resuelve las dudas y /o requerimientos que usted tiene	0	0.00 %	0	0.00 %	1	24.00 %	28	56.00%	10	20.00 %
11. Ve usted si la administradora del edificio realiza la supervisión de áreas comunes	0	0.00 %	0	0.00 %	1	20.00 %	30	60.00%	10	20.00 %
12. Sus vecinos hacen ruidos molestos en un horario imprudente	0	0.00 %	0	0.00 %	1	20.00 %	9	18.00%	31	62.00 %
13. Se siente seguro (a) con el servicio brindado	0	0.00 %	0	0.00 %	1	24.00 %	18	36.00%	20	40.00 %

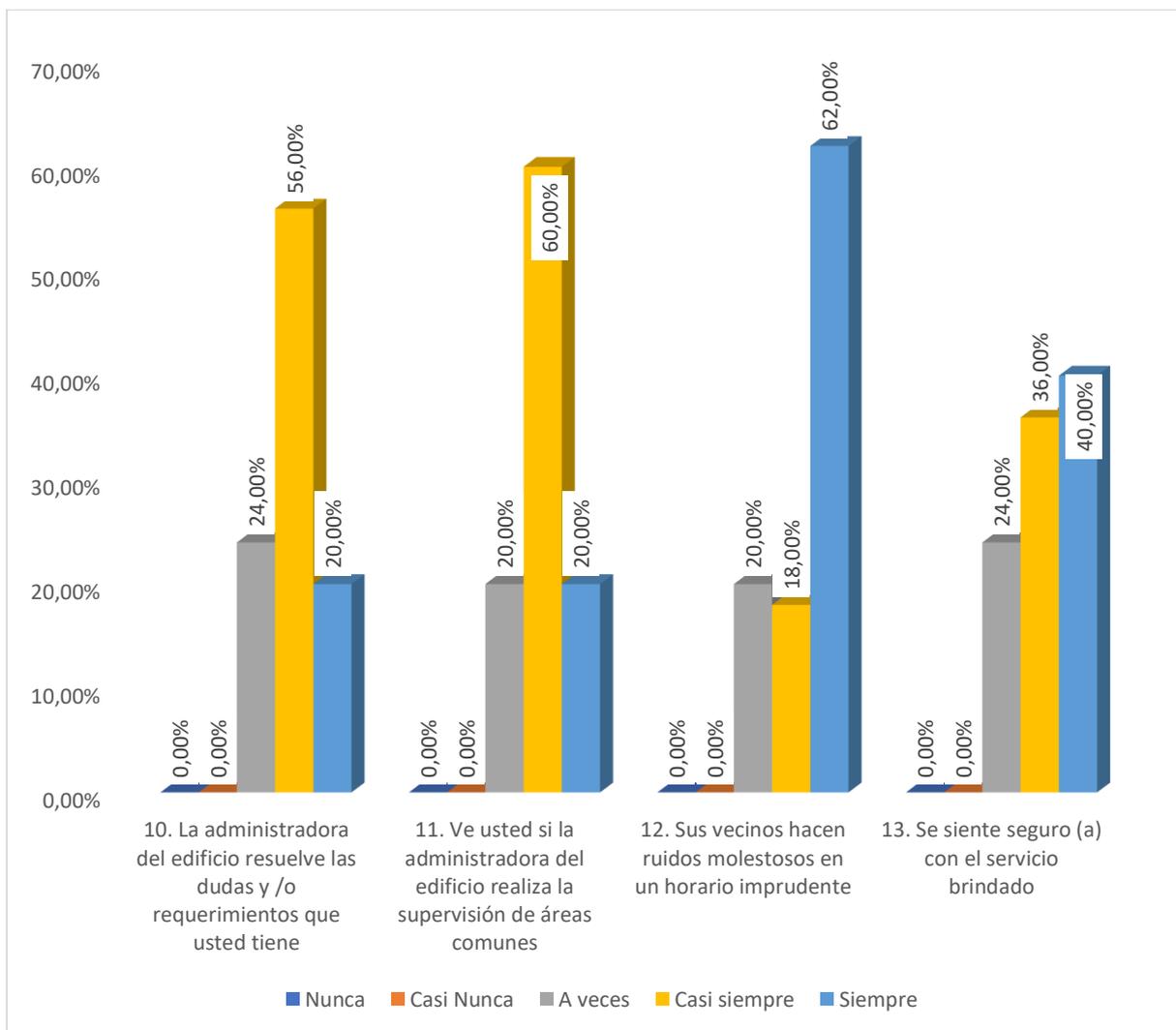


Figura 6. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría seguridad

En la tabla 5 y figura 6 se observa una gran predominancia del valor *Siempre* en la pregunta

12. En una segunda instancia predomina la escala *Casi siempre* en la pregunta 11.

Esta información permite determinar que los vecinos del edificio Blue Space están pendientes si la administradora del edificio realizar supervisión del personal en las áreas comunes para poder verificar que realizan su trabajo correctamente.

Tabla 6

Pareto de la categoría Calidad de servicio para los residentes de la empresa Integro 365 SAC.

Item	Problema	%	Sumatoria	20 %
2. Cree Ud. que el pago de mantenimiento es un costo alto	28	11.9%	11.91	20%
16. Considera usted que el personal de limpieza se encuentra correctamente uniformado	28	11.9%	23.83	20%
15. Considera usted que el edificio siempre esta en óptimas condiciones de limpieza	24	10.2%	34.04	20%
14. El edificio tiene un adecuado mantenimiento por parte de la gestión administrativa	21	8.94%	42.98	20%
8.Las consultas del sistema le ofrecen lo que ud. Requiere	20	8.51%	51.49	20%
1. Considera usted que el servicio cumple sus expectativas	16	6.81%	58.30	20%
6-El personal de la empresa cuenta con un protocolo a seguir	12	5.11%	63.40	20%
7. Cuentan con un buen supervisor del personal de la empresa	12	5.11%	68.51	20%
10. La administradora del edificio resuelve las dudas y /o requerimientos que usted tiene	12	5.11%	73.62	20%
13. Se siente seguro (a) con el servicio brindado	12	5.11%	78.72	20%
4. Considera usted que se cumplen con los mantenimientos del edificio	11	4.26%	82.98	20%
3. Cree usted que el personal de limpieza está calificado para realizar sus funciones	10	4.26%	87.23	20%
11. Ve usted si la administradora del edificio realiza la supervisión de áreas comunes	10	4.26%	91.49	20%
12. Sus vecinos hacen ruidos molestos en un horario imprudente	10	3.83%	95.32	20%
9. Se siente seguro (a) con el servicio brindado	9	2.98%	98.30	12%
5. Cree usted que el personal de conserjería está capacitado para brindarles una seguridad a los residentes	7	0.00%	98.30	22%

Fuente: *Elaboración propia*

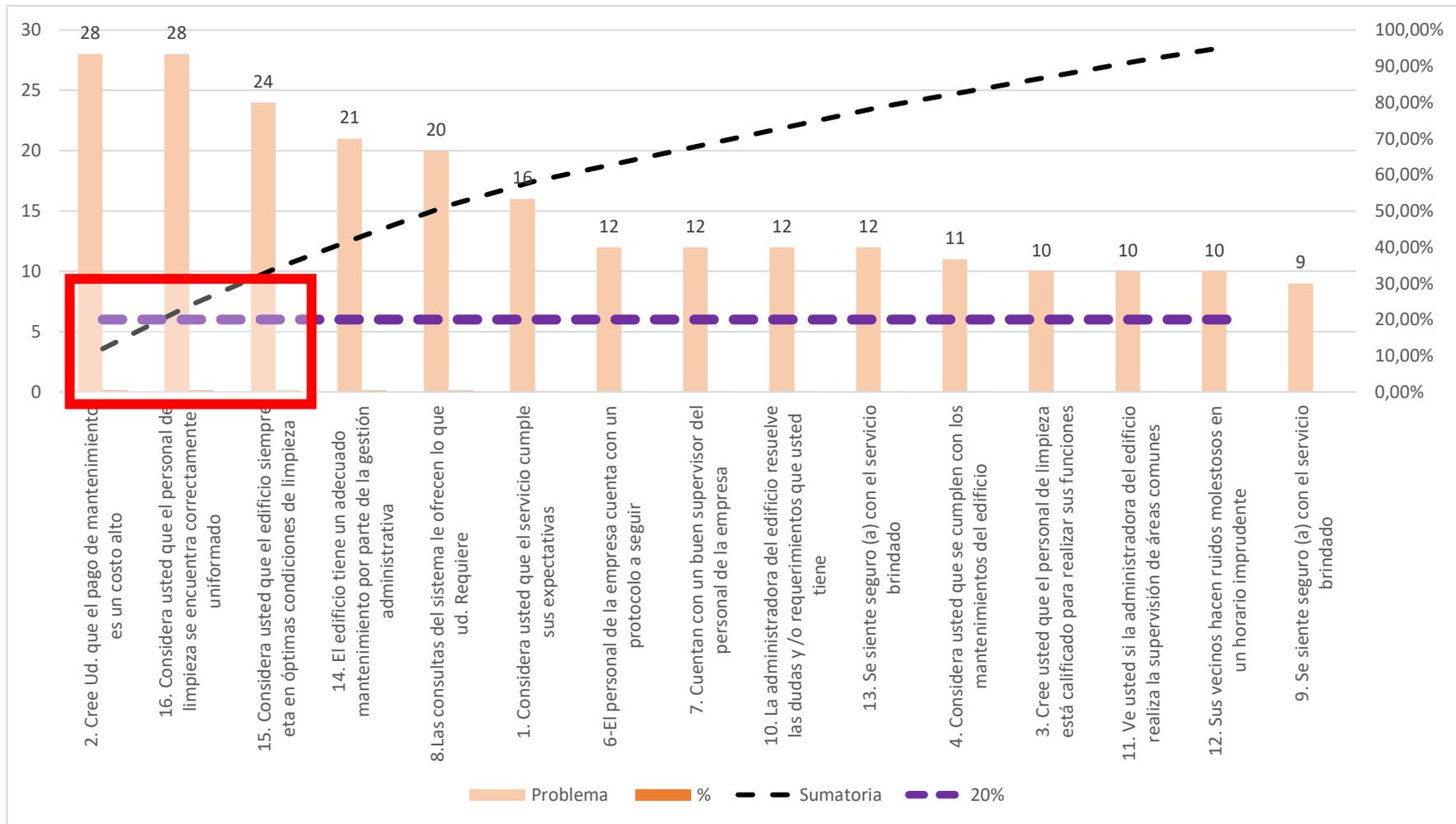


Figura 7. Pareto de la categoría calidad de servicios para residentes de la empresa Integro 365 SAC

En el análisis del Pareto, se determinó a través la tabla 3 y figura 4 que la pregunta 2. *Cree usted que el pago del mantenimiento es un costo alto*, perteneciente a la sub categoría Fiabilidad, es una de los puntos críticos más resaltantes. Esto refleja que el principal problema se debe al pago del mantenimiento, porque se cuenta con mucho personal en la administración del edificio, pudiendo hacer una reducción para poder realizar un pago menor al actual.

La poca experiencia de algunos conserjes también es un tema de inseguridad, ya que muchas veces dejan subir al delivery sin previo aviso. El siguiente punto crítico es la pregunta 16, *considera usted que el personal se encuentra correctamente uniformado*, perteneciente a la sub categoría Elementos tangibles, involucra que el personal tenga su camisa, pantalón y casaca de la empresa administradora, muchas veces nos han comentado que los conserjes no tienen la casaca puesta y en reemplazo se han colocado una capucha o chaleco, esto genera la molestia entre los residentes.

Asimismo, el personal de limpieza al momento de realizar sus funciones se ensucian el uniforme y no llevan otro uniforme para poder cambiarse y esta con una adecuada presentación. Finalmente, el último aspecto crítico se refleja en la pregunta 15 *Considera usted que el edificio siempre está en óptimas condiciones de limpieza*. De la sub categoría Elementos tangibles; siendo un problema el no limpiar correctamente los pisos y muchas veces encontrar papeles en los pisos o sótanos, generando una incomodidad en los residentes ya que pagan por un buen servicio más aun tratándose de la limpieza del edificio.

5.2 Análisis cualitativo

Subcategoría información (Fiabilidad)

Según el análisis cualitativo de la entrevista al personal (3) de la empresa Integro 365 SAC, podemos observar en el cuadro que la sub categoría de Fiabilidad tiene como indicadores a la satisfacción, por ejemplo hay residentes que felicitan a la administración por la gestión en algunos temas, como que tengan el logo de la empresa en su uniforme, mencionar en las reuniones que están contentos con el personal del trabajo pero que algunos conserjes falta que mejoren ya que son nuevos y por ende no tienen la misma experiencia que los otros. Sería recomendable explicar en alguna de las reuniones el uso de la plataforma para que no haya dudas en los residentes para poder ingresar y verificar si están al día en sus pagos, separar el área de parrilla, comentar algunas sugerencias.

Con este indicador podremos saber cuan confiable es la administración en el edificio y cuanto se tiene que mejorar, indica respecto a la seguridad que brindan los trabajadores de la empresa.

Subcategoría información (Capacidad de respuesta)

Según el análisis cualitativo de la entrevista, la sub categoría de capacidad de respuesta tiene que ver con las herramientas de gestión con respecto a la gestión que se tiene con diversos temas que se tiene que colocar la numeración en el edificio, temas legales con la Constructora, etc, esos temas son muy importantes en lo cual la administración tiene que ver y lo realiza con el mejor profesionalismo, contar con un control de calidad cuando se trata de los mantenimientos, tener la supervisión de la administración del edificio.

El tiempo para responder un requerimiento no debe de esperar demasiado tiempo, se debe de atender siempre la solicitud rápido para que puedan ver el tipo de gestión que se está ejerciendo.

Subcategoría información (Seguridad)

Según el análisis cualitativo de la entrevista, la sub categoría de seguridad tiene que ver mucho con la que brindan los trabajadores de conserjería, no pueden dejar subir a una persona que trae delivery al edificio sin avisar ya que puede ocurrir un robo. Asimismo, contar con una seguridad en que el servicio brindado es el correcto y que al momento de ingresar una persona siempre sea identificada.

El personal debe de contar con capacitaciones constantes en el momento de la atención a los residentes del edificio, debe de siempre estar atentos ante cualquier intento de robo al edificio y brindar la mayor seguridad a los residentes, estando capacitados en cualquier tipo de incendio, sismo, etc.

Subcategoría información (Elemento tangibles)

Según el análisis cualitativo de la entrevista, la sub categoría de elementos tangibles, uno de los temas muy importantes es coordinar con la constructora el tema de grietas y desperfectos en el edificio, cuentan con un supervisor del personal de trabajo para consultar cualquier inquietud, sugerir, pedir permisos y siempre verificar el supervisor que cumplan con su trabajo correctamente.

Subcategoría información (Emergente)

Según el análisis cualitativo de la entrevista, la sub categoría de emergente, uno de los temas más importantes es poder tener carácter cuando no cumplen con el manual de convivencia del edificio, se tiene que tener una mayor presión con la junta directiva para poder solucionar algunos temas tales como que el edificio necesita algunas mejoras de mantenimiento y por la decisión que aún no toman no se realizan, el problema de que siempre falla el ascensor.

También es relevante la capacitación al personal de la empresa para que siempre brinde una adecuada atención a los residentes del edificio y puedan obtener una satisfacción única y relevante.

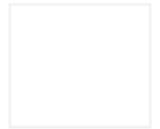
5.3 Diagnóstico final

En las empresas que brindan el servicio de administración de edificios, se pretende ofrecer un servicio excepcional cumpliendo las expectativas de los clientes, pudiendo resolver los diversos tipos de problemas.

Cuando se realizó la presente investigación para conocer la calidad de servicio de los residentes del edificio Blue Space, se obtuvo como resultado que se debe de capacitar al personal para brindar una atención personalizada con los residentes, sabiendo sobre temas de primeros auxilios, gasfitería, albañilería, entre otros. Se debe de contar con un supervisor de personal que vaya constantemente al edificio para revisar todo equipo que sea parte de las edificaciones, brindar capacitaciones al personal y poder escuchar sus sugerencias de los residentes del edificio.

Asimismo, se propuso la mejora de gestión para implementar herramientas necesarias para mejoras, por ejemplo, implementación de protocolos, check list, cronogramas y poder verificar que se cumplan correctamente y se note el cambio como la limpieza en el edificio, tardanzas, uniforme del personal, entre otras ocurrencias.

Se requiere de charlas informativas como medidas de seguridad ante cualquier tipo de emergencia en el edificio, desde el uso de un extintor hasta como saber ante un posible incendio, es por ello, se requiere capacitar a los residentes del edificio con el personal de la empresa.



CAPÍTULO V
PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN
“GESTION DE MEJORA DE CALIDAD DE SERVICIO DEL
EDIFICIO DE LA EMPRESA INTEGRO 365 SAC”

6.1 Fundamentos de la propuesta (aplicación de la teoría)

Hoy en día si una empresa no percibe ingresos tiende a fracasar con el paso de los años, es igual en el caso de administrar un edificio, la idea central es poder tener mayores ingresos que egresos por medio de la cobranza del mantenimiento mensual, en el caso que un residente no esté al día en sus pagos, esto estaría afectando al edificio ya que con dicha recaudación se realizan los mantenimientos preventivos y correctivos de un edificio.

Es de suma importancia que los residentes se sientan contentos con el personal que está trabajando en el edificio con el fin de alcanzar la satisfacción de cada cliente y no existan quejas sobre el servicio brindado, para ello, cada personal debe de estar apto para el puesto que está asumiendo, con responsabilidad, puntualidad y respeto.

En el tiempo, las teorías de investigación explican estos puntos dando a conocer mejores soluciones para este tipo de problemas, la teoría de la calidad de satisfacción del cliente, Viñas (2005) aporta como identificar si los clientes están contentos con el servicio brindado y que estaría faltando en el caso que no lo obtenga por completo, es muy importante que el personal de la empresa reciba constantes capacitaciones para cumplir sus funciones correctamente y pueda así ayudar a sus demás compañeros aportando los conocimientos adquiridos.

Asimismo, para Camisón (2006) Teoría de la Administración y Desarrollo de la Gestión de la Calidad, aporta para poder realizar una adecuada gestión administrativa, sirve para poder organizar y planificar la empresa. Toda empresa debe de tener una adecuada gestión para mejora y crecimiento de la empresa, todos los trabajadores deben de acoplarse al cambio que se da en la empresa para estar bien formados y cumplir con éxito cada una de sus funciones.

Todos deben de optar por un mismo objetivo realizando correctamente cada uno de sus funciones. Esta teoría nos ayuda a entender la importancia de la gestión administrativa en las empresas para poder satisfacer a cada uno de los clientes y tener así una recomendación por parte de ellos.

Por lo anterior se encontraron deficiencias en la presente investigación por parte de la capacitación en el personal al momento de brindar la atención al cliente y estando correctamente uniformados. Esta investigación ha detectado las fallas, en lo cual la propuesta a implementar mejorara la gestión de calidad de servicio para residentes del edificio.

6.2 Problemas

La empresa INTEGRO 365 SAC, posee un grave problema en la calidad de servicio, descrito en la problemática antes expuesta de lo cual evidenciamos los siguientes problemas.

Problemas cuantitativos:

Calidad de servicio

Se presenta demora en la atención a los residentes del edificio por parte de los conserjes y personal de limpieza, los residentes se quejan porque muchas veces encuentran al personal de conserjería dormidos, el edificio sucio y la atención a los residentes es deficiente con los términos que utilizan.

Problemas cualitativos.**Falta de capacitación en el personal de conserjería y limpieza**

Se debe de contar con capacitaciones constantes al personal de conserjería y limpieza para poder tener una mejor realización de sus funciones diarias, brindando un mejor servicio de calidad a los residentes del edificio Blue Space.

Residentes solicitan la supervisión de un personal

Se debe de contar con un supervisor de personal para los conserjes y el personal de limpieza para poder verificar si están realizando sus funciones correctamente y poder liderar y dirigir en el caso de algún tipo de problema.

6.3 Elección de la alternativa de solución

Se analizaron 3 alternativas de solución:

1. Según los problemas que se detectaron en la investigación, los residentes no están contentos con el pago alto del servicio de administración del edificio, se consideró realizar charlas informativas ante cualquier emergencia en el edificio demostrando que los ingresos son correctamente utilizados para mejoría del edificio.
2. Existe un personal que muchas veces no llegan correctamente uniformados, no saben qué hacer en caso de que el ascensor se detenga con una persona atrapada, usar un extintor en otras funciones primordiales, es por ello que se debe de brindar un buen servicio a cada uno de los residentes y una de las propuestas es que se brinde una buena capacitación al personal lo cual ayude en su formación profesional.

3. Existen residentes que presentan quejas de la limpieza del edificio indicando que están algunos pisos sucios y con un olor desagradable, los sótanos están sucios con papeles y manchas en las paredes, es por ello, se considera realizar Herramientas Manuales, implementar Check List para el personal del edificio en el cual indique el horario y las funciones realizadas en su jornada diaria. Asimismo, se solicita contar con un supervisor de personal que pueda verificar que se realicen correctamente las funciones.

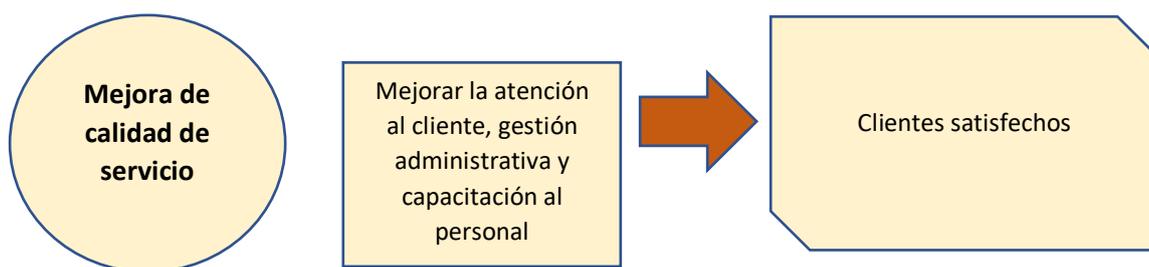


Figura 8. Esquema de objetivos para la propuesta. Fuente. Elaboración propia.

6.4 Objetivos de la propuesta

1. Charlas informativas de seguridad en el edificio

Se propone realizar charlas informativas para los residentes del edificio y trabajadores de la empresa, tales como, primeros auxilios, uso de extintores, prevención ante sismos, seguridad ante cualquier tipo de intento de robo. De este modo, capacitaremos a los residentes para poder saber que hacer ante una de estas situaciones mencionadas, con la ayuda del personal de la empresa podrán tomar las mejores decisiones ante un siniestro y evacuar de una manera adecuada.

2. Capacitación de personal

Capacitar al personal del edificio para que puedan tener un mejor desempeño laboral para brindar un servicio de calidad a los residentes, se tendrá que contar con un supervisor de personal para poder dirigir a cada uno de ellos con las herramientas necesarias, llevando un mejor control. Asimismo, se deberá de capacitar para que todos los días usen el uniforme correctamente y limpio, tanto conserjes como personal de limpieza, la empresa deberá de brindar 3 mudas a cada uno de ellos.

3. Implementación de Herramientas Manuales y supervisor de personal

Se deberá de implementar en el edificio herramientas de gestión administrativa en el cual se deberá de tener un control para cada personal de la empresa, el personal de limpieza tendrá instalado en algunas áreas del edificio check list para que puedan apuntar el horario de cada función realizada, también se contara con un supervisor del personal, el cual este comunicado con los colaboradores en caso llegue tarde o falten, buscando un reemplazo de personal.

6.5 Justificación de la propuesta

Con la presente propuesta se logrará una gestión efectiva de calidad de servicio del edificio, para poder así tener mayores ingresos para poder realizar trabajos de mantenimiento dentro del edificio.

Las propuestas de solución mencionadas son de suma importancia para la mejora de cada proceso explicado.

Una vez planteadas las opciones de propuestas de solución, se podrán utilizar para propuesta de las problemáticas de la empresa, cada opción será de suma importancia para

mejora del edificio. Con la implementación de las herramientas de gestión se podrán tener reglas en el edificio que se deberán de cumplir y un mayor control con el personal de trabajo. Se propone la implementación de capacitaciones al personal de conserjería y limpieza para el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo.

6.6 Resultados esperados

Los resultados son los siguientes:

Con los resultados obtenidos, se espera mejorar con respecto a la gestión de calidad en el edificio para beneficio de cada uno de los residentes. Con la implementación de capacitaciones, charlas informativas y herramientas manuales, con ello, se espera poder tener a un personal más calificado para poder desempeñar sus funciones y poder así obtener la satisfacción de los residentes.

6.7 Desarrollo de la propuesta

6.7.1 Objetivo 1: Charlas informativas a residentes

Presupuesto

ACTIVIDADES	FINALIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
Brindar charlas informativas de primeros auxilios ante cualquier emergencia.	Mejorar la atención a los residentes ante una emergencia	Bomberos y enfermera	2 meses	Bomberos Donación de S/.200.00 Soles
Brindar charlas de gasfitería.	Capacitar al personal ante una emergencia	Jefe de operaciones	1 mes	0.00

Tabla 7. Plan de actividades para el logro de la mejora de gestión en los edificios.

Solución administrativa

Para cumplir con el objetivo se realizarán las presentes actividades para cumplir con el objetivo brindando charlas informativas para los residentes del edificio.

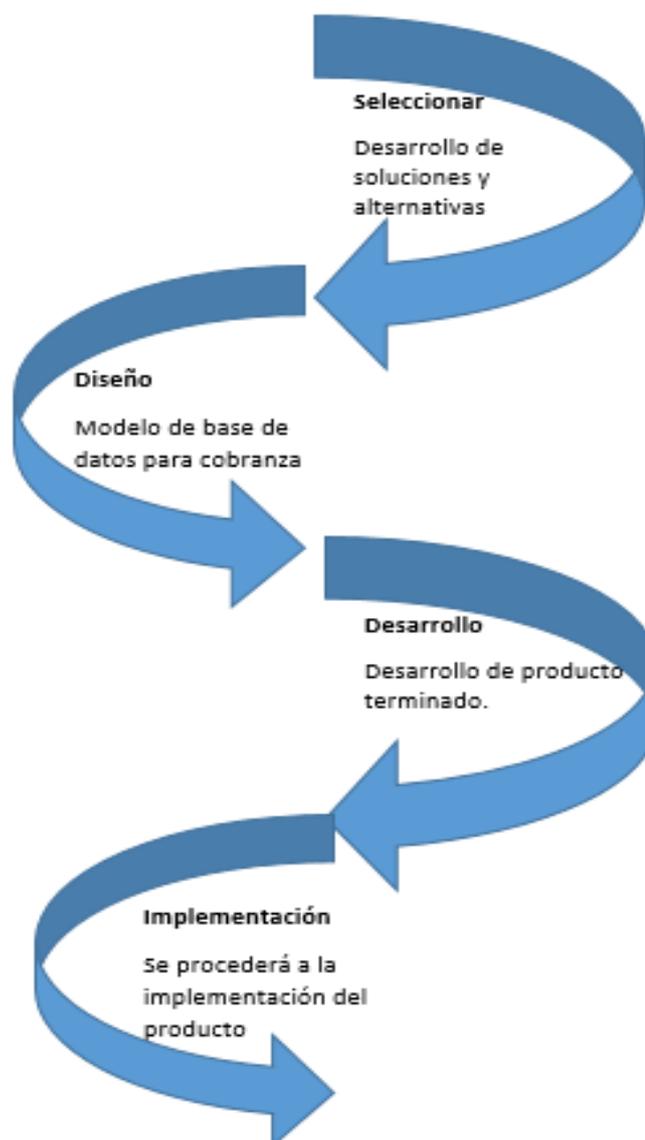


Figura 9. Mapa de procesos. Fuente propia

Indicadores

Charlas informativas + capacitación= Mejora de atención a residentes ante una emergencia

Cronograma (Diagrama de Gantt)

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Ítem	DESCRIPCION	FRECUENCIA	PRIMER MES				SEGUNDO MES				RECURSOS			
			S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	MATERIALES	HUMANOS		
1	Charlas informativas de emergencia	DIAS												
	Capacitar a residentes y personal												Computadora	Bomberos
	Prueba de aprendizaje												Computadora	Bomberos
	Informe a la empresa administradora												Computadora	Bomberos

Figura 10. Diagrama de Gantt aplicación de la propuesta de mejora. Fuente. Elaboración propia.

Flujo de caja

FLUJO DE CAJA INTEGRO 365 SAC													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SALDO INICIAL	22000	171525	320555	469400	618341,5	767290,5	916227,5	1061574,5	1210885	1359650	1508399,5	1657141	
INGRESOS													
Cobro por administracion de edificios	252000	252000	252000	252000	252000	252000	252000	252000	252000	252000	252000	252000	2772000
Cobro por venta de uniformes	1000	500	350	300	300	380	380	800	280	250	340	550	4880
TOTAL INGRESOS	253000	252500	252350	252300	252300	252380	252380	252800	252280	252250	252340	252550	2776880
EGRESOS													
Compra de materiales de limpieza	13500	13500	13500	13500	13500	13500	13500	13500	13500	13500	13500	13500	148500
Pago a personal administrativo	7200	7200	7200	7200	7200	7200	10800	7200	7200	7200	7200	10800	7200
Pago a conserjeria	55400	55400	55400	55400	55400	55400	55400	55400	55400	55400	55400	55400	609400
Pago a personal de limpieza	24180	24180	24180	24180	24180	24180	24180	24180	24180	24180	24180	24180	265980
Pago de alquiler	2100	2100	2100	2100	2100	2100	2100	2100	2100	2100	2100	2100	23100
Pago de servicios	320	300	315	318,5	316	325	321	314	325	300	322	322	3476,5
Pago de mantenimiento	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2200
Pago de lineas celulares	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	2310
Compras diversas	365	380	400	250	245	328	322	385,5	400	410,5	486,5	750	3972,5
TOTAL EGRESOS	103475	103470	103505	103358,5	103351	103443	107033	103489,5	103515	103500,5	103598,5	107462	1141739
FLUJO DE CAJA ECONOMICO	171525	320555	469400	618341,5	767290,5	916227,5	1061575	1210885	1359650	1508399,5	1657141	1802229	

Figura 11. Flujo de caja Integro 365 SAC. Fuente INTEGRO 365 SAC

Viabilidad económica

La presente propuesta de investigación es viable y económica para la empresa, ya que es de suma importancia las charlas informativas para los residentes del edificio, y así podrán hacer ante una emergencia en el edificio como incendio, obstrucción del ascensor, fuga de gas, trabajos de gasfitería, etc.

6.7.2 Objetivo 2: Mejorar la eficiencia y eficacia del personal del edificio - Capacitaciones

Presupuesto

ACTIVIDADES	FINALIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
Capacitación al personal	Mejora de la calidad de servicio	Administrador del edificio y supervisor del personal	3 días	S/.210.00
Charlas de uso de extintores y primeros auxilios	Estar capacitados al momento de una emergencia	Bomberos	7 días	S/.420.00

Tabla 8. Plan de actividades de mejora de eficiencia en trabajadores. Fuente propia.

Solución administrativa

Se realizarán 03 charlas para brindar la oportunidad al personal de poder mejorar la calidad de servicio, con una atención adecuada a los residentes.

Charla- Atención a residentes

- Que es un servicio de calidad.
- Tipos de procesos
- -Seguridad en el edificio
- Atención a residentes del edificio
- Atención de reclamos y quejas

Charla- Uso de equipos de edificio

- Uso de extintores
- Bomba de agua
- Tableros eléctricos
- Personas atrapadas en ascensores
- Sismo en el edificio

Indicadores

$$\frac{\text{Nro. de personal de plataforma altamente calificado}}{\text{Nro. Total de personal}} \times 100$$

Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES			PLAN	EN PROCESO	PENDIENTE	REALIZADO														
Item	DESCRIPCION	FRECUENCIA	SEMANA 1				SEMANA 2				SEMANA 3				SEMANA 4				RECURSOS	
			S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	MATERIALES	HUMANOS
1	Capacitaciones internas	DIAS																		
	Capacitacion del personal de sistemas																		Personal de sistemas	Personal de trabajo
	Capacitacion del supervisor de personal																		Supervisor	Personal de trabajo
	Capacitacion de los administradores																		Jefe de gerencia	Personal de trabajo
	Capacitacion de plataforma																		Utiles de oficina	Personal de trabajo
2	Capacitaciones externas	DIAS																		
	Curso de administracion de edificios																		IFB	Personal de trabajo
	Curso de excel avanzado																		Cibertec	Personal de trabajo
	Curso de operaciones en edificios																		Amilcar Montenegro	Personal de trabajo
	Curso de gestion de cobranzas																	Camara de comercio	Personal de trabajo	

Figura 12. Cronograma Gantt de actividades de capacitación al personal. Fuente propia.

Viabilidad económica

La propuesta es viable, dado que la capacitación se brindará en las instalaciones del edificio Blue Space por parte del supervisor del personal y el administrador que esté a cargo del edificio. Con referencia al presupuesto es viable según lo coordinado con la empresa Integro 365 SAC.

Evidencia

Charla de uso de extintores y primeros auxilios



Figura 13: Capacitación al personal. Fuente propia



Figura 14 : Capacitación al personal. Fuente propia

6.7.3 Objetivo 3: Implementación de Herramientas manuales

Se pretende implementar herramientas de gestión por parte de la administración del edificio, en el cual se colocara en el edificio, check list para poder verificar el horario de las funciones realizadas por el personal de limpieza, su horario de entrada de los conserjes y tendrán un cuaderno de rondas, porque existen quejas por parte de residentes en el cual indican que no se está realizando la limpieza en algunas áreas, es por ello, pretendemos mostrar dichos check list en el horario que fue limpiado para poder constatar el trabajo del personal de limpieza.

Plan de actividades

ACTIVIDADES	FINALIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
Check List Protocolos Cronogramas	Control de personal, horario de actividades.	Administrador del edificio	3 días	S/.0.00
Supervisión del personal	Tener un control sobre la asistencia de los subordinados y su ubicación.	Supervisor de personal	Durante todos los meses	S/.1200.00

Tabla 9: Cuadro de actividades. fuente propia

Solución administrativa

Implementar dichas herramientas manuales ayudaran para poder tener un mejor control sobre el personal de limpieza con respecto a sus funciones, en caso este sucia alguna área,

podremos constatar por medio del cuadro que se limpió, pero en el transcurso del día se ensucio por diversos motivos.

Asimismo, con el supervisor de personal se tendrá un mayor control sobre el personal de trabajo y poder dirigirlos en las actividades a realizar, de esta manera podrán trabajar a un 100% con la guía y ayuda del supervisor, siendo una persona capacitada sabiendo que productos utilizar para limpiar cualquier área del edificio.

Item	DESCRIPCION	FRECUENCIA	SEMANA 1				SEMANA 2				SEMANA 3				SEMANA 4				RECURSOS		
			S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	MATERIALES	HUMANOS	
1	Implementacion de check list	DIAS	[Barra gris de planificación]																		
	Realizar las coordinaciones con el personal																				Area administrativa
	Verificar el tiempo en realizar actividades																				Area administrativa
	Realizar cuadro de check list																				Area administrativa
2	Implementacion de cuadro de actividades	DIAS	[Barra gris de planificación]																		
	Observaciones en general																			Area administrativa	
	Levantar informacion																				Area administrativa
	Realizar cuadro de actividades																		Area administrativa		
3	Protocolo de empresa	DIAS	[Barra gris de planificación]																		
	Verificar funciones de personal																			Area administrativa	
	Realizar reglas para trabajadores																			Area administrativa	
	Implementar protocolo																		Area administrativa		

Figura 15. Cronograma Gantt de actividades de capacitación al personal. Fuente propia.

Evidencia

Personal de limpieza Nro. 1 – Sra. Gladys García

Entrada 07:00 AM – Salida 4:00 PM

17-18-16-17-18-19-20 14-15-16-17-18-19-20




EDIFICIO BLUE SPACE		SRA. GLADYS GARCIA	MARZO														
#	ACTIVIDADES	Descripciones	HORARIO							FIN MA	CHECK						
			L 22	M 23	M 24	J 25	V 26	S 27	D 28		L 22	M 23	M 24	J 25	V 26	S 27	D 28
05 LIMPIEZA DEL PISO 05																	
05.1	Barrer todos los pisos	Utilizar una escoba con recogedor	14:10	14:13	14:14	14:14	14:15				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
05.2	trapear los pisos	Con limpiatodo	14:20	14:20	14:20	14:22	14:25				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
05.3	Limpiar luces de emergencia	Trapo seco.	14:30	14:30	14:30	14:31	14:33				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
05.4	Limpiar barandas	Trapo seco.	14:40	14:40	14:40	14:40	14:45				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
05.5	Limpiar escaleras de	Barrer y trapear.	14:50	14:50	14:51	14:51	14:55				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
05.6	Limpiar paredes	trapo humedo y ayudin	15:15	15:05	15:05	15:07	15:16				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
04 LIMPIEZA DEL PISO 04																	
04.1	Barrer todos los pisos	Utilizar una escoba con recogedor	15:25	15:27	15:21	15:21	15:29				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
04.2	trapear los pisos	Con ambientador	15:35	15:35	15:30	15:30	15:37				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
04.3	Limpiar luces de emergencia	Trapo seco.	15:45	15:45	15:40	15:40	15:45				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
04.4	Limpiar barandas	Trapo seco.	15:55	15:53	15:55	15:51	15:50				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
04.5	Limpiar escaleras de	Barrer y trapear.	16:15	16:10	16:12	16:11	16:15				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
04.6	Limpiar paredes	trapo humedo y ayudin	16:20	16:15	16:27	16:15	16:25				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

Figura 16: Check list del edificio. Fuente propia

14-15-16-17-18-19-20 14-15-16-17-18-19-20




EDIFICIO BLUE SPACE		SRA. GLADYS GARCIA	MARZO														
#	ACTIVIDADES	Descripciones	HORARIO							FIN MA	CHECK						
			L 22	M 23	M 24	J 25	V 26	S 27	D 28		L 22	M 23	M 24	J 25	V 26	S 27	D 28
02 LIMPIEZA DEL PISO 02																	
02.1	Barrer todos los pisos	Utilizar una escoba con recogedor	14:15	14:20	14:10	14:21	14:15				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
02.2	trapear los pisos	Con limpiatodo	14:21	14:30	14:20	14:30	14:15				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
02.3	Limpiar luces de emergencia	Trapo seco.	14:30	14:40	14:30	14:41	14:23				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
02.4	Limpiar barandas	Trapo seco.	14:45	14:55	14:40	14:50	14:37				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
02.5	Limpiar escaleras de	Barrer y trapear.	14:55	15:10	15:50	15:13	14:45				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
02.6	Limpiar paredes	trapo humedo y ayudin	15:05	15:20	15:15	15:27	14:59				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
03 LIMPIEZA DEL PISO 03																	
03.1	Barrer todos los pisos	Utilizar una escoba con recogedor	15:17	15:30	15:25	15:38	15:15				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
03.2	trapear los pisos	Con ambientador	15:23	15:40	15:33	15:48	15:25				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
03.3	Limpiar luces de emergencia	Trapo seco.	15:34	15:50	15:41	15:55	15:35				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
03.4	Limpiar barandas	Trapo seco.	15:44	15:56	15:49	15:58	15:45				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
03.5	Limpiar escaleras de	Barrer y trapear.	15:55	16:20	16:15	16:21	15:55				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
03.6	Limpiar paredes	trapo humedo y ayudin	16:35	16:30	16:21	16:30	16:15				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

Figura 17: Check list del edificio. Fuente propia.

14-15-16-17-18-19-20

14-15-16-17-18-19-20




EDIFICIO BLUE SPACE		SRA. GLADYS GARCIA	MARZO														
#	ACTIVIDADES	Descripciones	HORARIO							FIRMA	CHECK						
			L 22	M 23	M 24	J 25	V 26	S 27	D 28		L 22	M 23	M 24	J 25	V 26	S 27	D 28
07 LIMPIEZA DEL PISO 07																	
07.1	Barrer todos los pisos	Utilizar una escoba con recogedor	14:10	14:11	14:10	14:18	14:13			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
07.2	trapear los pisos	Con limpiatodo	14:20	14:22	14:20	14:25	14:27			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
07.3	Limpiar luces de emergencia	Trapo seco.	14:30	14:36	14:30	14:30	14:31			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
07.4	Limpiar barandas	Trapo seco.	14:40	14:47	14:40	14:41	14:40			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
07.5	Limpiar escaleras de	Barrer y trapear.	14:51	14:55	14:50	14:50	14:50			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
07.6	Limpiar paredes	trapo humedo y ayudin	15:05	15:10	15:05	15:10	15:20			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
06 LIMPIEZA DEL PISO 06																	
06.1	Barrer todos los pisos	Utilizar una escoba con recogedor	15:16	15:21	15:15	15:20	15:31			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
06.2	trapear los pisos	Con ambientador	15:35	15:30	15:23	15:30	15:45			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
06.3	Limpiar luces de emergencia	Trapo seco.	15:41	15:40	15:35	15:40	15:59			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
06.4	Limpiar barandas	Trapo seco.	15:50	15:55	15:45	15:50	16:05			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
06.5	Limpiar escaleras de	Barrer y trapear.	16:11	16:01	15:58	16:15	16:21			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
06.6	Limpiar paredes	trapo humedo y ayudin	16:21	16:12	16:15	16:20	16:31			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

Figura 18: Check list del edificio. Fuente propia.

14-15-16-17-18-19-20

14-15-16-17-18-19-20




EDIFICIO BLUE SPACE		SRA. GLADYS GARCIA	MARZO														
#	ACTIVIDADES	Descripciones	HORARIO							FIRMA	CHECK						
			L 22	M 23	M 24	J 25	V 26	S 27	D 28		L 22	M 23	M 24	J 25	V 26	S 27	D 28
08 LIMPIEZA DEL PISO 08																	
08.1	Barrer todos los pisos	Utilizar una escoba con recogedor	14:10	14:15	14:13	14:20	14:17			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
08.2	trapear los pisos	Con limpiatodo	14:21	14:31	14:30	14:30	14:28			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
08.3	Limpiar luces de emergencia	Trapo seco.	14:30	14:41	14:33	14:40	14:39			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
08.4	Limpiar barandas	Trapo seco.	14:45	14:45	14:44	14:50	14:45			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
08.5	Limpiar escaleras de	Barrer y trapear.	14:53	14:58	14:50	15:10	14:51			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
08.6	Limpiar paredes	trapo humedo y ayudin	15:15	15:15	15:15	15:21	15:07			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
09 LIMPIEZA DEL PISO 09																	
09.1	Barrer todos los pisos	Utilizar una escoba con recogedor	15:21	15:23	15:10	15:30	15:15			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
09.2	trapear los pisos	Con ambientador	15:30	15:31	15:21	15:40	15:27			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
09.3	Limpiar luces de emergencia	Trapo seco.	15:40	15:41	15:30	15:50	15:33			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
09.4	Limpiar barandas	Trapo seco.	15:51	15:51	15:45	16:10	15:45			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
09.5	Limpiar escaleras de	Barrer y trapear.	16:15	16:13	15:51	16:21	15:55			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
09.6	Limpiar paredes	trapo humedo y ayudin	16:21	16:21	16:21	16:30	16:10			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

Figura 19: Check list del edificio. Fuente propia.

Personal de limpieza Nro. 2 – Sr. Jerson Saboya

Entrada 11:00 AM – Salida 8:00 PM

EDIFICIO BLUE SPACE		JERSON SABOYA	MARZO														
#	ACTIVIDADES	Descripciones	L 22	M 23	M 24	J 25	V 26	S 27	D 28		L 22	M 23	M 24	J 25	V 26	S 27	D 28
1 LIMPIEZA DE SOTANO 1 Y 2			HORARIO							FIRMA	CHECK						
1.1	Barrer todos los sotanos	Con escobillones	11:15	11:15	11:15	11:15	11:15			<i>J</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.2	Limpiar paredes	Con trapo humedo y esponja con ayudin. Usar borrador de pared	11:25	11:25	11:25	11:25	11:25			<i>J</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.3	Recoger papeles del piso	Llevar una bolsa	11:30	11:30	11:30	11:30	11:30			<i>J</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.4	Limpiar entradas de ascensores	Trapear el piso de la entrada	11:40	11:40	11:40	11:40	11:40			<i>J</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.5	Limpieza de tubos y focos	Trapo humedo y seco	MIERCOLES								<input checked="" type="checkbox"/>						
2 LIMPIEZA DE SOTANO 3 Y 4			HORARIO							FIRMA	CHECK						
2.1	Barrer todos los sotanos	Con escobillones	11:50	11:50	11:50	11:50	11:50			<i>J</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
2.2	Limpiar paredes	Con trapo humedo y esponja con ayudin. Usar borrador de pared	12:05	12:05	12:05	12:05	12:05			<i>J</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
2.3	Recoger papeles del piso	Llevar una bolsa	12:10	12:10	12:10	12:10	12:10			<i>J</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
2.4	Limpiar entradas de ascensores	Trapear el piso de la entrada	12:20	12:20	12:20	12:20	12:20			<i>J</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
2.5	Limpieza de tubos y focos	Trapo humedo y seco	MIERCOLES							<i>J</i>	<input checked="" type="checkbox"/>						

Figura 20: Check list del edificio. Fuente propia.

EDIFICIO BLUE SPACE		SR. JERSON SABOYA	MARZO														
#	ACTIVIDADES	Descripciones	L 22	M 23	M 24	J 25	V 26	S 27	D 28		L 22	M 23	M 24	J 25	V 26	S 27	D 28
1 LIMPIEZA DE AZOTEA			HORARIO							FIRMA	CHECK						
1.1	Barrer todos los pisos	Utilizar una escoba con	12:30	12:30	12:30	12:30	12:30			<i>J</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.2	Limpiar barandas	Trapo seco.	12:33	12:33	12:33	12:33	12:33			<i>J</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.3	Limpiar escaleras de	Barrer y trapear.	12:37	12:37	12:37	12:37	12:37			<i>J</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.4	Limpiar paredes	trapo humedo y ayudin	12:40	12:40	12:40	12:40	12:40			<i>J</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
18 LIMPIEZA DEL PISO 18			HORARIO							FIRMA	CHECK						
18.1	Barrer todos los pisos	Utilizar una escoba con	12:44	12:44	12:44	12:44	12:44			<i>J</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
18.2	trapear los pisos	Con limpiatodo	12:48	12:48	12:48	12:48	12:48			<i>J</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
18.3	Limpiar luces de emergencia	Trapo seco.	12:50	12:50	12:50	12:50	12:50			<i>J</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
18.4	Limpiar barandas	Trapo seco.	12:53	12:53	12:53	12:53	12:53			<i>J</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
18.5	Limpiar escaleras de	Barrer y trapear.	12:57	12:57	12:57	12:57	12:57			<i>J</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
18.6	Limpiar paredes	trapo humedo y ayudin	12:00	12:00	12:00	12:00	12:00			<i>J</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
			N. Jerson Saboya														
GUIARSE CON EL PROTOCOLO DE LIMPIEZA																	

Figura 21: Check list del edificio. Fuente propia.



EDIFICIO BLUE SPACE		SR. JERSON SABOYA	MARZO														
#	ACTIVIDADES	Descripciones	L 22	M 23	M 24	J 25	V 26	S 27	D 28		L 22	M 23	M 24	J 25	V 26	S 27	D 28
17 LIMPIEZA DEL PISO 17			HORARIO							FIRMA	CHECK						
17.1	Barrer todos los pisos	Utilizar una escoba con recogedor	14:05	14:05	14:05	14:05	14:05			[Signature]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
17.2	trapear los pisos	Con limpiatodo	14:10	14:10	14:10	14:10	14:10			[Signature]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
17.3	Limpiar luces de emergencia	Trapo seco.	14:13	14:13	14:13	14:13	14:13			[Signature]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
17.4	Limpiar barandas	Trapo seco.	14:17	14:17	14:17	14:17	14:17			[Signature]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
17.5	Limpiar escaleras de emergencia	Barrer y trapear.	14:22	14:22	14:22	14:22	14:22			[Signature]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
17.6	Limpiar paredes	trapo humedo y ayudin	14:26	14:26	14:26	14:26	14:26			[Signature]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
16 LIMPIEZA DEL PISO 16			HORARIO							FIRMA	CHECK						
16.1	Barrer todos los pisos	Utilizar una escoba con recogedor	14:31	14:31	14:31	14:31	14:31			[Signature]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
16.2	trapear los pisos	Con ambientador	14:36	14:36	14:36	14:36	14:36			[Signature]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
16.3	Limpiar luces de emergencia	Trapo seco.	14:40	14:40	14:40	14:40	14:40			[Signature]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
16.4	Limpiar barandas	Trapo seco.	14:43	14:43	14:43	14:43	14:43			[Signature]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
16.5	Limpiar escaleras de emergencia	Barrer y trapear.	14:47	14:47	14:47	14:47	14:47			[Signature]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
16.6	Limpiar paredes	trapo humedo y ayudin	14:51	14:51	14:51	14:51	14:51			[Signature]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

GUIARSE CON EL PROTOCOLO DE LIMPIEZA

Figura 22: Check list del edificio. Fuente propia.

EDIFICIO BLUE SPACE		SR. JERSON SABOYA	MARZO														
#	ACTIVIDADES	Descripciones	L 22	M 23	M 24	J 25	V 26	S 27	D 28		L 22	M 23	M 24	J 25	V 26	S 27	D 28
15 LIMPIEZA DEL PISO 15			HORARIO							FIRMA	CHECK						
15.1	Barrer todos los pisos	Utilizar una escoba con recogedor	15:56	15:56	15:56	15:56				[Signature]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.2	trapear los pisos	Con limpiatodo	15:01	15:01	15:01	15:01				[Signature]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.3	Limpiar luces de emergencia	Trapo seco.	15:04	15:04	15:04	15:04				[Signature]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.4	Limpiar barandas	Trapo seco.	15:07	15:07	15:07	15:07				[Signature]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.5	Limpiar escaleras de emergencia	Barrer y trapear.	15:12	15:12	15:12	15:12				[Signature]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.6	Limpiar paredes	trapo humedo y ayudin	15:16	15:16	15:16	15:16				[Signature]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 LIMPIEZA DEL PISO 14			HORARIO							FIRMA	CHECK						
14.1	Barrer todos los pisos	Utilizar una escoba con recogedor	15:21	15:21	15:21	15:21				[Signature]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.2	trapear los pisos	Con ambientador	15:26	15:26	15:26	15:26				[Signature]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.3	Limpiar luces de emergencia	Trapo seco.	15:29	15:29	15:29	15:29				[Signature]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.4	Limpiar barandas	Trapo seco.	15:33	15:33	15:33	15:33				[Signature]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.5	Limpiar escaleras de emergencia	Barrer y trapear.	15:38	15:38	15:38	15:38				[Signature]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.6	Limpiar paredes	trapo humedo y ayudin	15:41	15:41	15:41	15:41				[Signature]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GUIARSE CON EL PROTOCOLO DE LIMPIEZA

Figura 23: Check list del edificio. Fuente propia.



EDIFICIO BLUE SPACE		SR. JERSON SABOYA	MARZO														
#	ACTIVIDADES	Descripciones	L 22	M 23	M 24	J 25	V 26	S 27	D 28		L 22	M 23	M 24	J 25	V 26	S 27	D 28
13 LIMPIEZA DEL PISO 13			HORARIO							FIRMA	CHECK						
13.1	Barrer todos los pisos	Utilizar una escoba con recogedor	15:46	15:46	15:46	15:46				<i>[Firma]</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.2	trapear los pisos	Con limpiatodo	15:51	15:51	15:51	15:51					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.3	Limpiar luces de emergencia	Trapo seco.	15:55	15:55	15:55	15:55					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.4	Limpiar barandas	Trapo seco.	15:58	15:58	15:58	15:58					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.5	Limpiar escaleras de emergencia	Barrer y trapear.	16:03	16:03	16:03	16:03					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.6	Limpiar paredes	trapo humedo y ayudin	16:08	16:08	16:08	16:08					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 LIMPIEZA DEL PISO 12			HORARIO							FIRMA	CHECK						
12.1	Barrer todos los pisos	Utilizar una escoba con recogedor	16:13	16:13	16:13	16:13				<i>[Firma]</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.2	trapear los pisos	Con ambientador	16:18	16:18	16:18	16:18					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.3	Limpiar luces de emergencia	Trapo seco.	16:22	16:22	16:22	16:22					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.4	Limpiar barandas	Trapo seco.	16:26	16:26	16:26	16:26					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.5	Limpiar escaleras de emergencia	Barrer y trapear.	16:31	16:31	16:31	16:31					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.6	Limpiar paredes	trapo humedo y ayudin	16:36	16:36	16:36	16:36					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GUIARSE CON EL PROTOCOLO DE LIMPIEZA

Figura 24: Check list del edificio. Fuente propia.



EDIFICIO BLUE SPACE		SR. JERSON SABOYA	MARZO														
#	ACTIVIDADES	Descripciones	L 22	M 23	M 24	J 25	V 26	S 27	D 28		L 22	M 23	M 24	J 25	V 26	S 27	D 28
11 LIMPIEZA DEL PISO 11			HORARIO							FIRMA	CHECK						
11.1	Barrer todos los pisos	Utilizar una escoba con recogedor	16:41	16:41	16:41	16:41				<i>[Firma]</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.2	trapear los pisos	Con limpiatodo	16:46	16:46	16:46	16:46					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.3	Limpiar luces de emergencia	Trapo seco.	16:49	16:49	16:49	16:49					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.4	Limpiar barandas	Trapo seco.	16:53	16:53	16:53	16:53					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.5	Limpiar escaleras de emergencia	Barrer y trapear.	16:58	16:58	16:58	16:58					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.6	Limpiar paredes	trapo humedo y ayudin	17:03	17:03	17:03	17:03					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 LIMPIEZA DEL PISO 10			HORARIO							FIRMA	CHECK						
10.1	Barrer todos los pisos	Utilizar una escoba con recogedor	17:08	17:08	17:08	17:08				<i>[Firma]</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.2	trapear los pisos	Con ambientador	17:13	17:13	17:13	17:13					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3	Limpiar luces de emergencia	Trapo seco.	17:17	17:17	17:17	17:17					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.4	Limpiar barandas	Trapo seco.	17:20	17:20	17:20	17:20					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.5	Limpiar escaleras de emergencia	Barrer y trapear.	17:25	17:25	17:25	17:25					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.6	Limpiar paredes	trapo humedo y ayudin	17:30	17:30	17:30	17:30					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GUIARSE CON EL PROTOCOLO DE LIMPIEZA

Figura 25: Check list del edificio. Fuente propia.

JERSON SABOYA			HORARIO							FIRMA							
4 REPASO EN RECEPCION			L	M	K	J	V	S	D	L	M	K	J	V	S	D	
4.1	Barrer recepcion	Con escoba y un recogedor	18:30	18:30	18:30	18:30				<i>[Signature]</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2	Sacar brillo a piso	Con un trapo	18:45	18:45	18:45	18:45				<i>[Signature]</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3	Limpiar ascensores	Paredes y rejillas con 3M.	18:55	18:55	18:55	18:55				<i>[Signature]</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4	Limpiar counter	Limpiar polvo y trapear.	19:10	19:10	19:10	19:10				<i>[Signature]</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 CUARTO DE BASURA																	
5.1	Limpieza de tachos grandes	Lavar los tachos.	19:25	19:25	19:25	19:25				<i>[Signature]</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2	Ordenar por categorias	Verificar según el letrero	19:30	19:30	19:30	19:30				<i>[Signature]</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3	Limpiar paredes	Con trapo humedo y esponja con ayudin.	19:40	19:40	19:40	19:40				<i>[Signature]</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Figura 26: Check list del edificio. Fuente propia.

Cronograma de actividades para conserjes

CRONOGRAMA DE CONSERJERIA- EDIFICIO BLUE SPACE													
Conserjes													
1	Nilton Moya Zenteno												
2	David Seminario Pardo												
3	Carlos Azcona												
4	Joel Guardamino	DESCANSERO											
TURNO DIA													
CONSERJE	7:00 AM	8:00 AM	9:00 AM	10:00 AM	11:00 AM	12:00 PM	1:00 PM	2:00 PM	3:00 PM	4:00 PM	5:00 PM	6:00 PM	7:00 PM
1	INGRESO / Revisión de cuaderno	Recepcion	Recepcion	Recepcion	Recepcion	Recepcion	REFRIGERIO	Recepcion	Recepcion	Recepcion	Encendido de luces de los pasadizos de cada piso/ Recepcion	Recepcion	RELEVO/SALIDA
TURNO NOCHE													
CONSERJE	19:00 p.m.	20:00 p.m.	21:00 p.m.	22:00 p.m.	23:00 p.m.	24:00 p.m.	1:00 AM	2:00 AM	3:00 AM	4:00 AM	5:00 AM	6:00 AM	7:00 AM
A1	INGRESO / Revisión de cuaderno	Recepcion conserje A1 - Lado de la puerta	Recepcion conserje A1 - Lado de la puerta	Recepcion conserje A1 - Lado de la puerta	Botar los desperdicios del área de basura	Recorrido por pisos y sotanos	Recepcion conserje A1 - Lado de la puerta	DESCANSO	Recepcion conserje A1 - Lado de la puerta	Recepcion conserje A1 - Lado de la puerta	Recepcion conserje A1 - Lado de la puerta	Recepcion conserje A1 - Lado de la puerta	RELEVO/SALIDA
A2	INGRESO / Revisión de cuaderno	Recepcion conserje A2 - Lado del intercomunicad or.	Recepcion conserje A2 - Lado del intercomunica dor.	Recepcion conserje A2 - Lado del intercomunicador.	Recepcion conserje A2 - Lado de la puerta	Recepcion conserje A2 - Lado de la puerta	Recepcion conserje A2 - Lado del intercomunicador.	Recepcion conserje A2 - Lado del intercomunicador.	DESCANSO	Recepcion/Cam bio de lugar	Recorrido por pisos y sotanos	Apagado de luces de los pasadizos de cada piso/Recepcion	RELEVO/SALIDA

Indicar en el relevo a su compañero cuales son las ocurrencias mas relevantes del día.

Indicar en el relevo a su compañero cuales son

Indicaciones:

- En cada ronda se debera apuntar la ocurrencia que se presento. Por ejemplo, encontrar un foco quemado, piso 10 esta sucio, etc.
- Apuntar en el cuaderno de ocurrencia la hora de la ronda para verificar en las camaras si se realizo..
- Se deben de turnar para poder botar la basura del edificio.

Figura 27: Cronograma de actividades para conserjes. Fuente propia

CRONOGRAMA DEL PERSONAL DE LIMPIEZA - EDIFICIO "BLUE SPACE"						
TURNO MAÑANA						
HORA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO DOMINGO SRA. GLADYS
7:00 - 8:30	Limpieza y barrido de la entrada (veredas y salida de estacionamiento), limpieza de las puertas de estacionamiento, recepcion, plataforma para minusvalidos, lobby.	Limpieza y barrido de la entrada (veredas y salida de estacionamiento), limpieza de las puertas de estacionamiento, recepcion, plataforma para minusvalidos, lobby, SUM, baño.	Limpieza y barrido de la entrada (veredas y salida de estacionamiento), limpieza de las puertas de estacionamiento, recepcion, plataforma para minusvalidos, lobby, SUM, baño.	Limpieza y barrido de la entrada (veredas y salida de estacionamiento), limpieza de las puertas de estacionamiento, recepcion, plataforma para minusvalidos, lobby, SUM, baño.	Limpieza y barrido de la entrada (veredas y salida de estacionamiento), limpieza de las puertas de estacionamiento, recepcion, plataforma para minusvalidos, lobby, SUM, baño.	Limpieza y barrido de la entrada (veredas y salida de estacionamiento), limpieza de las puertas de estacionamiento, recepcion, plataforma para minusvalidos, lobby, SUM, baño.
8:30-9:30	Limpieza de los ascensores tipo 1-2 y 3-4-5, limpieza de los espejos frente al ascensor, limpieza de gimnasio, limpieza area de parrilla.	Limpieza de los ascensores tipo 1-2 y 3-4-5, limpieza de los espejos frente al ascensor, limpieza de gimnasio, limpieza area de parrilla.	Limpieza de los ascensores tipo 1-2 y 3-4-5, limpieza de los espejos frente al ascensor, limpieza de gimnasio, limpieza area de parrilla.	Limpieza de los ascensores tipo 1-2 y 3-4-5, limpieza de los espejos frente al ascensor, limpieza de gimnasio, limpieza area de parrilla.	Limpieza de los ascensores tipo 1-2 y 3-4-5, limpieza de los espejos frente al ascensor, limpieza de gimnasio, limpieza area de parrilla.	Limpieza de los ascensores tipo 1-2 y 3-4-5, limpieza de los espejos frente al ascensor, limpieza de gimnasio, limpieza area de parrilla.
9:30-11:15	Limpieza de lunas de recepcion , puerta principal, cuarto de basura	Limpieza de lunas de recepcion , puerta principal, cuarto de basura	Limpieza de lunas de recepcion , puerta principal, cuarto de basura	Limpieza de lunas de recepcion , puerta principal, cuarto de basura	Limpieza de lunas de recepcion , puerta principal, cuarto de basura	Limpieza de pasadizos, socalos y filos de cada ascensor del piso 2 al
11:15-13:00	Limpieza de pasadizos, socalos y filos de cada ascensor del piso 2 al piso 3	Limpieza de pasadizos, socalos y filos de cada ascensor del piso 2 al piso 3	Limpieza de pasadizos, socalos y filos de cada ascensor del piso 2 al piso 3	Limpieza de pasadizos, socalos y filos de cada ascensor del piso 2 al piso 3	Limpieza de pasadizos, socalos y filos de cada ascensor del piso 2 al piso 3	APoyo DEL PERSONAL DE CONSTRUCTORA FRANCO
13:00-14:00	REFRIGERIO	REFRIGERIO	REFRIGERIO	REFRIGERIO	REFRIGERIO	pieza en recepcion/Apo
14:00-15:30	Limpieza de escaleras de emergencia piso 2	Limpieza de los sotanos \$S, \$1A, \$1B, \$2A, \$2B.	Limpieza de escaleras de emergencia piso 2 al 3	Limpieza de los sotanos	Limpieza de escaleras de	REFRIGERIO
15:30-16:00	Repaso de limpieza en	Repaso de limpieza en	Repaso de limpieza en	Repaso de limpieza en	Repaso de limpieza en	de ductos, paredes y
16:00	SALIDA	SALIDA	SALIDA	SALIDA	SALIDA	SALIDA

Indicaciones:
 - Deben de usar guantes y mascarillas para limpiar los sotanos.
 - 1 vez por semana se fraguaron los pisos que les corresponde.
 - Estar correctamente uniformadas.
 - Deberan de traer un polo adicional para cambiarse en caso se ensucien.

Figura 28: Cronograma de actividades para conserjes. Fuente

TURNO TARDE							
HORA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
						S.A. GLADYS/SRA. NANI	
10:00-13:00	Limpieza de pasadizos, socalos y fillos de cada ascensor del piso 10 al piso 18	Limpieza de pasadizos, socalos y fillos de cada ascensor del piso 10 al piso 18	Limpieza de pasadizos, socalos y fillos de cada ascensor del piso 10 al piso 20	Limpieza de pasadizos, socalos y fillos de cada ascensor del piso 10 al piso 21	Limpieza de pasadizos, socalos y fillos de cada ascensor del piso 10 al piso 22	Limpieza y barrido de la entrada (veredas y salida de estacionamiento), limpieza de las puertas de estacionamiento, recepcion, plataforma para minusvalidos, lobby, SUM, Limpieza de los ascensores tipo 1-2 y 3-4-5, limpieza de los espejos frente al ascensor, limpieza de gimnasio, limpieza area de parrilla.	
13:00-14:00	REFRIGERIO	REFRIGERIO	REFRIGERIO	REFRIGERIO	REFRIGERIO		
14:00-14:30	Regado de jardines de exteriores	Regado de jardines de parrilla	Regado de jardines de exteriores	Regado de jardines de parrilla	Regado de jardines de exteriores	Limpieza de pasadizos, socalos y fillos de cada ascensor del piso 2 al piso 18	
14:30-15:30	Limpieza de escaleras de emergencia piso 9 al 18	Limpieza de sotanos S8,S1, S2	Limpieza de escaleras de emergencia piso 9 al 18	Limpieza de sotanos S8,S1, S2	Limpieza de escaleras de emergencia piso 9 al 18		
16:30-17:30	Limpieza de los ascensores tipo 1-2 y 3-4-5 y espejos	Limpieza de los ascensores tipo 1-2 y 3-4-5 y espejos	Limpieza de los ascensores tipo 1-2 y 3-4-5 y espejos	Limpieza de los ascensores tipo 1-2 y 3-4-5 y espejos	Limpieza de los ascensores tipo 1-2 y 3-4-5 y espejos	REFRIGERIO	
17:30-18:30	Limpieza de recepcion, counter y baño de primer piso	Limpieza de recepcion, counter y baño de primer piso	Limpieza de recepcion, counter y baño de primer piso	Limpieza de recepcion, counter y baño de primer piso	Limpieza de recepcion, counter y baño de primer piso	Repaso de limpiezas en recepcion/Apoyo en recepcion	
18:30-19:00	Ordenar el cuarto de basura, que todo este dentro de las bolsas según su categoria	Ordenar el cuarto de basura, que todo este dentro de las bolsas según su categoria	Ordenar el cuarto de basura, que todo este dentro de las bolsas según su categoria	Ordenar el cuarto de basura, que todo este dentro de las bolsas según su categoria	Ordenar el cuarto de basura, que todo este dentro de las bolsas según su categoria	Limpieza de ductos, paredes y tachos	
19:00	SAIDA	SAIDA	SAIDA	SAIDA	SAIDA	16:00 Salida	

7:00 - 8:30					
8:30-9:30	Indicaciones: - Deben de usar guantes y mascarillas para limpiar los sotos. - 1 vez por semana se fraguaran los pisos que les corresponde. - Estar correctamente uniformadas. - Deberan de traer un polo adicional para cambiarse en caso se ensucien.				
9:30-10:45					
10:45-13:00					
13:00-14:00					
14:00-15:00					
15:00-16:00					
16:00					

Figura 29: Cronograma de actividades de limpieza. Fuente propia.

6.8 Consideraciones finales de la propuesta

Se debe de tomar en cuenta sobre las gestiones adecuadas que se debe de realizar para poder mejorar la gestión de la calidad de servicio dentro el edificio con las herramientas necesarias dentro y fuera de la empresa trabajando con personas idóneas para cada uno de los puestos de trabajo.

Asimismo, el personal debe de estar apto para poder realizar diversas funciones dentro de la empresa y así poder alcanzar la satisfacción de cada uno de los residentes y en un plazo adecuado, el edificio también debe de contar con un manual de convivencia el cual indique reglas del edificio a realizar para poder así tener una mejor convivencia.

Para poder realizar las cobranzas se debe de contar con una plataforma en la cual se puedan ingresar cada una de las cobranzas por departamentos y poder llevar un control correcto en cada uno de los departamentos, también llevar un registro sobre sus datos de los propietarios como fecha de cumpleaños, numero de documento, entre otros datos, así los residentes podrán ingresar ellos mismo a verificar la información que ellos requieran las 24 horas del día.

El personal de conserjería recibirá constantes capacitaciones para la atención a los residentes y poder ayudarlos en caso de una fuga de gas, incendio en su departamento, etc ya que estarán capacitados y aptos para cumplir diversas funciones dentro del edificio, tendrán charlas constantes para el uso de extintores, alarma contra incendio, bomba de agua, y de esta manera poder obtener la satisfacción por parte de los residentes del edificio.

El personal de limpieza contara con check list en el edificio para poder colocar la hora de trabajo en cada área y estar más ordenados con el cronograma de trabajo. Asimismo, contarán con los implementos necesarios para la limpieza del edificio con un almacén dentro del edificio para poder abastecerse en cada mes.

CAPÍTULO VII

DISCUSIÓN

7.1 Discusión

La tesis titulada Mejorar la gestión de calidad de servicio para la satisfacción de los residentes en el edificio de la empresa Integro 365 SAC, en la ciudad de Lima, en el periodo 2018, se logró finalizar cada fase de investigación y la propuesta que dará solución a los problemas identificados en el edificio Blue Space.

Asimismo, se tiene otro problema que es la falta de capacitación en los trabajadores, la atención hacia los residentes, demora en la gestión por parte de la administración, es por ello, se pretende tener una capacitación quincenal por parte del supervisor del personal, en el cual pueda dirigir correctamente a los colaboradores, con charlas especiales para cada uno de ellos, obteniendo así una mejora en la atención a los residentes para la satisfacción de ellos mismos. Es importante la implementación de herramientas manuales para tener un mejor control con el personal y poder saber que estén realizando correctamente sus funciones.

Esto conlleva a utilizar una gestión de mejora de la calidad para que se demuestre que nos preocupamos por la satisfacción del cliente, obteniendo siempre una calidad de servicios adecuada para brindar una correcta administración de edificios, con altos estándares de calidad, personal capacitado para brindar un servicio.

Al finalizar la investigación enfocada en la Gestión de mejora de la calidad se resalta dicha importancia que logra cambiar el servicio que otorga la empresa Integro 365, además, de implementar las herramientas manuales el cual permite el desarrollo de las actividades que se cumplirán metas en el tiempo establecido, además que con dichas propuestas será factible fidelizar clientes.

CAPÍTULO VIII
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

8.1 Conclusiones

Primera: En esta investigación realizada se logró diagnosticar la real problemática dentro del edificio, de tal manera que se ha propuesto la mejora de la gestión de la calidad de residentes del edificio describiendo el proceso que conllevara a lograrlo para poder obtener la satisfacción de los residentes con respecto a la calidad de servicios obteniendo así una recomendación de administración por parte de ellos.

Segunda: Se procedió a solicitar charlas para los residentes del edificio, con el fin de poder saber qué hacer ante una emergencia y estén capacitados ante dicha situación.

Tercera: Se analizaron los resultados cualitativos y cuantitativos que ayudaron con el problema original, con ello se lograron recopilar datos para brindar una solución ante la problemática que se originó, con ayuda de los residentes se lograron obtener las respuestas respectivas con referencia a las encuestas realizadas para mejorar la calidad de servicios del edificio.

Cuarta: Se planteó la propuesta de capacitar al personal de la administración del edificio para poder realizar trabajos de gasfitería, problemas de fuga de gas, primeros auxilios, charlas de emergencia ante algún posible incendio en el edificio, etc

Quinta: Se pretende realizar una implementación de herramientas manuales con el personal de la empresa, tales como check list, cuadro de funciones, cronogramas y tener capacitaciones constantes para su mejora como personal, y de este modo se vea reflejado en

la atención a los residentes obteniendo así su satisfacción por parte de ellos, y se logre obtener recomendaciones con otros edificios.

8.2 Sugerencias

Primero: La empresa administradora debe de enfrentarse a la competencia ofreciendo un servicio de calidad para transformar las debilidades en fortalezas y oportunidades proyectándose al futuro, de esta manera brindando seguridad y confianza a sus residentes del edificio obteniendo ventajas competitivas ante su competencia en el mercado del sector empresarial.

Segunda: La empresa debe de motivar a sus trabajadores para poder ofrecer un mejor servicio, premiar a los mejores trabajadores de la empresa con diversos incentivos, para que de esta manera puedan sentirse contentos en la empresa en la cual trabajan, de esta forma, los residentes se sentirán importantes cuando vean que el personal ha mejorado ejerciendo mejor sus funciones.

Tercera: La empresa debe de estar actualizada con la tecnología de información, mejorar una base de datos y plataforma para comodidad de los residentes pudiendo verificar pagos, cobranza del edificio. Asimismo, la implementación del aplicativo servirá como recordatorio de pago, se debe de enviar 3 días antes un mensaje de texto para que los residentes realicen el pago.

Cuarta: Siempre se debe de contar con capacitaciones a los trabajadores de la empresa para resaltar sus funciones más importantes e indicarles que siempre se debe de tener un respeto

hacia los residentes, es recomendable realizar charlas sobre uso de extintores, primeros auxilios, para así el personal saber qué hacer ante una emergencia dentro del edificio.

Quinta: La administración del edificio debe de tener reuniones cada cierto tiempo con la junta directiva para poder conversar sobre mejoras en el edificio, como los mantenimientos y otras gestiones que requieren de una aprobación inmediata. De esta forma, los propietarios podrán darse cuenta de las gestiones correctivas en su edificio, teniendo una mejor comodidad.

CAPÍTULO IX

REFERENCIA

- Arancibia, J. (2015). *Conceptos fundamentales sobre mantenimiento de edificios*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/html/1939/193915927005/> (Tesis de maestria) Lugar Universidad Autonoma del estado de Mexico
- Astudillo, P. (2012). *Análisis de factibilidad técnica, económica y estratégica para la creación de una empresa de administración de edificios y condominios*. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/111444/Analisis-defactibilidad-tecnica-economica-y-estrategica-para-la-creacion-de-una-empresa-de.pdf?sequence=3&isAllowed=y> (Tesis de magister) Universidad de Chile
- Bermudez, P. (2015). *Capacitación. Revista de las sedes regionales*, Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>.
- Camisón, C. (2006). *Gestión de la Calidad*. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-lacalidad.pdf>. Valencia: Editorial Pearson .
- Carro, C. (2008). *Gestion de la calidad*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/>.
- Chiavenato, I. (2007). *Capacitacion*. Obtenido de <https://www.google.com/search?q=chiavenato+2016%2B&oq=chiavenato+2016%2B&aqs=chrome..69i57j0l4.3645j1j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Chiavenato. (1994). *Administracion de los nuevos tiempos*. Obtenido de http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Maestria/MTE/Gen02/admon_gest_ntics/unidad_1/U1_Nydamonactual.pdf
- Coronel, C. (2016). *Calidad de servicio y grado de satisfaccion*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2707/CAROLINA->

SOLEDADCORONELARCE%20TESIS.pdf;jsessionid=309FB3AC327CEBF13A20D0366E2F740E?sequence=1 (tesis para licenciado) Lugar: Universidad Señor de Sipan

Deming, E. (2007). *14 puntos de la calidad total*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/14-puntos-de-la-calidad-segun-edwards-deming/>

Deming. (2007). *Calidad, concepto, y filosofias*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

Duque, E. (2005). Estudio bibliometrico de los modelos de medicion del concepto de calidad percibida del servicio en internet.. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v16n28/v16n28a13.pdf> Articulos Scielo.

Fayol. (2018). *Las 5 funciones de la administracion de fayol*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/las-5-funciones-de-la-administracion-de-henri-fayol/>

Feigenbaum. (1944). *Teoria de control de calidad*. Obtenido de <https://www.pablogiugni.com.ar/armand-v-feigenbaum/>

Ishikawa, K. (1994). *Introduccion al Control de Calidad*. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-introduccion-al-control-de-calidad/9788479781729/471493>España: Diaz de Santos.

Juran, J. (1954). *Calidad, concepto y filosofias*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

- Kotler, P. (2006). Servicio de atención al cliente. Obtenido de <https://direccion-empresarial/2011/09/14/servicio-de-atencion-al-cliente-sac-para-relacionarse-con-el-comprador>
- Lefcovich, M. (2015). *circulos de calidad*. Obtenido de Gestipolis <https://www.gestipolis.com/circulos-de-control-de-calidad/>
- Manene, I. (1 de Diciembre de 2010). *Calidad, conocimientos y mejora continua*. Obtenido de <http://www.luismiguelmanene.com/2010/12/01/calidad-total-su-filosofia-evolucion-definicion-e-implantacion/>
- Maslow. (2016). *La piramide de Maslow en el ambito laboral*. Obtenido de <https://www.randstad.es/tendencias360/la-piramide-de-maslow-en-el-ambito-laboral/>
- Millán, L. (1998). *La teoria de los dos factores de la satisfaccion*. Obtenido de https://www.google.com.pe/search?q=La+Teor%C3%ADa+de+los+2+factores+en+la+satisfacci%C3%B3n+del+cliente+MILLAN&rlz=1C1CHZL_esPE789PE789&oq=La+Teor%C3%ADa+de+los+2+factores+en+la+satisfacci%C3%B3n+del+cliente+millan&aqs=chrome.0.69i59j69i57.2255j0j9&source
- Millán, L.(1998). *Teoria de la motivacion*. Obtenido de <http://sociologiaempresa/teoria-de-motivacion-de-herzberg/>
- Ohno, T. (1947). *Teoria Kanban*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=Ohno%2C+T.+1947.+Teoria+Kanban.&rlz=1C1EJFC_enPE837PE837&oq=Ohno%2C+T.+1947.+Teoria+Kanban.&aqs=chrome..69i57.602j0j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8

- Philip, K. (2008). *satisfaccion del cliente*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=Philip%2C+K.+%282008%29.+satisfaccion+del+cliente.+espa%C3%B1a.&rlz=1C1EJFC_enPE837PE837&oq=Philip%2C+K.+%282008%29.+satisfaccion+del+cliente.+espa%C3%B1a.&aqs=chrome..69i57j0j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8espa%C3%B1a.
- Prada, R. (2013). *La Adaptacion al Cambio y al Servicio*. Obtenido de <https://www.regent.edu/acad/global/publications/real/vol1no2/ospina.pdf>.
- Esparza, D. (2015). *Plan de Negocios para una empresa de Administracion de edificios en la ciudad de Mexico*. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/136181/Plan-de-negocios-para-una-empresa-de-administracion.pdf?sequence=1> (tesis para grado magister) Lugar: Universidad de Chile
- Yanelis, A. (1992). *Teoría de la evaluación del servicio al cliente*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-evaluacion-del-servicio-al-cliente/>
- Taylor, C. (2013). *Capacitacion* Obtenido de http://www.academia.edu/25235575/CAPACITACION_Y_ADIAESTRAMIENTO_LABORAL
- Thompson, I. (2000). *El proceso de mercadotecnia*. Obtenido de https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mercadotecnia_proceso.htm
- Thompson. (2006). *Promo Negocios*. Obtenido de http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf

VIÑAS, V. *Satisfaccion del cliente* (2005). *REVISTA REDALYC*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3575/357533664007.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Calidad de servicio para la satisfacción de residentes de la empresa Integro 365 SAC en la ciudad de Lima para el periodo del 2018		
Planteamiento de la Investigación	Objetivos	Justificación
<p>Formulación del problema.</p> <p>Ante lo manifestado en la identificación del problema, surgió la necesidad de buscar mejoras para la calidad de servicio para la satisfacción de los residentes del edificio.</p> <p>Por ello, como solución se implementará una propuesta para su mejoría de la cobranza, atención a los requerimientos que le definan con las siguientes Preguntas.</p> <p>¿De qué manera se puede mejorar la calidad de servicio para la satisfacción de los residentes en el edificio de la empresa Integro 365 SAC en la ciudad de Lima, en el periodo 2018?</p>	<p>Determinar cómo se puede mejorar la calidad de servicio para la satisfacción de los residentes en el edificio de la empresa Integro 365 SAC en la ciudad de Lima, en el periodo 2018?</p> <hr/> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proponer un modelo de sistema para la gestión en la atención de los residentes del Edificio de la empresa Integro 365 SAC en la ciudad de Lima, en el periodo 2018 • Diagnosticar de qué manera se puede mejorar la calidad de servicio para la satisfacción de los residentes en el edificio de la empresa 	<p>El trabajo consta de estudiar la calidad de servicio para la satisfacción de los residentes del edificio pudiendo identificar su nivel de satisfacción.</p> <p>Se contará con la recopilación de datos por medio de encuestas a los residentes del edificio para medir el nivel de calidad de servicio para la satisfacción de los residentes.</p>

integro 365
SAC en la
ciudad de
Lima, en el
periodo
2018

- Diseñar un sistema para la calidad de servicio para la satisfacción de los residentes en el edificio de la empresa integro 365 SAC en la ciudad de Lima, en el periodo 2018
-

Método

Sintagma	Enfoque	Tipo, nivel y métodos
Población, muestra y unidades informantes	Técnicas e instrumentos	Análisis de datos
Residentes del edificio, muestra es encuestas a 85 departamentos.	Encuestas y entrevistas	

Anexo 2: Instrumento cuantitativo

ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO EN EL EDIFICIO BLUE SPACE

Estimados.

La presente encuesta pretende determinar el grado de satisfacción con el servicio de calidad brindado por la administración de Integro 365 SAC para poder mejorar la actual gestión administrativa. Se le agradecerá responder con la mayor veracidad posible.

1. ¿Considera usted que el servicio cumple sus expectativas?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

2. ¿Cree Ud. que el pago de mantenimiento es un costo alto?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

3. ¿Cree usted que el personal de limpieza está calificado para realizar sus funciones?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

4. ¿Considera usted que se cumplen con los mantenimientos del edificio?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

5. ¿Cree usted que el personal de conserjería está capacitado para brindarles una seguridad a los residentes?

- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
6. ¿El personal de la empresa cuenta con un protocolo a seguir?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
7. ¿Cuentan con un buen supervisor del personal de la empresa?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
8. ¿Las consultas del sistema le ofrecen lo que ud. Requiere?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
9. ¿Se siente seguro (a) con el servicio brindado?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
10. ¿La administradora del edificio resuelve las dudas y /o requerimientos que usted tiene?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

11. ¿Ve usted si la administradora del edificio realiza la supervisión de áreas comunes?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

12. ¿Sus vecinos hacen ruidos molestos en un horario imprudente?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

13. ¿Se siente seguro (a) con el servicio brindado?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

14. ¿El edificio tiene un adecuado mantenimiento por parte de la gestión administrativa?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

Anexo 3: Instrumento cualitativo



Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Gerente General
Nombres y apellidos	Renzo Vidal
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	02/10/2018
Lugar de la entrevista	Oficina Integro 365 SAC

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Considera usted que el servicio brindado satisface las necesidades de los residentes?
2	¿Qué considera usted que necesita su personal para tener una mayor eficiencia en su trabajo?
3	¿Considera usted que su gestión administrativa aporta en el desarrollo para un mejor posicionamiento de empresa?
4	¿Qué considera usted que se debe realizar para alcanzar el éxito brindando un servicio excepcional como administración de edificios?
5	¿Qué medidas tiene usted para realizar un control de calidad de servicios?
6	¿Cuáles son las herramientas de gestión que usted utiliza para el desarrollo de una mejor calidad de servicios para brindar una satisfacción al cliente?
7	¿Considera que el sistema con el que cuentan brinda la información necesaria a los residentes del edificio?

Observaciones

.....
.....
.....

Nro.	Preguntas de la entrevista	RESPUESTA
1	¿Siente usted que el servicio brindado en los edificios cumple con las expectativas de los residentes? ¿ por que?	Sí, porque considero que el personal que tenemos en Integro 365 SAC está altamente calificado y preparado para realizar diversas funciones que se les empeña a lo largo del día, siendo personas con valores y preparadas para los edificios.
2	¿Considera ud que la administradora en el edificio cumple con las expectativas de los residentes del edificio?	Considero que puede dar más, para que haya un menor número de quejas y sugerencias sobre la administradora del edificio, enfocándose en la atención al cliente, teniendo que ser con altos estándares de calidad y escuchando siempre a los residentes.
3	¿Con respecto a las tareas de mantenimiento considera ud que se debe de menorar el costo del pago de mantenimiento?	No, ya que para ello se realizó un análisis de un presupuesto de mantenimiento para poder tener un costo que se les estaría cobrando. Aparte de ello que es un edificio de 22 pisos el cual necesita cierta cantidad de personal trabajando.
4	¿Considera usted que debería de realizarse una capacitación para un mejor uso de la plataforma?	Si, solo se envió un correo explicando cómo ingresar pero muchas veces han pedido ayuda a la administración para que personalmente se les explique, sería bueno que en una reunión se pueda explicar para que todos sepan cómo ingresar a la plataforma.
5	¿Sabe usted si la administradora del edificio resuelve las dudas y /o requerimientos que usted tiene?	Sí, pero muchas veces es una gestión que demora como en el caso de notificar a los residentes que no cumplen con el manual de convivencia colocando cosas en los estacionamientos que no está permitido, haciendo ruidos molestos.
6	¿Por qué considera usted que demora la gestión por parte de la administradora con el tema de fallas en el ascensor?	Según la administradora del edificio indica que hay una gestión lenta en resolver los problemas con los ascensores ya que la Junta directiva tarda en tomar las decisiones para la mejora del edificio. Asimismo, contamos con un pésimo proveedor que no nos indica en realidad porque falla tanto los ascensores malográndose placas, display's, etc
7	¿Considera usted que el edificio está en óptimas condiciones, con los mantenimientos correctos?	No del todo, ya que con ayuda de la junta directiva se implementó un plan de mantenimiento para poder tener un mejor orden y verificar mes a mes los mantenimientos preventivos que se realizarían se ha cumplido, pero se tiene aún propuestas de mantenimiento para la mejora del edificio que se ha presentado, pero aún falta la aprobación de la Junta directiva para poder concretarse, para ello la administración tiene que tomar decisiones al respecto e indicárselas a la junta directiva.
8	¿Considera usted que el edificio siempre está en óptimas condiciones de limpieza?	Si, ya que existe una supervisión del personal de limpieza, el cual debe de realizar las rondas correspondientes en los horarios establecidos en los cronogramas del edificio y que todo esté bien, en caso de haber una ocurrencia tienen que siempre anotarla para poder la administradora tomar las medidas del caso.

9	¿Considera usted que el personal de la empresa llega al centro de trabajo correctamente uniformado?	Si, ya que la empresa le ha brindado un uniforme para que lo utilicen en el trabajo e inclusive cuentan con 3 conjuntos cada uno, en el caso que se lave uno tienen el otro para usar. Es parte de la responsabilidad del supervisor de personal y la administradora verificar que estén correctamente uniformados cumpliendo con los protocolos de la empresa para que los residentes estén contentos con el servicio brindado.
---	---	--



Universidad
Norbert Wiener

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Supervisor de personal
Nombres y apellidos	Amilcar Montenegro
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	02/10/2018
Lugar de la entrevista	Oficina Integro 365 SAC

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Considera usted que el servicio brindado satisface las necesidades de los residentes?
2	¿Qué considera usted que necesita su personal para tener una mayor eficiencia en su trabajo?
3	¿Considera usted que su gestión administrativa aporta en el desarrollo para un mejor posicionamiento de empresa?
4	¿Qué considera usted que se debe realizar para alcanzar el éxito brindando un servicio excepcional como administración de edificios?
5	¿Qué medidas tiene usted para realizar un control de calidad de servicios?
6	¿Cuáles son las herramientas de gestión que usted utiliza para el desarrollo de una mejor calidad de servicios para brindar una satisfacción al cliente?
7	¿Considera que el sistema con el que cuentan brinda la información necesaria a los residentes del edificio?

Observaciones

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Siente usted que el servicio brindado en los edificios cumple con las expectativas de los residentes? ¿ por qué?	Claro, ya que a lo largo de los meses cada uno de ellos agarra experiencia con la capacitación que hemos brindado para su formación laboral, son personas que tienen una gran responsabilidad y la cumplen siempre con el mayor de los éxitos.
2	¿Considera Ud. que la administradora en el edificio cumple con las expectativas de los residentes del edificio?	Si, la mayoría del tiempo ya que han existido situaciones de conflicto por algunos temas en específico pero la relación es buena con los vecinos del edificio.
3	¿Con respecto a las tareas de mantenimiento considera Ud. que se debe de menorar ¿el costo del pago de mantenimiento?	Se puede realizar un reajuste con algunas personas que alquilan sus departamentos por temporadas, y no usan las áreas comunes con frecuencia.
4	¿Considera usted que debería de realizarse una capacitación para un mejor uso de la plataforma?	Si, debería capacitarse a todos los residentes del edificio para que puedan percibir el avance en la gestión y haya menos personas insatisfechas y una menor cantidad de morosidad en los pagos, lo cual también dificulta la gestión en poder llevar a cabo algunos mantenimientos por un tema de costos.
5	¿Sabe usted si la administradora del edificio resuelve las dudas y /o requerimientos que usted tiene?	Sí, pero se tiene que tener un mayor carácter para poder tener una adecuada gestión, cumplir con los horarios de mudanza, uso de estacionamiento, respeto entre vecinos al no hacer ruido, estar capacitada para responder cualquier tipo de inquietud de los residentes en el momento correcto.
6	¿Por qué considera usted que demora la gestión por parte de la administradora con el tema de fallas en el ascensor?	Considero que se tiene que tener una mayor presión con la junta directiva y vocales de apoyo, ya que influye mucho este tema con que los residentes demuestren su molestia por no solucionar las fallas del ascensor cuando es de suma importancia.
7	¿Considera usted que el edificio está en óptimas condiciones, con los mantenimientos correctos?	Sí, pero hay algunas mejoras que falta en el edificio y se tiene que ver entre la administradora y la junta directiva del edificio.
8	¿Considera usted que el edificio siempre está en óptimas condiciones de limpieza?	Si en algunos casos ya que algunas veces han llamado para quejarse de que algunos pisos están sucios y se ha tenido que enviar al personal a realizar la limpieza.
9	¿Considera usted que el personal de la empresa llega al centro de trabajo correctamente uniformado?	Si, ya que el personal se identifica con un uniforme de la empresa como es pantalón, camisa y casaca en el caso de los conserjes y el personal de limpieza su polo y pantalón.

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Jefe de RR.HH
Nombres y apellidos	Eder Leyton
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	02/10/2018
Lugar de la entrevista	Oficina Integro 365 SAC

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Considera usted que el servicio brindado satisface las necesidades de los residentes?
2	¿Qué considera usted que necesita su personal para tener una mayor eficiencia en su trabajo?
3	¿Considera usted que su gestión administrativa aporta en el desarrollo para un mejor posicionamiento de empresa?
4	¿Qué considera usted que se debe realizar para alcanzar el éxito brindando un servicio excepcional como administración de edificios?
5	¿Qué medidas tiene usted para realizar un control de calidad de servicios?
6	¿Cuáles son las herramientas de gestión que usted utiliza para el desarrollo de una mejor calidad de servicios para brindar una satisfacción al cliente?
7	¿Considera que el sistema con el que cuentan brinda la información necesaria a los residentes del edificio?

Observaciones

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

ENTREVISTADO 3

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Siente usted que el servicio brindado en los edificios cumple con las expectativas de los residentes? ¿por qué?	Si, porque los clientes dan sus felicitaciones por medio del correo electrónico. Asimismo, en las reuniones que se realizan nos hacen mención que están contentos con el personal, aunque sienten que se tiene que reforzar el tema de la seguridad como llamar siempre cuando llegue cada visita al edificio para tener un mejor servicio.
2	¿Considera ud que la administradora en el edificio cumple con las expectativas de los residentes del edificio?	Si, aunque muchas veces existen algunos puntos que hay que mejorar, tener una mayor comunicación entre la administradora y la junta directiva para evitar malos entendidos y que sientan que no es una persona responsable con su trabajo.
3	¿Con respecto a las tareas de mantenimiento considera ud que se debe de menorar el costo del pago de mantenimiento?	Si, ya que se han quejado muchos residentes del edificio ya que pagan S/. 300.00 Soles de mantenimiento mensual y consideran que debería de haber un reajuste de costos ya que no se tiene tanto personal trabajando en el edificio.
4	¿Considera usted que debería de realizarse una capacitación para un mejor uso de la plataforma?	Si, seria de mucha ayuda y como el encargado de sistemas podría ir personalmente al edificio para brindar una adecuada capacitación a los residentes del edificio y tengan un mejor manejo de la plataforma para su propia comodidad.
5	¿Sabe usted si la administradora del edificio resuelve las dudas y /o requerimientos que usted tiene?	Si, seria de mucha ayuda y como el encargado de sistemas podría ir personalmente al edificio para brindar una adecuada capacitación a los residentes del edificio y tengan un mejor manejo de la plataforma para su propia comodidad.
6	¿Por qué considera usted que demora la gestión por parte de la administradora con el tema de fallas en el ascensor?	Es un tema logístico que no depende directamente de la administradora, se hacen las coordinaciones pertinentes, pero se tienen que ajustar los tiempos para evitar el malestar entre los residentes y consideren que es un tema solo administrativo.
7	¿Considera usted que el edificio está en óptimas condiciones, con los mantenimientos correctos?	Sí, pero hay algunos temas como grietas y desperfectos que se tienen que ver directamente con la constructora que edifico el edificio para que puedan resanar algunos desperfectos con ayuda de la supervisión de la administración.
8	¿Considera usted que el edificio siempre está en óptimas condiciones de limpieza?	Hay que mejorar en la supervisión del personal de limpieza y eso involucra capacitar bien al personal para que realice su trabajo optimizando el tiempo.
9	¿Considera usted que el personal de la empresa llega al centro de trabajo correctamente uniformado?	Si, cada uno de ellos tienen en un cuarto su uniforme el cual deben de usar debidamente para estar correctamente uniformados y no haya quejas al respecto.

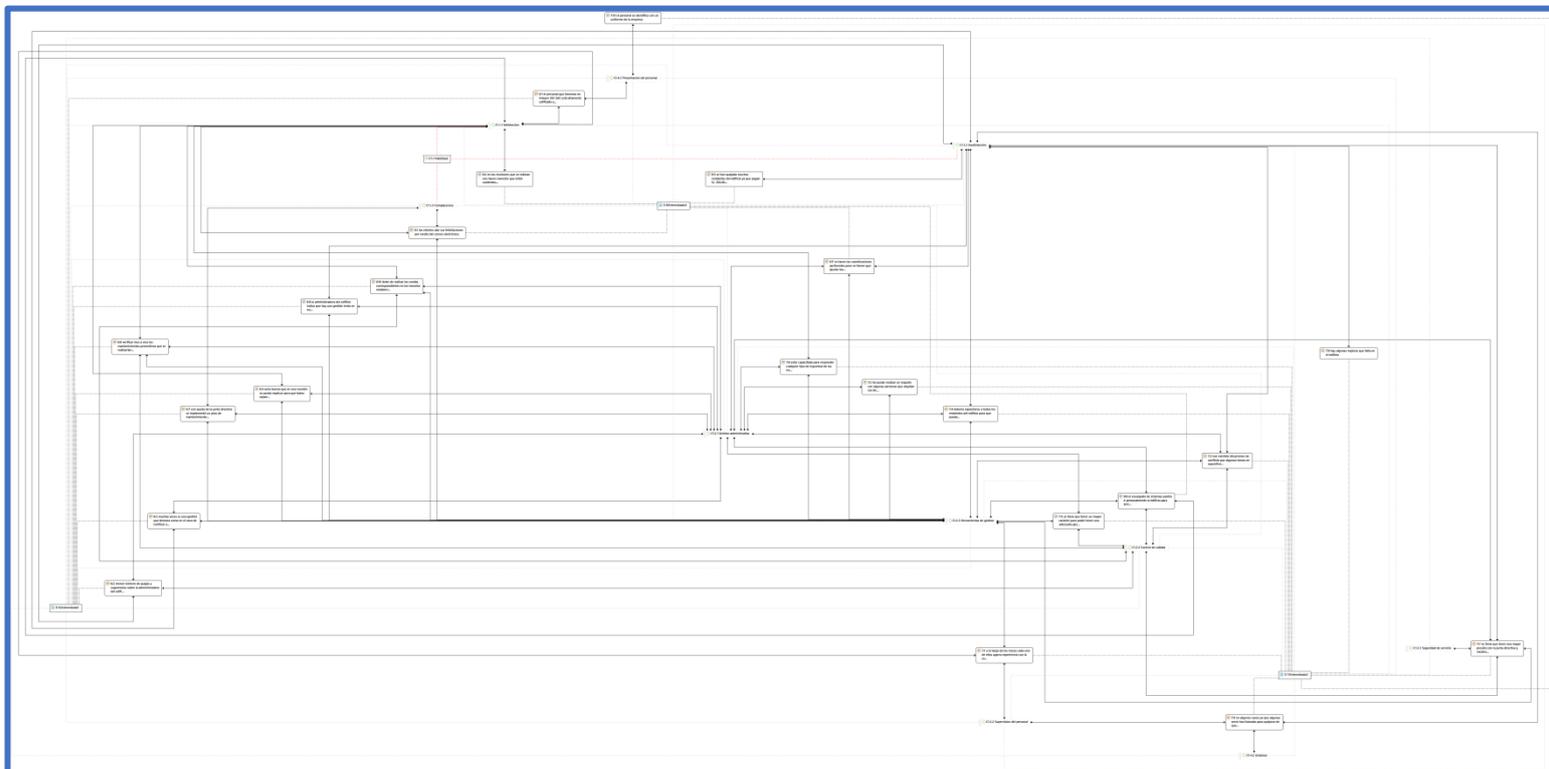
Anexo 4: Base de datos (Instrumento cuantativo)

Item	f	f	f	f	f	Item	%	%	%	%	%
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Considera usted que el servicio cumple sus expectativas	0	3	13	18	16	1. Considera usted que el servicio cumple sus expectativas	0.00%	6.00%	26.00%	36.00%	32.00%
2. Cree Ud. que el pago de mantenimiento es un costo alto	6	11	10	8	15	2. Cree Ud. que el pago de mantenimiento es un costo alto	12.00%	22.00%	20.00%	16.00%	30.00%
3. Cree usted que el personal de limpieza está calificado para realizar sus funciones	0	4	6	16	24	3. Cree usted que el personal de limpieza está calificado para realizar sus funciones	0.00%	8.00%	12.00%	32.00%	48.00%
4. Considera usted que se cumplen con los mantenimientos del edificio	0	2	9	9	30	4. Considera usted que se cumplen con los mantenimientos del edificio	0.00%	4.00%	18.00%	18.00%	60.00%
5. Cree usted que el personal de conserjería está capacitado para brindarles una seguridad a los residentes	0	0	7	13	30	5. Cree usted que el personal de conserjería está capacitado para brindarles una seguridad a los residentes	0.00%	0.00%	14.00%	26.00%	60.00%
6-El personal de la empresa cuenta con un protocolo a seguir	0	3	9	20	18	6-El personal de la empresa cuenta con un protocolo a seguir	0.00%	6.00%	18.00%	40.00%	36.00%
7. Cuentan con un buen supervisor del personal de la empresa	0	2	10	8	30	7. Cuentan con un buen supervisor del personal de la empresa	0.00%	4.00%	20.00%	16.00%	60.00%
8.Las consultas del sistema le ofrecen lo que ud. Requiere	5	5	10	13	17	8.Las consultas del sistema le ofrecen lo que ud. Requiere	10.00%	10.00%	20.00%	26.00%	34.00%
9. Se siente seguro (a) con el servicio brindado	0	0	9	11	30	9. Se siente seguro (a) con el servicio brindado	0.00%	0.00%	18.00%	22.00%	60.00%
10. La administradora del edificio resuelve las dudas y/o requerimientos que usted tiene	0	0	12	28	10	10. La administradora del edificio resuelve las dudas y/o requerimientos que usted tiene	0.00%	0.00%	24.00%	56.00%	20.00%

11. Ve usted si la administradora del edificio realiza la supervisión de áreas comunes	0	0	10	30	10	administradora del edificio realiza la supervisión de áreas comunes	0.00%	0.00%	20.00%	60.00%	20.00%
12. Sus vecinos hacen ruidos molestosos en un horario imprudente	0	0	10	9	31	12. Sus vecinos hacen ruidos molestosos en un horario imprudente	0.00%	0.00%	20.00%	18.00%	62.00%
13. Se siente seguro (a) con el servicio brindado	0	0	12	18	20	13. Se siente seguro (a) con el servicio brindado	0.00%	0.00%	24.00%	36.00%	40.00%
14. El edificio tiene un adecuado mantenimiento por parte de la gestión administrativa	0	3	18	12	17	14. El edificio tiene un adecuado mantenimiento por parte de la gestión administrativa	0.00%	6.00%	36.00%	24.00%	34.00%
15. Considera usted que el edificio siempre eta en óptimas condiciones de limpieza	0	8	16	13	13	15. Considera usted que el edificio siempre eta en óptimas condiciones de limpieza	0.00%	16.00%	32.00%	26.00%	26.00%
16. Considera usted que el personal de limpieza se encuentra correctamente uniformado	0	12	16	10	12	personal de limpieza se encuentra correctamente uniformado	0.00%	24.00%	32.00%	20.00%	24.00%

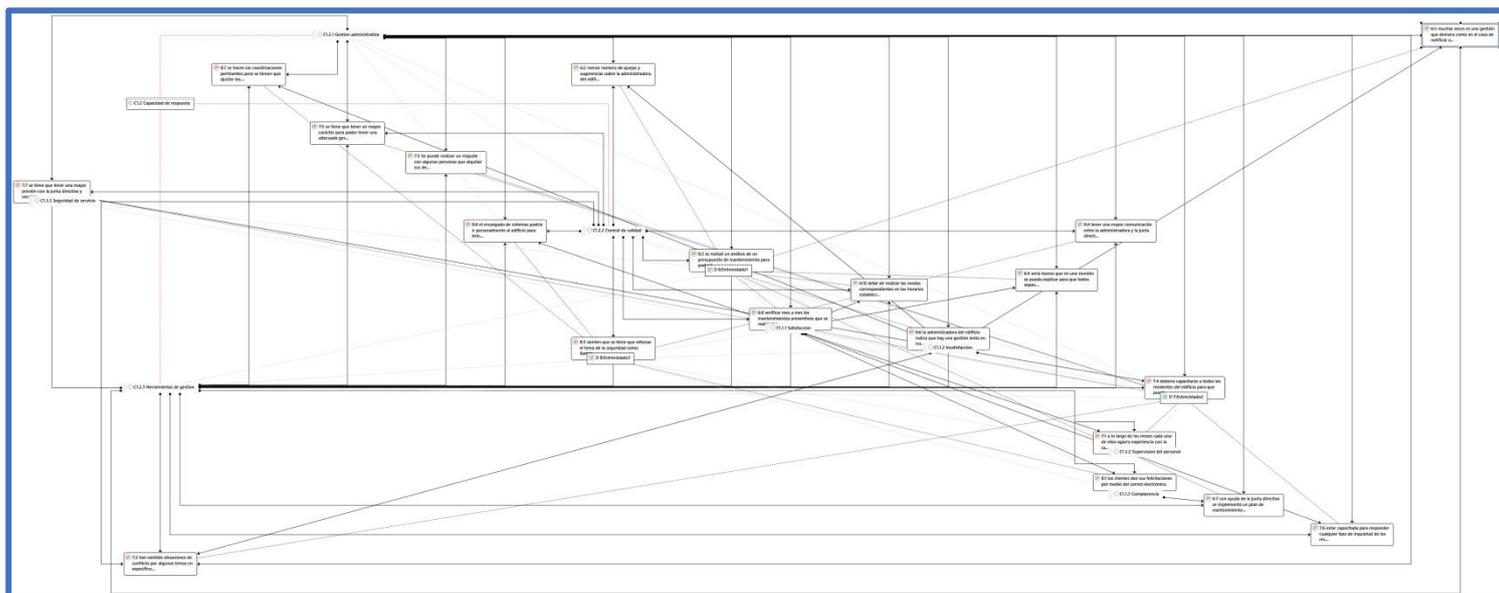
Anexo 5: Grupo de redes (Atlas ti)

Subcategoría información (Fiabilidad)



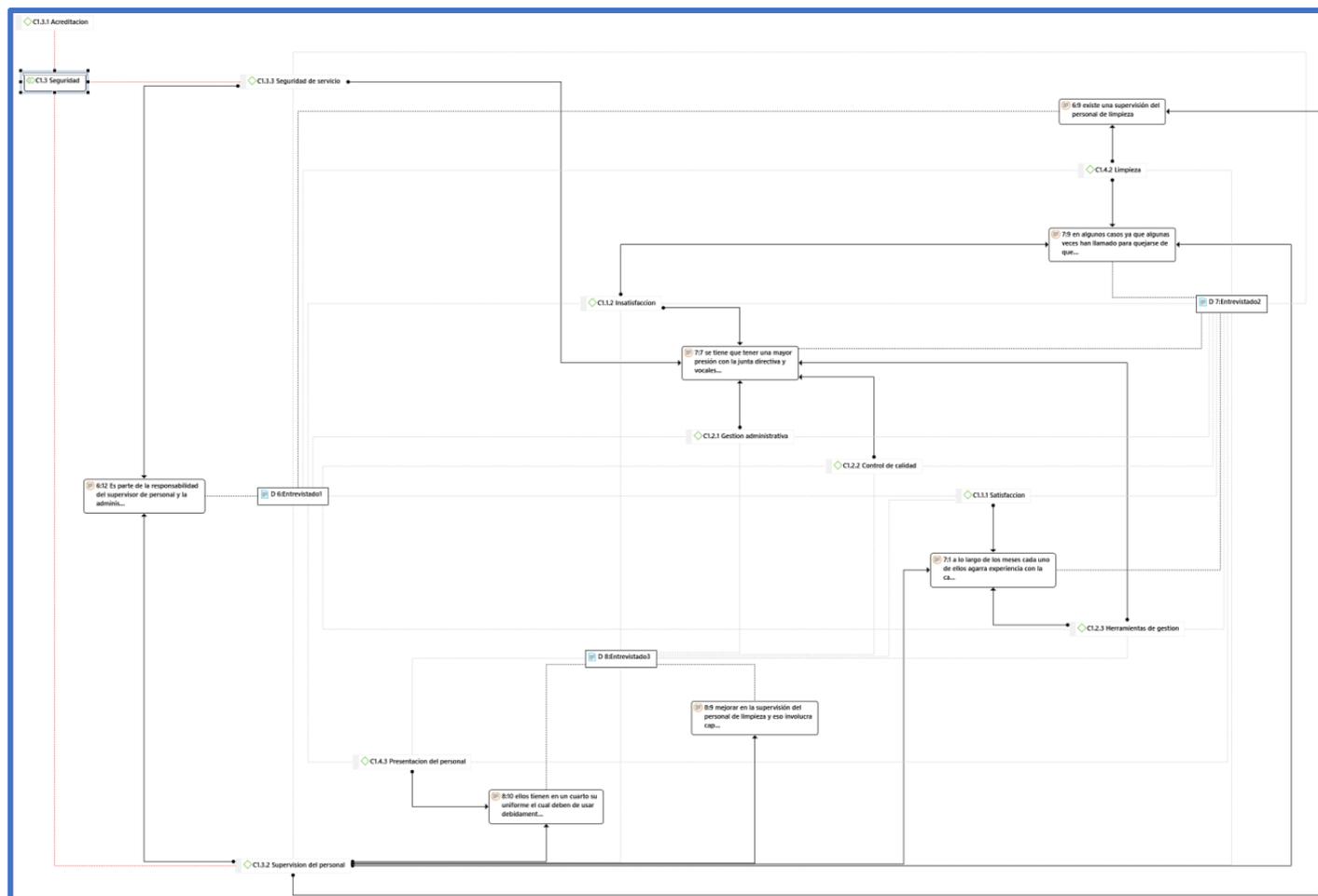
Según el análisis cualitativo de la entrevista al personal (3) de la empresa Integro 365 SAC, podemos observar en el cuadro que la sub categoría de Fiabilidad tiene como indicadores a la satisfacción, por ejemplo hay residentes que felicitan a la administración por la gestión en algunos temas, como que tengan el logo de la empresa en su uniforme, mencionar en las reuniones que están contentos con el personal del trabajo pero que algunos conserjes falta que mejoren ya que son nuevos y por ende no tienen la misma experiencia que los otros. Sería recomendable explicar en alguna de las reuniones el uso de la plataforma para que no haya dudas en los residentes para poder ingresar y verificar si están al día en sus pagos, separar el área de parrilla, comentar algunas sugerencias.

Subcategoría información (Capacidad de respuesta)



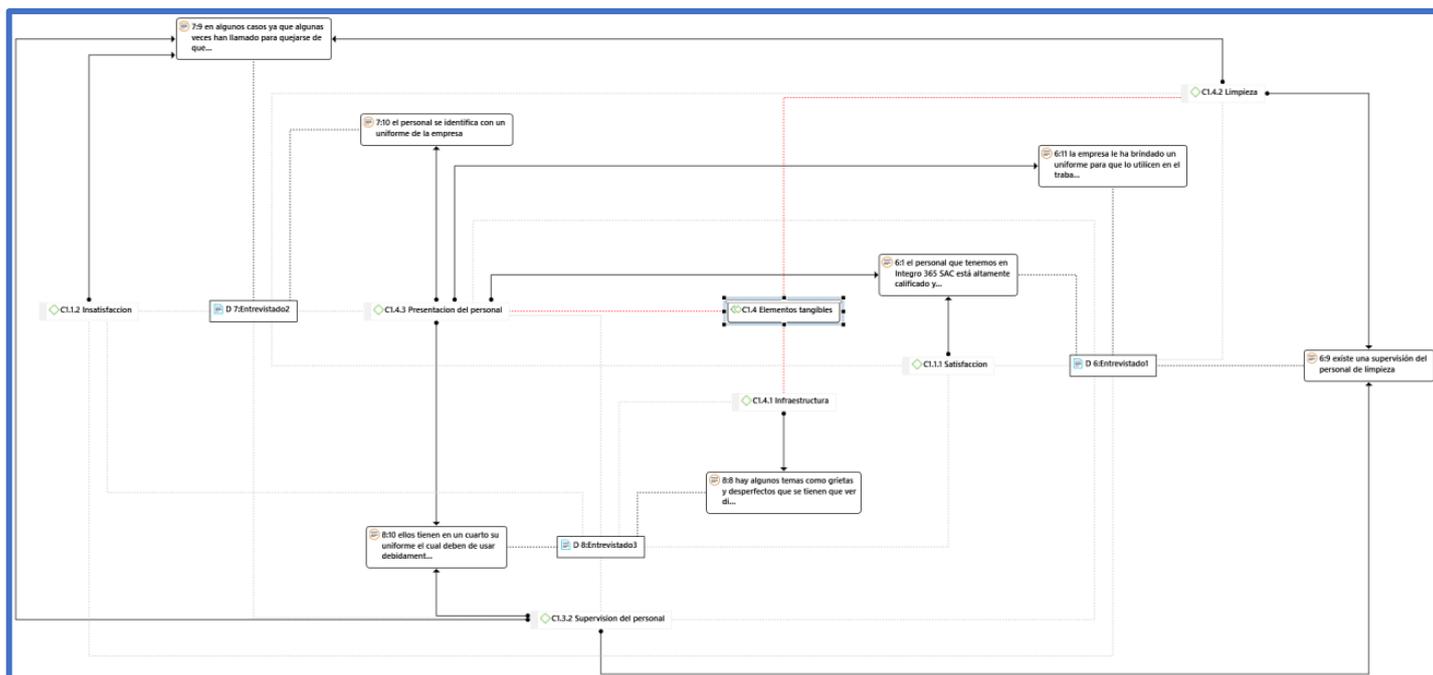
Según el análisis cualitativo de la entrevista, la sub categoría de capacidad de respuesta tiene que ver con las herramientas de gestión con respecto a la gestión que se tiene con diversos temas que se tiene que colocar la numeración en el edificio, temas legales con la Constructora, etc, esos temas son muy importantes en lo cual la administración tiene que ver y lo realiza con el mejor profesionalismo, contar con un control de calidad cuando se trata de los mantenimientos, tener la supervisión de la administración del edificio.

Subcategoría información (Seguridad)



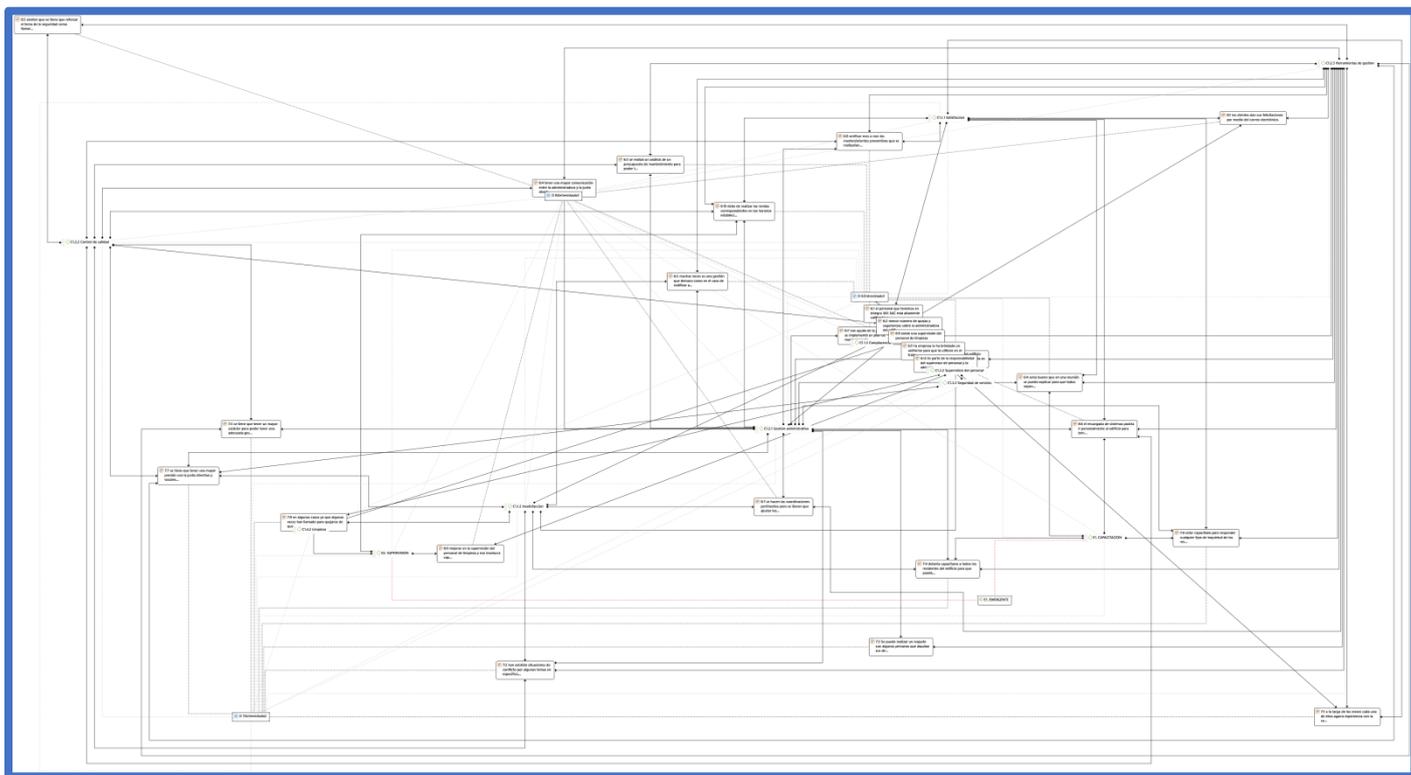
Según el análisis cualitativo de la entrevista, la sub categoría de seguridad tiene que ver mucho con la que brindan los trabajadores de conserjería, no pueden dejar subir a una persona que trae delivery al edificio sin avisar ya que puede ocurrir un robo. Asimismo, contar con una seguridad en que el servicio brindado es el correcto y que al momento de ingresar una persona siempre sea identificada.

Subcategoría información (Elemento tangibles)



Según el análisis cualitativo de la entrevista, la sub categoría de elementos tangibles, uno de los temas muy importantes es coordinar con la constructora el tema de grietas y desperfectos en el edificio, cuentan con un supervisor del personal de trabajo para consultar cualquier inquietud, sugerir, pedir permisos y siempre verificar el supervisor que cumplan con su trabajo correctamente.

Subcategoría información (Emergente)



Según el análisis cualitativo de la entrevista, la sub categoría de emergente, uno de los temas más importantes es poder tener carácter cuando no cumplen con el manual de convivencia del edificio, se tiene que tener una mayor presión con la junta directiva para poder solucionar algunos temas tales como que el edificio necesita algunas mejoras de mantenimiento y por la decisión que aún no toman no se realizan, el problema de que siempre falla el ascensor.

Anexo 6: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

Ficha de validez de instrumento



Universidad
Norbert Wiener

Sr. Mg. (Dr.)
Jose Branga

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado "Guía de encuesta" El mismo que permitirá recopilar los datos y permite diagnosticar la categoría problema en estudio denominada "Calidad de servicio de Residentes del edificio due space".

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente,

Firma
*Apellidos y nombres
D.N.I.

Adjunto:

1. Matriz de investigación
2. Matriz de categorización apriorística
3. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
4. Fichas de validez de instrumentos

Certificado de validez por Juicio de Expertos



Universidad
Norbert Wiener

CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Dr. Carlos Augusto Pizarro Sivas identificado con DNI Nro. 07464256 Especialista en Administración Actualmente laboro en U. Nor. Wiener Ubicado en M. S. 3021 Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

- Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.
- Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	DIMENSION/SUB CATEGORIA 1. Fiabilidad	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4						
1	¿Considera usted que el servicio cumple sus expectativas?				✓				✓				✓				✓						
2	¿Cree usted que el pago de mantenimiento es un costo alto?				✓				✓				✓				✓						
3	¿Cree usted que el personal de limpieza está calificado para cumplir sus funciones?				✓				✓				✓				✓						

16	¿Considera usted que el personal de limpieza esta correctamente informado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento **Si** debe de ser aplicado.
Observaciones:

- 1. Debe de añadir Dimension/sub categoria No debe añadirse nada adicional
- 2. Debe añadir items en la dimension/sub categoria No debe añadirse nada adicional
- 3. Otra observación:
.....

Es todo cuanto informo;



 Firma
 DNI: 02464256

Fecha: 20/01/2019

Ficha de validez de instrumento



Universidad
Norbert Wiener

Sr. Mg. (Dr.)

ERNESTO ALCE

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado "Copia de fraude". El mismo que permitirá recopilar los datos y permite diagnosticar la categoría problema en estudio denominada "Calidad de servicio de Residuos del Edificio Blue Space".

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente,

Firma
Apellidos y nombres
D.N.I:

Adjunto:

1. Matriz de investigación
2. Matriz de categorización apriorística
3. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
4. Fichas de validez de instrumentos

Certificado de validez por Juicio de Expertos



Universidad
Norbert Wiener

CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, MARCE GUEVARA ESPINOSA..... identificado con DNI Nro. 09085080..... Especialista en ADMINISTRACION..... Actualmente laboro en U. W. W. I. N. O. B. E. R. T. W. I. E. N. E. R...... Ubicado en L. I. M. A...... Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

- Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.
- Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro	DIMENSION/SUB CATEGORIA 1. Fiabilidad	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Seguimiento
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	¿Considera usted que el servicio cumple sus expectativas?				/				/				/				/		
2	¿Cree usted que el pago de mantenimiento es un costo alto?				/				/				/				/		
3	¿Cree usted que el personal de limpieza está calificado para cumplir sus funciones?				/				/				/				/		

Ficha de validez de instrumento



Universidad
Norbert Wiener

Sr. Mg. (Dr.)

Dr. RIOS RIOS, SEGUNDO WALDMAN.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado "Guía de Entrevista". El mismo que permitirá recopilar los datos y permite diagnosticar la categoría problema en estudio denominada "Calidad de servicio en Resedentes del edificio Blue space."

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente,

Firma
Apellidos y nombres
D.N.I:

Adjunto:

1. Matriz de investigación
2. Matriz de categorización apriorística
3. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
4. Fichas de validez de instrumentos

16	¿Considera usted que el personal de limpieza esta correctamente uniformado?	✓	✓	✓	✓	✓	✓
----	---	---	---	---	---	---	---

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento Si No debe de ser aplicado:
Observaciones:

- 1. Debe de añadir Dimension/sub categoria..... No debe añadirse nada adicional
- 2. Debe añadir Items en la dimension/sub categoria..... No debe añadirse nada adicional
- 3. Otra observación:

Es todo cuanto informo,



Firma

DNI: 06799562

Fecha: 25-10-16

Anexo 7: Fichas de validación de la propuesta



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Lima, 5 de diciembre de 2018.

Yo:	RIOS RIOS, SEGUNDO WALDEMAR		
identificado con DNI	00399562	con título profesional en	LIC. ADMINISTRACION
el máximo grado académico alcanzado es	DOCTOR EN EDUCACION	especialista en	MARKETING
laboreo en la	UNIV. NACIONAL DE CAJETE		
desempeñándome como	DIRECTOR DE LA DIRECCION DE ESTUDIOS GENERALES		
procedo a revisar la propuesta titulada	GESTION DE AMBITO DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DE RESIDENTES EN EL EDIFICIO INTEGRAL DEL SAC PARA EL AÑO 2019.		
que tiene como objetivo	MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS		

Evaluación				
N°	Indicadores	Si	No	Sugerencia
1.	La propuesta responde al diagnóstico.	✓		
2.	Los objetivos de la propuesta son coherentes con la problemática.	✓		
3.	La propuesta indica las actividades a realizarse.	✓		
4.	La propuesta demuestra el costo/beneficio.	✓		
5.	La propuesta incluye el flujo de caja.	✓		
6.	En la propuesta se plantean los indicadores (KPIs)	✓		
7.	La propuesta incluye el cronograma de actividades.	✓		
8.	La propuesta incluye la solución técnica-administrativa	✓		
9.	La propuesta aporta la ciencia.	✓		
10.	La propuesta evidencia el conocimiento de la profesión.	✓		

Y después de la revisión opino que la propuesta es/debe:

- Factible
- Mejorar
- Replantear

Es todo cuanto informo;

Firma y sello

Anexo 8: Evidencia de la visita a la empresa

Figura 30: Personal administrativo. Fuente propia



Figura 31: Personal de conserjería. Fuente propia.



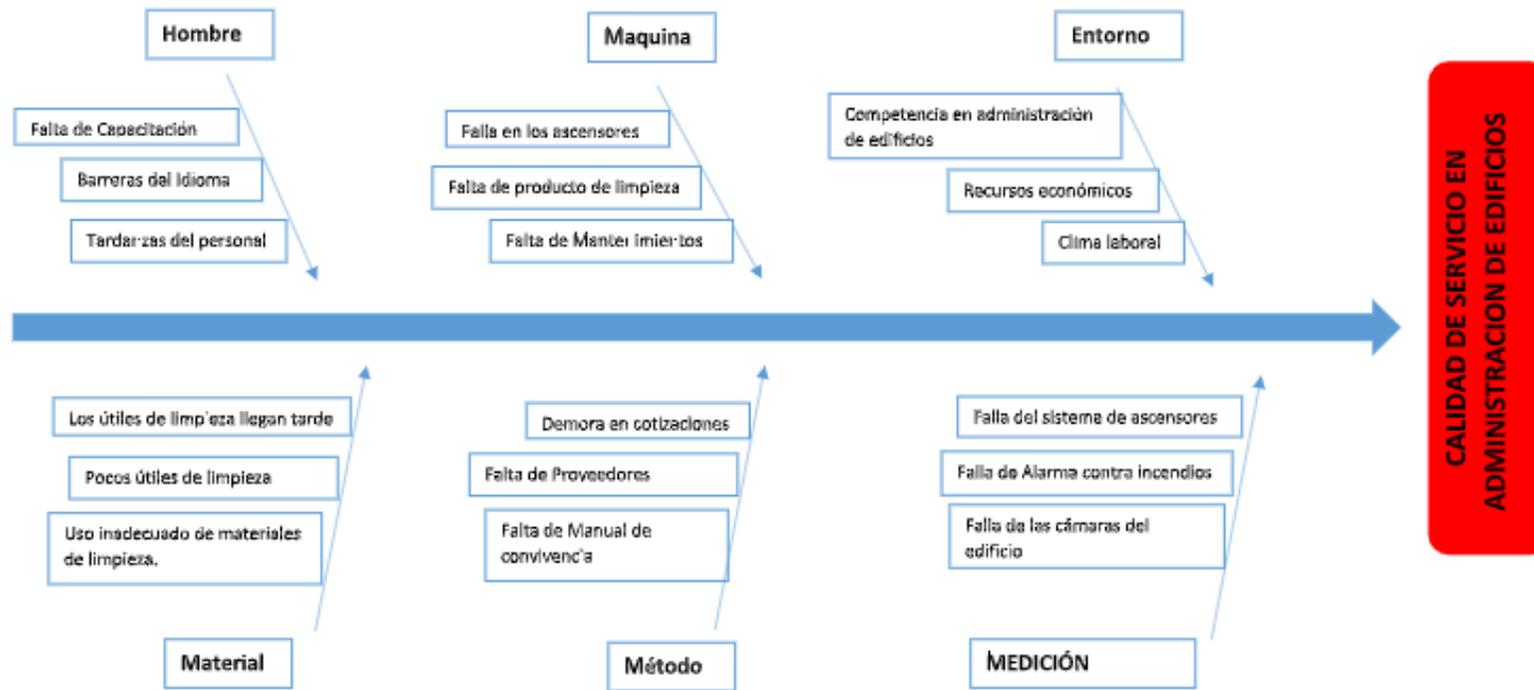
Figura 32: Personal de limpieza. Fuente propia.



Figura 33: Edificio Blue Space. Fuente propia.

Anexo 09: Matrices de trabajo

1. Matriz de causa efecto para definir el problema



1. Matriz de teorías

Nro.	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Teoría de la Administración y Desarrollo de la Gestión de la Calidad	Camisón .C, Cruz. S y Gonzáles .T	Gestión de la calidad, Camisón, 2006, Pearson	La Gestión de la calidad sirve para realizar una buena planificación y organizar la empresa. Existen 10 generaciones de la Gestión de la Calidad, se pueden agrupar en 3 enfoques diferentes como el enfoque técnico, enfoque humano y el enfoque estratégico de la Gestión de la Calidad.	Aplicando cada uno de los enfoques para Mejorar la Calidad de servicio como es el factor técnico, humano y estratégico.	Libro Gestión de la Calidad	
2	Teoría de la Calidad y sus modelos de medición	Duque	Duque, 2005, artículo Scielo	Depende de los momentos que ha experimentado el cliente para poder indicar si ha cumplido sus expectativas o no.	Evaluar a los residentes de su aceptación sobre la administración del edificio y saber si están satisfechos con los servicios brindados.	Artículos científicos Scielo	http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v16n28/v16n28a13.pdf
3	Teoría de Satisfacción del cliente, calidad y satisfacción	Viñas	Viñas,2005, Revista Redalyc	Los clientes tienen diferentes gustos y preferencias, por ello debemos evaluar e identificar la satisfacción del producto o servicio que han adquirido	Identificaremos cual son los gustos y preferencias de los residentes y con que se sienten más cómodos para aplicar esos métodos.	Revista Redalyc	http://www.redalyc.org/pdf/3575/357533664007.pdf
4	La Teoría de los 2 factores en la satisfacción del cliente	Millán	Millán,1998	Para una empresa su principal objetivo debe ser satisfacer a los clientes para asegurar un mayor número de ventas	Sirve para poder desarrollo reglas y normas dentro del edificio para una mejor convivencia.		https://www.google.com.pe/search?q=La+Teor%C3%ADa+de+los+2+factores+en+la+satisfacci%C3%B3n+del+cliente+MILLAN&rlz=1C1CHZL_esPE789PE789&oeq=La+Teor%C3%ADa+de+

							los+2+factores+en+la+satisfacci%C3%B3n+del+cliente+millan&aqs=chrome.0.69i59j69i57.2255j0j9&source
5	La teoría de la calidad total (TQM)	Deming	Deming, 2007	Las empresas exitosas emplean hoy en día la calidad total como un nuevo sistema de gestión empresarial para poder atacar la competencia de otras empresas.	Sirve para poder brindar la satisfacción a los clientes por medio del servicio que se está brindando con una excelente calidad de servicio.	Gestiopolis	https://www.gestiopolis.com/14-puntos-de-la-calidad-segun-edwards-deming/
6	Teoría de Kanban	Ohno Taichi	Onho, 1947	Se genera un tablero de tareas que permitirá realizar el trabajo más eficiente y tener menos estrés.	Se debe de colocar check list en el edificio para poder tener una programación de las tareas.	Gestiopolis	https://www.gestiopolis.com/kanban-control-de-la-produccion-y-mejora-de-procesos/
7	Teoría de Ishikawa	Ishikawa	Ishikawa, 1943	La espina del pez es para poder identificar los problemas principales en una empresa, se debe de corregir los errores para poder corregirlos.	Se implementará para poder conocer las principales causas del problema y corregirlas.		https://www.pablogiugni.com.ar/kaoru-ishikawa/
8	Teoría estructuralista de la administración	Chiavenato	Chiavenato, 2006	Las organizaciones enfrentan un constante cambio de adaptación, ya que las expectativas de los clientes son cambiantes, los competidores también deciden	La necesidad de visualizar “organización como unidad social grande y compleja, donde los grupos sociales interactúan”	Gestiopolis	https://www.gestiopolis.com/teoria-estructuralista-administracion/

				cambiar por ello se debe de estar en constantes cambios para poder atacar la competencia de otras empresas y salir como ganadores.			
9	Teoría de la evaluación del servicio al cliente	Schroeder	Schroeder, 1992	El empleado buscara mantener su trabajo si está a gusto en dicha área, orientara sus decisiones a desarrollos que protejan sus intereses.	El empleado va a desarrollar nuevas motivaciones y buscara el éxito en su trabajo para obtener reconocimientos de logros por parte de sus superiores.	Getiopolis	https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-evaluacion-del-servicio-al-cliente/
10	Teoría de Maslow	Maslow	Maslow, 2016	Se aplica fácilmente en el entorno del trabajo, por lo general cuando una persona quiere trabajar, está muy preocupada por el salario que va a tener, la empresa debe de brindar a su	Se debe de brindar motivación a las personas que trabajan en la empresa para incentivarlos a que realicen correctamente sus funciones.	Randstad	https://www.randstad.es/tendencias360/la-piramide-de-maslow-en-el-ambito-laboral/

				<p>trabajador las necesidades correspondientes, cuando un trabajador tenga la accesibilidad a ciertas cosas en el trabajo, estará más cómodo en su área de confort.</p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

2. Matriz de antecedentes

Antecedentes Internacionales

Nro.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
1	Ruiz	2015	Plan de Negocios para una empresa de Administración de edificios en la ciudad de México	http://repositorio.u Chile.cl/bitstream/handle/2250/136181/Plan-de-negocios-para-una-empresa-de-administracion.pdf?sequence=1	Enfoque: Cualitativo	Se tuvo como objetivo general utilizar las tecnologías de Información actuales para poder así brindar un mejor servicio al cliente, con la elaboración de este Plan de Negocios se busca analizar si es una inversión correcta sobre la Administración de Condominios en el estado de México.	Se obtuvo como conclusión implementar el uso de las TIC'S en el edificio.
2	Astudillo	2012	Análisis de factibilidad técnica, económica y estratégica para la creación de una empresa administradora de edificios y condominios.	http://repositorio.u Chile.cl/handle/2250/111444	Enfoque: Cualitativo Diseño: Método: Población: Técnica de muestreo: Aleatorio Muestra: Técnica/s: Instrumento/s:	Realizando encuestas para analizar los diagnósticos de los servicios de administración brindados al edificio con esto se obtiene también las preferencias de los residentes, existe una gran diversidad en la calidad de servicios online y basados en tecnología que están disponibles	Utilizar la tecnología para brindar un mejor servicio a los residentes, teniendo estrategias para solucionar los diferentes tipos de problemas. Analizar a los clientes para cumplir sus expectativas sin mejorar el costo de los servicios, ofreciendo un servicio de calidad.
3	Reyes	2014	Calidad de servicio para aumentar la	http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/0	Enfoque: Cualitativo Diseño: Método: Población:	En la investigación se analizó la manera de como brindar una satisfacción a los	

4	Maza	2011	<p>satisfacción del cliente</p> <p>Calidad en el servicio: El arte de la satisfacción del cliente” Instituto Politécnico Nacional</p>	<p>1/01/Reyes-Sonia.pdf</p> <p>https://www.google.com.pe/search?q=Calidad+en+el+servicio%3A+El+arte+de+la+satisfacci%C3%B3n+del+cliente%2%80%9D+Instituto+Polit%C3%A9cnico+Nacional&oq=Calidad+en+el+servicio%3A+El+arte+de+la+satisfacci%C3%B3n+del+cliente%2%80%9D+Instituto+Polit%C3%A9cnico+Nacional&aqs=chrome..69i57.421j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8</p> <p>ant nacional http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2483/</p>	<p>Técnica de muestreo: Aleatorio Muestra: Técnica/s: Instrumento/s:</p> <p>Enfoque: Cualitativo Diseño: Método: Población: Técnica de muestreo: Aleatorio Muestra: Técnica/s: Instrumento/s:</p>	<p>clientes, sin disminuir el costo en los servicios.</p> <p>Cuando una empresa quiere permanecer en el mercado debe de brindar la mejor calidad en sus servicios, utilizando la tecnología como beneficio para poder ser los mejores.</p>	<p>Desarrollar un programa de calidad que permita atender , administrar y medir el proceso que forman los diferentes servicios.</p>
---	------	------	---	--	---	--	---

TESIS%20Fernand
ez%20Augusto.pdf
?sequence=1&isAl
lowed=y

Redacción final

Ruiz (2015). *Plan de negocios para una empresa de administración de edificios en la ciudad de México*. Se obtuvo como objetivo general utilizar las tecnologías de información actuales para poder así brindar un mejor servicio a los clientes. Como conclusión sería implementar el uso de las TIC'S en el edificio.

Astudillo (2012). *Análisis de factibilidad técnica, económica y estratégica para la creación de una empresa administradora de edificios y condominios*. El objetivo es realizar encuestas para analizar los diagnósticos de los servicios de administración brindados al edificio, con esto se sostiene también la preferencia de los residentes. Utilizar la tecnología para brindar un mejor servicio a los residentes, teniendo estrategias para solucionar los diferentes tipos de problemas.

Reyes (2014). *Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente*. Se analizó la manera de como brindar una buena calidad de servicio para tener una satisfacción por parte de los residentes del edificio, sin aumentar el pago por dichos servicios.

Maza (2011). *Calidad en el servicio: El arte de la satisfacción del cliente, Instituto Politécnico Nacional*. Cuando una empresa quiere permanecer en el mercado debe de brindar la mejor calidad en sus servicios, utilizando la tecnología como beneficio para poder ser los mejores en el mercado. Desarrollar un programa de calidad que permita atender, administrar y medir el proceso que forman los diferentes servicios.

Referencia

Ruiz (2015) *Plan de Negocios para una empresa de Administración de edificios en la ciudad de México*. (Tesis Maestría). Universidad de Chile

Astudillo (2012) *Análisis de factibilidad técnica, económica y estratégica para la creación de una empresa administradora de edificios y condominios*. (Tesis título). Universidad de Chile

Reyes (2014) *Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente*. (Tesis título). Universidad Rafael Landívar-Guatemala

Maza (2011). *Calidad en el servicio: El arte de la satisfacción del cliente* Instituto Politécnico Nacional. (Tesis título). Instituto Politécnico Nacional.

Antecedentes nacionales

Nro .	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
1	Liza y Siancas	2016	Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo	http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10969	Enfoque: Cualitativo	Se tuvo como objetivo plantea estudiar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente ya que es un tema importante para cualquier tipo de negocio y de esto depende el éxito o el fracaso de la empresa	Se obtuvo como conclusión motivar al personal de la empresa por medio de incentivo para mejorar su atención con el cliente, entre otras funciones.
2	Montano	2016	El proceso de capacitación y su impacto en el desempeño laboral	http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1020	Enfoque: Cualitativo	El objetivo del estudio fue determinar los principales factores del proceso de capacitación que influye en el desempeño laboral en la Universidad Nacional Agraria de la Selva desarrollado a un nivel descriptivo correlacional, con diseño transversal, la misma que tuvo una muestra (n=123) trabajadores administrativos.	Se debe de contar con una capacitación constante para el personal de la empresa, y saber dirigir a las personas ejerciendo sus funciones.
3	Quispe	2017	Sistema de Gestión de Calidad para	http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3368	Enfoque: Cualitativo		Se debe de contar con una adecuada gestión de calidad para el mejor control de las funciones diarias y la satisfacción de los clientes.

4			la mejora del servicio de los talleres			Se realizó una guía de entrevista para el análisis de la situación problemática obteniendo lo siguiente que no se encuentra establecidos concretamente los roles y responsabilidades que tienen cada uno para brindar el servicio	
Redacción final							
<p>Liza y Siancas (2016). <i>Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo. Se tuvo como objetivo plantea estudiar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente ya que es un tema importante para cualquier tipo de negocio y de esto depende el éxito.</i></p> <p>Montano (2016). <i>El proceso de capacitación y su impacto en el desempeño laboral. Se tuvo como objetivo determinar los principales factores para una buena capacitación del personal por medio de las herramientas correspondientes.</i></p> <p>Quispe (2017). <i>Sistema de Gestión de Calidad para la mejora del servicio de los talleres. Se realizó una guía de entrevista para el análisis de la situación problemática.</i></p>							
Referencia							
Liza y Siancas (2016). <i>Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo.</i>							

3. Matriz de conceptos

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Satisfacción	Philip K.	La satisfacción de los clientes es uno de los principales pilares para cumplir las expectativas de los clientes. Philip K. (2008).	El principal objetivo de una empresa es satisfacer a los clientes cumpliendo sus expectativas para poder así quedar satisfechos con el producto o servicio obtenido.	Se aplicará en la investigación, cumpliendo los objetivos para poder dar una satisfacción de calidad a los residentes del edificio.	Philip K. (2008). Dirección de Mercadotecnia	https://es.scribd.com/doc/54545203/Direccion-de-Mercadotecnia-8a-Ed-Kotler
2	Insatisfacción	Philip K.	Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas del cliente. Philip K. (2008)	Cuando el producto o servicio no cumple con las expectativas del cliente demuestra una insatisfacción que se ve reflejada en el rechazo del producto o servicio.	Se evitará que los residentes muestren una insatisfacción con el servicio brindado.	Philip K. (2008). Dirección de Mercadotecnia	https://es.scribd.com/doc/54545203/Direccion-de-Mercadotecnia-8a-Ed-Kotler
3	Complacencia	Philip K.	Se produce cuando el servicio excede con las expectativas del cliente. Philip K. (2008).	Cuando un cliente adquiere un producto o servicio pretende que supere las expectativas requeridas.	Brindando una complacencia en todos los residentes, cumpliendo con las expectativas y superando todo lo requerido.	Philip K. (2008). Dirección de Mercadotecnia	https://es.scribd.com/doc/54545203/Direccion-de-Mercadotecnia-8a-Ed-Kotler
4	Gestión de Calidad	Méndez J.	Garantiza a una organización un buen servicio de calidad. Méndez J.	Asegura el buen servicio con calidad excepcional que brinda la organización a las empresas.	Teniendo un planeamiento estratégico para brindar un buen servicio de calidad	Méndez J. (2'13) Gestipolis	https://www.gestipolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/
5	Control de Calidad	Padilla G.	Según Juran el control de la calidad es una trilogía que sirve para controlar que se cumpla la calidad	Verificar que se cumpla con los controles de calidad para brindar un correcto servicio.	Verificando que se cumplan los estándares de calidad brindando un buen servicio a los residentes.	Padilla G (2002) Gestipolis	https://www.gestipolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/

			con los correctos estándares.				
6	Fiabilidad	Real Academia española	Según la Real Academia Española la fiabilidad es la probabilidad de que un sistema o dispositivo cumpla con un parámetro y funciones durante cierto tiempo con las condiciones determinadas	Trabajar con personas que muestren confianza al cliente al momento de realizar su compra.	Ser una persona que muestre seguridad y confianza a los clientes en el momento de la adquisición de su compra.	RAE	https://www.google.com/search?q=FIABLE+SEGUN+RAE&rlz=1C1EJFC_enPE837PE837&oq=FIABLE+SEGUN+RAE&ags=chrome..69i57.3270j1j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8
7	Empatía	RAE	Se refiere a la cualidad de ponerse en el lugar de otra persona compartiendo cualquier tipo de sentimientos.	Ponerse en el lugar de los clientes para poder entender sus quejas, sugerencias y poder así resolver sus problemas.	En el caso que un cliente tenga una queja poder ayudarlo a resolverlo de la mejor manera.	RAE	https://www.google.com/search?q=EMPATIA+RAE&rlz=1C1EJFC_enPE837PE837&oq=EMPATIA+RAE&ags=chrome..69i57j0l2.3172j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8
8	Capacidad de respuesta	Drucker	La capacidad de respuesta conceptualiza por Drucker, se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los diversos clientes y suministrar un rápido servicio.(Drucker, 1990)	Resolver los problemas y dudas de los clientes en un tiempo correcto, sin demora alguna para evitar molestia en los clientes.	Ayudar a los clientes a resolver sus dudas cuando tienen alguna pregunta sobre algún producto.	Drucker (1990)	https://www.monografias.com/trabajos66/calidad-servicio-cliente/calidad-servicio-cliente2.shtml

9	Tangible	Pérez	Según hace referencia a lo que puede ser tocado o probado de alguna manera, es decir, todas las cosas concretas, siendo físicas, son tangibles (Pérez, 2008).	Es algo que se puede tocar, por ejemplos los productos, una galleta, un caramelo.	La adquisición de un producto, según el sabor que tenga se vera la aceptación por parte de los clientes.	Pérez (2008)	https://definicion.de/tangible/
10	Mejora de la calidad	Deming	El objetivo de la calidad de los productos o servicios debería de ser incrementar la capacidad de sus colaboradores (Deming, 2007).	Mejorar la calidad de los productos y servicios siempre será de suma importancia en una organización para la aceptación de sus clientes.	Mejorar con la atención a los clientes, utilizando herramientas de gestión para obtener mejores resultados.	Deming (2007)	https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/
11	Calidad total	Manene	Sirve como estrategia para poder alcanzar un mayor número de clientes, ayudando a poder competir con las demás empresas (Manene, 2010)	Se pretender poder atacar la competencia por medio de una calidad excepcional.	Teniendo estándares de calidad en los productos se podrán alcanzar un mayor número de clientes satisfechos.	Manene (2010)	http://www.luismiguelmanene.com/2010/12/01/calidad-total-su-filosofia-evolucion-definicion-e-implantacion/
12	Filosofía de Juran	Juran	Se busca mejorar en brindar una adecuada calidad de servicio para lograr satisfacer las	Brindando una adecuada calidad de servicio se logrará obtener la satisfacción de los clientes.	Brindando un correcto servicio a los clientes, obtendremos su satisfacción por cada uno de ellos.	Juran (1954)	https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/

			necesidades de los clientes				
13	Filosofía de Ishikawa	Ishikawa	Las principales aportaciones que ha tenido son la configuración actual del Diagrama causa- efecto para realizar un análisis de casualidad.	Se analiza la causa y efecto de un problema como factor principal para buscar las causas del dicho problema.	Identificar los principales problemas y resolverlos.	Ishikawa (1939)	https://www.pablogiugni.com.ar/kaoru-ishikawa/
14	SERVQUAL	Matsumoto	Es un instrumento de investigación multidimensional, diseñado para capturar las expectativas del consumidor y las percepciones de un servicio a lo largo de las cinco dimensiones que se cree que representan la calidad del servicio.	Sirve de ayudar para medir la calidad de servicio obteniendo las satisfacciones de los clientes.	Medir la calidad de servicio en los residentes del edificio, para saber que les hace falta para tener una plena satisfacción.	Matsumoto (2014)	https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf

15	Capacitación	Taylor	Es un conjunto de actividades didácticas para poder ampliar y mejorar los conocimientos del personal.	Preparar adecuadamente a los subordinados para que puedan realizar mejor sus funciones en la empresa.	Capacitar al personal de la empresa para que puedan trabajar con eficiencia.	Taylor (2013)	http://www.academia.edu/25235575/CAPACITACION_Y_ADIAESTRAMIENTO_LABORAL
16	Supervisión funcional	Taylor	La supervisión se debe dar en toda empresa para poder tener un control sobre el personal y verificar que cumplan con las actividades designadas.	Se encarga de revisar que las áreas de las empresas estén correctamente coordinadas.	Supervisar que los trabajadores cumplan con las funciones designadas.	Taylor (2013)	http://www.academia.edu/25235575/CAPACITACION_Y_ADIAESTRAMIENTO_LABORAL
17	Dirección motivadora	Cueva				Cueva (2015)	https://es.scribd.com/document/393366634/DIRECCION-MOTIVADORA
18							
19							

4. Matriz del método

Nro.	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia
1	Sintagma	Holístico	Hurtado J.	Hurtado J. (2000) Libro Metodología de la Investigación. Es de suma importancia revisar las teorías para identificar si es correcto. El desarrollo del sintagma gnoseológico comprende 3 fases, analítica, explicativa, y comparativa. En una investigación Proyectiva la revisión va dirigida a identificar y seleccionar información que permita conceptualizar el evento a modificar. (p.331)	En la investigación proyectiva el sintagma holístico conceptualiza las variables del evento que se desarrolla para modificar y ver el impacto obtenido.	El concepto es de suma importancia ya que el sintagma holístico es el que se utilizara en esta investigación.	Hurtado J. (2000) Investigación holística. Bogotá

2	Enfoque	Mixto,	Sampieri	Sampieri (2014). Es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio.	Los enfoques cuantitativos y cualitativos sirven para poder realizar las encuestas correspondientes con entrevistas y dar opciones para marcar en las encuestas.	Aplicando encuestas a los residentes del edificio para analizar sus gustos y preferencias.	Sampieri (2014) Libro Metodología de la Investigación
3	Tipo	Proyectivo	Hurtado J.	Hurtado J. (2000). El tipo es proyectivo ya que son dirigidos a concretar la representación como se almacenará y analizará la información para tener una respuesta a una pregunta de investigación. (p. 138)	La investigación es de tipo proyectiva porque se dará una propuesta que será aplicada a futuro.	Sera la investigación de tipo proyectiva ya que daré una propuesta que será aplicada a futuro.	Hurtado J. (2000) Investigación holística. Bogotá
4	Nivel	Básico sustantivo	Sampieri	Sampieri (2014). Es el grado de profundidad con la que se estudia ciertos fenómenos o hechos en la realidad social y todo de ello dentro de una investigación.	Sirve para estudiar ciertos fenómenos de una investigación.	Se estudiará el nivel de la calidad de servicios en los residentes.	Sampieri (2014) Libro Metodología de la Investigación

5	Método	No experimental	Hurtado J.	Hurtado J. (2000). Conjunto de estrategias y herramientas que se usan para llegar a un objetivo en específico. En el método no experimental es aquella que se realiza sin manipular variables.	Sirve para estudiar estrategias y herramientas que llevaran a un objetivo específico solo con observación de fenómenos.	Aporta en la investigación para llegar a un objetivo en específico.	Hurtado J. (2000) Investigación holística. Bogotá
6	Población	Cuantitativo	40 pobladores del edificio a encuestar				
		Cualitativo	40 pobladores a entrevistar				
7	Muestra	Cuantitativo	40 personas				
		Cualitativo	40 personas				
8	Unidades informante	Cuantitativo	Residentes				
		Cualitativo	Residentes				
9	Técnicas	Cuantitativo	Encuestas				
		Cualitativo	Entrevistas				
10	Instrumento	Cuantitativo	Cuestionarios				
		Cualitativo	Guía de entrevista				
11	Análisis de	Cuantitativo	Estadístico				

		Cualitativo	No estadístico					
		Mixto	Ambos					

Anexo 10: Artículo de la investigación

Gestión para mejorar la calidad de servicios en el edificio de la empresa Integro 365 SAC, Lima 2018

Autor: Br. Manrique Ascoy, Celia Greta, **línea de investigación de la universidad:** Económica, empresa y salud

I. Introducción

Mediante el presente estudio realizado se identificó factores que presenta inconvenientes actualmente en la empresa administradora de edificios INTEGRO 365 SAC, posterior a ello, se procedió a realizar una análisis de posibles causas, teniendo como resultados, la falta de capacitación al personal de trabajo para poder brindar una buena atención a los residentes del edificio, demora en la gestión administrativa por parte del administrador del edificio, poca información en los residentes con respecto a primeros auxilios, uso de extintores, entre otras actividades que son de suma importancia.

Las propuestas se han desarrollado e implementado teniendo en cuenta las

insuficiencias de la empresa de tal manera que se realizó una gestión y capacitación, teniendo como resultado, las mejoras en la atención a los residentes, una gestión administrativa más rápida, también se realizaron charlas para los residentes del edificio, con el fin de capacitarlos en temas de seguridad y salubridad dentro y fuera del edificio.

Finalmente, los resultados encontrados frente a la propuesta son poder obtener la satisfacción de los residentes del edificio, tener a un personal apto y capacitado para resolver problemas de toda índole, contar con residentes capacitados ante cualquier emergencia.

II. Método

En la investigación se procedió a manejar un sintagma holístico, estableciendo una recopilación de la información necesaria, con relación un sintagma que se define en las categorías calidad de servicios.

En este argumento la investigación del enfoque mixto nos brinda, los conceptos correctos para poder implementarlo en el proceso de recolección de información, para utilizar de manera idónea las herramientas que nos ayuden a recolectar información cuantitativa y cualitativa, las misma que se tiene que analizar, para poder obtener resultados con una triangulación de información.

En la investigación la población, forma parte del elemento interno de la empresa (los residentes), en este caso la población total es un número de 50 personas, por lo cual el instrumento se aplicará a cada una de ellas. Con la finalidad de obtener información necesaria para tener un resultado.

Para poder evaluar el instrumento cuantitativo se utilizará la escala de Likert, el cual tendrá valores asignados como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 01

Escala de Likert.

Escala usada	Valor asignado
Nunca	1
Casi nunca	2
Normalmente	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Fuente: Elaboración propia.

Para obtener información de los datos cuantitativos, en primer lugar, se elaboró el cuestionario en escala de Likert para lo cual se validó con tres expertos donde proporcionaron su aprobación para que fuera aplicado a los colaboradores de la empresa Integro 365 SAC, luego con la validación de expertos se aplicó las encuestas a 50 personas en el edificio durante dos días, luego de la encuesta se hizo el vaciado de datos en una matriz en Excel.

El análisis mixto será evaluado mediante la triangulación en su segunda y tercera fase, la

cual consiste en establecer una relación entre los análisis cuantitativos, cualitativos. Para ello, se utilizará el programa Atlas. Ti que permitirá brindar un agrupamiento de los resultados cuantitativos, cualitativos en discrepancia con el marco conceptual para diagnosticar el problema actual.

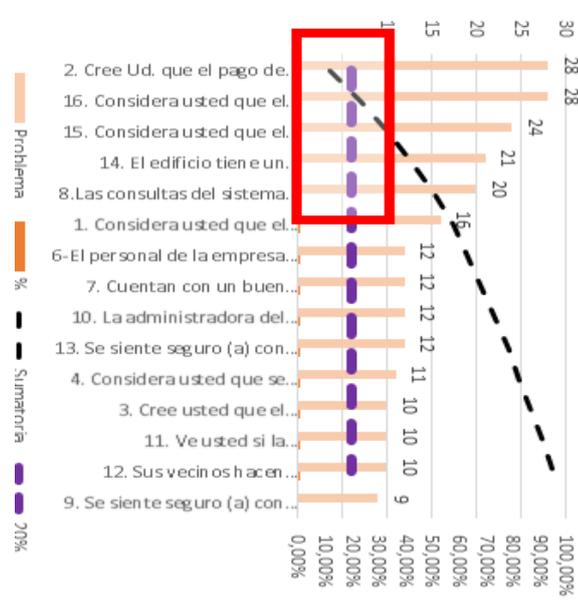
III. Resultados

En la figura 1, se aprecia en el análisis de Pareto una gran relevancia de la interrogante 2. *¿Cree usted que el pago del mantenimiento, es un alto costo?*, perteneciente a la subcategoría *Fiabilidad*, por ello, se puede determinar que el personal tiene muchos problemas los residentes tienen una incomodidad al momento de realizar los pagos de mantenimiento del edificio por el alto costo que se tienen. Otro punto resaltante dentro del análisis se encuentra en la interrogante 16, *¿Considera que el personal de limpieza se encuentra correctamente uniformado?*, que pertenece a la subcategoría *Elementos tangibles*, porque el personal no se encuentra con el uniforme limpio y correctamente colocado.

Finalmente, otro punto importante se haya en la interrogante 15, *¿Considera usted que el*

edificio se encuentra en optimas condiciones de limpieza? , perteneciente a la categoría elementos tangibles, por ello, se puede determinar que el edificio debe de tener una supervisión de un personal para poder dirigirlos y puedan realizar una correcta limpieza en cada área del edificio.

Figura 01. Pareto de la categoría almacén en



una empresa Integro 365 SAC, Lima 2018. Fuente: Elaboración propia.

Estas tres interrogantes son importantes para evaluar posibles soluciones.

IV. Discusión

En la presente investigación desarrolla una propuesta que tiene como título Gestión para mejorar la calidad de servicios de residentes en el edificio de la empresa Integro 365 SAC, Lima 2018.

Mediante instrumento de compilación de información se ha podido determinar que el estado actual de la empresa gira en base a una deficiencia de la calidad de servicios.

Gracias a la colaboración de los trabajadores de la empresa se ha podido desarrollar propuestas que ayuden a que la empresa pueda tener un crecimiento económico.

En el desarrollo de la investigación, se realizó dos tipos de instrumento de los cuales se formularon en base a la categoría problema que es calidad de servicio y cuatro subcategorías que llevan relación directa. En el proceso del estudio surgió un indicador emergente dentro de la subcategoría supervisión.

V. Referencias

Carro, C. (2008). *Gestión de la calidad*.
Obtenido de

<https://www.gestiopolis.com/sistema-gestion-calidad/>.

Chiavenato, I. (2007). *Capacitación*. Obtenido de

<https://www.google.com/search?q=chiavenato+2016%2B&oq=chiavenato+2016%B&aqs=chrome..69i57j0l4.3645j1j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

Chiavenato. (1994). *Administración de los nuevos tiempos*. Obtenido de

http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Maestria/MTE/Gen02/admon_gest_ntics/unidad_1/U1_Nydamonactual.pdf

Deming. (2007). *Calidad, concepto, y filosofías*. Obtenido de

<https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

Duque, E. (2005). Estudio bibliométrico de los modelos de medición del concepto de calidad percibida del servicio en internet. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v16n28/v16n28a13.pdf> Artículos Scielo.