

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



TEMA:

DISEÑO DE UN PLAN DE SUPERVISIÓN PARA EL PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES PARA GARANTIZAR EL CUIDO, ORDEN Y LIMPIEZA DE LOS SALONES DE CLASES, SERVICIOS SANITARIOS Y MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDE DE LA FACULTAD DE CIENCIA ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO POR:

JOSÉ MANUEL HERNÁNDEZ GUZMÁN

KELY MARBELI HENRÍQUEZ AVALOS

CRISTIAN ROBIRO ESTEBAN VIELMA PÉREZ

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CIUDAD UNIVERSITARIA, FEBRERO 2022

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector:	Msc. Roger Armando Arias Alvarado
Vicerrector	PhD. Raúl Ernesto Azcúnaga López
Secretario General	Ing. Francisco Antonio Alarcón Sandoval

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO	Msc. Nixon Rogelio Hernández Vásquez
VICEDECANO	Msc. Mario Wilfredo Crespín Elías
SECRETARIA	Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo

Coordinador General de Procesos de Grado

Msc. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez

TRIBUNAL CALIFICADOR:

Msc. Abraham Vásquez Sánchez Lic.

Lic. Alfonso López Ortiz

Lic. Segismundo Hedilberto Chacón López (Docente Asesor)

FEBRERO 2022

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias al todopoderoso, por darme las fuerzas necesarias para luchar día tras día y lograr llegar al final de esta etapa de mis estudios superiores. Agradezco a Dios, por la inteligencia humana y por mi madrecita Isabel Pérez, que me aconsejó de terminar la carrera universitaria; a mis 2 hermanos que de alguna manera estuvieron pendiente de mi persona al igual que mi esposa. Finalmente, al Lic. Segismundo, se le agradece por ser el guía del trabajo de graduación que finalizamos como equipo: Manuel, Kely y mi persona.

Cristian Vielma

Doy gracias primeramente a Dios que me permitirá disfrutar este logro al lado de mi padre Carlos Alberto Hernández y mi madre Rosa Mirian Guzmán quien me ha acompañado en todo momento; al igual que mis hermanos que día a día con su fe, cariño y dirección me han empujado hasta donde estoy. A mis amigos, compañeros de trabajo y jefes de quienes aprendí y apliqué los consejos y valores que me inculcaron. Gracias a las personas que me ayudaron a formar el carácter que me define, incluyendo a los compañeros de trabajo de graduación y amigos con quien compartí éxitos tanto personales y profesionales. Por último, al Lic. Chacón que en esta etapa de nuestra carrera ha estado instruyéndonos y corrigiéndonos con paciencia y sabiduría.

Manuel Hernández

Doy gracias primeramente a Dios por haberme permitido culminar mi carrera universitaria, a mi hijo por la paciencia en ese difícil proceso, a mis padres por todo el apoyo y la motivación que me brindaron mis hermanos/a por acompañarme siempre. Es un paso más, un peldaño que agrego a mi vida, la universidad es una experiencia que nos enseña sobre la vida y lo importante de valorar lo que tenemos, adquirimos nuevos conocimientos que desarrollamos y ponemos en práctica en lo largo de nuestra vida. Nos abre nuevas puertas y aprendemos que lo que más anhelamos en esta vida debemos realizar un esfuerzo para conseguirlo. Hoy culmino una meta grande y con mucho orgullo de poder graduarme de la Universidad de El Salvador, Gracias a todos los catedráticos y mi asesor que formaron parte de mi enseñanza, fueron quienes compartieron su conocimiento para poderme desarrollar como profesional. Gracias a mis compañeros de Trabajo de Graduación por ser un gran equipo, con esfuerzo hemos logrado terminar lo que más anhelamos y poder obtener un título universitario.

Kely Henríque

Índice

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	III
CAPÍTULO I	1
MARCO TEÓRICO DE REFERENCIAS SOBRE LAS GENERALIDADES DE UN PLAN DE SUPERVISIÓN PARA EL PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES PARA GARANTIZAR EL CUIDO, ORDEN Y LIMPIEZA DE LOS SALONES DE CLASES, SERVICIOS SANITARIOS Y MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	1
1 GENERALIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	1
1.1 HISTORIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	1
1.2 DATOS GENERALES	5
1.3 GENERALIDADES DE SERVICIOS GENERALES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	8
A. <i>Distribución</i>	8
B. <i>Horario</i>	9
C. <i>Orden</i>	9
D. <i>Situación actual</i>	9
2. FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS EN LA ACTUALIDAD	10
A. POBLACIÓN ESTUDIANTIL	10
B. RECURSO HUMANO DOCENTE	11
C. RECURSO HUMANO ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS GENERALES.....	11
3. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL.....	12
3.1 MARCO LEGAL	12
<i>Constitución de la República de El Salvador</i>	12
<i>Ley del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)</i>	13
<i>Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones (AFP)</i>	14
<i>Ley Orgánica de La Universidad de El Salvador</i>	15
<i>Ley de Educación Superior</i>	17
3.2. MARCO INSTITUCIONAL.....	18
4 GENERALIDADES DEL PLAN DE SUPERVISIÓN.....	18
5.FUNCIONES DEL SUPERVISOR.....	23
6.SUPERVISIÓN Y CONTROL DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	24
6.1. PRINCIPIOS DE LA SUPERVISIÓN	27
6.2. ESTILOS DE SUPERVISIÓN	27
6.3. CARACTERÍSTICAS DE LA SUPERVISIÓN	28
6.4. SUPERVISIÓN Y COLABORACIÓN	28
7. MAPA MENTAL DE LA SUPERVISIÓN (FIGURA N°1)	30
8. QUE PAPELES DESEMPEÑAN LOS SUPERVISORES	31
9. CAPACIDADES DE SUPERVISIÓN.....	31
10. ¿QUÉ ES LA COMPETENCIA TÉCNICA?.....	34
11. ¿CÓMO AYUDAN LAS CAPACIDADES INTERPERSONALES?	36
CAPÍTULO II	40
DIAGNÓSTICO DE LA SUPERVISIÓN Y EL CUIDO ORDEN Y LIMPIEZA DE LOS SALONES DE	

CLASES SANITARIOS Y ÁREAS VERDES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.	40
2.1. IMPORTANCIA:	40
2.2. OBJETIVOS:	40
2.3. METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA INVESTIGACIÓN.	40
2.3.1 <i>Métodos de Investigación:</i>	40
2.3.2. <i>Tipo de Investigación</i>	41
2.3.3. <i>Diseño de la investigación</i>	41
2.4 FUENTES DE INFORMACIÓN	41
2.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.	41
2.5.1 Técnicas	41
2.5.2 Instrumentos	41
2.6 GUÍA DE ENTREVISTA.	42
2.7. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.	42
2.8. OBJETO DE ESTUDIO	42
2.9 UNIDADES DE ANÁLISIS.	42
2.10. DETERMINACIÓN DE UNIVERSO Y MUESTRA UNIVERSO	42
2.11. DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO	44
2.12. ALCANCES Y LÍMITES	52
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
CAPITULO III	55
PROPUESTA DE PLAN DE SUPERVISIÓN PARA EL PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES PARA CONSERVAR ORDEN, CUIDO, LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE LAS ZONAS VERDES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR ..	55
3.1 IMPORTANCIA.	55
3.2 OBJETIVOS	55
3.3 ALCANCE	56
3.4 ESQUEMA DEL PLAN (FIGURA Nº2)	57
3.4.1 INTRODUCCIÓN DEL ESQUEMA DEL PLAN	58
3.5 ETAPA I DEL DESARROLLO DEL ESQUEMA DEL PLAN DE SUPERVISIÓN	59
3.5.1 DIAGNÓSTICO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	59
3.5.2. MATRIZ FODA DEL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	60
3.6. ETAPA II DEL DESARROLLO DEL ESQUEMA DEL PLAN DE SUPERVISIÓN.	61
3.7.1 PLAN ANUAL OPERATIVO	62
3.6.2. POLÍTICAS GENERALES.	63
3.7. ETAPA III DEL DESARROLLO DEL ESQUEMA DEL PLAN DE SUPERVISIÓN	63
3.7.1 MANUAL DE PUESTO Y DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES PARA EL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES	64
3.7.2 CAPACITACIÓN.	77
3.7.2.1 <i>Temas de Capacitación</i>	79
• <i>Calidad en el servicio al usuario</i>	79
• <i>Trabajo en Equipo</i>	80
• <i>Salud Mental</i>	81
• <i>Manejo de materiales y equipos de trabajo</i>	81
• <i>La motivación personal</i>	82
3.7.3 PROTOCOLO PARA LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	83

3.9 ETAPA IV DEL DESARROLLO DEL PLAN DE SUPERVISIÓN.....	89
3.9.1 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN.....	89
3.9.2 IMPORTANCIA DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	94
3.9.3 PRESUPUESTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN PARA PONER EN MARCHA EL PLAN DE SUPERVISIÓN PARA EL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES DE LIMPIEZA.....	94
3.10 MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	95
BIBLIOGRAFÍA.....	100
ANEXOS.....	102

CONTENIDO DE ANEXOS

Capítulo II

- **Anexo N°1:** Tabulación, análisis e interpretación de la información.
- Encuesta dirigida a empleados administrativos, docentes y estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas.
- **Anexo N°2:** Encuesta dirigida a empleados de servicios generales de la Facultad de Ciencias Económicas.
- **Anexo N°3:** Herramienta de calidad para la supervisión
- **Anexo N°4:** Análisis de interpretación de entrevista al encargado de servicios generales entrevista a don Cristóbal
- **Anexo N°5:** Análisis de interpretación de entrevista al decano de la Facultad de Ciencias Económicas.
- **Anexo N°6:** Formatos de encuestas para los docentes, personal administrativo, estudiantes y personal del área de servicios generales de la Facultad de Ciencias Económicas
- **Anexo N°7:** Guías de entrevistas

Capítulo III

- **Anexo N° 8:** cuadro N°1 Calendarización de capacitaciones
- **Anexo N° 9:** Cuadro N°2 Formulario de control de capacitaciones
- **Anexo N° 10:** Presupuesto y Diseños de Carteles de concientización de limpieza

Índice de Tablas

Tabla N°1 Censo Poblacional Estudiantil	10
Tabla N°2 Escuelas y Departamentos de la Facultad de Ciencias Económicas	11
Tabla N° 3 Áreas de Servicios Generales	12
Tabla N°4 Marco Institucional	18
Tabla N°5 Niveles administrativos	32
Tabla N°6 Matriz FODA de servicios generales	60
Tabla n°7 Plan anual Operativo	62
Tabla N°8 Perfiles del puesto encargado de servicios generales	66
Tabla N°9 Soluciones desinfectantes	84
Tabla N°10 Equipos de protección personal para personal de limpieza.	85
Tabla N°11 Descripción de utensilios de limpieza	90
Tabla N°12 Presupuesto para poner en marcha el plan de supervisión	95
Tabla N°13 Indicadores Cualitativos.	97
Tabla N°14 Indicadores Cuantitativos	98
Tabla N° 15 Cronograma para puesta en marcha el plan	99

Índices De Figuras

FIGURA 1: Mapa mental de supervisión	30
FIGURA 2: Esquema del plan operativo	57

RESUMEN

Se analizó la falta de aseo que se tienen en la universidad, observando la necesidad de mejorar la situación y tener un mejor estado de limpieza se solicita una entrevista presencial con el encargado del área de servicios generales de la Facultad de Ciencias Económicas. Por la razón, que no existe mucha información en redes sociales y páginas web de la Universidad de El Salvador.

Se Propone el plan de supervisión, que ayude a mejorar el cuidado, orden y limpieza de los salones de clases, servicios sanitarios y mantenimiento de áreas verdes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador

El Plan de supervisión se logró diseñar por medio del método analítico, en donde el análisis de los datos recopilados de las encuestas permitió estudiar cada uno de los elementos y variables del diseño de un Plan de Limpieza para la Facultad, identificando las principales razones por el cual se está dando el desaseo en las instalaciones; estableciendo los factores internos y externo.

Se empleó una investigación descriptiva, explicativa y un diseño no experimental, lo cual se determinaron diferentes aspectos y solo se relatan los hallazgos determinados.

Conclusiones

1. Contar con un presupuesto accesible por parte de las autoridades, para la compra de los insumos, herramientas y equipos de limpieza que son indispensables para el personal de servicios generales, que utilizan para cumplir con los deberes y obligaciones en la Facultad de Ciencias Económicas.
2. La falta de contratación de personal son algunas de las causas por el cual, se les asigna más tareas a unos más que a otros; por las experiencias vividas.
3. Las nuevas contrataciones del personal se ven amenazadas por los empleados antiguos, cuando estos no cumplen al 100% con las áreas de limpieza asignadas.

4. Los procesos burocráticos de las autoridades no permiten una contratación ágil del personal.

Recomendaciones

1. Asignar el presupuesto destinado para la compra de insumos y equipos, herramientas para el área o departamento de servicios generales, por parte de las autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas.
2. Crear el departamento de servicios generales y contratar más personal con experiencia para cubrir las vacantes y cumplir con las funciones requeridas por el área.
3. Establecer un marco normativo por parte del encargado del área de servicios generales, que servirían de orientación y guía el personal actual.
4. Crear un comité multidisciplinario con los miembros activos del área de servicios generales, para que supervise la jornada de limpieza a diario.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de graduación, tiene finalidad una propuesta del Plan de supervisión dirigido al personal de servicios generales para garantizar el cuidado, orden y limpieza de los salones de clases, servicios sanitarios y mantenimiento de áreas verde de la Facultad de Ciencia Económicas de la Universidad de El Salvador, ubicado en el municipio de San Salvador, bajo la consideración de garantizar la eficiencia de los servicios de calidad, además en buscar la satisfacción de la comunidad estudiantil del personal docente y administrativos que son trabajadores de la universidad.

El capítulo I, se aborda los antecedentes y generalidades de la Facultad de Ciencias Económicas, el marco institucional de referencia de las leyes por las que se rige. Asimismo, se incluye las generalidades que debe contener un plan de supervisión, así como también las capacidades y funciones que debe tener la supervisión. Se hace mención sobre las diferentes habilidades interpersonales y de cómo ayudan estas para desempeñar un buen trabajo.

Por su parte el capítulo II, contempla la investigación de campo realizada por el equipo de trabajo, donde se describe la metodología utilizada en la investigación, haciendo uso de técnicas como encuestas y entrevista donde se utilizó instrumentos como cuestionarios y guía de entrevistas. Se determina el universo y muestra a tomar de las unidades de análisis para determinar el diagnóstico de la situación actual de la Facultad de Economía, y se presentan las respectivas conclusiones y recomendaciones que contribuirán a mejorar la eficiencia y eficacia del servicio del desaseo en la Facultad.

El capítulo III, se presenta la propuesta del modelo del plan de supervisión para el personal de servicios generales, mostrando las generalidades del plan, la importancia de este para el sector estudiantil y docente, el plan de supervisión se presenta con un esquema donde se muestra las 4 etapas que lo componen, dentro de las cuales se hace mención sobre el Diagnóstico de la Facultad de Ciencias Económicas, donde se determina la matriz FODA del área de servicios generales, el diseño del plan que contiene un manual de descripción de puestos y un programa de capacitación asimismo se presenta el plan de implementación para poder poner en marcha el plan de supervisión.

Finalmente, el documento presenta las referencias bibliográficas consultadas y los anexos que complementan la investigación.

CAPÍTULO I

Marco teórico de referencias sobre las generalidades de un Plan de supervisión para el personal de servicios generales para garantizar el cuidado, orden y limpieza de los salones de clases, servicios sanitarios y mantenimiento de áreas verdes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador

1 Generalidades De La Facultad De Ciencias Económicas

1.1 Historia de la Facultad de Ciencias Económicas

En la Universidad de El Salvador surge la necesidad desde antes de 1946, con idea de un proyecto de la nueva Facultad de economía, para las personas de escasos recursos económicos que tuvieran el deseo y necesidades de superación para lograr alcanzar sus metas, objetivos, etc., convirtiéndose en futuros profesionales para ayudar a una sociedad con pocos o casi nada avances tecnológicos. No obstante, se logró finalizar las negociaciones y fundar la Facultad de Economía en 1946; la Universidad de El Salvador pone a disposición la Facultad de Economía diferenciando con licenciaturas atractivas para los nuevos aspirantes de una sociedad convulsionada por el flagelo de la guerra de ese entonces en nuestro país. Durante esa época se vivió dos años de la dictadura fascista de Hernández Martínez, que posteriormente perdió fuerza derrumbándose y dando crédito al movimiento de los profesionales y estudiantes progresistas que lograron destacar la autonomía universitaria y las nuevas corrientes de pensamientos que buscaban beneficiar a las necesidades de los pueblos, que habían sufrido lo trágico de la segunda guerra mundial (1939-45) había terminado.

Después del suceso de la segunda guerra, el Rector, Doctor Carlos Llerena, fue un opositor clave y efectivo en la dictadura fascista, era un político hábil que aspiraba al restablecimiento del poder civil en la República. Además, tenía todas las cualidades para simbolizar en la época las aspiraciones de nuestra juventud estudiosa; en su gestión con la Universidad.

En ese mismo año, se convocó una jornada Cultural con representantes del pensamiento de la época, de varios países de Latinoamérica. En ese clima de esperanza e inquietudes, dos miembros representativos de la Corporación de Contadores que eran Gabriel Piloña Araujo y José Antonio Ramos visitaban frecuentemente al Rector y le pedían que fundaran la Facultad de Economía, lo cual ellos consideraban una necesidad impostergable para el país.

Por tanto, el Rector, no contaba con los fondos suficientes para el proyecto de fundar la Facultad de Economía, sino con un saldo circulante de cuatro mil colones. No obstante, la corporación de Contadores y empresa privada realizó contribuciones Económicas sumando en total cuarenta mil colones para implementar la viabilidad del proyecto. Por lo que, en 1946 los estudiantes de nuevo ingreso en la Facultad de Ciencias Económicas, se tenía como tradición el cortarles el cabello, eran 182 y en esta forma, después de dicho bautizo, dieron un paseo por la ciudad.

El señor Decano en Funciones fue el Dr. David Rosales y el Consejo Administrativo era compuesto por los Abogados Dr. Jorge Castro Peña, Dr. Rodolfo Jiménez Barrios, Dr. Julio Fausto Fernández y Dr. José Salvador Guanque, así como el profesor Santiago Echevoyen; las tendencias ideológicas de los mencionados eran: católica, liberal y marxista.

Al principio la Universidad solamente tenía cinco carreras profesionales, las cuales eran Abogacía, Medicina, Farmacia, Odontología e Ingeniería; poco a poco fueron diversificaron con nuevas especialidades que el desarrollo Económico del país ha ido necesitando.

El proyecto de la Facultad de la Facultad de Economía se conocía como Facultad de Ciencias Sociales y Naturales. Existencia una pequeña delimitación entre las Facultades. No obstante, la Facultad de Derecho es prácticamente el patrón tutelar de la Facultad de Economía que termina en 1955 con la llegada del Dr. Gabriel Piloña Araujo a la Decanatura quien era un egresado y graduado de la Facultad.

En el año de 1946, se impartió el primer curso de las siguientes asignaturas Historia Económica General, Elementos de Sociología y Filosofía, Nociones Generales de Derecho, Matemáticas Preparatorias (Algebra). En el año siguiente (1947), por acta del 21 de febrero, se modifica el Plan.

La modificación del plan de estudio de ese entonces permite y abre puertas a la democratización de la enseñanza superior, por primera vez en la Universidad, dando la pauta para que personas comenzara su jornada de clase durante el día. Asimismo, se apertura la opción de estudiar por la noche, donde los Contadores Públicos ingresaran a las aulas universitarias, cosa que antes estaba reservada únicamente a los Bachilleres.

Sobre las corrientes ideológicas que predominaron en los primeros años en la Facultad de Economía, una de ellas fue la liberal, aunque a decir verdad la cátedra de Historia Económica General era impartida por el Dr. Julio Fausto Fernández quien en esa época sustentaba la ideología marxista.

En el año 1946, la matrícula fue de 182 estudiantes en la Facultad de Ciencias Económicas. Sin embargo, debido a diferentes factores externos se obtuvo deserción de los alumnos que habían sido matriculado en ese año. Seis años después se lograron coronar 11 estudiantes en 1951. Algunos de los estudiantes inscritos habían sido becados al extranjero, desde el año de 1948 hay cambios políticos en el país, el gobierno se preocupa por conceder becas a aventajados estudiantes de la Universidad en los Estados Unidos y Europa.

En el año de 1954 la Universidad de El salvador, logró tener personal docente de Guatemala, con la corriente de pensamiento económica cual era la teoría Keynesiana como un nuevo rumbo del liberalismo clásico que era la corriente dominante de ese entonces. Los docentes fueron expulsados debido a la caída del régimen de Arbenz del vecino país.

En el año de 1955 se inicia con la llegada del Dr. Gabriel Piloña Araujo; en octubre de 1957 funda el Instituto de Estudios Económicos y pone bajo su dirección al Dr. Rene Castillo, este Instituto funciona hasta el año de 1963 clausurado por el Decano Dr. Rafael Menjívar. A mediados de 1958, el Dr. Piloña Araujo es obligado a renunciar porque no les dedicaba la atención necesaria a los problemas de la Facultad, lo sustituye por los meses que faltan el Dr. Leonido Armando Alas quien llega en sus funciones hasta el 1° de marzo de 1959 fecha en la que toma posesión el Dr. Jorge sol castellanos y funda la Escuela de Administración de Empresas, así como también da un gran impulso al desarrollo de la Biblioteca.

Finalmente, en 1965 se termina el edificio destinado a la Facultad en la Ciudad Universitaria, haciendo el traslado del edificio Chahín que la albergara por más de 7 años. De 1967 a 1971 la Facultad ha experimentado un mayor crecimiento de la Escuela de Administración de Empresas.

“Se concluye que la Facultad ha tenido 4 etapas:

La primera: de 1946 hasta 1955 instalaciones de la Facultad de Economía teniendo

dependencia y ampliación de la Facultad de Derecho.

La segunda: de 1955 a 1959 en que hay una independencia de lo anterior, pero todavía ciertos lineamientos de los Contadores Públicos están todavía impresos en sus actuaciones.

La tercera: de 1959 a 1962 que es una etapa de transición para su futuro desarrollo, esto se marca por la fundación de la Escuela de Administración de Empresas y el desarrollo de la Biblioteca y mayor actividad al Instituto de Investigaciones Económicas.

La cuarta: de 1962 hasta la fecha en que se modifica el nuevo plan de estudio acorde a las exigencias de la demanda laboral de nuestro país. Asimismo, formando profesional técnico y especializados. Con un espíritu de servicio que trasciende hasta la actualidad que es producto de los logros, conquistas y luchas ganadas en el pasado”.¹

Lo anterior, fue recabado de la historia de la Facultad de Ciencias Económicas.

Autoridades.

Nixon Rogelio Hernández (Decano)

“Maestro en Consultoría Empresarial, Licenciado en Administración de Empresas y Diplomado en Pedagogía para la Enseñanza de la Educación Superior por La Universidad de El Salvador. Licenciado en Mercadotecnia y Especialista Profesional en Comercio Exterior por la Universidad Dr. José Matías Delgado. Ha sido consultor en el área de formación continua brindando Diplomados, cursos y seminarios a instituciones y organismos internacionales.”²

Mario Wilfredo Crespín (Vicedecano)

“Maestro en Consultoría Empresarial, Licenciado en Matemáticas y Diplomado en Formación Pedagógica para la Enseñanza Superior por la Universidad de El Salvador. Además, posee Diplomados en Herramientas Estadísticas para el control de la Calidad, en programas para el procesamiento de datos censales y muestrales

¹ <http://fce.ues.edu.sv/Facultad/historia>

² <http://fce.ues.edu.sv/gobierno/gobierno>

para la generación de indicadores sociodemográficos y en Investigación.”³

1.2 Datos Generales

Misión

“La Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, está comprometida con la comunidad salvadoreña y regional, en la formación de profesionales en Ciencias Económicas, dotándolos de instrumentos técnico-científicos de última generación en lo relacionado a economía, contaduría administración de empresas, mercadeo internacional y estudios de postgrado, con el propósito de que sean la diferencia en la solución de la problemática en nuestro país.”⁴

Visión

“La Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador será un referente a nivel nacional y regional, en lo relacionado a la calidad académica, investigación, servicios administrativos y sensibilidad a la problemática económico – social de El Salvador.”⁵

La Facultad está dividida en escuelas y unidades académicas que poseen la administración de las carreras y las materias impartidas, como se presentan a continuación.

I. Las carreras ofrecidas son:

- Licenciatura en Economía,
- Licenciatura en Contaduría Pública,
- Licenciatura en Administración de Empresas,
- Licenciatura en Mercadeo Internacional,

II. Escuela de Postgrados; en donde se imparten las siguientes especialidades:

- Maestría en Administración Financiera,

³ Ibíd.

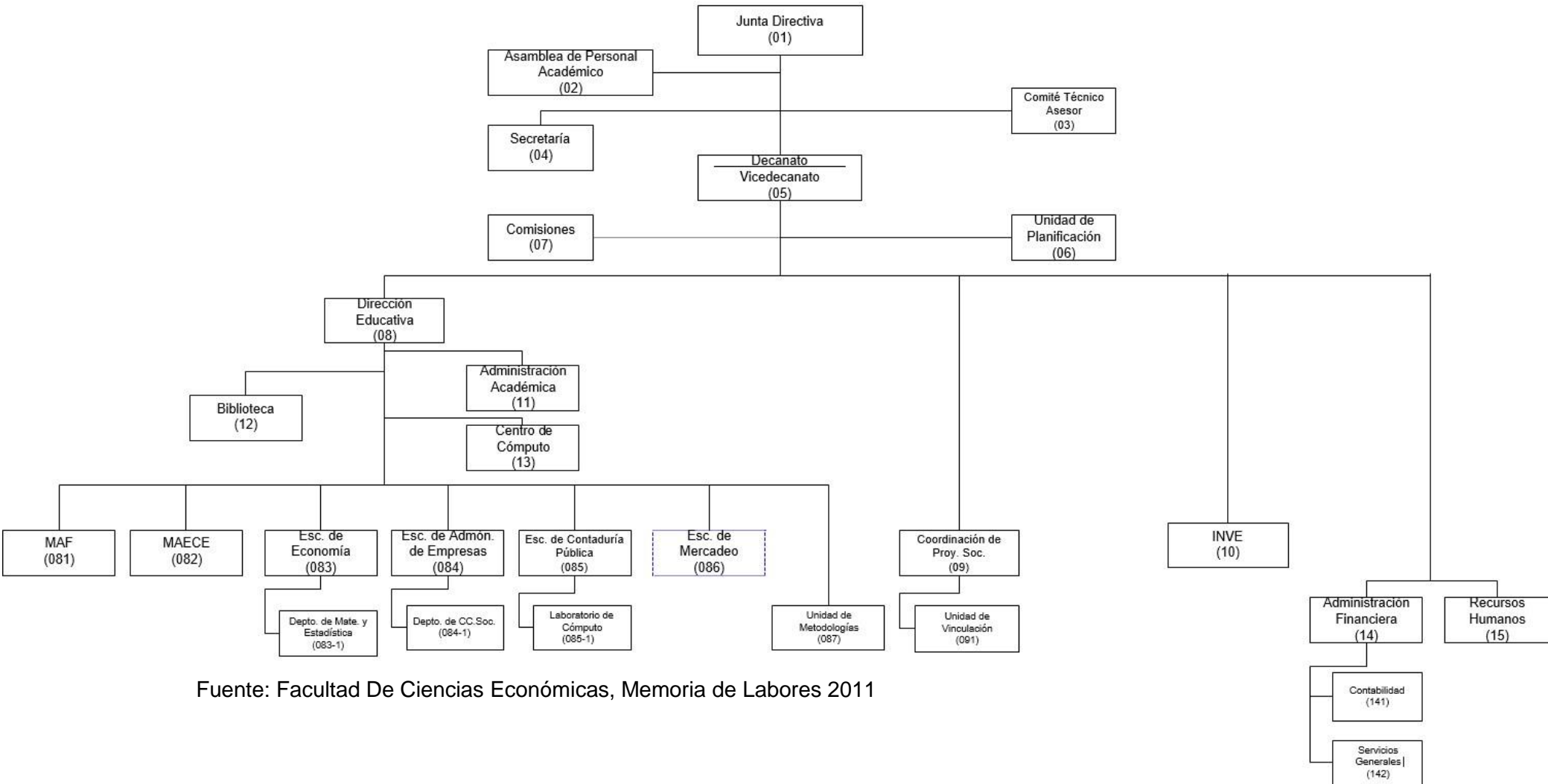
⁴ <http://fce.ues.edu.sv/Facultad>

⁵ <http://fce.ues.edu.sv/Facultad>

- Maestría en Consultoría Empresarial,
- Maestría en Economía para el Desarrollo,
- Maestría en Sistema Integrados de Gestión de Calidad,
- Maestría en Políticas Públicas, y
- Doctorado en Ciencias Económicas.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

ORGANIGRAMA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



Fuente: Facultad De Ciencias Económicas, Memoria de Labores 2011

1.3 Generalidades de Servicios Generales de la Facultad de Ciencias Económicas

“La Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, cuenta con una unidad de limpieza, la cual presenta varias deficiencias. Antes de que la Facultad se modernizara se contaba con aulas de madera y en ese entonces se contaba con más personal de limpieza. Uno de los roles más destacados que ha realizado el departamento de limpieza fue durante las inscripciones cuando estas se realizaban de manera manual (largas colas), todo el personal de limpieza colaboraba con el orden sacando copias, movilizand o expedientes, etc. Hasta que se realizó la modalidad de inscripciones en línea.

Parte de la evolución que se ha tenido es que antes no se tenía un control de los trabajos que se realizaban como por ejemplo creación de mesas, escritorios, estantes etc., de los cuales en la actualidad se tiene que realizar una solicitud al decanato para que la autorice y posteriormente se realice el trabajo.

Se han mantenido jornada de trabajo de 08:00 pm-12:00 pm reduciéndose estos de 06:00 pm -10:00 pm, por la seguridad de movilizarse en la noche.

A. Distribución

El personal de limpieza delega una persona por cada oficina donde tiene que realizar las actividades de barrer, trapear, limpiar ventanas, lavar baños, limpiar y ordenar mueblería, y en el caso de que alguna oficina requiera personal después de las 04:00 pm se asigna un personal nuevo.

Cada personal tiene a cargo un área o edificio correspondiéndole el aseo de salones, pasillos y zona verde; pero si esta persona termina su tarea antes puede asignar un área nueva, de igual manera cada cierto tiempo se rotan las áreas de limpieza. El personal también se encuentra distribuido en una pequeña parte para las maestrías y el resto para las licenciaturas y catedráticos.

B. Horario

Se mantiene un horario rotativo que es de 05:00 am hasta 10:00 pm, estos dependiendo del área al que estará asignado el personal, pudiendo algunos ingresar desde las 05:00 am para limpiar muebles de las oficinas de docentes, tener arreglado los salones, mantener el café de los docentes listo para cuando estos ingresan, de igual manera se cuenta con jornadas de trabajo en fines de semana.

C. Orden

La prioridad en cuanto a la limpieza son primero las aulas, oficinas, baños, zonas verdes, dentro de los cuales los baños tienen que estar realizando el aseo por lo menos cada hora.

D. Situación actual

La Facultad de Ciencias Económicas no cuenta con un área de mantenimiento solo cuenta con personal para limpieza y jardinería (el mismo personal hace ambas tareas) siendo Don Cristóbal el que por sí mismo se adjudica las tareas de poder realizar mantenimiento por sus conocimientos y cuando este no encuentra solución ya sea por repuestos o por la falta de conocimiento en la materia, se cuenta con una empresa privada a la cual se le adjudica la parte de mantenimiento y soporte de equipos.

Dentro del mismo personal de limpieza se encuentra gente capacitada para las actividades de soldadura, electricidad, fontanería, pero no tiene un cargo específico ya que no existe ningún departamento o unidad de mantenimiento y para poder realizar dichas actividades se brinda tiempo adicional llamado tiempo integral el cual se ha realizado durante los fines de semana. ⁶

⁶ entrevista al Sr. Cristóbal Cabrera

2. FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS EN LA ACTUALIDAD

A. Población Estudiantil

Los estudiantes que se encuentran activos en la Facultad de Ciencias Económicas, para el ciclo I/2020, según el sistema Prometeo ascienden a un total de 9,319. Los cuales se detallan en el siguiente cuadro, de los cuales provienen en gran porcentaje de Institutos Nacionales y Colegios privados de baja colegiatura, quienes, debido a su situación económica, poseen limitadas opciones de estudios superiores universitarios por lo cual la Universidad de El Salvador representa la opción más importante para este tipo de estudiantes como se demuestra en el siguiente cuadro.

Tabla N°1 Censo Poblacional Estudiantil

CARRERA	PLAN ESTUDIO	GÉNERO		TOTAL
		Masculino	Femenino	
L10803-Licenciatura en Administración de Empresas	1994	1076	1374	2450
L10802-Licenciatura en Contaduría Pública	1994	1320	1339	2659
L10801-Licenciatura en Economía	1994	355	393	748
L10804-Licenciatura en Mercadeo Internacional	2004	740	1510	2250
M10807-Maestría en Administración Financiera	2013	45	35	80
M10809-Maestría en Consultoría Empresarial	1998	2	0	2
M10809-Maestría en Consultoría Empresarial	2018	15	17	32
M10810-Maestría en Economía para el Desarrollo	2013	1	6	7
M10811-Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad	2016	37	35	72
M10812-Maestría en Políticas Públicas	2017	8	8	16
L10805EL-Licenciatura en Mercadeo Internacional	2017	350	637	987
D10801-Doctorado en Ciencias Económicas	2017	11	5	16
Totales		3960	5359	9319

Fuente: Sistema Prometeo

B. Recurso Humano Docente

La Facultad de Ciencias Económicas goza de reconocimiento académico en el ámbito nacional e internacional, cuenta con una planta docente multidisciplinaria con amplia experiencia compuesta por licenciados en las Ciencias Económicas, en la ciencia de la educación, en filosofía, en sociología, en idiomas, en matemáticas, en informática, en Ciencias naturales e ingenieros de diversas áreas. Esto define un gran potencial en cuanto a la disposición de recursos humanos altamente calificado con que cuenta la institución, no sólo como formadores de nuevos profesionales sino como potenciales equipo de trabajo para la investigación en las áreas Económicas y para la oferta de servicios profesionales de asesoría y consultoría empresarial.

Tabla Nº2 Escuelas y Departamentos de la Facultad de Ciencias Económicas

ESCUELA/ DEPARTAMENTO	Nº CATEDRÁTICOS
Administración de Empresas	53
Contaduría Pública	61
Matemáticas y Estadística	25
Inglés	16
Economía	37
Mercadeo Internacional	30
Total	222

C. Recurso Humano Administrativo y de Servicios Generales

La Facultad de Ciencias Económicas cuenta con 11 personas en el área administrativa y en el área de servicios generales cuenta con el total de 17 personas distribuidas de la siguiente manera 12 personas a cargo de limpieza de salones de clases y áreas verdes y 5 personas encargadas de mantenimiento en general.

Tabla N° 3 Áreas de Servicios Generales

ÁREA	PERSONAL
Administrativo	11
Limpieza	12
Mantenimiento General	5
Total	28

3. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

3.1 Marco Legal

Constitución de la República de El Salvador

“**Art. 1.-** El Salvador reconoce a la persona humana como el origen y el fin de la actividad del Estado, que está organizado para la consecución de la justicia, de la seguridad jurídica y del bien común.

En consecuencia, es obligación del Estado asegurar a los habitantes de la República, el goce de la libertad, la salud, la cultura, el bienestar económico y la justicia social.

Art. 61.- La educación superior se regirá por una ley especial. **La Universidad de El Salvador** y las demás del Estado gozarán de autonomía en los aspectos docente, administrativo y económico. Deberán prestar un servicio social, respetando la libertad de cátedra. Se regirán por estatutos enmarcados dentro de dicha ley, la cual sentará los principios generales para su organización y funcionamiento.

Se consignarán anualmente en el Presupuesto del Estado las partidas destinadas al sostenimiento de las universidades estatales y las necesarias para asegurar y acrecentar su patrimonio. Estas instituciones estarán sujetas, de acuerdo con la ley, a la fiscalización del organismo estatal correspondiente.

La ley especial regulará también la creación y funcionamiento de universidades privadas, respetando la libertad de cátedra. Estas universidades prestarán un servicio social y no perseguirán fines de lucro. La

misma ley regulará la creación y el funcionamiento de los institutos tecnológicos oficiales y privados.

El Estado velará por el funcionamiento democrático de las instituciones de educación superior y por su adecuado nivel académico.⁷

Ley del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)

“Art. 2- El Seguro Social cubrirá en forma gradual los riesgos a que están expuestos los trabajadores por causa de:

- a. Enfermedad, accidente común;
- b. Accidente de Trabajo, enfermedad profesional,
- c. Maternidad;
- d. Invalidez;
- e. Vejez;
- f. Muerte; y
- g. Cesantía involuntaria.

Asimismo, tendrá derecho a prestaciones por las causales a) y c) los beneficiarios de una pensión, y los familiares de los asegurados y de los pensionados que dependan económicamente de éstos, en la oportunidad, forma y condiciones que establezcan los Reglamentos.

Art. 3.- El régimen del Seguro Social obligatorio se aplicará originalmente a todos los trabajadores que dependan de un patrono sea cual fuere el tipo de relación laboral que los vincule y la forma que los haya establecido la remuneración. Podrá ampliarse oportunamente a favor de las clases de trabajadores que no dependan de un patrono.

Podrá exceptuarse únicamente la aplicación obligatoria del régimen del Seguro, a los trabajadores que obtengan un ingreso superior a una suma que determinarán los reglamentos respectivos.

⁷ Constitución de la República de El Salvador. Decreto Constituyente No. 38 de 15 de diciembre de 1983, Publicado en el Diario Oficial No. 234, Tomo No. 281, de 16 de diciembre de 1983

Sin embargo, será por medio de los reglamentos a que se refiere esta ley, que se determinará, en cada oportunidad, la época en que las diferentes clases de trabajadores se irán incorporando al régimen del Seguro.”⁸

Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones (AFP)

“Art. 1.- Créase el Sistema de Ahorro para Pensiones para los trabajadores del sector privado, público y municipal, que en adelante se denominará el Sistema, el cual estará sujeto a la regulación, coordinación y control del Estado, de conformidad a las disposiciones de esta Ley.

El Sistema comprende el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, mediante los cuales se administrarán los recursos destinados a pagar las prestaciones que deban reconocerse a sus afiliados para cubrir los riesgos de Invalidez Común, Vejez y Muerte de acuerdo con esta Ley.

Art. 2.- El Sistema tendrá las siguientes características:

a) Sus afiliados tendrán derecho al otorgamiento y pago de las pensiones de vejez, invalidez común y de sobrevivencia, que se determinan en la presente Ley.

b) Las cotizaciones se destinarán a capitalización en la cuenta individual de ahorro para pensiones de cada afiliado, al pago de primas de seguros para atender el total o la proporción que corresponda, según el caso, de las pensiones de invalidez común y de sobrevivencia y al pago de la retribución por los servicios de administrar las cuentas y prestar los beneficios que señala la Ley.

c) Las cuentas individuales de ahorro para pensiones serán administradas por las instituciones que se faculte para tal efecto, que se denominará Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones y que en el texto de esta Ley se llamarán Instituciones Administradoras.

Las Instituciones Administradoras por medio de esta Ley son Facultadas por el

⁸ Ley del Seguro Social, Decreto Legislativo No. 1263, de 3 de diciembre de 1953, publicada en el Diario Oficial 226, Tomo 161 de 11 de diciembre de 1953

Estado para administrar el Sistema y estarán sujetas a la vigilancia y control del mismo por medio de la Superintendencia de Pensiones.

d) Los afiliados del Sistema tendrán libertad para elegir y trasladarse entre las Instituciones Administradoras y, en su oportunidad, para seleccionar la modalidad de su pensión.

e) Las cuentas individuales de ahorro para pensiones serán de propiedad exclusiva de cada afiliado al Sistema.

f) Cada Institución Administradora, administrará un Fondo de Pensiones en adelante el Fondo, que se constituirá con el conjunto de las cuentas individuales de ahorro para pensiones, y estará separado del patrimonio de la Institución Administradora;

g) Las Instituciones Administradoras deberán garantizar una rentabilidad mínima del fondo de pensiones que administren;

h) El Estado aportará los recursos que sean necesarios para garantizar el pago de pensiones mínimas, cuando la capitalización de las cuentas individuales de ahorro para pensiones de los afiliados fuere insuficiente, siempre y cuando éstos cumplan las condiciones requeridas para tal efecto; y

i) La afiliación al Sistema para los trabajadores del sector privado, público y municipal, es obligatoria e irrevocable según las disposiciones de la presente Ley.”

9

Ley Orgánica de La Universidad de El Salvador

“**Art. 1.** - La presente Ley tiene por objeto establecer los principios y fines generales en que se basará la organización y el funcionamiento de la Universidad de El Salvador.

En la presente Ley, cualquier alusión a personas, su calidad, cargo o función, manifestada en género masculino, se entenderá expresada igualmente en género femenino.

⁹ Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones. Decreto Legislativo No. 927 de 20 de diciembre de 1996 Diario Oficial 243 Tomo 333, de 23 de diciembre de 1996

Naturaleza jurídica

Art. 2. - La Universidad de El Salvador, que en el curso de esta Ley se denominará “la Universidad” o la “UES”, es una corporación de derecho público, creada para prestar servicios de educación superior, cuya existencia es reconocida por el artículo 61 de la Constitución de la República, con personalidad jurídica, patrimonio propio y con domicilio principal en la ciudad de San Salvador.

TRABAJADORES NO DOCENTES

Art. 49. - Las relaciones de trabajo, individuales y colectivas, entre la Universidad y su personal no docente, Deber de respeto.

Art. 51. - Los trabajadores no docentes observarán un trato respetuoso para con el resto de los integrantes de la comunidad universitaria y, asimismo, tendrán derecho a las consideraciones inherentes a su dignidad de trabajadores.

Funcionamiento

Art. 52. - La Universidad contará con un sistema de escalafón para su personal académico y administrativo no docente, que contendrá la respectiva clasificación de los cargos, así como los criterios básicos para la aprobación de ascensos y estímulos por merecimientos del personal y los mecanismos para la promoción social y salarial del mismo. Regulará además los deberes y derechos del personal, especialmente los relacionados con la capacitación constante y con el régimen disciplinario aplicable al mismo.

El sistema de escalafón de la Universidad será aprobado o reformado, con los dos tercios de los votos de la Asamblea General Universitaria, a propuesta del Consejo Superior Universitario. Sus disposiciones deberán ajustarse periódicamente al presupuesto ordinario de la Universidad, en la respectiva Ley de Salarios.

Clasificación del Personal

Art. 83. - La Universidad clasifica a su personal en Académico y Administrativo. El personal académico estará integrado según lo establece el artículo 46 de la Ley

Orgánica; y el Administrativo comprenderá a sus funcionarios, empleados de confianza, de oficina y de servicio y estará integrado de acuerdo a las necesidades internas de la Universidad. Ambos se regularán mediante el sistema de escalafón respectivo al que se refiere el artículo 52 de la Ley Orgánica.”¹⁰

Ley de Educación Superior

“Art. 25.- La Universidad de El Salvador y las demás del Estado gozan de autonomía en lo docente, lo económico y lo administrativo. Los institutos tecnológicos y los especializados estatales estarán sujetos a la dependencia de la unidad primaria correspondiente.

Las instituciones privadas de educación superior gozan de libertad en los aspectos señalados, con las modificaciones pertinentes a las corporaciones de derecho público. Las universidades estatales y privadas están Facultadas para:

Determinar la forma cómo cumplirá sus funciones de docencia, investigación y proyección social, y la proporción de sus planes y programas de estudios, sus Estatutos y Reglamentos, lo mismo que la selección de su personal;

Elegir a sus autoridades administrativas, administrar su patrimonio y emitir sus instrumentos legales internos; y

Disponer de sus recursos para satisfacer los fines que les son propios de acuerdo con la Ley, sus estatutos y reglamentos.

PERSONAL ACADÉMICO

Art. 38.- El personal académico de las instituciones de educación superior, estará formado por las personas encargadas de la docencia, la investigación y la proyección social. Los docentes nacionales o extranjeros de educación superior deben poseer como mínimo el grado que se ofrece y el conocimiento específico de la materia que impartan.

PERSONAL ADMINISTRATIVO

¹⁰ Ley Orgánica De La Universidad De El Salvador. Publicación en Diario Oficial 25 de mayo de 1999, Tomo No. 343, número 96.

Art. 39.- Las instituciones de educación superior deben contar con el personal que sea necesario para cumplir labores de gestión, servicios y apoyo a las actividades académicas. Sin perjuicio de las normas sobre escalafón y cualesquiera otras que las instituciones de educación superior establezcan en sus estatutos y reglamentos, sus relaciones con el personal académico y administrativo se regirán por las leyes respectivas.”¹¹

3.2. Marco Institucional

Tabla N°4 Marco Institucional

LEYES	INSTITUCIONES
Constitución de La República de El Salvador	Corte Suprema de Justicia, a través de la Sala de lo Constitucional
Ley del Instituto Salvadoreño del Seguro Social	Seguro Social
Ley del Sistema de Ahorro Para Pensiones	Superintendencia del Sistema Financiero
Ley Orgánica de La Universidad de El Salvador	Universidad de El Salvador a través de la Asamblea General Universitaria
Ley de Educación Superior	Asamblea General Universitaria y El Ministerio de Educación

4 Generalidades del Plan de Supervisión

Planeación: Significa realizar un plan de trabajo con anticipación de las actividades que se van a desarrollar durante un día, semana o mes. Además, permite que el usuario conozca y tener claridad ante de la ejecución de la misma. eliminando los tiempo ocioso y demoras en los procesos de aprendizaje o de enseñanza.

¹¹ Ley De Educación Superior, Decreto N° 468

Por otro lado, la planificación es una guía u orientación para el usuario que desarrolla actividades dentro de una organización, o en lugares específicos.

Misión: Contar con una herramienta de supervisión dirigida al personal de servicios generales de la Facultad de Ciencia Economías. De tal manera, que beneficie a los usuarios garantizando la higiene y priorizando la salud de los estudiantes y docentes y persona de servicios generales.

- **Propósito.** Que el personal de servicios generales brinde un servicio de alta calidad logrando cumplir con las áreas que se les asigne de ornato y limpieza de parte del supervisor del área.
Otro propósito es que exista buenas relaciones entre los compañeros de trabajo y trabajo en equipo. Cumpliendo el objetivo de mantener ordenado, limpio y un buen ambiente propicio para el aprendizaje y enseñanza para los estudiantes, de la Facultad de Ciencias Económicas
- **Objetivos.** Contar un personal altamente comprometido y capacitado para el desarrollo de las tareas y actividades de limpieza y mantenimiento dentro de las instalaciones de la Facultad de Ciencias Económicas.
- **Estrategias.** Detallar el plan de supervisión a la persona delegada para la supervisión de cada etapa del proyecto, contribuyendo y priorizar la salud y sano esparcimiento de enseñanzas para los Estudiantes, personal docente y administrativos como también al personal de servicios generales.
- **Políticas.** Son los lineamientos guía para que se pueda desarrollar las etapas y fases del plan de supervisión a través de la persona delegada. Cumpliendo con los tiempos de respuesta en cuanto a mantener el orden, limpieza y mantenimientos de zonas verdes de las Facultad de Economía.
- **Procesos.** Son mecanismos y forman que con las que se cuenta para el desarrollar las actividades en los tiempos establecidos de un plan de trabajo y en este caso, sería las actividades de orden, limpieza en ejecución.
- **Presupuesto.** Tener un fondo asignado para las compras de herramientas y

materiales e insumos para que la persona pueda hacer uso del mismo. Cumpliendo con las obligaciones para el cual ha sido contratado por la Universidad de El Salvador.

En otras palabras, es importante capacitar al personal de servicios generales para haga un buen uso de las herramientas y utensilios de limpieza dentro de las instalaciones de la Centro de estudio superiores. Y por un buen desempeño reconocer y felicitar al trabajador.

- **Programa.** Se define como el cumulo de las actividades y tiempos en que se debe desarrollar cada fase o etapa de un plan de trabajo. Por lo que el desarrollo de las actividades debe existir una supervisión que lidere la consecución de las tareas en punto específico de trabajo.

Dicho lo anterior, y previo a las generalidades del plan de supervisión, existe la planeación y sus elementos esenciales para orientar los esfuerzos de la organización. Por lo que podemos citar al señor Henri Fayol y a sus 4 etapas que componen el proceso administrativo y que posteriormente se detallan. No obstante, como grupo de investigación sabes que es de suma importancia por lo que las consideramos para el plan de supervisión: Planificar, organizar, dirigir y controlar.

❖ **Planificación**

Consiste realizar un plan de trabajo de manera anticipada de las tareas y actividades de forma estructurada y plazos en los que se debe realizar cómo, dónde y para quién.

Además, se presentará posteriormente el plan de supervisión bien estructurado con las tareas y actividades a realizar por parte de los empleados de servicios generales de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad de El Salvador.

- Propiciar el desarrollo
- Reducir al máximo riesgos
- Maximizar el aprovechamiento de los recursos y tiempo Actividades de La Planificación
- Definir los objetivos y metas

- Pronosticar la demanda, costos, recursos y tiempos necesarios
- Establecer una estrategia con sus correspondientes métodos y técnicas a llevar a cabo

Actividades De La Planificación

- Definir los objetivos y metas
- Pronosticar la demanda, costos, recursos y tiempos necesarios
- Establecer una estrategia con sus correspondientes métodos y técnicas a llevar a cabo.
- Accionar frente a problemas futuros

Organización

Significa asignarle las tareas al personal de servicios generales de acuerdo a sus experiencias dentro de las áreas correspondientes para mantener el funcionamiento y efectivos canales de comunicación entre sí.

Los Objetivos de la Organización Son:

- Simplificar el trabajo
- Optimizar los recursos humanos
- Coordinar y optimizar las funciones, es decir, mostrar que todo resulte de forma fácil y sencilla

Actividades de la organización

- Seleccionar a los trabajadores indicados para cada puesto establecido
- Subdividir cada tarea en unidades operativas
- Proporcionar de materiales y recursos útiles a cada sector

Dirección

Instruir al personal de servicios generales brindando las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus tareas y actividades dentro de las áreas de trabajos asignados por la dirección superior.

Los objetivos de la dirección

- Influencia sobre las personas para lograr los objetivos planificados
- Persuadir para cumplir el objetivo con los recursos y tiempos determinados
- Tomar de decisiones acertadas para el logro de objetivos

Actividades de la Dirección

- Ofrecer un perfil motivador al personal
- Recompensar a cada empleado con el sueldo correspondiente
- Atender y comprender las necesidades de cada persona
- Mantener una comunicación estable

Control

Elegir un responsable para el cumplimiento del plan de supervisión para que contribuya a solventar las dificultades que se puedan encontrar en las áreas de trabajos, tanto a nivel personal como profesional en dar un buen servicio hacia la comunidad estudiantil.

Los objetivos del control son:

- Efectuar una medición de los resultados obtenidos
- Identificar errores que puedan presentarse
- Establecer medidas correctivas

Actividades del Control

- Usar diferentes herramientas de gestión para comparar los resultados obtenidos
- Analizar y evaluar los resultados obtenidos
- Iniciar las acciones de corrección correspondiente

Durante la implementación del plan de supervisión dentro de las instalaciones de la Facultad de Economía de la Universidad de El Salvador, es importante que exista una persona delegada de la supervisión mientras se ejecutan las fases que se plantean y así cumplir con las exigencias de los usuarios en general.

Objetivos de la supervisión

- Mejorar la productividad de los empleados
- Desarrollar un uso óptimo de los recursos
- Obtener una adecuada rentabilidad de cada actividad realizada
- Desarrollar constantemente a los empleados de manera integral
- Monitorear las actitudes de los subordinados
- Contribuir a mejorar las condiciones laborales”¹²

5.Funciones del Supervisor.

- Proyectar:** Debe programar o planificar el trabajo del día, priorizar y ordenar, teniendo en cuenta los recursos y el tiempo para hacerlo, así como la efectividad de sus colaboradores. Así como la forma de desarrollar su sala de negocios mencionada anteriormente
- Dirigir:** El supervisor autorizará y tomará decisiones, por lo que debe iniciar una buena relación con los empleados, asegurándose de que sus instrucciones sean claras, precisas, concisas y completas, y sin olvidar las habilidades de sus colaboradores para desempeñarse bien en la universidad
- Desarrollar:** El supervisor será el responsable de la mejora continua de sus empleados, desarrollando sus habilidades en el trabajo, investigando y analizando métodos de trabajo y desarrollando planes de capacitación para empleados nuevos y existentes. Aumentando así el nivel de eficiencia de sus empleados, motivándolos en el trabajo, aumentando la satisfacción laboral y se logrará la calidad del trabajo y se podrá lograr una mayor productividad.
- Controlar:** Debe crear conciencia entre sus empleados para que cada uno de ellos tenga el control de su gestión, entonces el supervisor actúa como mediador para todos los objetivos. El supervisor debe evaluar continuamente para descubrir hasta qué punto se han logrado los planes de la gestión.

¹² <https://www.grandespymes.com.ar/2010/05/24/pyme-principios-de-supervision-y-el-supervisor/>

6. Supervisión y Control dentro de la Organización

Definiciones de supervisión

Supervisión, en el origen del término, nos remite a dos palabras tomados de la lengua latina: el prefijo "**súper**" que indica una posición destacada o superior; "**visus**" que se traduce como "visto", más el sufijo de agente, "or".

"La supervisión implica la acción de inspeccionar, controlar, ya sea un trabajo o un tipo de actividad y siempre es ejercida por parte de un profesional superior ampliamente capacitado para tal efecto".¹³ **(Definiciones ABC)**

Para que se llegue a realizar la supervisión es necesario una persona que se encargue de aplicar lo anterior este caso a quien llamamos supervisor, él será quien estará en la posición destacada verificando que lo que se ha establecido o planeado se lleve a cabo de la forma correcta, viendo y analizando a cada uno de sus subalternos.

El supervisor es un elemento clave dentro de cualquier organización. De él depende la calidad del trabajo, el rendimiento, la moral y el desarrollo de buenas actitudes por parte de los trabajadores. El supervisor dirige y evalúa el trabajo y conoce a todos los trabajadores.

"La supervisión es una actividad técnica y especializada que tiene como fin fundamental utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización de los procesos de trabajo: el hombre, la materia prima, los equipos, maquinarias, herramientas, dinero, entre otros., es la satisfacción de necesidades de un mercado de consumidor, cada día más exigente, y que mediante su gestión puede contribuir al éxito de la empresa"¹⁴.

(Henry Fayol)

Hoy en día como grupo, proponemos que las personas que obstante los cargos de la supervisión debe ser conocedora o tener experiencia previa en el proceso administrativo de una sociedad a nivel de toma de decisiones: siendo factores relevantes las aptitudes, competencias conceptuales, técnicas y competencias interpersonales para ser capaz de solventar problemas tanto internos y externos en el ámbito cotidiano que ejerza su profesión.

¹³ Concepto de Supervisión tomado de Definiciones ABC

¹⁴ Definición de Supervisión por Henry Fayol

Además, destacamos que la supervisión por medio de una persona o delegado nos permite vigilar, inspeccionar, evaluar y conducir el trabajo del equipo, así como promover que este opere conforme a los criterios de economía, eficiencia, eficacia, efectividad, imparcialidad y honestidad.

Por otro lado, a pesar de ser una actividad especializada es de responsabilidad moral y ética que debe cumplir la persona o delegado. Asimismo, debe velar por la seguridad ocupacional de los miembros del grupo o compañeros de trabajo por medio y consecución del trabajo. Además, encontrara los insumos para supervisar bajo el criterio de planificar, organizar, dirigir, ejecutar y retroalimentar constantemente.

Como grupo conocemos que la supervisión es sinónimo de la calidad. Además, como conjunto de actividades técnicas y morales interrelacionadas, que nacen de la observación directa del trabajo desarrollado por la persona que supervisa para que se cumplan los estándares establecidos por la empresa e institución.

Definiciones de supervisor

El supervisor es la persona que, dentro de la empresa, vigila y dirige a los empleados para dirigirlos y controlarlos en el desempeño de sus funciones, asignándoles los medios y recursos adecuados, y un plan de acción, coordinando los grupos de trabajo, para obtener tanto como sea posible. beneficio comercial.

Los supervisores son un componente importante de cualquier organización. De ella depende la calidad del trabajo, el rendimiento, la moral y el desarrollo de buenas actitudes de los trabajadores. El supervisor dirige y evalúa el trabajo y conoce a todos los trabajadores.

El supervisor moderno dejó de ser el mediador y el líder natural del grupo para convertirse en un experto en el comportamiento humano, que incluye el ejercicio de la competencia jefatural y los aspectos técnicos de su trabajo.

“La naturaleza del supervisor es evaluar y analizar por medio de acciones de control que permita revisar las tareas y actividades que se cumplan oportunamente. Asimismo, las responsabilidades de cada integrante que conforma el equipo de trabajo. De tal manera,

podemos destacar las funciones que debe implementar el supervisor y a continuación se detallan:

- ✓ Mantener la disciplina.
- ✓ Distribuir el trabajo.
- ✓ Instruir a su personal.
- ✓ Dar buen trato a su personal.
- ✓ Recibir y tratar las quejas de sus subordinados.
- ✓ Realizar entrevistas con sus subordinados.
- ✓ Hacer reportes, informes, estadísticas, etc.
- ✓ Conducir reuniones.
- ✓ Mejorar los sistemas a su cargo.
- ✓ Coordinar con las demás jefaturas.

Los supervisores cumplen 2 funciones:

- En el primer rol, actúan como un juez observando lo que sucede en el departamento para ver si las actitudes, condiciones y resultados se llevan a cabo como se esperaba.
- En el segundo rol, actúan al solucionar problemas y tomar decisiones. Esto se hace con el fin de averiguar porque no salió bien algo y luego decidir qué hacer al respecto.

En su rol de juez, los supervisores observan lo que sucede a través del proceso de conversión y luego comparar estas observaciones con los estándares de lo esperado. En el rol de solucionadores de problemas y de tomadores de decisiones, los supervisores no sólo no deben averiguar porque las condiciones o resultados están por debajo de los estándares, sino también corregir esas condiciones y lograr los resultados esperados”¹⁵

¹⁵ <http://www.cmicvictoria.org/wp-content/uploads/2012/06/La-supervision-y-control-en-la-dmistracion.pdf>

6.1. Principios de La Supervisión

El trabajo, la dirección y la supervisión son los principios más importantes de la supervisión, ya que no pueden separarse. Son funciones que coordinan, complementan y comparten entre sí el trabajo de cualquier organización.

- a) “La dirección se ocupa de condiciones y operaciones en general; por lo común, la supervisión se ocupa de mejorar un trabajo o labor en particular.
- b) La supervisión deberá respetar la personalidad y las diferencias individuales, y buscará proporcionar oportunidades para la mejor expresión creativa de cada persona.
- c) La supervisión deberá basarse en el supuesto de que los trabajadores pueden mejorar. Tendrá que aceptar personalidades, la renuencia a colaborar y el antagonismo como características humanas, exactamente del mismo modo que acepta lo razonable: cooperación y una actividad enérgica. Las últimas son valores positivos y las primeras objeciones.
- d) La supervisión deberá sustituir la función dirigente por la autoridad, que debe reconocerse como derivada de los hechos propios de la situación.
- e) La supervisión debe determinar procedimientos y acciones basándose en las necesidades de cada situación”¹⁶.

6.2. Estilos de Supervisión

- **Estilo Autocrático:** Características de los individuos autoritarios que, sin consultar a nadie, dictan o determinan qué se debe hacer, cómo y cuándo se indique la clasificación de la fecha de finalización,
- **Estilo Democrático:** los supervisores permiten que los empleados participen en el análisis y la solución de problemas. Alienta a su gente a participar en la toma de decisiones. Es directo y objetivo en sus notas y verifica si el trabajo se ha completado, luego elogia a quien lo merece.
- **Estilo Liberal:** El supervisor no tiene control, le gusta que su personal haga

¹⁶ Principios de la supervisión – Cursos en línea (conocimientosweb.net)

lo que crea conveniente y deje que las cosas sigan su camino. Este método es adecuado solo para aquellos que realmente entienden la profesión, tienen un desempeño estable y no pierden el control ante una situación de emergencia.

6.3. Características de La Supervisión

Un puesto de supervisión requiere que la alta dirección tienda a buscar personas superiores. La mayoría de las empresas especifican los criterios mediante los cuales se deben ajustar los candidatos a puestos de supervisión.

A continuación, se presenta algunas características personales de los supervisores:

- 1) Energía y buena salud.
- 2) Potencial para el liderazgo.
- 3) Capacidad para desarrollar buenas relaciones personales.
- 4) Conocimiento del trabajo y competencia técnica.
- 5) Capacidad para mantener el ritmo de trabajo.
- 6) Capacidad de enseñanza.
- 7) Habilidad para resolver problemas.
- 8) Dedicación y confiabilidad.
- 9) Actitud positiva hacia la administración.

Estas son grandes cualidades para cualquier persona porque también es cierto que es difícil encontrar una persona que las reúna a todas. Afortunadamente, muchas de estas cualidades pueden adquirirse o mejorarse mediante programas de capacitación y desarrollo supervisados.

6.4. Supervisión y Colaboración

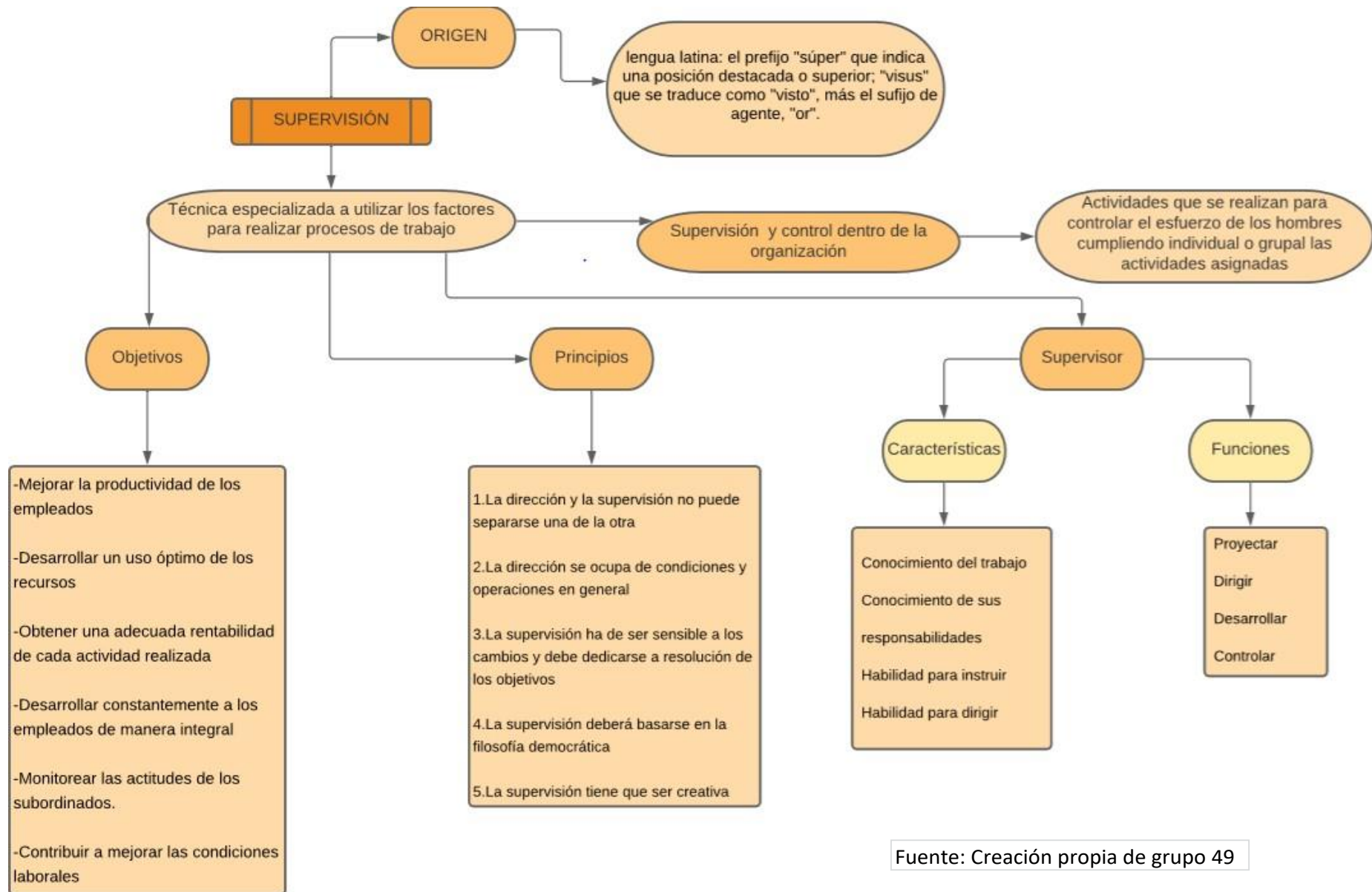
- “En **primer** lugar, el supervisor debe expresar primero confianza en que los nuevos empleados van a desempeñarse bien en el puesto. Los supervisores necesitan alertar a estos individuos, indicándose, que la compañía no los hubiera contratado

si no creyera que podrían desarrollar las funciones del puesto.

- En **segundo** lugar, los supervisores necesitan explicar cualquier requerimiento que señale el cargo y a su vez se le tiene que dar como una especie de explicación con un previo adiestramiento, para que el nuevo empleado que ingrese a la organización no realice fallas que le pueda costar a la empresa y así poder cumplir a cabalidad los objetivos de la organización.
- En **tercer** lugar, el supervisor debe informar al empleado recién contratado de lo que le gusta y lo que le disgusta, eso debe hacerse recién entrando el nuevo empleado para que en un mañana no exista lo que conocemos como un roce o un mal clima organizacional. Cada supervisor tiene preferencia específica por uno o dos trabajadores eso no es aconsejable porque eso ocasiona malestar entre los mismos compañeros, una desunión total o una rivalidad y eso pondría en peligro la producción de la empresa.”¹⁷

¹⁷ <http://www.cmicvictoria.org/wp-content/uploads/2012/06/La-supervision-y-control-en-la-administracion.pdf>

7. Mapa Mental de la Supervisión (Figura N°1)



Fuente: Creación propia de grupo 49

8. Que papeles desempeñan los supervisores

El trabajo del supervisor es único, ya que es un puente entre la administración y los empleados operativos. Nadie más en la organización tiene un papel ambiguo. Cada uno de los siguientes casos ofrece un punto de vista diferente acerca del papel del supervisor.

- **Persona clave:** El supervisor es un eslabón de comunicación importante en la cadena de autoridad de una organización. Es como el centro de una rueda alrededor de la cual gira toda actividad
- **Personas en el medio:** Debido a que no vienen "ni de arriba ni de abajo", los supervisores deben interactuar y reconciliar fuerzas opuestas y expectativas de habilidades de la jefatura y los trabajadores. Si no se resuelve, este rol en conflicto creará frustración y tensión para el supervisor.
- **Como cualquier trabajador:** Algunas personas, especialmente los altos directivos, ven al supervisor como "simplemente otro empleado" y no como un jefe. Esto se potencia cuando su poder de decisión es limitado, no se les permite tomar decisiones de alto nivel y realizan tareas operativas junto con las personas a las que supervisan.
- **Especialista del comportamiento:** De acuerdo con la creencia de que una de las habilidades más importantes que necesita un supervisor son sólidas habilidades interpersonales, se les considera expertos en comportamiento. Para tener éxito en el trabajo, los supervisores deben poder comprender las diferentes necesidades de los empleados, así como la capacidad de escuchar, motivar y liderar.

Aunque estas cuatro descripciones tienen algo de verdad, cada una ofrece una visión parcial del trabajo del supervisor. Nuestra opinión como equipo es que las diferentes personas sostienen diferentes percepciones de este trabajo, lo cual crea ambigüedad conflictos para los supervisores actuales.

9. Capacidades de supervisión

Katz es muy conocido en la administración pues se encargó de estudiar a fondo los mercados, así como las habilidades de los supervisores para llevarlos al éxito. Junto a otros encontraron que los supervisores deben contar con tres habilidades des

básicas esenciales siendo estas: técnicas, personales, y conceptuales.

Una habilidad: es una capacidad que tiene una persona para llevar a cabo una actividad esta puede ser adquirida y favorece para tratar con éxito problemas que se pueden repetir en el tiempo. Así, la habilidad de montar en bicicleta se aprende con el tiempo y la práctica y se puede repetir incluso años más tarde.

Estas habilidades identificadas por Katz son¹⁸:

Tabla Nº5 Niveles administrativos



Habilidades técnicas

Las habilidades técnicas se refieren a la forma que las personas tienen para resolver problemas mediante sus conocimientos específicos, la facilidad con la que aplica técnicas relacionadas con el trabajo y los procedimientos. Están relacionadas con el trabajo, objetos físicos, concretos o procesos materiales. Algunas de ellas pueden ser las habilidades en contabilidad, programación de computadoras, ingeniería, etcétera.

Dependiendo del giro de la empresa y el área o departamento. Las habilidades técnicas que más se toman en cuenta para entrar a una organización son las

¹⁸ R.L. Katz, "Skills of an Effective Administrator", Harvard Business

siguientes:

- Conocimiento de informática básica
- Manejo de software de bases de datos
- Uso de programas para hacer presentaciones graficas
- Manejo de contabilidad
- Manejo de herramientas digitales para análisis
- Técnicas básicas de diseño grafico
- Dominio de idiomas

Habilidades humanas

Las habilidades humanas se relacionan con el trato de las personas, y se refieren a la facilidad de relación interpersonal y grupal. Incluyen la capacidad de comunicarse, de motivar, coordinar, dirigir y resolver conflictos personales o grupales, en otras palabras, se refieren a la interacción personal. El desarrollo del trabajo en equipo, la incentivación a la participación sin temor, y el desarrollo de las personas son ejemplos característicos de dichas habilidades. Se trata de saber trabajar con personas y por medio de ellas.

Algunos ejemplos de habilidades humanas:

- Flexibilidad
- Habilidades comunicativas
- Capacidad para resolver problemas
- Creatividad
- Trabajo en equipo
- Relaciones interpersonales
- Actitud positiva
- Dedicación
- Confianza
- Iniciativa
- Liderazgo

Habilidades conceptuales

Las habilidades conceptuales se relacionan con la visión de la organización o la unidad organizacional de manera conjunta, la facilidad de trabajar con ideas, conceptos, teorías y abstracciones.

El trabajador que tienen la habilidad conceptual se le facilita comprender como se relaciona la organización con el ambiente y como afecta los cambios en las diferentes áreas. Las habilidades conceptuales se relacionan con el pensamiento, el razonamiento, el diagnóstico de las situaciones y la formulación de alternativas para la solución de problemas.

Algunas habilidades conceptuales:

- Analítico
- Pensamiento crítico
- Planificación estratégica
- Capacidad de organizar y estructurar
- Capacidad para resolver los problemas

10. ¿Qué es la Competencia Técnica?

Fue Robert L. Katz quien en 1955 analizó las Competencias técnicas mencionando que están asociadas al uso de herramientas y técnicas que las personas dentro de una organización dominan y que son necesarias para ejercer su trabajo. Katz menciona que se pueden adquirir de diferentes formas como la experiencia y la formación de cada individuo.

“La alta administración está compuesta por generalistas. Las actividades que realizan planeación estratégica, desarrollo de la estructura global y cultura de la organización, sostenimiento de relaciones con los consumidores y banqueros principales, comercialización del producto, etcétera, son genéricas por naturaleza. Sus demandas técnicas tienden a relacionarse con el conocimiento de la industria y la comprensión general de los procesos y productos de la organización. Lo cual no es cierto para los administradores de otros niveles.

En cada área de una organización se encuentran supervisores, cada uno con conocimientos específicos de cada área, lo que hace puedan desarrollar y resolver conflictos para mantener el orden.

La mayoría de los supervisores dirigen áreas de conocimiento especializado: el vicepresidente de recursos humanos, el director de sistemas computacionales, el jefe regional de ventas, el supervisor de quejas sobre la salud. Para ello requieren competencia técnica, la habilidad para aplicar la experiencia o conocimiento especializado.

Es difícil, si no imposible, una supervisión eficiente de empleados que poseen habilidades especializadas cuando no se tiene una noción adecuada de los aspectos técnicos de sus trabajos. Si bien el supervisor no necesita ser capaz de desempeñar ciertas tareas técnicas, entender lo que cada trabajador hace sí es parte de su trabajo. Por ejemplo, la tarea de programar el flujo de trabajo exige la competencia técnica para determinar qué necesita hacerse.”¹⁹

A diferencia de las competencias genéricas, las competencias técnicas (también llamadas competencias específicas, habilidades técnicas, habilidades o competencias duras) son las referidas a las habilidades específicas implicadas en el correcto desempeño de puestos de un área técnica o de una función determinada, y que suponen, por lo general, la puesta en práctica de conocimientos técnicos y específicos muy ligados al éxito de la ejecución técnica del puesto. Por tanto, el listado de competencias técnicas de, por ejemplo, un maquinista de ferrocarril será diferente del listado necesario para un operario de mantenimiento de una central nuclear.

En términos de competencias asociadas al jefe, corresponde a todo lo inherente a lo mecánico de las funciones del cargo que se ocupa en la organización. Cuando estas competencias se ligan a una actividad, constan de lo siguiente:

- Familiaridad con la historia del oficio.
- Conocimiento de la estructura del sector de actividad.
- Conocimiento del desarrollo actualizado del sector.
- Capacidad para analizar las operaciones y las estrategias de los competidores.
- Conocimiento de los actores clave y de las alianzas del sector.
- Capacidad para formar alianzas con otras empresas del sector.

¹⁹ Quinta edición, Supervisión, Stephen P. Robbins--// David A. De Cenzo

11. ¿Cómo Ayudan las Capacidades Interpersonales?

Cuando una persona trabaja en equipo, comprende las necesidades de otros y es capaz de motivar, se encuentra ante una capacidad interpersonal. Muchas personas con habilidad técnica tienen incompetencias interpersonales. En ocasiones se les complica escuchar y son indiferentes a las necesidades de los demás. Los supervisores hacen cosas por medio de otros. Deben contar con habilidades interpersonales para comunicar, motivar, negociar, delegar y resolver conflictos.²⁰

Tipos de habilidades interpersonales

a) Comunicación

La comunicación es una habilidad muy importante en los trabajos ya que por medio de esta habilidad los supervisores logran transmitir información y lograr sus objetivos. Ya sea que trabaje en TI (Tecnologías de la Información), servicio al cliente, construcción o cualquier otra industria, deberá poder comunicarse de manera clara y efectiva con los demás a través de comunicaciones orales y escritas. Algunos trabajos también requieren habilidades para hablar en público eficazmente. Las cuales son:

- Comunicación no verbal.
- Hablar en público.
- Comunicación verbal.

b) Manejo de conflictos

Esta habilidad es útil en la organización la persona que la posee es capaz de intervenir y resolver de manera prudente conflictos que pueden afectar las labores o cumplir actividades diarias. Deberá poder escuchar de manera justa a ambas partes y utilizar la resolución creativa de problemas para llegar a una solución. Habilidades necesarias:

²⁰ Quinta edición, Supervisión, Stephen P. Robbins--// David A. DeCenzo

- Resolución de conflictos.
- Crítica constructiva.
- Escucha activa.
- Mediación.
- Resolución de problemas.

c) Empatía

La empatía es la capacidad de ponerse en el lugar de otra persona para comprender su situación y brindarle ayuda de forma oportuna. Dentro de una organización ayudará a que la relación personal sea mejor y pueda trabajar en equipo. Algunas cualidades que complementan la empatía son:

- Compasión.
- Diplomacia.
- Diversidad.
- Solidaridad.
- Amabilidad.
- Paciencia.
- Respeto.
- Sensibilidad.
- Simpatía.

d) Liderazgo

El liderazgo es la influencia que tiene una persona sobre otros llevando a realizar actividades dadas por el mismo y lograr un objetivo en común, requiere ser capaz de motivar y alentar a otros, así como ayudar a un equipo a alcanzar el éxito. Algunas de las cualidades de quien domina esta **habilidad** son las siguientes:

- Inspirador.
- Transmite confianza.
- Instrucción.
- Organizado.
- Mentoría.
- Motivador.

- Refuerzo positivo.

e) Capacidad de escuchar

Si un supervisor sabe comunicar se le facilitará la capacidad de escuchar, de esta forma puede analizar la situación para favorecer a su equipo y llevarlo al éxito. Es importante que una persona pueda expresar sus ideas correctamente para poder escuchar y analizar las ideas de los demás. Esto ayudará a sus clientes, empleadores, colegas y empleados a sentirse respetados y valorados.

- Escucha activa.
- Curiosidad.
- Atención.
- Consulta.

f) Capacidad de negociación

Saber negociar conduce al éxito de esto depende el crecimiento de una organización, así como la resolución de problemas. La capacidad de negociar que tenga una persona puede implicar la creación de acuerdos formales (o contratos) entre clientes o ayudar a colegas a resolver un problema y determinar una solución. Para ser un buen negociador, debe saber escuchar a los demás, utilizar la resolución creativa de problemas y llegar a un resultado que satisfaga a todos. Algunas cualidades que definen esta **habilidad** son:

- Negociador.
- Persuasivo.
- Investigador.

g) Actitud positiva

La organización busca que el personal por el cual están compuestas encamine a lograr el éxito de sus actividades Los empleadores buscan contratar empleados que hagan de la oficina un lugar más productivo y humano, esperan que su equipo de trabajo sea gente con actitud positiva y que eviten conflictos. Esto no significa que deba ser la persona más sociable en la oficina, sino que debe estar dispuesto a desarrollar algún tipo de relación positiva con sus colegas.

- Habilidades de comportamiento.
- Desarrollo de una buena relación.
- Amabilidad.
- Humor.
- Redes.
- Habilidades sociales.

h) Trabajo en equipo

El compromiso de lograr un objetivo es importante para la organización, cada miembro debe estar comprometido con sus actividades para lograr lo que se proponen. El trabajo en equipo implica una serie de **habilidades** ya mencionadas: debe poder escuchar a los demás, comunicar sus propios objetivos, motivar a su equipo y resolver los conflictos que puedan surgir. Así que, incluso si sus labores son bastante independientes, debe ser capaz de colaborar con los demás.

- Colaboración.
- Empatía.
- Trabajo en equipo.

CAPÍTULO II

Diagnóstico de la supervisión y el cuidado orden y limpieza de los salones de clases sanitarios y áreas verdes de la Facultad de Ciencias Económicas

2.1. Importancia:

La investigación tiene mucha importancia ya que permite ampliar los conocimientos en forma concreta y certera del motivo por el cual la limpieza en la Facultad es deficiente en la que hay mucha intervención por parte de los sindicatos y no permite tener mayores logros. Este proceso permite ampliar el conocimiento de la problemática para dar solución sin afectar al personal de servicios generales.

2.2. Objetivos:

- a) **General:** Investigar las principales razones del desaseo de la Facultad de Ciencias Económicas.

- b) **Específicos:**
 - Conocer las condiciones de satisfacción de limpieza por parte de los alumnos, docentes y áreas administrativas.
 - Determinar si el servicio general cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo de forma correcta.
 - Comprobar la eficiencia con la que el personal de servicio general realiza sus labores.

2.3. Metodología utilizada para la investigación.

2.3.1 Métodos de Investigación:

- a) **Análisis** Este método permitió estudiar cada uno de los elementos y variables del diseño de un Plan de Limpieza para la Facultad, identificando las principales razones por el cual se está dando el desaseo en las instalaciones; estableciendo los factores internos y externos que son determinantes en el diseño del plan.

- b) **Síntesis** Se tenía conocimiento del problema de aseo en las instalaciones. Este proceso permitió agrupar todos los elementos que intervienen en dicha problemática para relacionarlos y de esta manera poder brindar una solución. El fin de estos análisis del conocimiento es mejorar los criterios para actuar

de la manera más acertada en el desarrollo de la investigación.

2.3.2. Tipo de Investigación:

- c) **Explicativa:** Se estudió el problema con mayor profundidad para poder entender porque se da la falta de limpieza de la Facultad entendiendo factores que deben mejorar y en algunos casos deben cambiar. La interacción que se tiene entre docentes, alumnos y personal de servicios generales es deficiente, no hay un acuerdo mutuo entre estas tres áreas para cambiar el problema.

2.3.3. Diseño de la investigación

No experimental: se utilizó este diseño porque no se manipularon ninguna variable en estudio, sino como investigador se determinaron diferentes aspectos y solo se relata los hallazgos determinados.

2.4 Fuentes de información

- a) **fuentes primarias:** se entrevistó al jefe de servicios generales y el Decano de la Facultad, para poder obtener toda la información relevante para la investigación. Así mismo se encuestó a docentes, alumnos y personal de servicios generales, quienes de primera mano brindaron lo necesario para poder ofrecer un plan de limpieza para la Facultad.
- b) **Fuentes Secundarias:** Se utilizaron libros sobre temas de supervisión, apoyo de páginas web, y leyes que ayudan a regir el marco normativo de la investigación.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.

2.5.1 Técnicas:

- **Encuesta.** Se encuestó a un total de 17 empleados de servicios generales, 77 Docentes y personal administrativo y un total de 117 estudiantes.
- **Entrevista.** Para lograr obtener información de primera mano se entrevistó al jefe de servicios general y el Decano de la Facultad.

2.5.2 Instrumentos

- **Cuestionario**

El cuestionario que se utilizó está compuesto por una serie de preguntas cerradas, abiertas y de opciones múltiples en la cual se han establecidos las opciones de respuesta.

2.6 Guía de entrevista

Se utilizó una guía de **entrevista estructurada con preguntas abiertas, al mismo tiempo, se hicieron preguntas no estructuradas**

2.7. Ámbito de la Investigación.

La investigación se llevó a cabo en las instalaciones de la Universidad de El Salvador, en la Facultad de Ciencias Económicas ubicada en Final, 25 Av. Norte, San Salvador. Donde se encuentra el departamento de servicios generales y donde se obtendrá la información necesaria para el desarrollo del estudio.

2.8. Objeto de Estudio

Facultad de Ciencias Económicas

2.9 Unidades de Análisis

El personal del departamento de servicios generales, docente, administrativo, estudiantes y Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

2.10. Determinación de Universo y Muestra Universo

- **Universo 1:** Entrevista con el jefe o encargado del departamento de servicios generales y al Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
- **Universo 2:** Cuestionario a empleados administrativos y, personal docente y estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas.
- **Universo 3:** Personal de servicios generales

Muestra

Se tomó una parte representativa del universo, personas que poseen las mismas características sujetas de estudio, ya sean cualitativas o cuantitativas

Tipo de Muestreo

El tipo de muestreo que se utilizó en la investigación es el muestreo simple al azar, ya que, en este tipo, todas las personas de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para la muestra.

Cálculo de la Muestra

Para realizar la investigación de campo se tomó la muestra a partir de una población finita que fue:

La muestra se calculó haciendo uso de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2(p \cdot q)}$$

Dónde:

n = Número de personas a encuestar

N = Universo sujeto a

estudio Z = Nivel de confianza utilizado

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso

E = Error de estimación

Se calcularán dos muestras para las cuales los siguientes datos se mantendrán constantes:

Z = 1.96 (Coeficiente distribución normal estándar para un 95% de confianza) p =

0.5

q = 0.5

E = 0.09

1. Personal docente y administrativo N = 222

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2(p \cdot q)}$$

$$(1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5) \times (222)$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5) \times (222)}{(0.09)^2 \times (222-1) + (1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = \frac{213.2}{2.75}$$

$$n = 77$$

Estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas N = 9319

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2(p \cdot q)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5) \times (9319)}{(0.9)^2 \times (9319-1) + (1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = \frac{8,949.97}{76.44}$$

$$n = 117$$

2.11. Descripción del Diagnóstico

El presente capítulo contiene la Investigación de campo que se realizó, así también se da a conocer la metodología utilizada para la recopilación de la información, determinando las muestras y las técnicas que se utilizarán para la recopilación de los datos. Con lo anterior, se pudo establecer el diagnóstico de la problemática del desaseo de las áreas como: servicios sanitarios, salones de clases, pasillos y zonas verdes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador.

La investigación se realizó solicitando información documental por medio llamadas telefónicas y correos al departamento de recursos humanos de la Universidad de El Salvador, en época de la pandemia de COVID-19; por lo que, no se recibió información por parte de ellos. Los asesores del Trabajo de Graduación nos sugirieron que visitáramos las instalaciones de la Facultad. Sin embargo, no fue posible el acceso debido a las restricciones que habían decretado la máxima autoridad para entrar a personas no empleadas del centro de estudio.

Ante las dificultades, se creó la metodología de la encuesta y entrevista para la recolección de la información y datos, que fortalecieran la investigación. Las encuestas dirigidas al personal docente y administrativo y a los estudiantes. Dos entrevistas; la primera fue dirigida al encargado de servicios generales y la segunda, al señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

No obstante, se incluye la interpretación de las tabulaciones y finalmente una serie de conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron con la Investigación de

campo.

Resaltar que las diferentes opiniones coinciden en estar en desacuerdo con el área de limpieza, por la insalubridad en especial en el área de los servicios sanitarios, los salones de clases y zonas verdes, de la Facultad.

La problemática que viven las personas a diario en el lugar, nos permitió como equipo de investigación realizar encuestas y entrevistas a las personas accedieron a llenarnos las encuestas. El 39% y 61% corresponde al género femenino y masculino del personal docente y administrativos. **(Ver anexo 1, Datos Generales de Docentes/administrativos)**

Al igual que los estudiantes de las diferentes carreras opinan e insisten en el desacuerdo de lo antes mencionado. El 9% corresponde a licenciatura de Mercadeo Internacional, 5% a los estudiantes que se desempeñan en área administrativas, y el 22% a la licenciatura de Administración de Empresa, 10% a Contaduría Pública, 9% de Economía, 7% del Departamento Matemática y el 4% al Departamento de Computación. **(Ver anexo 1, Datos generales de estudiantes.)**

Cabe mencionar, que las diferentes respuestas de los test, se obtuvo el resultado de la insatisfacción que expresaron los estudiantes y docentes, a causa del descuido y desaseo de los baños; debido a que la problemática de insalubridad es constante. En varias ocasiones los baños se encontraron con derramamiento de agua, sin tapaderas y en malas condiciones. Las opciones de respuestas a la pregunta fueron de: Sí y No. El 29% y 71% por parte de los docentes y administrativos; al igual que los estudiantes 15% y 85%. **(Ver anexo 1, Pregunta 1)**

Otro factor ante la problemática se debe a la falta de cultura de limpieza en la comunidad universitaria. Refiriéndose a los estudiantes y al personal de servicios generales. El 54% corresponde a los estudiantes y, el 42% al personal de servicios generales, por último, el 4% corresponde al personal docente y administrativo. Resultado de la pregunta que fue dirigida al área de docentes y administrativos. **(Ver anexo 1, pregunta 3)**

La cultura del ornato y limpieza de la Facultad es producto de interés de las Autoridades, Personal Docente y Administrativo como de los estudiantes y personal de servicios generales. Los encargados de ejecutar las tareas y actividades de limpieza son las personas de servicios generales. Por lo que, las

opciones de respuestas fueron: Si, No y Tal vez. El 47%,10% y 29% fue el resultado de las respuestas de los docentes y administrativos. Al igual que los estudiantes fue el 32%, 20% y 48%. ²²Sin embargo, no se obtuvo una respuesta clara sobre quiénes podrían ser los causantes de los problemas de limpieza, a esto añadiendo el factor que el personal de servicios generales se ausenta en horarios de trabajo. **(Ver anexo 1, Pregunta 4)**

Se verificó que la problemática no solo es a causa de la falta de los insumos de limpieza, sino de que el personal de servicios general no realiza las tareas y actividades como deben ser. Las opciones de respuesta a la pregunta fueron: Si, No y Tal vez que corresponden 16%, 58% y 26%, que contestaron los docentes y administrativos; al igual que los estudiantes el 35%, 45% y 20%. Lo anterior, es producto de la negligencia y el desinterés de las Autoridades y personal a cargo de la limpieza, que debido al desaseo puede llegar a traer complicaciones a futuro a la Salud de los Estudiantes, Docentes y visitantes de la Facultad de Ciencias Económicas. **(Ver anexo 1, Pregunta 6)**

Por lo tanto, las dificultades se deben también, a que no se cuenta con un departamento como tal, suficiente personal, personal capacitado, etc. Sin embargo, la falta de presupuesto por parte de la máxima Autoridad para el área de servicios generales para los insumos y herramientas de limpieza.

Al mismo tiempo, son algunos de los motivos por los que no les exigen el uniforme trabajo según la información obtenida. A través de las encuestas donde las opciones de respuestas a la pregunta eran: Sí y No. El 16% y 84% corresponde a los estudiantes. El 17% y 83% a los docentes y administrativos. **(Ver anexo 1, Pregunta 8)**

Además, se verificó que uno de los señalamientos más fuerte por la comunidad estudiantil, es la de los baños y que casi siempre se mantiene cerrado por diversas razones y que esto, los obliga a ellos tomen decisiones de: 1) buscar al encargado de las llaves del baño, 2) buscar otro lugar para hacer las necesidades, 3) **ir a los baños de la otra Facultad** y 4) otros. Resultando categóricamente la opción tres, que los estudiantes siempre buscan ir a otra Facultad para hacer sus necesidades fisiológicas, y se presentan los porcentajes respectivos; el 5%, 6%, **77%** y 12%. **(Ver**

anexo 1, Pregunta 11)

Finalmente, la información obtenida de la investigación de campo a través de las encuestas realizadas; se describe la situación real que se vive en la Facultad de Economía, y los puntos de mejoras que pueden solucionarse con el trabajo coordinado con las autoridades, que hoy por hoy son los estudiantes y visitantes los afectados.

Destacar que la información recabada de los test, dirigidos al personal de servicios generales, se describe que si están cumpliendo con las tareas y actividades diarias: utilizando las herramientas, equipo de seguridad y salud ocupacional que reciben del parte del Jefe o encargado del área. Además, hacer énfasis en que se necesita un plan de supervisión para cada día lo cual no se hace, para validar el trabajo finalizado. Debido a que las herramientas como las escobas y trapeadores que se utilizan se cambian con frecuencia por su fácil deterioro, y en varios casos son las mismas que se reparan para reutilizarse. **(Anexo 2, Pregunta 1, 2, 4 y 5)**

Al finalizar el análisis de las encuestas tabuladas, sobresalió que, al personal de limpieza, se les asigne demasiadas actividades a unos más que a otros, en un solo día; y al final de la jornada no reciben palabras emotivas por el buen desempeño. Recalcar que la dificultad se da por el poco personal o mala distribución, falta de gratificaciones, falta de capacitaciones de las medidas de seguridad y salud ocupacional entre otras. Son unas de las molestias o reclamos hacia el Jefe o encargado del área y a las autoridades correspondientes. **(Ver anexo 2, Pregunta 7, 8, 9 y 12)**

Cabe mencionar, que la entrevista realizada, se obtuvo información valiosa que no fue aportada en las encuestas de los desafíos al cual se ve expuesto el jefe o encargado de servicios generales, a pesar no tener un Manual de Procesos o Procedimientos.

Es por ello, que existe una planificación de las actividades de manera ordenada, con la opción de que se pueden crear nóminas o bitácoras de supervisión diaria para el personal a cargo. Anteriormente ya se había aplicado dicha metodología de la bitácora de supervisión, siendo éste cuestionado por los subalternos, del cual no se siguió haciendo. Asimismo, se diseñó una planificación dinámica con la facilidad de la rotación de horarios y áreas de trabajo para los dos turnos que se tenían en su

momento. El objetivo era que el equipo de trabajo se complementara para fomentar trabajo en equipo entre ellos. Pero no resultó factible, por los diferentes conflictos de interés; se culpaban unos con otros, por no hacer bien su trabajo en las áreas que se asignaban; llegando a tal punto que en ciertas actividades se optó mejor que se realizaran el fin de semana de los cuales, se les pagaba como tiempo integral (bonos). Esta modalidad se aplicaba para el personal que cumplía con sus actividades durante la semana.

Uno de los retos es el poco personal, y el personal que no está capacitado para desarrollar otras funciones fuera del ornato y limpieza que se necesita mejorar en la Facultad. Sin embargo, al darse cuenta los miembros del sindicato de trabajadores de la Universidad llegaron a reclamar al jefe o encargado de servicios generales: por las injusticias y las muchas asignaciones de trabajo al personal de dicha área de limpieza.

Las acciones de los reclamos también iban encaminadas para evitar despidos del personal; como también hacer creer que el sindicato velaba por el bienestar de los trabajadores. Las medidas de presión que realizaba el sindicato les servía para encubrir malas prácticas del personal de limpieza. Destacando algunas de ellas, era utilizar parte del tiempo laboral para realizar trámites personales sin permiso del jefe o encargado del área, dañar sistemas de inodoros, chapas de puertas, hurtar piezas de los baños y herramientas, etc. a consecuencia de que necesitaban conseguir dinero a raíz de tener muchos descuentos del salario.

En años anteriores, se planteó un proyecto de contratar a un outsourcing exclusivamente para el área de los baños. El cual el sindicato de trabajadores se opuso y justificó que se quería privatizar el servicio, y no procedió. “Todo se debe a la falta de contratar más personal para el área de servicios generales.”

Mencionar, que los datos antes obtenidos de los test el señor Decano nos confirmó la situación del desaseo de los baños y la falta de limpieza de los salones de clases, de la Facultad de Economía. Además, mencionó el descontento de la comunidad estudiantil por los horarios que utilizaba el personal de limpieza para realizar el trabajo, baños y aulas de clases, y que en muchas ocasiones los baños se encontraban cerrados en horas pico, cuando los estudiantes se trasladaban de un salón a otro, debido al cambio de clases. Al mismo, expresó, que se cambió la

dinámica del aseo para evitar conflictos y reclamos.

Ante la problemática surge la importancia de realizar un plan o campaña de concientización dirigido a los estudiantes y a la clase trabajadora de la Facultad. Al mismo tiempo, una charla de relaciones interpersonales dirigida al personal de servicio general; a raíz de las quejas recibidas de los estudiantes, por el personal de limpieza, que no tiene manera para solicitar el desalojo de las aulas, cuando ellos recurren a hacer el aseo.

También es importante destacar, que anteriormente del decanato gestionó y trasladó una propuesta de la contratación de un outsourcing, por lo que no fue respaldado por la unidad de adquisición y contratación institucional, (UACI) debido a la oposición del sindicato de trabajadores.

Por otro lado, la causa de la problemática de los baños se debe a que las tuberías ya cumplieron con su vida útil. No obstante, la cisterna no logra abastecer la demanda en cuanto a la presión para que el agua suba al segundo nivel del edificio de Economía, siendo parte y causa de la problemática.

Destacar que los resultados obtenidos de las encuestas son relativos en los test entregados a los estudiantes, docentes, administrativos y a los de servicios generales que permanecen dentro de las instalaciones de la Universidad de El Salvador.

Es por ello, que existen varios desafíos y puntos de mejoras comenzando por la falta de asignación de recursos económicos de parte de las autoridades, un plan de supervisión dirigido al personal de servicios generales, que no se tiene. Por lo que, se solicita cambiar la cultura organizacional de la Facultad, iniciando con el personal docente y administrativo y finalizando con los estudiantes antiguos y de nuevo ingreso, como beneficiarios y usuarios directo de los baños, salones de clases y zonas verdes de la Facultad. Además, es necesario promover charlas de concientización a los estudiantes para lograr una meta y bienestar común, dentro de la Facultad de Ciencia Económica de la Universidad de El Salvador.

Con lo anterior, como equipo de investigación sugerimos que la implementación del plan de supervisión para el personal de servicios generales, se pueda realizarse a

través del proceso administrativo e incluyendo sus etapas para llevar a cabo la administración y correcta aplicación en objeto de estudio y unidad de análisis de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador.

Con **la planificación**; se propone como una herramienta clave para las actividades y tareas que se le asignan en la actualidad al personal de servicios generales. El Encargado del área, deberá organizarse y distribuir los roles correspondientes para cada trabajador. De igual manera, se debe considerar en el elegir a una persona de los trabajadores actuales, quien fungirá como supervisor para las actividades y tareas que se asigna al personal a cargo. Asimismo, con la investigación de campo observamos que no se está ejecutando la supervisión como debería de ser.

Con la investigación realizada, se consultó sobre los perfiles para el personal de limpieza, lo cual se nos manifestó de no estar al alcance por parte del Jefe o encargado del área. Además, como grupo de investigación se elaborará el Manual de Descripción de Puesto para la unidad de servicios generales, lo cual se anexará por separado a este documento.

La organización, el Encargado del área de servicios generales debe reunirse con el personal y presentarle el manual de descripciones de puesto proporcionado por el equipo investigador. Donde se divulgará los lineamientos a seguir de las funciones y responsabilidad para cada uno, incluyendo las condiciones de trabajo. De tal manera, que la unidad debe realizar la división y simplificando de las actividades y tareas de trabajo para el personal, en busca de la eficiencia y eficacia para brindar un buen de servicio de calidad.

Por último, deberá dar a conocer la persona indicada que fungirá como supervisor del personal de limpieza.

La dirección, el Encargado de servicios generales a través de la persona elija como supervisor deberá velar el cumplimiento de las funciones, actividades y tareas que se asigne al personal a cargo. Estas descritas en el Manual de Puesto y descripción de puesto.

El supervisor debe cumplir con las métricas de trabajo verificando el cumplimiento de los metas y objetivos que se tenga por parte del área de servicios generales. Además, esto dependerá del liderazgo y comunicación que exista entre la jefatura,

el supervisor y los trabajadores que desarrollan los trabajos de limpiezas en las instalaciones de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador.

Por último, la parte del **Control** el Encargado del área con el supervisor deberá analizar los resultados obtenidos si se cumplió lo propuesto desde la planificación de trabajo. Asimismo, verificar que en caso que no hayan cumplido las métricas o estándares proyectados deberá revisar nuevamente la planificación de trabajo y la medición del desempeño por cada trabajador para determinar los errores del por no cumplió.

Es importante revisar los tiempos de respuesta que se obtuvo por parte del personal al momento que se le entrego y finalizo las actividades y tareas de limpiezas. Es necesario también, la revisión de **como se hizo** si se cumplieron las medidas de bioseguridad no solo para los que la desarrollan sino para los estudiantes y personal docente y administrativo que son los beneficiarios de servicios.

Finalmente, podemos concluir como grupo de investigación, que durante el estudio de la carrera de Administración de Empresa en la Universidad de El Salvador. Podemos destacar que la problemática y descuido de la limpieza de las zonas de los inodoros, salones de clases, pasillos y zonas verde de la Facultad. Ha venido agudizándose de tal manera que por la falta de prioridades y desinterés de parte de la máxima autoridades y personal en general se obtiene los resultados antes descrito.

Por otro lado, podemos destacar que es difícil determinar cuántas personas de otras Facultades visitan la de Economía, porque no se tiene un sistema de control para los estudiantes. Además, los estudiantes, visitantes y personas vendedores del alrededor, hacen uso de los servicios sanitario de las instalaciones de la Facultad de Economía.

Como grupo de profesionales, proponemos a través del presente trabajo de graduación, la alternativa para solventar la problemática del descuido y desaseo de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador.

2.12. Alcances y Límites

Alcances: en el presente documento, se mencionan los principales alcances logrados con la investigación realizada:

- A través de la investigación se establecieron, que las personas docentes, administrativos y estudiantes de la Facultad de Economía, nos proporcionarán la información y datos por medio de las encuestas realizadas.
- Se realizaron entrevistas dirigidas al encargado de servicios generales y al señor Decano, de la problemática del desaseo de los baños en especial y de las otras áreas como: salones de clases, pasillos, zonas verde etc. Como la máxima autoridad de la Universidad de El Salvador, durante la realización de la investigación.
- Contar con la información adecuada que permitió acelerar la elaboración del diagnóstico certero, que contribuya a la solución de la problemática del desaseo, de la Facultad de Ciencias Económicas.

Limitaciones: durante la investigación realizada, se encontraron varias dificultades y a continuación se mencionan:

- La no respuesta a la solicitud de la información documental del área de servicios generales por parte del Departamento de recursos humanos.
- Poca accesibilidad a la hora de pasar las encuestas a personal docentes y administrativos a causa de la pandemia de COVID-19. que afectó al país y al mundo.
- Las medidas de restricciones antes de entrar al campo universitario, por lo que se solicitó autorización al director de la Escuela de Administración de Empresa, al Señor Decano de la Facultad, para realizar las entrevistas al encargado de servicios generales y a su persona.

Conclusiones y Recomendaciones

A través de la investigación de campo realizada, se logró establecer el diagnóstico sobre la problemática del desaseo en los baños, salones de clases, pasillos y zonas verdes de la Facultad de Ciencias Económicas; por medio del instrumento de las encuestas dirigidas al personal docente y administrativos y a los estudiantes, se determinó las conclusiones y recomendaciones siguientes.

Conclusiones

1. Contar con un presupuesto accesible por parte de las autoridades, para la compra de los insumos, herramientas y equipos de limpieza que son indispensables para el personal de servicios generales, que utilizan para cumplir con sus deberes y obligaciones en la Facultad de Ciencias Económicas.
2. La falta de contratación de personal son algunas de las causas por el cual, se les asigna más tareas a unos más que a otros; por las experiencias vividas.
3. Las nuevas contrataciones del personal se ven amenazadas por los empleados antiguos, cuando estos no cumplen al 100% con las áreas de limpieza asignadas.
4. Los procesos burocráticos de las autoridades no permiten una contratación ágil del personal.
5. La falta de interés por parte de las autoridades, docentes y administrados, empleados de limpieza de la Facultad. No permite que mejoren las condiciones del desaseo de la Facultad.
6. La existencia del sindicato de trabajadores de la institución no permite realizar cambios o contratación de un outsourcing para el bienestar común.

Recomendaciones

1. Asignar el presupuesto destinado para la compra de insumos y equipos, herramientas para el área o departamento de servicios generales, por parte de las autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas.
2. Crear el departamento de servicios generales y contratar más personal con experiencia para cubrir las vacantes y cumplir con las funciones requeridas por el área.
3. Establecer un marco normativo por parte del encargado del área de servicios generales, que servirían de orientación y guía el personal actual.
4. Crear un comité multidisciplinario con los miembros activos del área de servicios generales, para que supervise la jornada de limpieza a diario.
5. Promover una campaña de concientización del beneficio del reciclaje de la basura para todo el personal empleados/as y estudiantes de la Facultad, para cambiar la cultura organizacional.
6. Establecer mecanismo de negociación con trabajadores que integran el sindicato de trabajadores y en caso de incumplimiento aplicar medidas sancionatorias

CAPITULO III

Propuesta de plan de supervisión para el personal de servicios generales para conservar orden, cuidado, limpieza y mantenimiento de las zonas verdes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador

3.1 Importancia.

Sentirse en un ambiente de calidad y en el que cada estudiante que integra la Facultad debería ser uno de los principales enfoques que se debería tener, esto ayudará a que los estudiantes puedan desarrollar cada una de sus habilidades que en muchas ocasiones no se logran ver por un ambiente de mala calidad que se genera, el aprendizaje de los estudiantes es mayor cuando se encuentran en condiciones favorables ayudando a su desempeño académico

Trabajar en un aula desordenada, desorganizada y sucia puede añadir otro elemento de distracción al día del estudiante. Es muy difícil que los estudiantes y los maestros tengan éxito si el ambiente del salón de clases es caótico e improductivo.

El papel de los docentes es enriquecer, educar y animar a los estudiantes a tener éxito. Su atención debe centrarse en las necesidades de los estudiantes y en el plan de estudios, al tener el orden y limpieza genera un ambiente en el cual puede desarrollar y transmitir conocimiento, lograr mayor concentración en los estudiantes y hacer más productiva sus clases.

3.2 Objetivos

General:

Proponer un plan de supervisión, que ayude a mejorar el cuidado, orden y limpieza de los salones de clases, servicios sanitarios y mantenimiento de áreas verdes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador

Específicos:

1. Mejorar la calidad de servicio de limpieza que ofrece el personal de servicios generales a través de la aplicación del Plan de Supervisión.
2. Diseñar métodos que permitan evaluar la calidad en el servicio que se brinda para el mantenimiento del orden y limpieza en Facultad

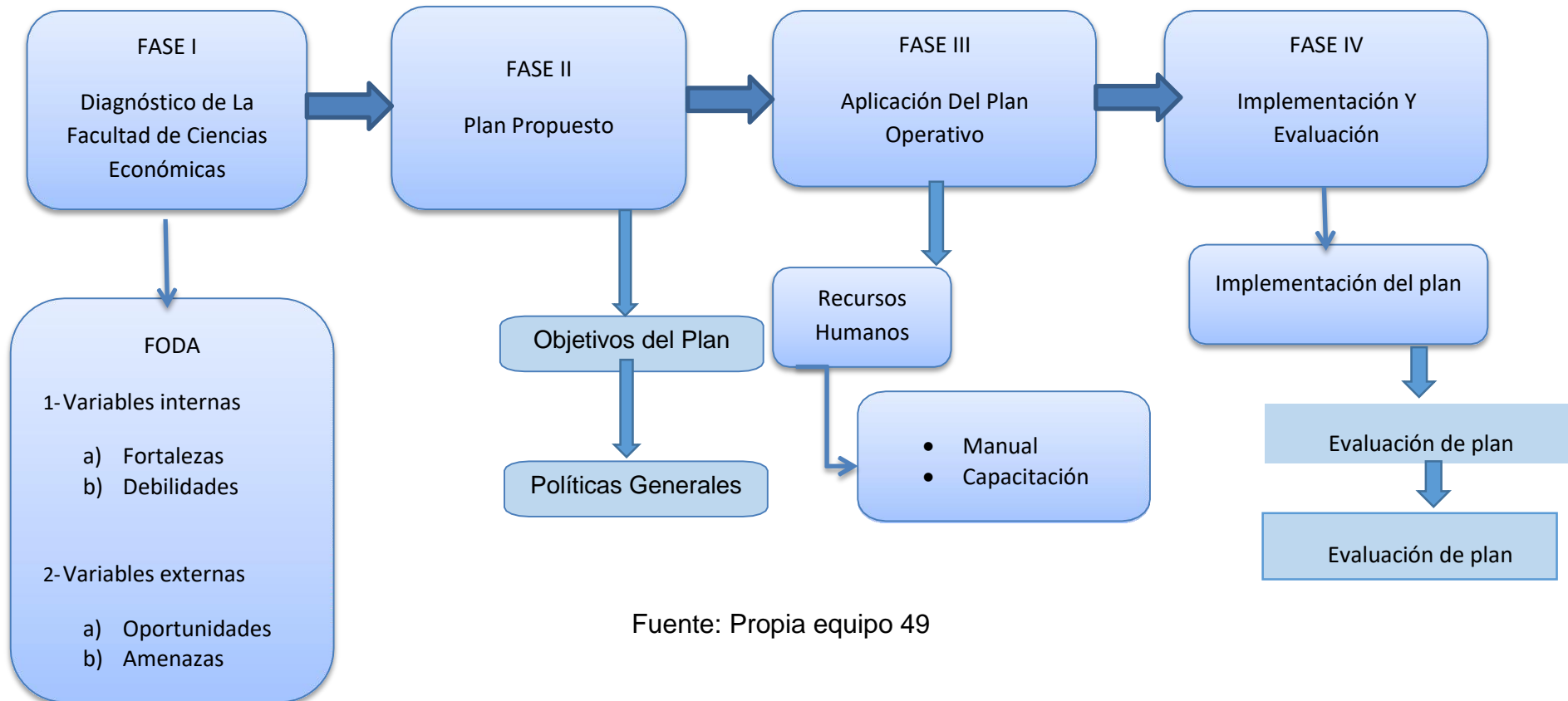
3. Realizar una propuesta para capacitación y concientización acerca del aseo a las diferentes áreas que conforman la Facultad de Ciencias Económicas

3.3 Alcance

El Plan de supervisión propuesto permitirá a los sectores estudiantil, administrativo y de servicios generales contar con una herramienta que les proporcione nuevas alternativas para incrementar la calidad en los servicios de limpieza. Este Plan generará orden al momento de desarrollar sus labores, enfocando concientización en los estudiantes y áreas administrativas para mantener un Facultad limpia y agradable.

3.4 Esquema del Plan (Figura N°2)

ESQUEMA DE LA PROPUESTA DE UN PLAN OPERATIVO QUE AYUDE A MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PARA LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.



Fuente: Propia equipo 49

3.4.1 Introducción del Esquema del Plan

El anterior esquema permite tener una idea clara de las etapas que posee el Plan de Supervisión, que ayude a mejorar la calidad del servicio que ofrece el área de Servicios Generales en la Facultad de Ciencias Económicas.

El desarrollo del esquema consta de cuatro etapas, detalladas de forma ordenada y lógica que conforman la propuesta del Plan de servicio de limpieza, en la cual se detalla de la siguiente manera:

- A. **La etapa I** comprende el diagnóstico de la Facultad de Ciencias Económicas que incluye: El FODA
- B. **La etapa II** contiene el plan operativo propuesto para el área de servicios generales de la Facultad de Ciencias Económicas la cual se incluye:
 - Objetivos del plan
 - Políticas Generales
 - Plan Operativo
- C. **La etapa III** comprende la aplicación del Plan Operativo la cual incluye: El desarrollo del área administrativa de recursos humanos
- D. **La etapa IV** comprende la Evaluación y control del plan operativo
 - Implementación del plan operativo
 - Evaluación del plan operativo.
 - Mejora de la calidad

3.5 Etapa I del desarrollo del esquema del plan de supervisión.

3.5.1 Diagnóstico de la Facultad de Ciencias Económicas Análisis

situacional interno (FODA)

Análisis FODA

El FODA permite realizar un balance de lo interno (fortalezas, debilidad) con lo externo (oportunidad, amenazas) para saber que también se está preparado para brindar o recibir un servicio de calidad. Asimismo, para la parte interna se debe tener las herramientas necesarias para contrarrestar la parte externa.

- **Fortaleza**

La investigación de campo se logró identificar que existe la bondad y disposición de parte del jefe de Servicios Generales de poner en marcha un plan de supervisión. Además, los resultados de las encuestas dirigidos a ellos dan señal que son personas capaces de adaptarse a los cambios y de poder acatar indicaciones.

- **Debilidad**

El desarrollo de la investigación permitió descubrir ciertos aspectos en que el personal contratado, no todos se consideraban un buen perfil por parte del departamento de recursos humanos. Sin embargo, el resultado de las encuestas se menciona que no se les capacita para mejorar en sus áreas de trabajo, dentro de la Facultad de Ciencias Económicas.

- **Oportunidad**

La recolección de los datos e información para el caso en estudio dentro de la Facultad de Economía existe la viabilidad de contratar más personal para formar el departamento de servicios generales y mejorar el servicio de orden, limpieza de los salones, sanitarios y zonas verdes de la Facultad.

Además, con el personal actual y las nuevas contrataciones, se puede crear un grupo multidisciplinario y en coordinación con la asociación de estudiantes para velar el bienestar común para todos.

- **Amenazas**

El análisis y la recolección de la información de las entrevistas en el campo de investigación, logramos escuchar de primera mano cuál es el origen del desaseo en la Facultad y todo redonda sobre el sindicato de trabajadores, que no permiten que se contrate una empresa outsourcing, se oponen también a que se les coloque acciones de personal a los empleados entre otros. Además, el entrevistado manifestó que anteriormente, se realizó una propuesta de la contratación de un outsourcing exclusivamente para los baños y que no procedió tal iniciativa por falta de compromiso de la Unidad de Adquisición y Contratación (UACI) y el sindicato.

3.5.2. Matriz FODA del Área de Servicios Generales de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador

Tabla N°6 Matriz FODA de servicios generales

FORTALEZAS	DEBILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Disposición del personal para nuevos aprendizajes. • Ayuda presupuestaria de las autoridades correspondientes. • Disposición del personal ante cualquier eventualidad. • Equipo, herramientas e insumos necesarios para las actividades que se realizan. • Rotación de personal, en las diversas áreas para mayor conocimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de un plan de supervisión. • Contratación de personal con perfil no adecuado para el área de servicios generales. • Falta de capacitación. • Falta de un plan de Supervisión. • Falta de un control de registro de insumos.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Contratación de personal o brindar la oportunidad a estudiantes para que brinden Capacitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de educación sanitaria. • Restricciones al personal. • Falta de interés del personal docente y estudiantes en ayudar a mantener un ambiente limpio.

3.6. Etapa II del desarrollo del esquema del plan de supervisión.

El plan operativo juega un papel muy importante dentro de la Facultad de Ciencias Económicas, siendo este, el caso para el área de servicios generales de la Facultad de Ciencias Económicas, ya que por medio del plan se espera alcanzar los objetivos establecidos.

El Plan Operativo es un instrumento de gestión muy útil para cumplir objetivos y desarrollar la organización. Permite indicar las acciones que se realizarán, establecer plazos de ejecución para cada acción, definir el presupuesto necesario, y nombrar responsables de cada acción. Permite, además, realizar el seguimiento necesario a todas las acciones y evaluar la gestión anual, semestral, mensual, según se planifique

Ofreciendo personal altamente capacitado para responder a la demanda y expectativas que los estudiantes tienen, del servicio de limpieza, realizando el trabajo con eficiencia mejor calidad, utilizando herramientas e insumos adecuados.

Tabla n°7 Plan anual Operativo

3.7.1 Plan Anual Operativo			
OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS A UTILIZAR	RESPONSABLE
Conocer los perfiles de los candidatos que se requieren para cada área	Perfiles de candidatos	Recurso humano, materiales y equipo	Encargado de cada área y Jefe Recursos Humanos
Motivar al personal a través de incentivos considerando los resultados de las evaluaciones	Incentivos	Vale, artículos de primera necesidad y certificado	Supervisor de Limpieza
Mejorar la competencia técnica de recursos humanos mediante un programa de formación.	Capacitaciones	Recurso humano, materiales y equipo	Jefe de Recursos humanos
Conocer la calidad del servicio de limpieza que se ofrece a las universidades	Comunicación con el empleado y estudiantes	Recurso humano, material, equipo.	Supervisor de limpieza
Dar seguimiento a las necesidades de los estudiantes y docentes	Pasar formularios cada cierto tiempo para conocer las diversas opiniones	Recurso humano, material, equipo.	Supervisor de limpieza
Mantener existencia de los materiales de limpieza a disposición, cuando el empleado requiera de ellos	Realizar compra de los insumos de limpieza con anticipación	Recurso humano (Proveedor)	Encargado de compras
Mantener las instalaciones limpias y ordenadas.	Realizar limpieza de todas las instalaciones	Recurso humano, materiales y equipo	Supervisor de limpieza
Mantener actualizado los inventarios de materiales y equipos.	Realizar inventarios una vez al mes	Recurso humano, materiales y equipo	Encargada de compras

3.6.2. Políticas generales

El Departamento de Servicios Generales, asume el compromiso con todos los empleados de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador y estudiantes ya sean éstos pertenecientes o ajenos a la Institución, a cumplir bajo una mejora continua los siguientes puntos que conforman nuestra política:

- Ofrecer calidad y eficiencia en las funciones y servicios que presta este departamento, sustentados en la aplicación de la mejora continua, para lograr una mayor satisfacción de toda la población estudiantil y empleados de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador.
- Mejorar la comunicación con los empleados y estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas, dándole seguimiento a sus inquietudes, recomendaciones, su jefatura, entre otros.
- La oportunidad del desarrollo personal para los empleados del área de limpieza, así como incentivos.

3.7. Etapa III del desarrollo del esquema del plan de supervisión.

Recurso Humano

El Recurso Humano juega un papel muy importante para el área de Servicios Generales, el personal es el recurso fundamental porque a través de las personas todo tipo de organización logra sus objetivos en especial para dicha área de servicios y las utilidades para mantenerse y seguir funcionando.

Siendo el recurso humano como la materia prima que se requiere, para que este sea de primera calidad y que se perfeccione por medio de la capacitación y la estabilidad en el trabajo, al aplicar políticas del personal que eviten la rotación frecuente. Aun teniendo la necesidad de contratar más personal se prevé la opción capacitar al personal que ya se tiene con cursos de fontanería, electricistas, y mantenimiento para que estos tenga mas conocimientos dichos cursos seria impartidos por INSAFORP.

3.7.1 Manual de puesto y descripción de funciones para el área de servicios generales

Objetivo General

Identificar, ordenar y clasificar las responsabilidades y obligaciones específicas de los diferentes puestos que integran el área de servicios generales de la Facultad de Economía de la Universidad de El Salvador; así mismo, determinar los requerimientos específicos de conocimientos, destrezas y actitudes de cada uno de los elementos de competencia y los requerimientos genéricos complementarios de cada ocupación.

Objetivo Específicos:

- Definir las responsabilidades y atribuciones de cada puesto de trabajo de las áreas de servicios generales.
- Establecer los requisitos básicos de cada puesto de trabajo de las áreas de servicios generales.
- Especificar las funciones a realizar cada puesto de trabajo de las áreas de servicios generales.

Misión:

Somos el departamento encargado de mantener en las mejores condiciones las instalaciones la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, con Eficiencia y calidad a través de la mejora continua.

Visión:

Ser un departamento enfocado en la mejora continua, donde la prestación de los mismos se lleve a cabo bajo los criterios de calidad, eficacia y efectividad, acordes con los requerimientos del crecimiento estudiantil y desarrollo de la Facultad.

Valores del Departamento:

- Responsabilidad
- Honestidad
- Respeto

- Solidaridad
- Honradez
- Generosidad
- Ética

Funciones Principales:

- Supervisar y cumplir con todas las actividades asignadas al departamento
- Coordinar y programar la reparación, mantenimiento preventivo, del tendido eléctrico, equipo tecnológico
- Organizar, controlar y supervisar el desempeño de los departamentos y personal responsable.
- Velar por el uso adecuado de los materiales y herramientas que se utilizarán en el departamento. La realización de cualquier otra actividad o función con el fin o complemento que le corresponda.
- Presentar un informe mensual de todas las actividades que ha desarrollado e implementado el departamento y sus divisiones
- Supervisar los procesos de limpieza, desinfección de las instalaciones y decoración y mantenimiento de los espacios verdes, para garantizar el buen aseo dentro de la Facultad

Alcance

La aplicación del presente Manual de Puestos y Descripción de Funciones comprende a los trabajadores de servicios generales de la Facultad de Economía de la Universidad de El Salvador, en donde se establecen las responsabilidades y obligaciones que dicho personal deberá asumir como parte de las competencias del cargo designado.

Tabla N°8 Perfiles del puesto encargado de servicios generales

DATOS GENERALES	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	ENCARGADO/A DE ORDEN Y LIMPIEZA
JEFE INMEDIATO:	Jefe(a) de Servicios Generales
ÁREA ORGANIZATIVA:	Unidad Administrativa
OBJETIVO PRINCIPAL DEL PUESTO:	Ejecutar actividades de orden y limpieza en las instalaciones de acuerdo con los estándares, lineamientos y normas estipuladas por el área de Servicios Generales de la Universidad de El Salvador a fin de garantizar un ambiente limpio, ordenado y seguro
UNIDAD Y RELACIÓN:	Área de servicios generales
REQUISITOS DEL PUESTO	
FORMACIÓN ACADÉMICA:	Bachiller en cualquier especialidad (Deseable)
EDAD:	De 18 a 40 años
GÉNERO DESEABLE:	Indiferente
EXPERIENCIA REQUERIDA:	Un año de experiencia en puestos similares (Deseable)
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:	<ul style="list-style-type: none"> - Manipulación de sustancias químicas. - Normas básicas de atención al usuario. - Normas básicas de Higiene y Seguridad Ocupacional.
HABILIDADES TÉCNICAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio y atención al usuario. - Seguir lineamientos y comprender instrucciones de forma efectiva. - Trabajar con poca supervisión una vez asignadas las tareas.
APTITUDES:	<ul style="list-style-type: none"> - Preocupación y consideración por los demás. - Trato cortés y amable con los estudiantes y maestros/as

	<ul style="list-style-type: none"> - valores: cortesía. Amabilidad, confiabilidad, eficiente, proactivo, etc.
EQUIPO Y MAQUINARIA:	<ul style="list-style-type: none"> - Utensilios para Limpieza - Máquina de cortar césped
CONDICIONES DE TRABAJO:	Desarrollo de trabajo en interior de instalaciones, temperatura ambiente, buena iluminación acorde al medio
FUNCIONES DEL PUESTO	
FUNCIONES GENERALES:	
Realizar las actividades diarias de orden y limpieza de acuerdo con los estándares, lineamientos y normas estipuladas por la jefatura de servicios generales y las instrucciones que pueda girar la jefatura administrativa, para asegurarse que se mantenga limpia, segura.	
FUNCIONES ESPECÍFICAS:	
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar las funciones y tareas diarias de limpieza según se asigne y seguir las precauciones de seguridad establecidas. - Desarrollar los programas de trabajo/limpieza en forma oportuna y eficiente. - Monitorear que las áreas de trabajo asignadas se mantengan limpias y ordenadas. - Limpiar, lavar, higienizar los baños. Asegurarse de que las marcas de agua se retiren de los accesorios. - Limpiar pisos que incluye barrerlos, trapearlos y desinfectarlos, etc. asegurándose de colocar rótulos de precaución/seguridad antes de realizar dichos deberes. - Retirar la suciedad, polvo, grasa, capa de suciedad, etc., de las superficies con soluciones de limpieza/desinfecciones apropiadas. - Otras funciones que le sean encomendadas por solicitud de su jefe inmediato 	

DATOS GENERALES	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	SUPERVISOR/A DE LIMPIEZA
JEFE INMEDIATO:	Jefe(a) de Servicios Generales
ÁREA ORGANIZATIVA:	Unidad Administrativa
OBJETIVO PRINCIPAL DEL PUESTO:	Dirigir y controlar el desempeño de los trabajadores en las áreas asignadas por la Jefatura del área de servicios generales de la Facultad de Economía, con el objetivo de que las metas trazadas se cumplan eficientemente
UNIDAD Y RELACIÓN:	Área de servicios generales
REQUISITOS DEL PUESTO	
FORMACIÓN ACADÉMICA:	Estudiante Universitario a nivel de cuarto año de Administración de Empresa.
EDAD:	De 18 a 45 años
GÉNERO DESEABLE:	Indiferente
EXPERIENCIA REQUERIDA:	Un año de experiencia en puestos similares (Deseable)
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:	<ul style="list-style-type: none"> - Manipulación de sustancias químicas. - Normas básicas de servicio al usuario. - Normas básicas de Higiene y Seguridad Ocupacional.
HABILIDADES TÉCNICAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de liderazgo. - Capacidad de negociar. - Capacidad de influir en los demás. - Manejo de personal y resolución de conflictos. - Cumplimiento de metas trazadas por el área de servicios generales.
APTITUDES:	<ul style="list-style-type: none"> - Preocupación y consideración por los demás. - Trato cortés y amable con los estudiantes y maestros/as - valores: cortesía. Amabilidad, confiabilidad, - eficiente, proactivo, etc.
EQUIPO Y MAQUINARIA:	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de utensilios para limpieza

	- Máquina de cortar césped
CONDICIONES DE TRABAJO:	Desarrollo de trabajo en interior de instalaciones, temperatura ambiente, buena iluminación acorde al medio.
FUNCIONES DEL PUESTO	
FUNCIONES GENERALES:	
Realizar las actividades de supervisar a diario a los trabajadores de la limpieza para que realicen de forma adecuada y cumplan con sus obligaciones y deberes por lo que han sido contratados por la Universidad de El Salvador. Al mismo tiempo, cumplir los estándares, lineamientos y normas estipuladas por la jefatura de servicios generales.	
FUNCIONES ESPECÍFICAS:	
<ul style="list-style-type: none"> - Guiar y motivar a los trabajadores de servicios generales para el desarrollo de sus funciones. - Dar indicaciones claras a los trabajadores acerca de cómo deben desempeñar su trabajo. - Verificar que la atención a los estudiantes, maestros sea lo más adecuada. - Verificar que utensilios y herramientas de trabajo sean las apropiadas para que se desarrolle el trabajo necesario. - Controlar de las existencias o stock de inventarios de herramientas. - Evaluar el desempeño de cada trabajador de servicios. - Presentar informes sobre el desarrollo y cumplimiento de metas y objetivos a través de los trabajadores de servicio. - Otras funciones que le sean encomendadas por solicitud de su jefe inmediato 	

DATOS GENERALES	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	PLOMERO
JEFE INMEDIATO:	Jefe(a) de Servicios Generales
ÁREA ORGANIZATIVA:	Unidad Administrativa
OBJETIVO PRINCIPAL DEL PUESTO:	Mantener las piezas sanitarias y sistemas de tuberías, aplicando las técnicas de plomería y utilizando los equipos necesarios para asegurar el buen funcionamiento de estos.
UNIDAD Y RELACIÓN:	Área de servicios generales
REQUISITOS DEL PUESTO	
FORMACIÓN ACADÉMICA:	Plomería
EDAD:	De 18 a 45 años
GÉNERO DESEABLE:	Indiferente
EXPERIENCIA REQUERIDA:	Un año de experiencia en puestos similares (Deseable)
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:	<ul style="list-style-type: none"> - Manipulación de sustancias químicas. - Normas básicas de servicio al usuario. - Normas básicas de Higiene y Seguridad Ocupacional.
HABILIDADES TÉCNICAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio y atención al usuario. - Seguir lineamientos y comprender instrucciones de forma efectiva. - Trabajar con poca supervisión una vez asignadas las tareas.
APTITUDES:	<ul style="list-style-type: none"> - Trato cortés y amable con los estudiantes y maestros/as - Responsabilidad, honestidad, recursividad, proactividad, actitud de servicio, excelentes relaciones interpersonales
EQUIPO Y MAQUINARIA:	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de utensilios para plomería.
CONDICIONES DE	Desarrollo de trabajo en interior de instalaciones,

TRABAJO:	temperatura ambiente, buena iluminación acorde al medio.
FUNCIONES DEL PUESTO	
FUNCIONES GENERALES:	
Realizar las actividades diarias de plomería de acuerdo con los estándares, lineamientos y normas estipuladas por la jefatura de servicios generales y las instrucciones que pueda girar la jefatura administrativa, para asegurarse que se mantenga en orden.	
FUNCIONES ESPECÍFICAS:	
<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar los procedimientos de plomería - Cumplir con las normas y el reglamento interno. - Asistir a las actividades de capacitación programadas - Destapar sanitarios, arreglo de lavamanos) - Instalación de piezas sanitarias, cambio de grifería. - Repara instalaciones sanitarias, tuberías, entre otros como Revisión de Planta de agua - Realizar arreglos en donde se encuentren filtraciones de agua - Otras funciones que le sean encomendadas por solicitud de su jefe inmediato 	

DATOS GENERALES	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	ELECTRICISTA
JEFE INMEDIATO:	Jefe(a) de Servicios Generales
ÁREA ORGANIZATIVA:	Unidad Administrativa
OBJETIVO PRINCIPAL DEL PUESTO:	Realizar las conexiones, reconexiones, mediciones, e instalaciones eléctricas de los edificios
UNIDAD Y RELACIÓN:	Área de servicios generales
REQUISITOS DEL PUESTO	
FORMACIÓN ACADÉMICA:	Técnico en electricidad
EDAD:	De 18 a 45 años
GÉNERO DESEABLE:	Indiferente
EXPERIENCIA REQUERIDA:	Un año de experiencia en puestos similares (Deseable)
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:	<ul style="list-style-type: none"> - Manipulación de sustancias químicas. - Normas básicas de servicio al usuario. - Normas básicas de Higiene y Seguridad Ocupacional.
HABILIDADES TÉCNICAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio y atención al usuario. - Seguir lineamientos y comprender instrucciones de forma efectiva. - Trabajar con poca supervisión una vez asignadas las tareas.
APTITUDES:	<ul style="list-style-type: none"> - Trato cortés y amable con los estudiantes y maestros/as - Responsabilidad, honestidad, recursividad, proactividad, actitud de servicio, excelentes relaciones interpersonales
EQUIPO Y MAQUINARIA:	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de utensilios para electricidad.
CONDICIONES DE TRABAJO:	Desarrollo de trabajo en interior de instalaciones, temperatura ambiente, buena iluminación acorde al medio.

FUNCIONES DEL PUESTO
FUNCIONES GENERALES:
Realizar las actividades diarias de electricidad de acuerdo con los estándares, lineamientos y normas estipuladas por la jefatura de servicios generales y las instrucciones que pueda girar la jefatura administrativa, para asegurarse que se mantenga en orden.
FUNCIONES ESPECÍFICAS:
<ul style="list-style-type: none">- Realizar conexiones, reconexiones y ampliaciones a la red.- Mantener en condiciones normales el sistema de alta tensión y la red de Distribución.- Ampliaciones de redes eléctricas en baja y media tensión.- Efectuar las instalaciones y reparaciones necesarias en el alumbrado.- Apoyar todas las actividades relacionadas con la electricidad.- Otras funciones que le sean encomendadas por solicitud de su jefe inmediato

DATOS GENERALES	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	JARDINERO/A
JEFE INMEDIATO:	Jefe(a) de Servicios Generales
ÁREA ORGANIZATIVA:	Unidad Administrativa
OBJETIVO PRINCIPAL DEL PUESTO:	Mantener el cuidado de plantas como flores, arbustos, árboles y césped.
UNIDAD Y RELACIÓN:	Área de servicios generales
REQUISITOS DEL PUESTO	
FORMACIÓN ACADÉMICA:	Bachiller
EDAD:	De 18 a 45 años
GÉNERO DESEABLE:	Indiferente
EXPERIENCIA REQUERIDA:	Un año de experiencia en puestos similares (Deseable)
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:	<ul style="list-style-type: none"> - Manipulación de sustancias químicas. - Normas básicas de servicio al usuario. - Normas básicas de Higiene y Seguridad Ocupacional.
HABILIDADES TÉCNICAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio y atención al usuario. - Seguir lineamientos y comprender instrucciones de forma efectiva. - Trabajar con poca supervisión una vez asignadas las tareas.
APTITUDES:	<ul style="list-style-type: none"> - Trato cortés y amable con los estudiantes y maestros/as - Responsabilidad, honestidad, recursividad, proactividad, actitud de servicio, excelentes relaciones interpersonales
EQUIPO Y MAQUINARIA:	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de utensilios para jardinería.
CONDICIONES DE TRABAJO:	Desarrollo de trabajo en interior de instalaciones, temperatura ambiente, buena iluminación acorde al medio.

FUNCIONES DEL PUESTO
FUNCIONES GENERALES:
Realizar las actividades diarias de jardinería de acuerdo con los estándares, lineamientos y normas estipuladas por la jefatura de servicios generales y las instrucciones que pueda girar la jefatura administrativa, para asegurarse que se mantenga en orden.
FUNCIONES ESPECÍFICAS:
<ul style="list-style-type: none">- La plantación. El riego.- El corte del césped y La poda de las plantas.- La eliminación de malezas y basura.- Disfrutar de trabajar en el exterior bajo todo tipo de clima.- Adaptabilidad, para hacer distintos tipos de tareas prácticas.- Capacidad de hacer un trabajo físicamente duro, como excavar la tierra, o levantar y cargar objetos pesados.- Ensuciarse las manos.- Otras funciones que le sean encomendadas por solicitud de su jefe inmediato

DATOS GENERALES	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	TÉCNICO EN MANTENIMIENTO
JEFE INMEDIATO:	Jefe(a) de Servicios Generales
ÁREA ORGANIZATIVA:	Unidad Administrativa
OBJETIVO PRINCIPAL DEL PUESTO:	Brindar mantenimiento y reparación de equipo.
UNIDAD Y RELACIÓN:	Área de servicios generales
REQUISITOS DEL PUESTO	
FORMACIÓN ACADÉMICA:	Bachiller Técnico
EDAD:	De 18 a 45 años
GÉNERO DESEABLE:	Indiferente
EXPERIENCIA REQUERIDA:	Un año de experiencia en puestos similares (Deseable)
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento en reparación de aire acondicionado. - Normas básicas de servicio al usuario. - Normas básicas de Higiene y Seguridad Ocupacional.
HABILIDADES TÉCNICAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio y atención al usuario. - Seguir lineamientos y comprender instrucciones de forma efectiva. - Trabajar con poca supervisión una vez asignadas las tareas.
APTITUDES:	<ul style="list-style-type: none"> - Trato cortés y amable con los estudiantes y maestros/as - Responsabilidad, honestidad, recursividad, proactividad, actitud de servicio, excelentes relaciones interpersonales
EQUIPO Y MAQUINARIA:	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de utensilios para mantenimiento y reparación.
CONDICIONES DE	Desarrollo de trabajo en interior de instalaciones,

TRABAJO:	temperatura ambiente, buena iluminación acorde al medio.
FUNCIONES DEL PUESTO	
FUNCIONES GENERALES:	
Realizar las actividades diarias de mantenimiento de acuerdo con los estándares, lineamientos y normas estipuladas por la jefatura de servicios generales y las instrucciones que pueda girar la jefatura administrativa, para asegurarse que se mantenga en orden.	
FUNCIONES ESPECÍFICAS:	
<ul style="list-style-type: none"> - Brindar mantenimiento y reparación de equipo - Realizar diagnóstico de equipo - Instalar equipos de airea condicionado. - Realizar otras actividades que le sean asignadas por su Jefe inmediato. 	

3.7.2 Capacitación.

Con la finalidad de no andar improvisando y con la idea de mantener un correcto orden en las actividades de capacitación, es necesario desarrollar programas de capacitación tanto para el reforzamiento como para las áreas de oportunidad que se tengan que abordar, dichos programas no deben de perder de vista las metas u objetivos y estrategias organizacionales.

Dentro de estos programas se deben describir detalladamente las actividades de enseñanza–aprendizaje tendiente a satisfacer las necesidades de capacitación de las diferentes áreas para esto la se propone lo siguiente:

1. Establecer Objetivos (Generales, particulares y específicos) en donde se describan las conductas que se esperan en los trabajadores al término de la capacitación.
2. Definir los contenidos temáticos como materia o temas que deben enseñarse para lograr los objetivos.
3. Establecer una Metodología de Instrucción, esta se refiere a los sistemas utilizados para llevar a cabo el proceso de enseñanza- aprendizaje.

4. Evaluar la Capacitación lo cual permitirá medir el grado de cumplimiento de los objetivos del programa.

Se han determinado temas de mucha importancia que ayudarán a mejorar la calidad del servicio de limpieza, los cuales se detallan a continuación:

- a) **Calidad en el servicio al usuario**
- b) **Trabajo en Equipo**
- c) **Salud mental**
- d) **Manejo de materiales y equipo de trabajo**
- e) **Motivación personal**

Objetivo:

Mejorar la competencia técnica de recursos humanos mediante el plan de capacitaciones, para lograr un buen desempeño laboral.

Políticas:

Para poder realizar el plan de capacitaciones es necesario tomar en cuenta de las siguientes políticas:

- Elaborar una calendarización para establecer las fechas en que se impartirán las capacitaciones
- Actualizar constantemente los temas a capacitar
- El nuevo empleado tiene que recibir como primera capacitación calidad en el servicio al usuario y manejo de materiales y equipos.

Acciones:

Para realizar el desarrollo de las capacitaciones es necesario tomar en cuenta de las siguientes acciones:

- Darle seguimiento a las capacitaciones según el orden que se establezcan. (ver anexo 1, cuadro 1)
- Para poder seguir un orden cronológico, se tiene que realizar una calendarización de las capacitaciones que se impartirán durante el año, esto sujeto a posibles cambios ya que al contratar personal nuevo se

estaría modificando algunas fechas de las capacitaciones.

- Considerar nuevos temas que sean de mucha importancia y utilidad en el desempeño laboral, se hará de acuerdo a los resultados del desempeño laboral de los empleados y nuevos temas de interés que surjan para el desarrollo de la organización.
- Llevar un control de las capacitaciones que los empleados reciben. Para que se cumpla dicha acción es necesario llenar el formulario de control de capacitaciones, en el cual se detalla el nombre del empleado, capacitaciones recibidas, fecha en que se recibió la capacitación, tema de la capacitación. (ver anexo 2, cuadro n° 2)

3.7.2.1 Temas de Capacitación

- **Calidad en el servicio al usuario**

Consiste en conocer y satisfacer las necesidades que cada persona tiene, a través del servicio.

Objetivo General:

- Identificar y aplicar las mejores técnicas existentes para obtener información útil de los usuarios para conocer mejor sus expectativas, necesidades e inquietudes.
- Métodos para convertir la información obtenida de los usuarios, en un servicio personalizado y que exceda sus expectativas. Esto generará estabilidad a los usuarios.

Tiempo de duración: 16 horas

Impartido por: INSAFORP o Estudiantes que se encuentren a nivel de quinto año o en calidad de egresado

Al final del curso el participante identificará que actividades o acciones les agradan a los usuarios y le ayudará a dar calidad de los servicios prestados.

Esta capacitación se evaluará por medio de preguntas realizadas a los usuarios sobre el servicio que la Facultad de Ciencias Económicas presta, se hará vía teléfono o Email.

- **Trabajo en Equipo**

Consiste en formar equipos de trabajo. Éstos necesitan trabajar en armonía y coordinados, contribuyendo con su esfuerzo y habilidades particulares, al cumplimiento de la misión y los objetivos generales del área.

La comunicación entre ellos debe ser altamente efectiva como consecuencia de una actitud que favorezca su integración. Es de vital importancia el acuerdo y la precisión de los objetivos comunes que a corto plazo deban lograrse.

Objetivo:

Con el trabajo en equipo lograremos más a través del esfuerzo planeado, unido, coordinado y armonioso, y los empleados sentirán apoyo y colaboración de sus compañeros.

Tiempo de duración: 16 horas

Impartido por: INSAFORP o Estudiantes que se encuentren a nivel de quinto año o en calidad de egresado

Al final de la capacitación los participantes, aprenderán a:

- Valorar la importancia que tiene la integración del equipo de trabajo, como base de unión para el logro de resultados, mejoramiento.
- Identificar las fuerzas que ayudan o debilitan la integración del equipo de trabajo.
- La importancia que tiene el manejar actitudes positivas, que favorezcan la unión, la integración, la motivación y la comunicación.
- Mejorar las relaciones personales e interpersonales y la comunicación del equipo.

Esta capacitación se evaluará por los resultados de cada uno de los participantes en cuanto al desarrollo de sus funciones y la efectividad de los procesos.

- **Salud Mental**

Consiste en la necesidad que el personal de limpieza necesita para manejar los conflictos interpersonales y sociales; coordinar tanto las actividades personales como las laborales y todo lo que le rodea, esto ayudará que se desempeñen mejor en sus labores.

Objetivo:

Que el empleado esté muy bien psicológica y emocionalmente, para que su rendimiento sea efectivo en su trabajo.

Tiempo de duración: 16 horas

Impartido por: INSAFORP o Estudiantes que se encuentren a nivel de quinto año o en calidad de egresado

Al final los participantes deben de manejar sus problemas y situaciones personales sin involucrarlos en su trabajo, dando un rendimiento positivo para la Facultad de Ciencias Económicas.

Se evaluará a través del comportamiento de cada uno de los empleados y por la calidad de servicio que brinde a sus compañeros y usuarios.

- **Manejo de materiales y equipos de trabajo**

Consiste en que el personal de la Facultad de Ciencias Económicas conozca los materiales y equipos con los cuales ejecutará su trabajo, además de conocer la calidad de ellos mismos.

Objetivo:

Que el personal se sienta seguro y con confianza en la utilización de los materiales y el equipo con que cuenta la Facultad de Ciencias Económicas, además de darles a conocer el uso adecuado y el cuidado que cada uno requiere.

Tiempo de duración: 16 horas

Impartido por: INSAFORP o Supervisor del área

Al final los empleados tendrán una amplia visualización de todo lo que se utiliza para dar una calidad de servicio a los usuarios, cómo utilizar las herramientas que le proporciona la Facultad de Ciencias Económicas y como cuidarlas para que la duración de los materiales y equipo sean más provechosos.

Se evaluará por el buen uso de los equipos y los materiales, el cual se hará por medio del supervisor.

- **La motivación personal**

Consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito que el individuo considera necesario y deseable. Es un proceso interno y propio de cada persona.

Objetivo:

Que la Facultad cuente con personal motivado y se sienta capaz de trabajar con calidad y seguridad, aun cuando no cuenta con la supervisión directa de su jefatura. Si logramos esto, entonces los esfuerzos de “supervisar” serían menores.

Además, la Facultad debe tener a los trabajadores motivados a trabajar en un ambiente limpio y seguro.

Tiempo de duración: 16 horas

Impartido por: INSAFORP o Estudiantes que se encuentren a nivel de quinto año o en calidad de egresado

Al final de esta capacitación su personal estará motivado, tendrá una mentalidad positiva y seguridad en sí mismo y para su trabajo, además se sentirá con deseos de dar mejores resultados.

Esta capacitación se evaluará con supervisión en su trabajo y percibiendo su conducta con sus jefes, compañeros y usuarios.

El personal deberá capacitarse cada 3 ò 4 meses, y serán temas relacionados con el rol donde el empleado se involucra directa o indirectamente.

3.7.3 Protocolo para la limpieza y desinfección

1. Elementos

- ✓ Paños de tela o microfibra que no generen motas, absorbentes, resistentes, lavables
- ✓ Haragán largo para limpieza de techos y paredes
- ✓ Trapeadoras
- ✓ Atomizador
- ✓ Escoba cepillo de cerdas suaves, con mango largo.
- ✓ Cepillos de cerdas suaves
- ✓ Esponjas
- ✓ Aspiradora
- ✓ Avisos de precaución. Piso mojado
- ✓ Tapete de fibras sintéticas
- ✓ Tapete en PVC para aplicar solución detergente
- ✓ Carros de limpieza
- ✓ Bolsas para residuos
- ✓ Detergente
- ✓ Jabón líquido
- ✓ Cloro
- ✓ Desinfectante con aroma

Tabla N°9 Soluciones desinfectantes

Se propone hacer rotación de los productos desinfectantes cada dos meses, estar verificando el estado de escobas, trapeadores, guantes entre otros mencionados, para que los empleados puedan realizar eficientemente su trabajo. **Tabla 1.**

Indicación para aplicación de desinfectantes y detergentes

Material	Hora de revisión	Indicación
Cloro, detergente, desinfectante con aroma	05:30 a.m.	✓ Baños y lavamanos
	09:30 a.m.	✓ cuartos de almacenamiento de residuos
	01:30 p.m.	✓ Contenedores y recipientes de residuos.
	04:30 p.m.	✓ Deje actuar por 10 minutos
	08:00 p.m.	
Cloro y desinfectante con aroma	05:30 a.m.	✓ Áreas y superficies
	09:30 a.m.	✓ Oficinas
	01:30 p.m.	✓ Aulas
	04:30 p.m.	✓ Deje actuar por 10 minutos
	08:00 p.m.	

Tabla N°10 Equipos de protección personal para personal de limpieza.

El personal de limpieza debe contar con los equipos listados a continuación para realizar las labores de limpieza y desinfección.

Equipo	Característica	Tipo de labor
Guantes	Nitrilo, forro interno en algodón para mayor frescura y un recubrimiento externo en nitrilo verde que proporciona la barrera contra la penetración de sustancias químicas. Calibre 0.38 mm, deben subir hasta el codo.	Manipulación de residuos y preparación de soluciones desinfectantes.
Guantes	Nitrilo, excelente resistencia a la abrasión.	Labores que requieren destreza, limpieza equipos de cómputo y otros equipos de oficina.
Guantes	Caucho tipo industrial, calibre 25, largo hasta el codo.	Lavado y desinfección de áreas y superficies.

Monogafa	Lente en Policarbonato, con buen selle contra la piel de la cara, marco de PVC flexible Ajustable para los usuarios con anteojos graduados, banda ajustable para asegurar firmemente que no se desajuste durante la actividad, ventilación indirecta para evitar el empañamiento, esta monogafa, es reutilizable.	recolección de residuos, preparación de solución desinfectante y labores de desinfección
Respirador	Libre mantenimiento N95	Manipulación de residuos y aspersion de las bolsas de residuos.
Tapabocas	De tela lavable.	Movilidad, labores de limpieza
Botas	Plásticas de caña alta.	Labores de lavado y desinfección del área de almacenamiento de residuos y baños,
Delantal	Plástico reforzado en PVC, con soporte en el cuello y ajuste a la cintura.	Labores de recolección y transporte de residuos. Lavado y desinfección de áreas de almacenamiento de residuos.

4. Limpieza y desinfección de áreas, superficies, mobiliario y demás

Antes de iniciar estas labores, lave muy bien sus manos siguiendo la técnica recomendada, este lavado debe tomar entre 20 a 30 segundos, incluya el antebrazo y vista los demás equipos de protección personal.

Mientras duren las labores de limpieza y desinfección debe colocar el aviso de precaución: piso mojado y usar su equipo de protección personal de acuerdo con la tabla 2.

Lavado y desinfección de pisos y superficies en general:

- a) Verificar que en el área no existan derrames, ni elementos que puedan ocasionar lesiones; de ser así aplique todas las medidas de bioseguridad para estos casos.
- b) Retirar los residuos ordinarios y solicitar la recolección de residuos reciclables y peligrosos
- c) Realizar barrido húmedo con el fin de recuperar los residuos sólidos que pueda haber en el sitio, utilizar el recogedor de ser necesario.
- d) Utilizar dos escobas cepillo o trapeadoras (su uso depende del acabado de los pisos), uno para limpieza y el otro para la desinfección y paños de microfibra para las superficies.
- e) Retirar el detergente con abundante agua. Verificar si las superficies quedaron limpias o si es necesario repetir el proceso de limpieza.
- f) Trapear el piso con la trapeadora bien escurrida, seque las superficies, se debe garantizar el retiro del desinfectante de pisos, paredes y superficies, poner especial atención a superficies metálicas como pasamanos para los cuales se recomienda hacer limpieza y desinfección cada tres horas si el sitio es muy transitado.

Limpieza y desinfección de aulas de clase, cubículos y auditorio:

- a) Verificar que en el área no existan derrames, ni elementos que puedan ocasionar lesiones; de ser así aplique todas las medidas de bioseguridad para estos casos.
- b) Retirar los residuos o solicitar su recolección.

- c) Realizar barrido húmedo, utilizar el recogedor de ser necesario.
- d) Retirar el detergente con abundante agua. Verificar que el piso haya quedado bien limpio, si es necesario repetir el proceso de limpieza.
- e) Limpie con un paño con solución jabonosa escurrido las sillas plásticas, mesas, tablero, y puerta, retire la solución con detergente.
- f) Para sillas y mesas en madera se debe realizar la limpieza con el paño bien escurrido.
- g) Proceder a la desinfección del piso y paredes.
- h) Trapear el piso con la trapeadora bien escurrida, seque al igual las superficies.

Lavado y desinfección de baños y lavamanos.

- a) Verificar que en el área no existan derrames, ni elementos que puedan ocasionar lesiones; de ser así aplique todas las medidas de bioseguridad para estos casos.
- b) Retirar los residuos.
- c) Realizar barrido húmedo, con el fin de recuperar los residuos sólidos que pueda haber en el sitio, utilice el recogedor.
- d) Limpiar dispensadores de jabón, toallas, papel higiénico, interruptores de luz y llaves de lavamanos y duchas, con un paño impregnado de detergente líquido, enjuagar, secar y pasar solución desinfectante, deje actuar el tiempo recomendado y enjuagar muy bien, finalice pasando un paño seco.
- e) Limpiar los espejos con agua y jabón, retire la solución jabonosa con paño escurrido y seque muy bien.
- f) Lavar el inodoro iniciando por el cuerpo del tanque, la tapa y el asiento, utilizar una esponja, lave la taza con escobillón, aplicar solución desinfectante, deje actuar el tiempo recomendado, enjuagar y secar las superficies con un paño limpio.
- g) Restregar los lavamanos y el área circundante, con solución del detergente, enjuagar y aplicar el desinfectante. Es importante garantizar que la esponja no corresponda al utilizado para la limpieza del inodoro.
- h) Surtir los insumos que hagan falta.

3.9 Etapa IV del desarrollo del plan de supervisión.

3.9.1 Plan de implementación

Para lograr que el plan de supervisión, orientado al personal de servicios generales sea exitoso en cuanto a la calidad del servicio de limpieza de la Facultad, a través de la implementación por medio del departamento de servicios generales de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador. Este servicio, beneficie a los estudiantes universitarios, personal docente y trabajadores, propiciando el orden, limpieza de los servicios sanitarios, salones de clases, pasillos y zonas verdes de la Facultad. Cumpliendo los objetivos propuestos, por lo que es importante que exista un plan de supervisión e implementación.

¿Quién?

El supervisor designado para que el personal que ha sido contratado para cumplir las funciones y tareas de orden y limpieza de la Facultad se desempeñe de la manera más apropiada preservando su salud y la de los demás, al momento de verse involucrado en el cumplimiento de los objetivos del área.

Además, la supervisión de turno debe realizarse permanente a través de rondas que garanticen el cumplimiento de las actividades asignadas de manera correcta por parte del personal de limpieza. No obstante, para las deficiencias en que se pueda descubrir y observar en la verificación en las áreas de trabajo debe prepararse un plan de capacitación que contribuya a que el personal supere las malas prácticas de trabajo.

¿Cómo?

La supervisión debe dar a conocer a los trabajadores del área el plan de trabajo, así como la responsabilidad y áreas de trabajo que se le asignará a cada uno de la persona con la que cuenta el área de servicios generales de la Facultad de Economía, de la Universidad de El Salvador.

Cabe mencionar, que la entrega de las herramientas de trabajo es indispensable para que la persona pueda ejercer sus funciones de la manera más apropiada. Las herramientas de trabajo deben ser: escobas, palas, trapeadores, lejías, desinfectantes, guantes, d, atomizador, balde plástico, espátula, rastrillo, podadora de césped, etc.

Tabla N°11 Descripción de utensilios de limpieza.

Utensilios	Descripción
	<p>Escoba USO: Ideal para la limpieza de superficies externas, pisos y para retirar el material adherido a las paredes de los equipos.</p>
	<p>Pala plástica USO: Recolección de materiales, es utilizado principalmente en el área de recepción de materias primas. Herramienta utilizada para la recolección de residuos líquidos o sólidos en pisos.</p>
	<p>Trapeador USO: herramienta para uso doméstico sirve para remover el exceso de agua del piso.</p>
	<p>Galón de lejía USO: sustancia para aplicar en manchas, sarro de los inodoros, bacterias y superficies del suelo, etc.</p>
	<p>Desinfectantes para piso USO: Sustancia líquida para superficies que ayuda a eliminar microbios.</p>

	<p>Guantes USO: para protección de manos para el personal de limpieza.</p>
	<p>Detergente USO: aplicaciones en pisos, inodoros, ventanas, y superficies externas e internas para limpieza.</p>
	<p>Atomizador USO: utilizado para la desinfección de palas toma muestras, desinfección por Aspersión de líquidos.</p>
	<p>Balde Plástico USO: Herramienta utilizada para la preparación de soluciones de limpieza</p>
	<p>Espátula de mango y lámina de acero inoxidable. USO: Raspado de superficies</p>
	<p>Rastrillo USO: Herramienta utilizada para recoger basura y hojas de los árboles del jardín.</p>

	<p>Podadora de Césped USO: Herramienta utilizada para recortar la grama de los espacios de jardín y patios de la Facultad de la universidad y zonas.</p>
---	---

RECURSOS ECONÓMICOS

La Jefatura del área debe solicitar a las autoridades correspondientes para que se pueda asignar un presupuesto específico para compra de las herramientas de trabajo, así también, los insumos que son indispensables e importantes para la limpieza y que estos son utilizados por los trabajadores del área de servicios generales.

Los recursos económicos serán de carácter propio que se pueda solicitar a la Junta o/a asamblea general universitaria para el cumplimiento de los deberes y obligaciones con el sector estudiantil y que estos, puedan ser traducidos en beneficios para los estudiantes como también para la parte docente y personal de los trabajadores, que ya por años los trabajadores han brindado sus servicios a los usuarios dentro de las instalaciones de la Facultad y que a la fecha no se ha tenido un resultado satisfactorio.

Además, reiteramos que las autoridades correspondientes tomen acuerdos y contribuyan con mejorar la imagen como tal, fortaleciendo la calidad en valores para los futuros profesionales de la Universidad de El Salvador.

a) Objetivos

- ✓ Promover el mejoramiento y la eficiencia de la calidad del servicio orden, limpieza y mantenimiento por parte de área de los servicios generales, a través de la implementación del plan de supervisión de la Facultad de Ciencias Económicas.
- ✓ Debe considerarse como elemento clave la supervisión de las actividades por parte del área de servicios generales. La puesta en

práctica y eficiencia del personal debe ser notable a través de un buen servicio de calidad y la satisfacción para los usuarios de la Facultad de Economía.

- ✓ La puesta en marcha, el plan de supervisión por el área de servicios generales de la Facultad de Economía. Debe contribuir al mejoramiento continuo y fomentar la cultura de higiene y salud en bienestar de todos/as los estudiantes, personales docentes, administrativos y personal de servicios generales.
- ✓ Garantizar el cuidado y salud de los estudiantes, personal docente y administrativos usuarios de los servicios sanitarios, salones de clases, zonas verdes de la Facultad. La limpieza debe ser la prioridad por parte del área de servicios generales, para preservar la salud y bienestar común.

3.9.2 Importancia del Plan de Implementación

La importancia de la poner en marcha el plan de supervisión dirigido por el/la supervisión es con el fin de mejorar el desaseo de la Facultad de Economía, siendo un factor de varios desafíos que lleva varios años y que hoy en la actualidad propones una herramienta de trabajo que busque fortalecer y mejorar la calidad de los servicios sanitarios, salones de clases, pasillos y zonas verdes que conforman la Facultad.

A través de la herramienta del plan de supervisión que será implementada por medio del supervisor del área de servicios generales de dicha Facultad, pretendemos crear cambios para la forma de trabajo que realiza el personal de servicios generales, fortaleciendo las relaciones interpersonales del personal actual, fomentando sinergia como un factor de motivación y que ellos vean y sientan la necesidad del compromiso propio del cumplir las metas y objetivos del área; para lograr obtener la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador.

3.9.3 Presupuesto para la implementación para poner en marcha el plan de supervisión para el área de servicios generales de limpieza.

A continuación, se realiza un presupuesto estimado por un año de los insumos de limpieza, asimismo, las herramientas de trabajo que serían utilizadas en el área de jardinería que llegaría a utilizar el personal de servicios generales de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador.

Tabla N°12 Presupuesto para poner en marcha el plan de supervisión

Concepto	Costo	Observación
Manual de Descripción de puesto	\$0.00	Sera proporcionado por grupo de investigación del trabajo
Capacitación	\$0.00	Sera impartidas de manera gratuita por INSAFORP o por estudiantes a nivel de quinto año o que se encuentre en calidad de egresado
Protocolo para la Limpieza y desinfección	\$0.00	Sera proporcionado por grupo de investigación del trabajo

3.10 Mejorar la calidad del servicio

Mejorar la calidad del servicio es lo que se espera con la aplicación del plan de supervisión dirigido al personal de limpieza, para obtener un servicio de calidad resultando la satisfacción de los estudiantes, maestros y de los mismos trabajadores de la Facultad de Economía. Se logrará con la implementación del plan de supervisión por medio de la persona encargada que supervisé las áreas de limpiezas que haya realizado el personal subalterno.

Es importante valorar que, para mejorar la calidad del servicio de limpieza a través del plan de supervisión brindado a la Facultad de Economía, se verá necesario aplicar cada una de las políticas y acciones, amonestaciones a toda aquella persona que realice prácticas inadecuadas con los desechos plásticos, metálicos y orgánicos dentro de las instalaciones la Facultad de Ciencias Económicas.

Para evaluar la mejora de la calidad del plan de supervisión implementado por el área de servicios generales, se determinará por medio de indicadores de medición que ayudarán a visualizar de una mejora en cuanto a los resultados, debido a que nuestro plan está orientado a mejorar la calidad de servicio solo en base a la limpieza de las áreas correspondientes, sino a que contribuya al fortalecimiento del trabajo en equipo y de las relaciones interpersonales que día con día de muestra el personal que trabaja en el área de servicio.

Asimismo, las diferentes necesidades que ellos tienen o presentan. El personal certificado se debe caracterizar por el nivel de calidad de los servicios que brindan a los demás, que utilizan el servicio.

Se utilizarán indicadores que ayudarán a medir la calidad de servicio posterior de la aplicación del plan de supervisión puesto en marcha en la Facultad de Economía, los cuales son.

- a) Indicadores Cualitativos
- b) Indicadores Cuantitativos

Indicadores de medición de la calidad de los servicios

Estos indicadores son de importancia para la medición de la calidad de los servicios, una vez aplicado el plan de supervisión.

- a) Permitir medir cambios en el servicio a través del tiempo, comparando como se estaba operando antes de implementar el plan y los nuevos resultados después de haber implementado el plan supervisión de servicios de limpieza.
- b) Facilitar ver de cerca los resultados de iniciativas y acciones de parte de sus empleados de servicios generales que brindan el servicio de orden y limpieza de los servicios sanitarios, salones clases, pasillos y zonas verdes de la Facultad de Ciencias Económicas de La Universidad de El Salvador.

Tabla Nº13 Indicadores Cualitativos.

Son los que se refieren a cualidades, se trata de aspectos que son cuantificados directamente.

REGISTRO DESCRIPTIVO					
Competencia:		Momento de la evaluación			
Indicador:		Actividad evaluada:			
Empleados		Descripción de lo observado		Interpretación de lo observado	
Apellidos y Nombres					
Aquí se escribe el nombre del alumno		Al realizar la descripción del comportamiento se detalla lo observado sin hacer juicio de valor		Al realizar la interpretación se hace referencia al logro de la competencia basándose en los criterios y los indicadores previamente planificados	
Empleado 1					
Empleado 2					
Empleado 3					
Empleado 4					
Empleado ...n					
Evaluado por:		Firma:		Fecha:	
ESCALA DE ESTIMACIÓN DE FRECUENCIAS					
Empleado:					Área:
Competencia:					
Actividad:					
Escala y criterios de evaluación		Escala valorativa			
Indicador	A	B	C	D	E
	MUY ALTA	ALTA	BUENA	DEFICIENTE	NO LOGRO
Participar en actividades grupales					
Realiza labores indicadas					
Respeto las normas laborales					
Escucha con atención lo que el supervisor le indica					
Atiende instrucciones					
Evaluador por:	Firma:			Fecha:	

Tabla N°14 Indicadores Cuantitativos.

Se verifica con estos indicadores como se está realizando el servicio a los usuarios para lo cual se realizan las siguientes preguntas

LISTA DE CONTENIDO									
Matriz de Evaluación									
Competencia: Realiza sus labores en tiempo programado									
Indicadores: Tiempo que ocupa en sus labores									
Criterios en observación	1. Completa las labores asignadas					2. Hace uso correcto del material brindado			
	3. Es puntual en su hora de ingreso laboral					4. Realiza limpieza en áreas asignadas			
	5. Sigue instrucciones del supervisor					6. Da a conocer cuando algo no es de su agrado			
	7. Tiene inconvenientes con sus compañeros de trabajo					8. Notifica si no se presentará a labores			
	9. Atiende las normas laborales								
Empleados	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Escala de valoración del criterio de ejecución									
Criterio de ejecución							Nivel de ejecución		
Excelente ejecución							9, 10		
Muy buena ejecución							8, 7		
Buena ejecución							6, 5		
Ejecución requiere ayuda							4, 3		
Ejecución sin realizar							2, 1		

Tabla Nª 15 Cronograma para puesta en marcha el plan

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																									
MESES		M1				M2				M3				M5				M5				M6			
SEMANAS		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Responsable	Actividad del Proyecto*																							
1	Equipo de trabajo	Entrega de proyecto a Decano de la Facultad de Ciencias Económicas																							
2	Decano de la Facultad	Analizar el trabajo para ponerlo en marcha																							
3	Equipo de trabajo	Consultar con el Decano si el plan de trabajo es aceptable para ponerlo en marcha																							
3	Decano de la Facultad	Poner en marcha el plan de trabajo																							

Bibliografía

A LIBROS

- DeCenzo, David A. y Robbins, Stephen P. Supervisión, Quinta edición México 2008,
- Stoner, James A. / Freeman, R. Edward y Gilbert, Daniel. Administración 4a. ed. México, D.F.1996.
- Humphrey, Brad y Stokes, Jeff. "El Supervisor Del Siglo XXI". 1er edición. EE. UU. 1999

B LEYES

- Constitución de la Republica de El Salvador. Decreto Constituyente No. 38 de 15 de diciembre de 1983, Publicado en el Diario Oficial No. 234, Tomo No. 281, de 16 de diciembre de 1983
- Ley del Seguro Social, Decreto Legislativo No. 1263, de 3 de diciembre de 1953, publicada en el Diario Oficial 226, Tomo 161 de 11 de diciembre de 1953
- Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones. Decreto Legislativo No. 927 de 20 de diciembre de 1996 Diario Oficial 243 Tomo 333, de 23 de diciembre de 1996
- Ley Orgánica De La Universidad De El Salvador. Publicación en Diario Oficial 25 de mayo de 1999, Tomo No. 343, número 96.
- Ley De Educación Superior, Decreto N° 468

C PÁGINAS WEB

- Universidad de El Salvador. (Desconocido). Octubre 2020, Sitio web: http://www2.ues.edu.sv/drupalold/nuestra_universidad
- Facultades. (Desconocido)Octubre2020, Sitio web: <https://www.ues.edu.sv/Facultades>
- Facultad de Ciencias Económicas: Facultad. (Desconocido). Octubre 2020, Sitio

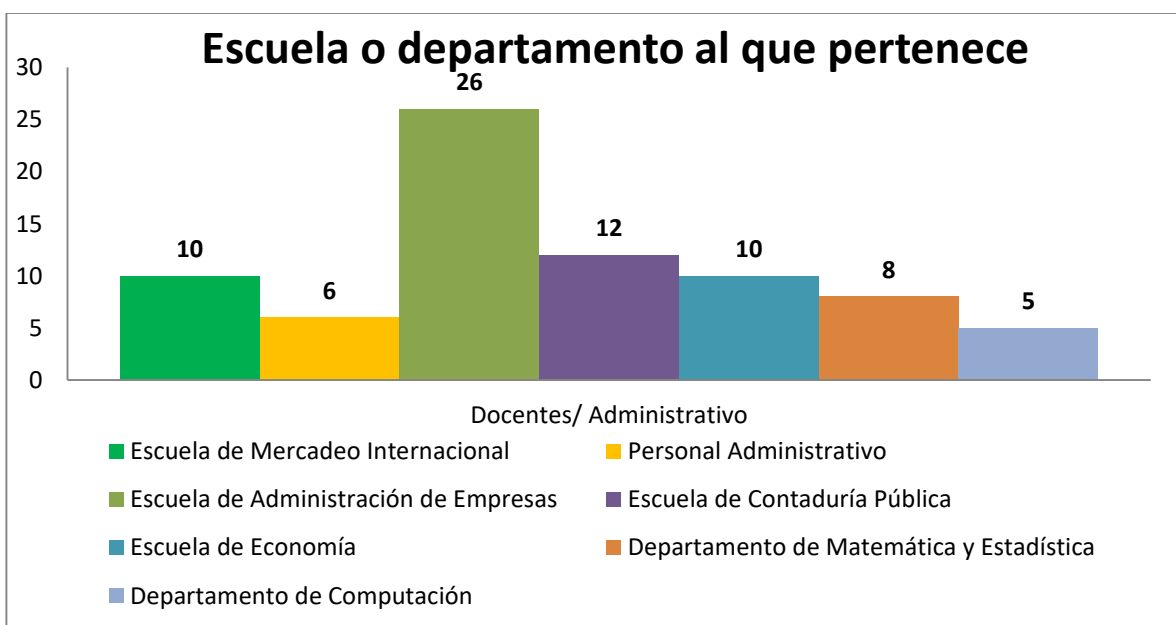
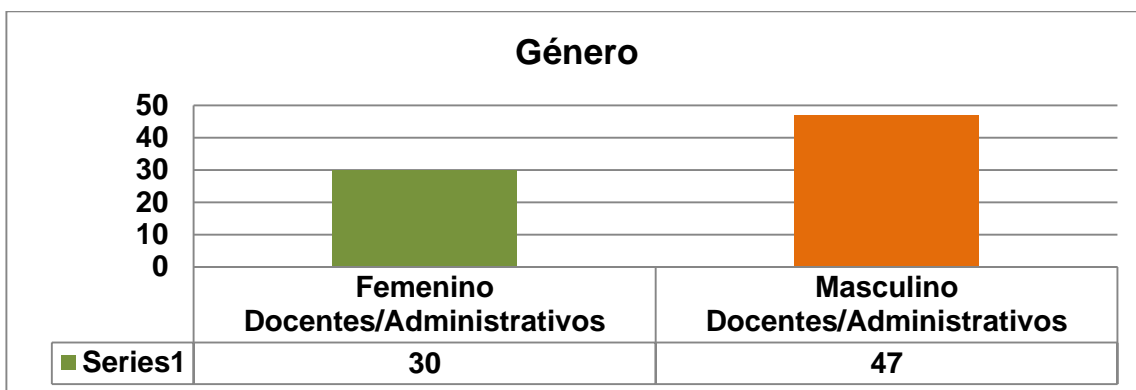
web: <http://fce.ues.edu.sv/Facultad>

- Estudiantes Inscritos Global | Secretaria de Asuntos Académicos. (Desconocido). Octubre 2020, Sitio web: <https://saa.ues.edu.sv/nosotros/estadistica/academica/completo>
- Pyme: Principios de supervisión y el supervisor. (Desconocido). Noviembre 2020, Sitio web: <https://www.grandespyemes.com.ar/2010/05/24/pyme-principios-de-supervisión-y-el-supervisor/>
- Colmenares, V. (Desconocido). El arte de supervisar. November 2020, Sitio web: <https://puntodecorte.com/el-arte-de-supervisar/>
- La supervisión y el control de la Administración. Noviembre 2020, Sitio web: <http://supervision-y-control-en-la-Administracion.pdf>
- Etapas de la administración: Planeación, Organización, Dirección y Control. (Desconocido). Diciembre 2020, Sitio web: <https://blog.conduetuempresa.com/2011/05/la-administracion-dentro-de-las.html>
- Habilidades interpersonales importantes que los empleadores valoran - Gerens.(desconocido). Diciembre 2020, Sitio web: <https://gerens.pe/blog/habilidades-interpersonales-importantes-empleadores-valoran/>
- uso, N. (Desconocido). Principios de la supervisión. Diciembre 2020, Sitio web: <https://conocimientosweb.net/descargas/article896.html>

Anexos

Encuesta dirigida a empleados administrativos, docentes y estudiantes de la facultad de ciencias económicas

I. Datos Generales de encuestas de Docentes y personal administrativo



Interpretación

Se presentó el dato general de las personas encuestadas de las diferentes escuelas con las que cuenta la Facultad de Ciencias Económicas de las Universidad de El Salvador, al igual al género al que pertenecen teniendo una mayor representación la Escuela de Administración de Empresas y con respecto al género se logra observar una mayor representación en cuanto al género masculino.

Datos Generales de Estudiantes de Facultad de Ciencias Económicas

Porcentaje de avance de la carrera

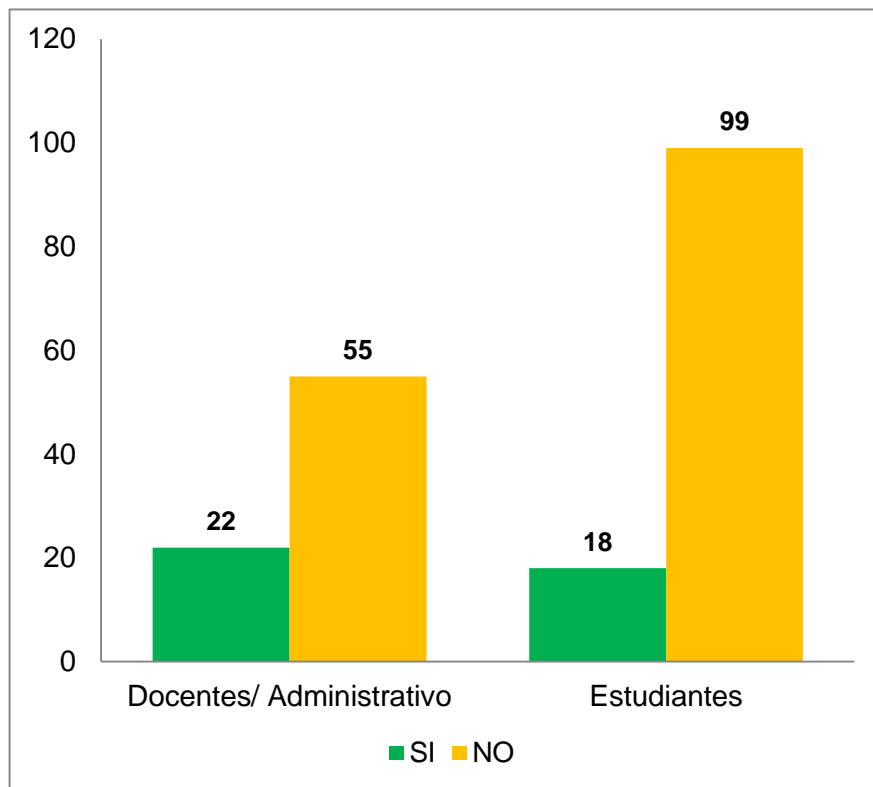
Carrera/Genero	0% - 20%	21% - 40%	41%- 60%	61% - 80%	+ de 81%	Total general
Lic. en Administración de Empresas						
Femenino	4	15	7	4	5	35
Masculino	3	6	4	1	5	19
Lic. en Contaduría Pública						
Femenino	3	9	2	2	1	17
Masculino	5	1	1	1	1	9
Lic. en Economía						
Femenino	2	3	1	1	1	8
Masculino		2	2	1	1	6
Lic. en Mercadeo Internacional						
Femenino	6	8	1			15
Masculino		2	5			7
Maestría						
Masculino					1	1
Total general	23	46	23	10	15	117

Interpretación

Se realizó la investigación con una muestra representativa de un total de 117 estudiantes de las diversas carreras que ofrece la Facultad de Ciencias Económicas, tomando la opinión de los diferentes niveles de avance de las respectivas carreras, para así poder obtener los diversos puntos de vista en cuanto a la limpieza y orden de todas las áreas con las que cuenta la facultad.

.1 ¿Se siente satisfecho con la limpieza y orden de en los baños, cubículos y aulas?

Objetivo: Conocer si el personal docente, administrativo y estudiantes se encuentran satisfechos sobre la limpieza y aseo que realiza el personal de servicios generales

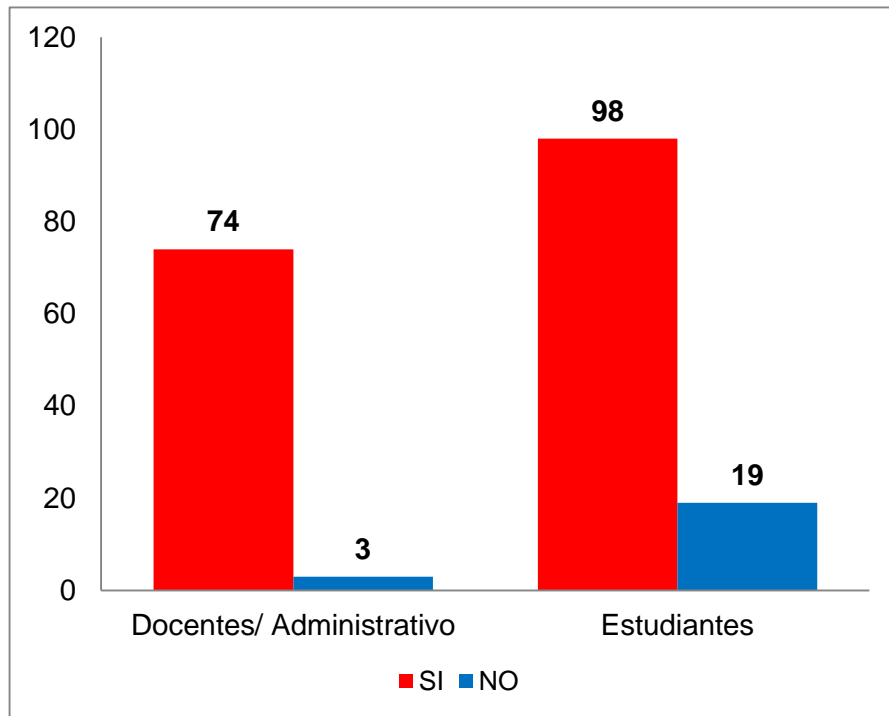


Interpretación

Al realizar la comparación entre la opinión de los docentes/administrativos y estudiantes se puede observar la insatisfacción de la limpieza que se realiza en toda la facultad en especial en los baños, ya que estos pasan en constante suciedad ya sea por el derramamiento de agua como también el descuido e insalubridad y malas condiciones en que estos se encuentran.

2 ¿Considera que la facultad tiene problemas de aseo en los baños, aulas pasillos y zonas verdes?

Objetivo: Conocer de qué opinan acerca de los servicios de limpieza y aseo en la facultad

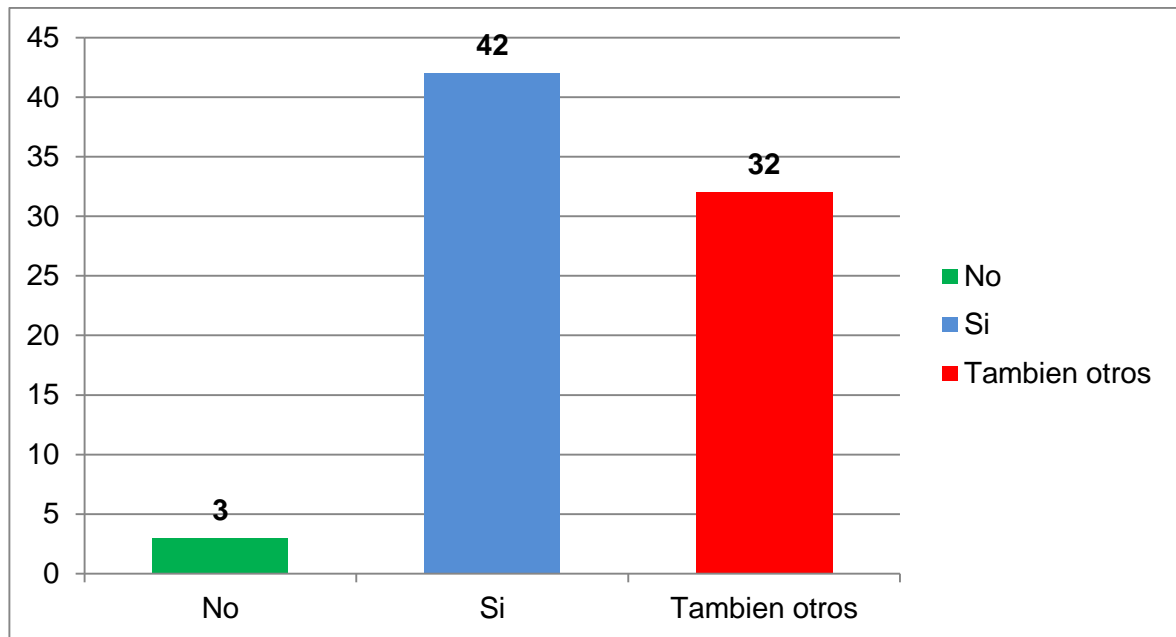


Interpretación

De las encuestas realizadas se puede apreciar que tanto la población estudiantil como el personal docente y administrativo consideran que la facultad tiene problemas de aseo en especial en los baños y pasillos manifestando descontento, en las áreas antes mencionadas

3- ¿Considera que los alumnos son los causantes de los problemas de orden, limpieza y aseo de los baños, aulas y zonas verdes?

Objetivo: Indagar por parte del personal docente y administrativo sobre la opinión que tienen hacia los estudiantes en cuanto a la cultura de limpieza

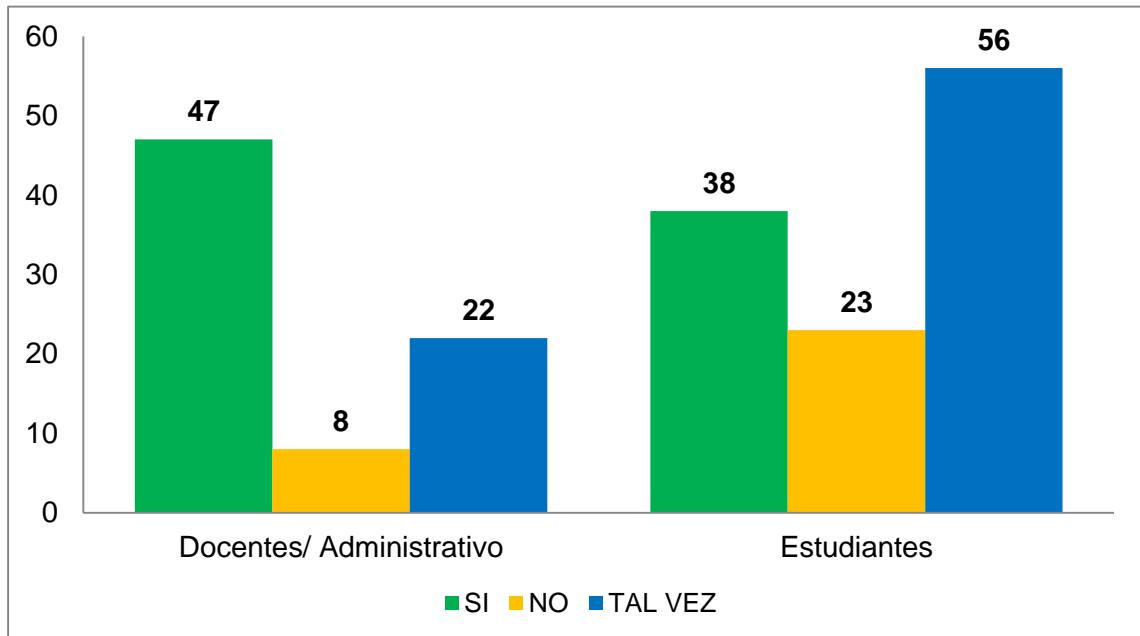


Interpretación

Al consultar la opinión de los docentes y empleados administrativos la mayoría coincidieron en que los estudiantes son los principales causantes de la insalubridad en los baños, el desorden y que se encuentre basura en los salones de clases y pasillos por falta de cultura de limpieza, y por otra parte se considera que otras personas son las causantes incluyendo en estos al personal de limpieza por desatender sus actividades y también por el ingreso de personas particulares (vendedores) por lo cual no se logra mantener un buen orden.

4 ¿Considera que los encargados de realizar las tareas de servicio forman parte del problema de limpieza?

Objetivo: Indagar por parte del personal docente, administrativo y estudiantes sobre la opinión que tienen hacia los empleados de servicios generales en cuanto a la cultura de limpieza

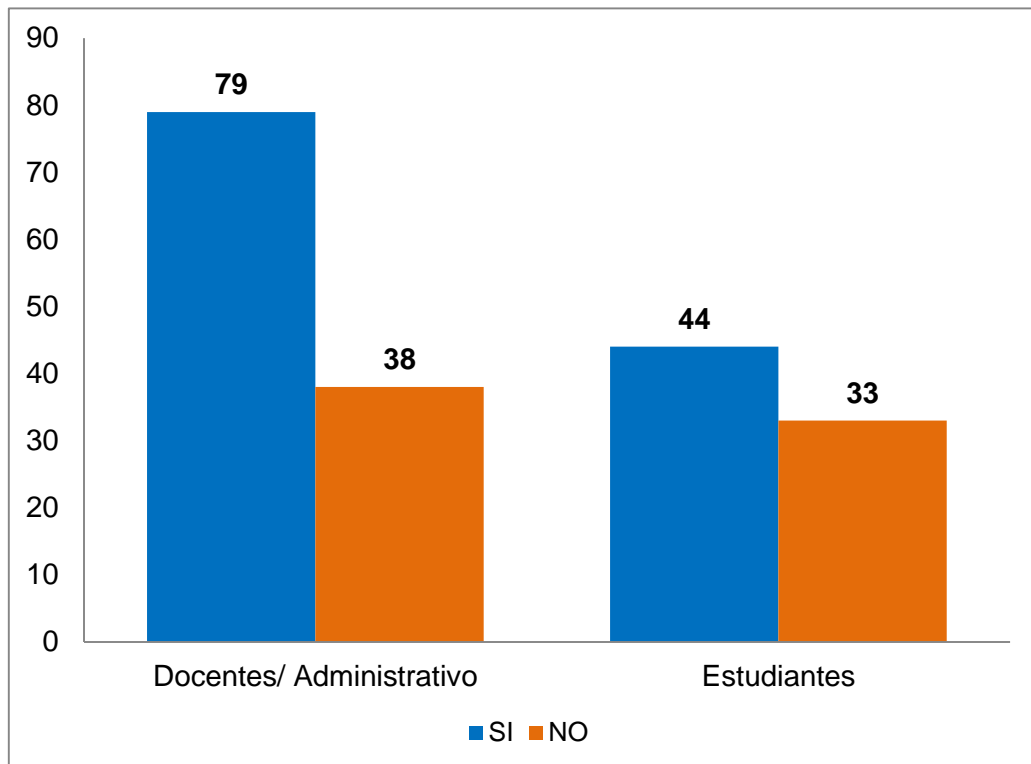


Interpretación

Al realizar la consulta sobre si los encargados de la limpieza son los responsables los estudiantes no tiene una idea clara sobre quiénes podrían ser los causantes de los problemas de limpieza ya que consideran que también los estudiantes forman parte de dicha problemática y por parte de los docentes/administrativos consideran que también los encargados de la limpieza forman parte de los problemas de limpieza, ya que estos no realizan sus actividades como debería de ser y porque también indican que el personal de limpieza se ausenta laboral.

5- ¿Piensa Ud. ¿Qué está aportando para el buen estado del orden y limpieza de los baños e instalaciones de la facultad?

Objetivo: Conocer la opinión que tienen el personal docente, administrativo y de los estudiantes sobre ellos mismos en cuanto a la colaboración propia para mantener limpia la Facultad

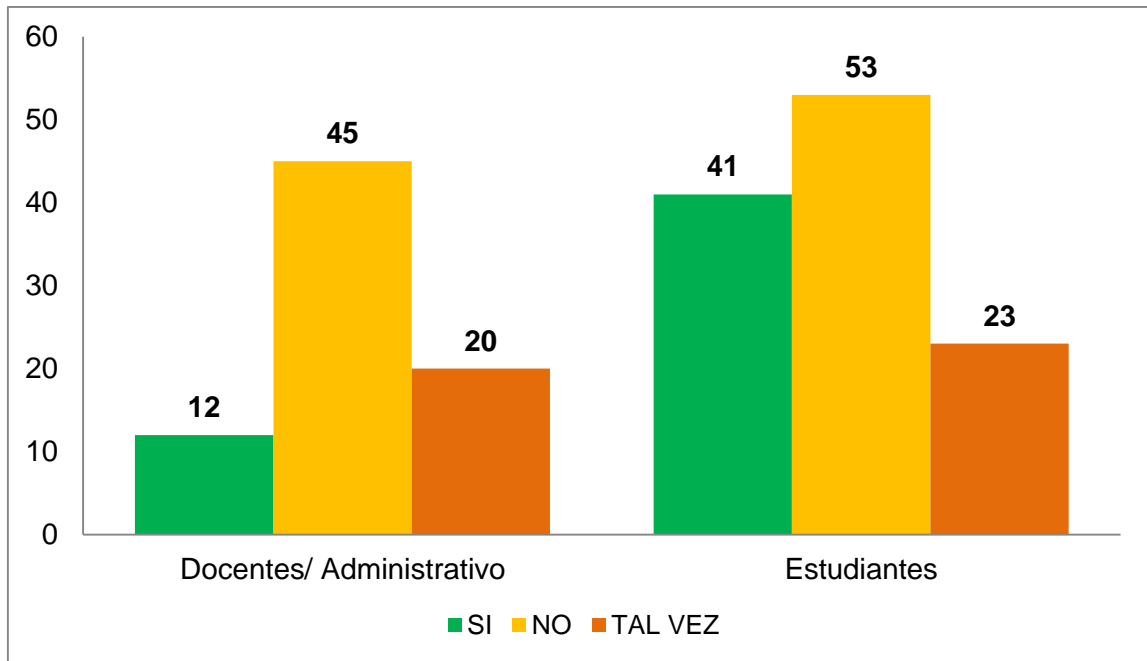


Interpretación

Por medio de la investigación se puede notar una leve comparativa entre las personas que aportan para que la facultad se encuentre en las mejores condiciones e igual manera se pudo verificar que hay personas tanto como estudiantes y docentes actúan de una manera desinteresada ya que no le toman importancia a las posibles consecuencias de salud que puede conllevar la insalubridad.

6- ¿Considera que el desaseo de los baños, aulas, pasillos y zonas verdes es a causa de la falta de los productos e insumos de limpieza?

Objetivo: Indagar sobre los problemas de limpieza si son ocasionados por falta de productos y/o insumos de limpieza

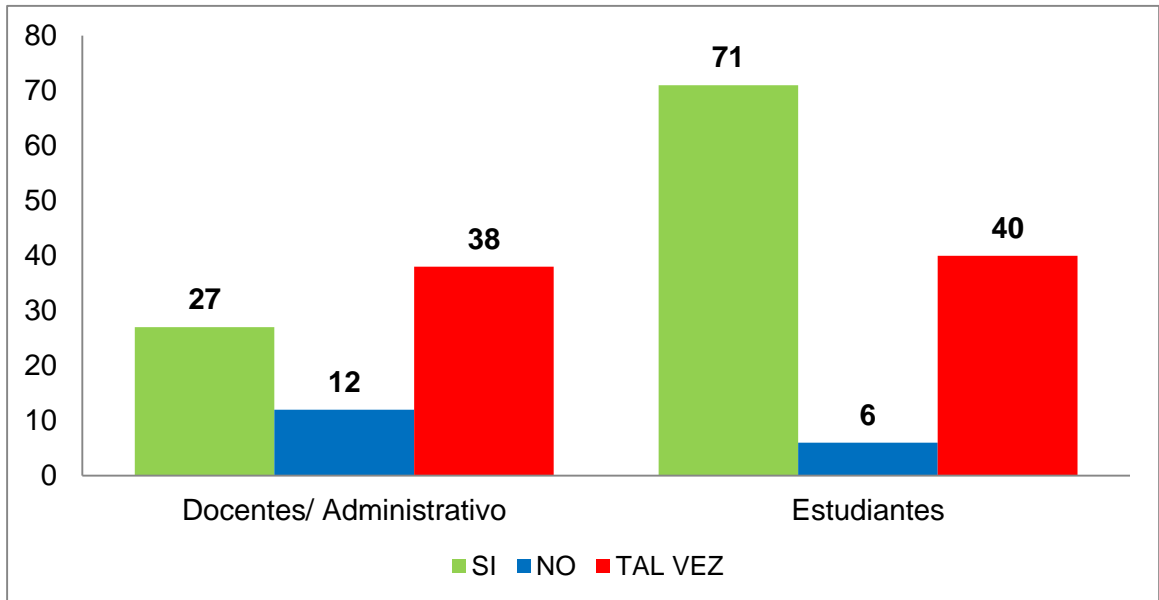


Interpretación

Por medio de las diversas opiniones de los estudiantes de las diversas carreras/ niveles y del personal docente y administrativo consideran que el problema de limpieza y orden de la facultad no es a causa de los insumos, sino que del personal encargado ya que este no realiza sus actividades como tienen que ser, y ejemplo de ello es que cierran los baños para no realizar limpieza.

7- ¿Cree usted que con el aporte de las autoridades de la Facultad en el aspecto económico se pueda solucionar el problema?

Objetivo: Indagar sobre los problemas de limpieza si son ocasionados por falta de recursos económicos o si estos pueden mejorar al brindarse un aporte económico extra ya sea para adquisición de producto y/ o insumos o algún tipo de gratificación hacia el personal de limpieza

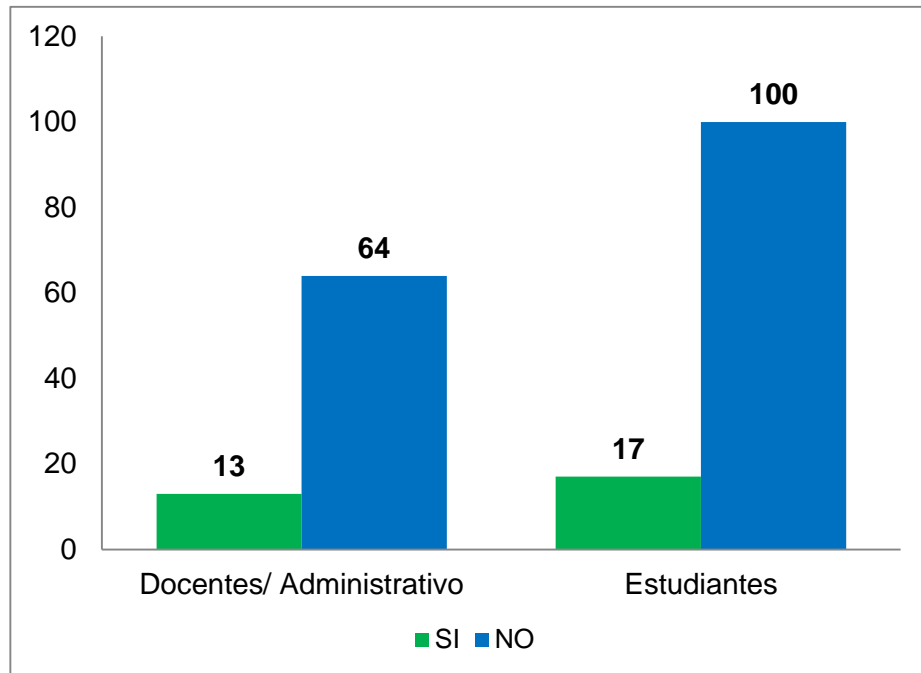


Interpretación

Al consultar sobre un aumento de presupuesto para el departamento de servicios generales para mejorar las condiciones de limpieza y orden, los estudiantes consideran que sí se podría mejorar ya que esto implicaría más insumos de limpieza, mejor equipo de trabajo y un posible aumento de salario a los empleados siendo este último un mejor incentivo para poder realizar sus actividades, mientras que por parte de los docentes manifiestan inquietud ya que indican que un aumento de presupuesto, aumento de salario, más equipo e insumos de limpieza no garantiza que la facultad se logre encontrar en las mejores condiciones.

8 ¿Ha identificado que el personal de servicios generales de la facultad porta uniforme y/o equipo adecuado para el tipo de trabajo que realiza?

Objetivo: Conocer si el personal de servicios generales cuenta con todo lo necesario en cuanto a uniforme y equipo adecuado para realizar las diversas actividades.

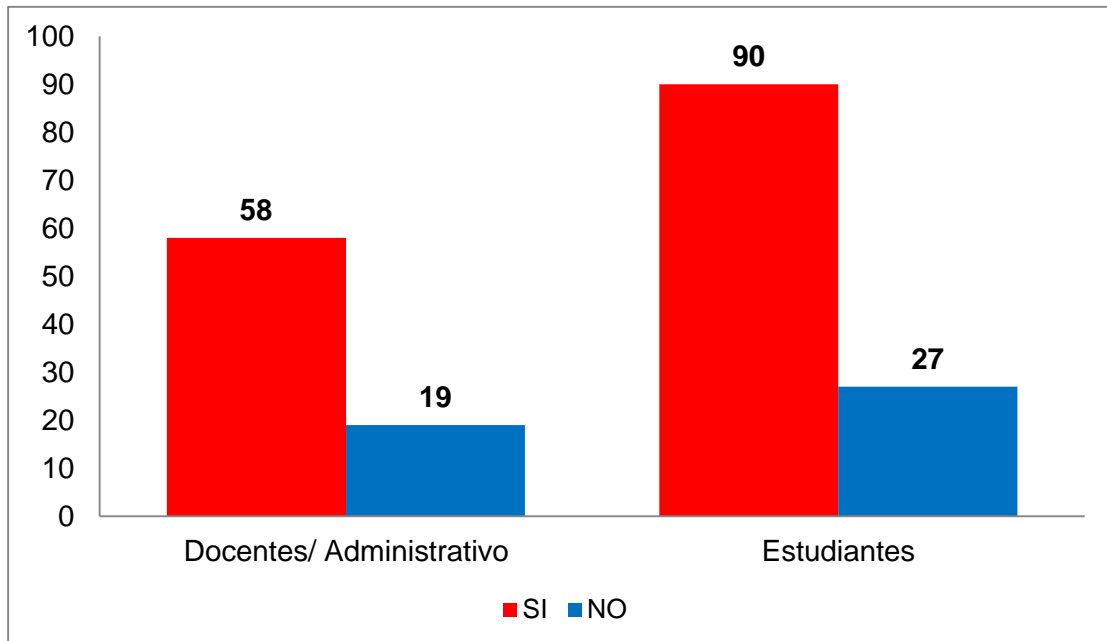


Interpretación

Se puede observar que el personal de servicios generales en pocas ocasiones porta uniforme o un distintivo que es personal de la Universidad, y al consultar directamente al personal se indica que muchas veces no lo portan por comodidad, aparte que no se les exige que lo porten.

9- ¿Los horarios en que se realiza la jornada de aseo y limpieza de los sanitarios, pisos, salones de clase y zonas verdes, son adecuados?

Objetivo: Conocer si los horarios de limpieza que mantienen actualmente son los adecuados o si hay necesidad de realizar alguna modificación para que no se les afecte en las actividades que realizan

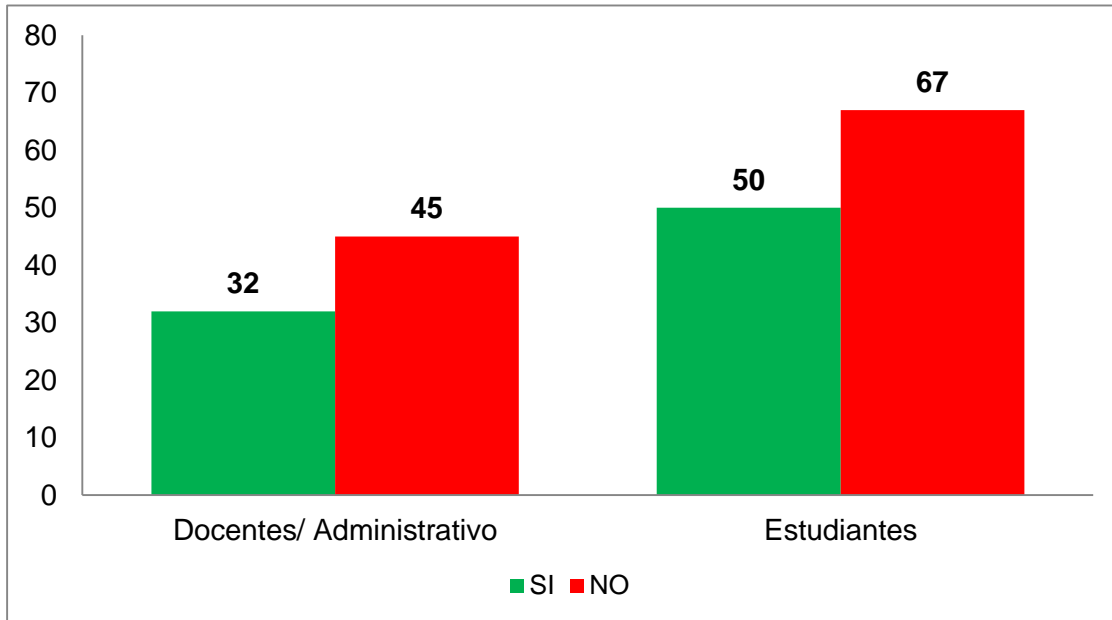


Interpretación

Se puede identificar que los horarios que utiliza el departamento de servicios generales están adecuados para no interrumpir las actividades de los estudiantes y de los docentes, de igual manera se logra identificar pequeñas jornadas en las que algunas veces se ve afectado los estudiantes.

10- ¿Cumple el personal de limpieza en brindar un servicio de calidad?

Objetivo: Conocer si por parte del personal de servicios generales se brinda una atención y servicio de calidad en cuanto a su trabajo que realizan

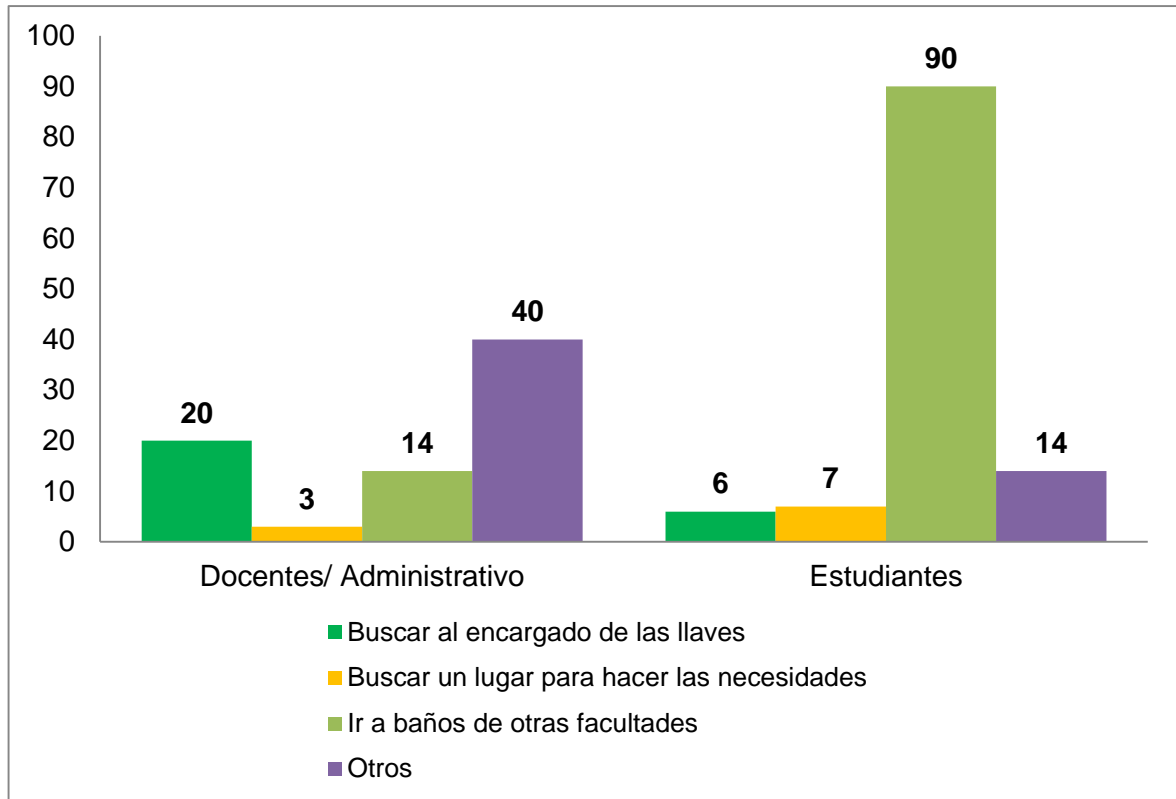


Interpretación

El servicio de limpieza, orden y cuidado de las áreas verdes por parte del personal de servicios generales es muy bueno, ya que, en las mayorías de aulas, cubículos pasillos y zonas verdes logran encontrar limpias, ordenadas, pero tienen un grave impacto ante su imagen por el descuido de la limpieza de los baños provocando así múltiples quejas y reclamos.

11 ¿Cuáles son sus alternativas cuando los baños de la facultad se encuentran cerrados?

Objetivo: Conocer alguna de las posibles alternativas que se realizan cuando los baños se encuentran cerrados

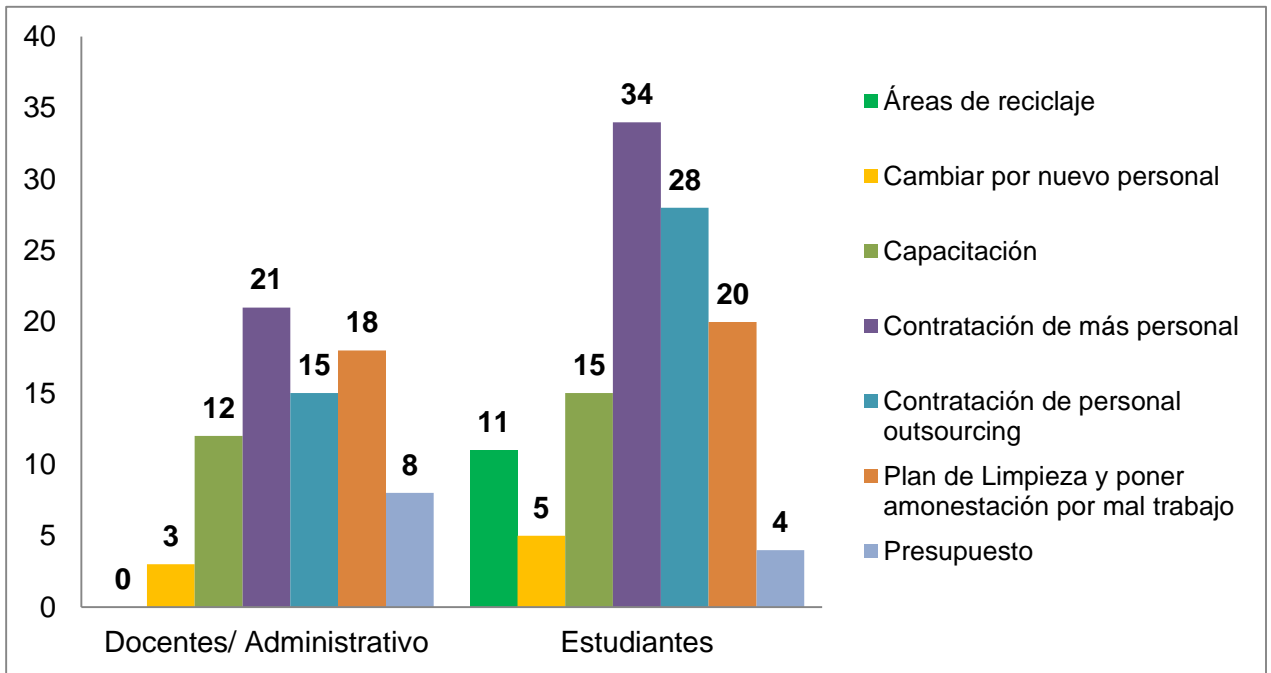


Interpretación

La principal alternativa por parte de los estudiantes cuando los baños se encuentran cerrados es ir a los baños de otras facultades como Jurisprudencia y ciencias Sociales, Ciencias Naturales y los baños que se encuentran en la Biblioteca Central. Por otra parte, los docentes y administrativos optan por ir a los baños que tienen asignados para cada escuela y departamento de la facultad.

12- ¿Qué sugerencia aportaría Ud. para mejorar la calidad de la limpieza, orden y cuidado de la Facultad?

Objetivo: Conocer la opinión sobre algunas sugerencias para poder mantener en las mejores condiciones de limpieza y orden las aulas, pasillos, oficinas etc. de la Facultad de Ciencias Económicas



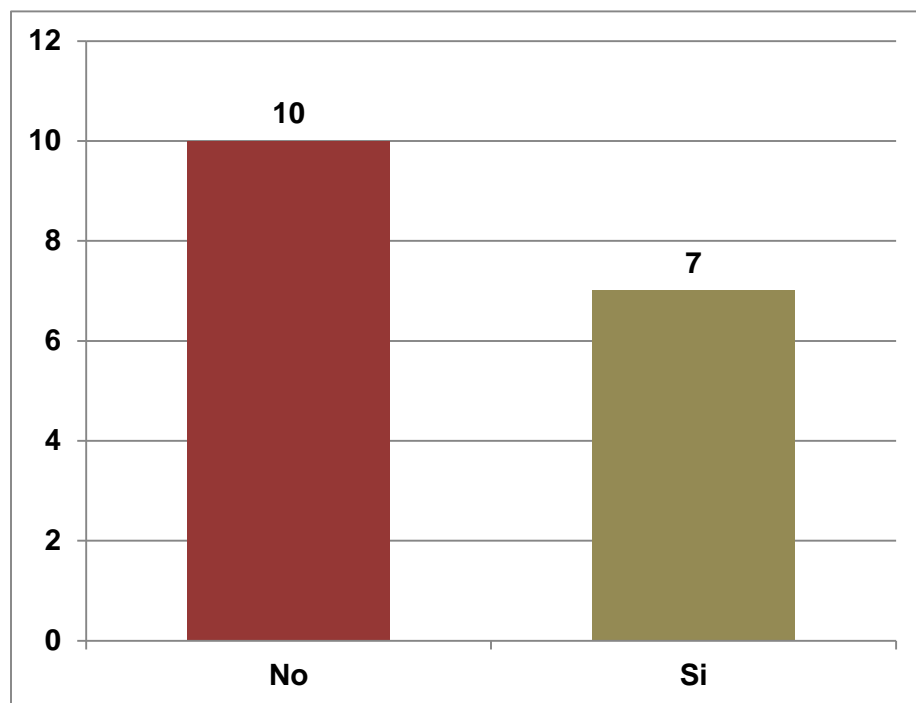
Interpretación

Al realizar la recopilación de todos los datos tanto por el personal docente, como los estudiantes se llega a la conclusión que es necesario la contratación de más personal para que se pueda brindar un mejor servicio sin embargo una de las opciones mejor vista es la contratación de personal outsourcing ya que por medio de una empresa privada se puede garantizar el buen manejo de los equipos e insumos de limpieza al igual que se garantiza el aseo de los baños y de la misma manera se proponen planes de acción para el personal para que se pueda hacer conciencia y así puedan realizar sus actividades de acuerdo al plan establecido.

ENCUESTA DIRIGIDA A EMPLEADOS DE SERVICIOS GENERALES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

1- ¿Se utilizan herramientas en buen estado y de forma apropiada?

Objetivo: Poder verificar si las herramientas y/o equipos que utiliza el personal de servicios generales se encuentran en buen estado

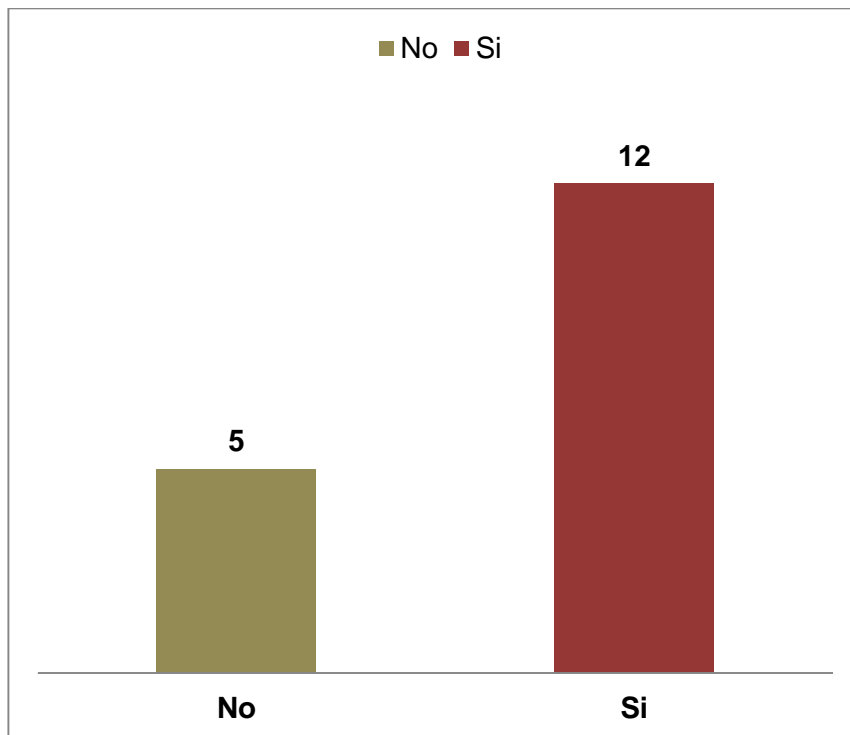


Interpretación

Se identificó que la mayoría de las herramientas y equipos que se utilizan presentan deterioro y siendo las que más se cambian constantemente son las escobas y trapeadores

2 ¿Utilizan los recursos necesarios para hacer un buen trabajo de limpieza de los servicios sanitarios, salones de clases, pasillos, cubículos, áreas verdes?

Objetivo: Conocer el personal utiliza todos recursos que s ele proporcionan o si solo utiliza algunos por comodidad, como uniformes, guantes, mascarillas, insumos de limpieza y equipo

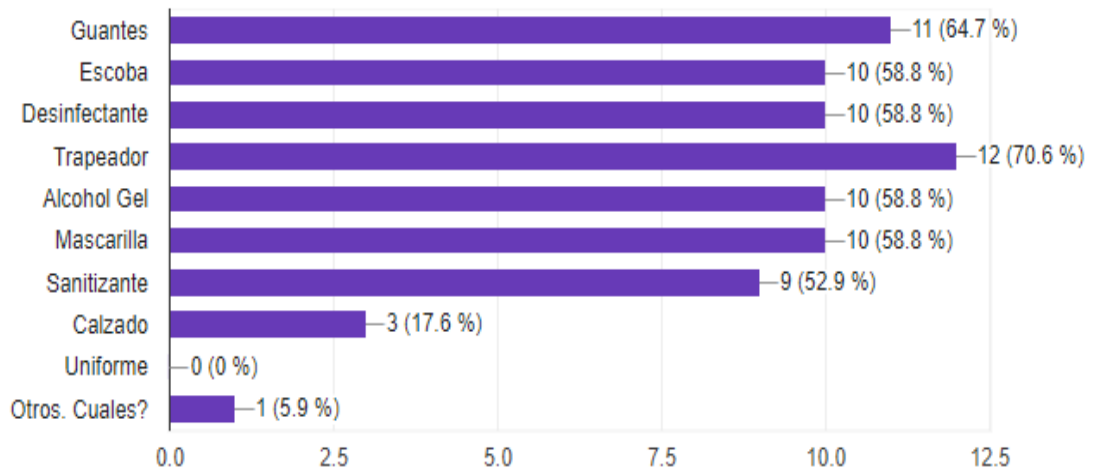


Interpretación

Al realizar la encuesta se pudo verificar que a los empleados de servicios generales se les provee de equipo e insumos para la realización de sus actividades, de los cuales no se lleva un registro en cuanto a las cantidades, y tipos de insumos que se utilizan por dicha razón es que en su mayoría consideran que utilizan los recursos necesarios ya que se cuenta con total libertad para utilizar todo lo que necesitan.

3- ¿Se le proporcionan los recursos necesarios, para limpieza y Sanitización de las diversas áreas como los servicios sanitarios, puerta, piso, espejos, escritorios, etc.?

Objetivo: Conocer si se le proporciona todos los recursos necesarios como uniformes, guantes, mascarillas, insumos de limpieza y equipo

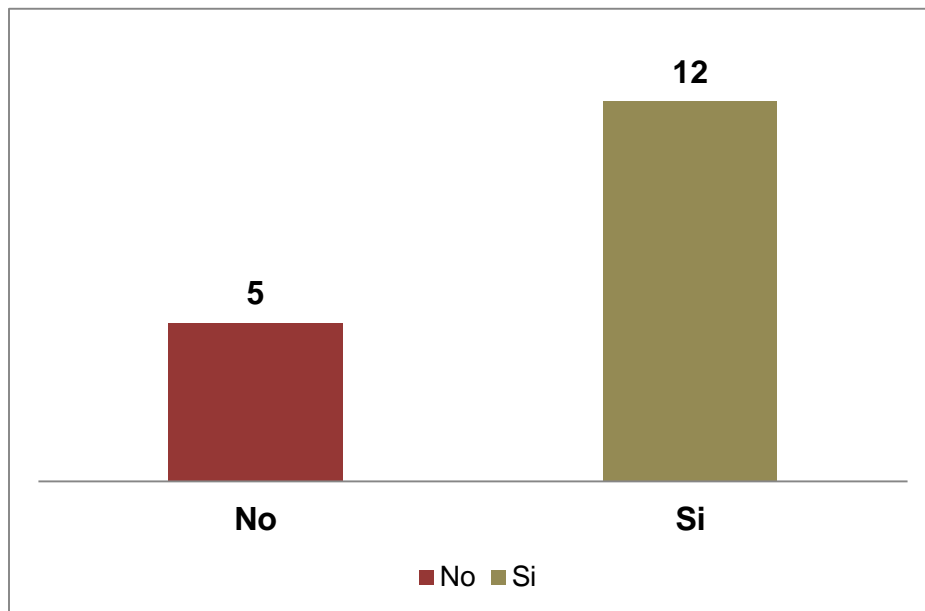


Interpretación

Se puede identificar que para la mayoría de las actividades que se realizan siempre se les proporciona el equipo necesario para tener un buen ambiente de limpieza la facultad, se logró verificar y comprobar la opinión de los estudiantes y docentes acerca de la utilización de uniformes ya que el mismo personal manifestó que no se le proporciona.

4- ¿Utiliza los instrumentos de medidas de seguridad cuando se encuentra realizando sus actividades de limpieza en los baños, salones de clases, pasillos, cubículos y áreas verdes?

Objetivo: Conocer si el personal de servicios generales utiliza los instrumentos de seguridad para evitar accidentes como rótulos de piso mojado, cinta amarilla, rótulos de peligro etc.

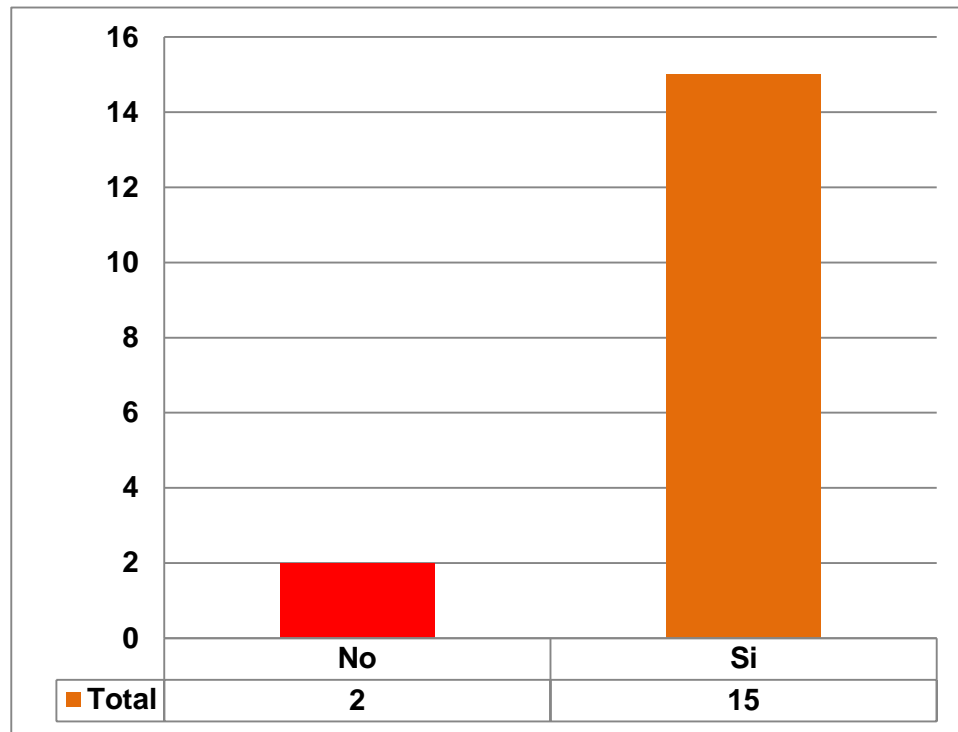


Interpretación

El personal de servicios generales mantiene siempre las medidas de seguridad ante las situaciones que pueden ser de riesgo para la población, colocando las cintas amarillas o el cono de señalización de piso mojado etc. De esta manera se comprueba que están capacitados en seguridad ocupacional.

5- ¿Considera que el jefe del personal de servicios generales está obligado de supervisar los espacios posteriores a la limpieza?

Objetivo: Conocer la opinión de los empleados de servicios generales sobre si es necesario que el jefe del área tenga que supervisar las diversas actividades que realizan para garantizar que estas se hagan en el tiempo estipulado y con buena calidad

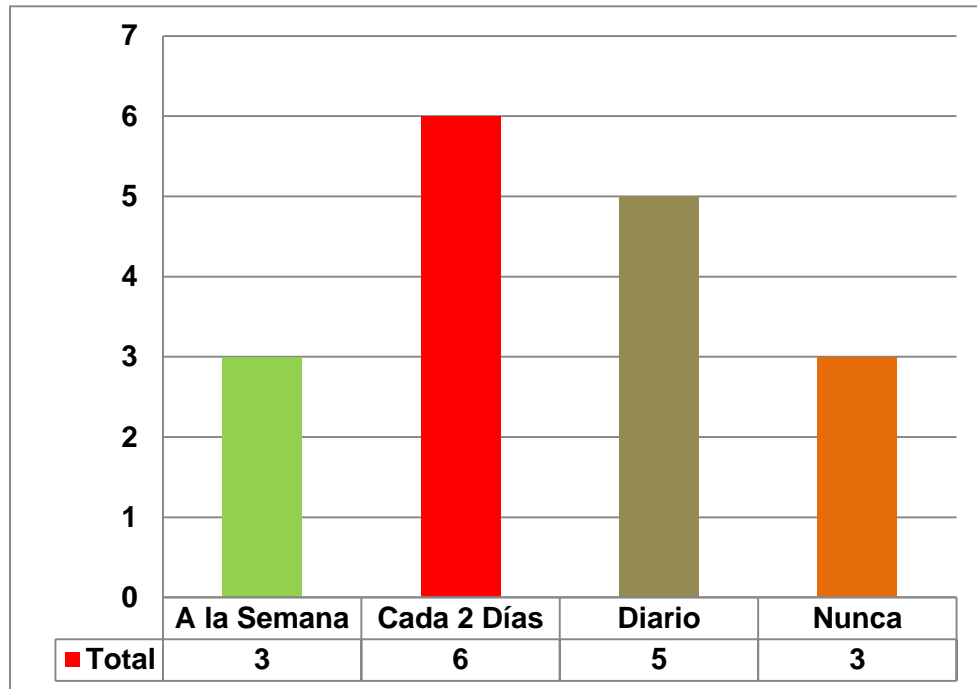


Interpretación

El personal de servicios generales logra identificar la necesidad de que se realice una supervisión del jefe del área para así poder garantizar el buen trabajo que estos realicen de igual manera manifiestan la urgencia de un plan de trabajo

6- ¿Cada cuánto tiempo supervisa el jefe el trabajo que realiza los integrantes del área de servicios generales?

Objetivo: Indagar sobre cada cuanto tiempo el jefe de servicios generales realiza las actividades de supervisar las actividades que se realizan

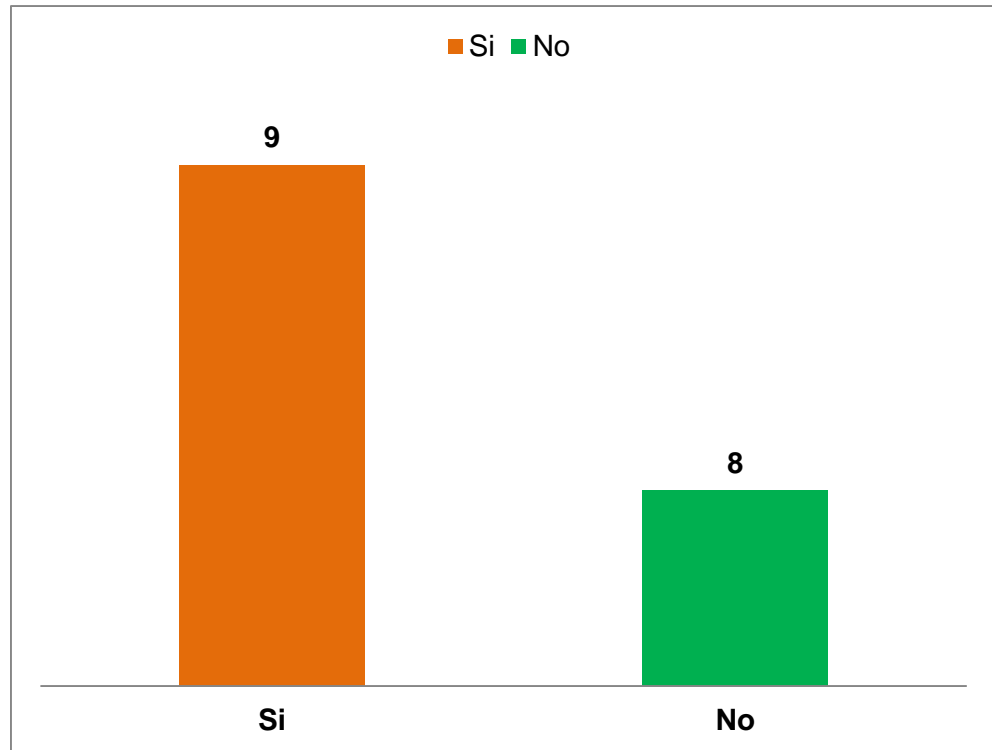


Interpretación

De la misma manera que la pregunta anterior se aprecia la necesidad de una supervisión por parte del jefe, ya que este no revisa constantemente, sino que periódicamente cada dos días.

7- ¿Cree usted que se les imponen demasiadas labores en un solo día?

Objetivo: Conocer que opinan los empleados sobre las actividades que realizan, si son las adecuadas o si se realiza una sobrecarga de trabajo

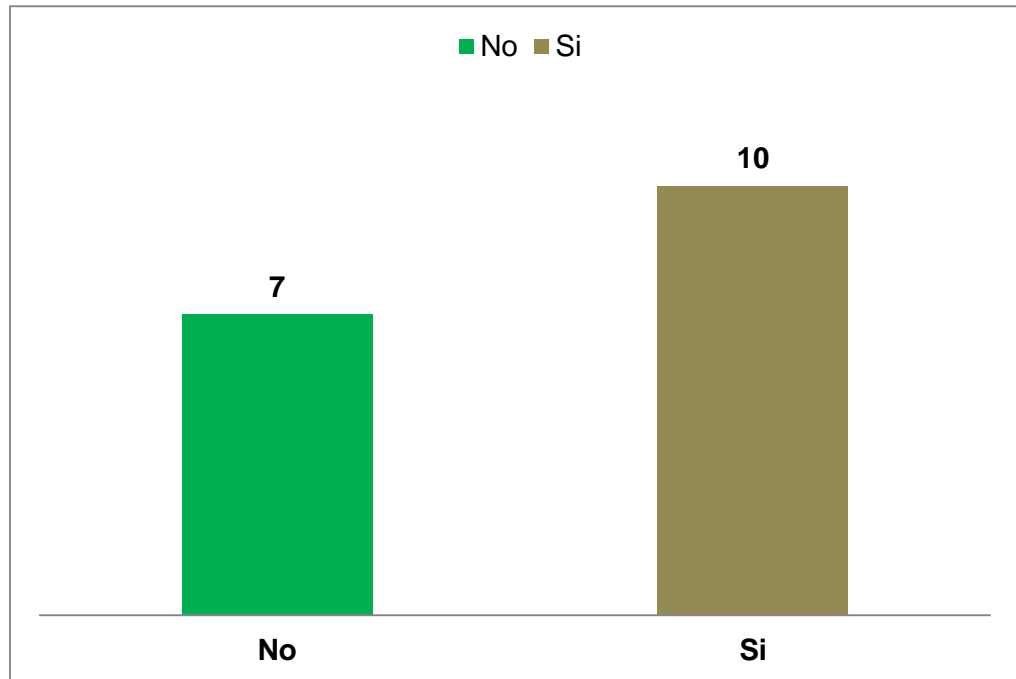


Interpretación

Por medio de la recopilación de datos se logra observar un leve descontento del personal, ya que este indica que se le imponen demasiadas tareas a realizar, mientras que la otra parte manifiesta que las actividades son las justas para cada día.

8- ¿Piensa que debería existir más personal para realizar la limpieza?

Objetivo: Identificar si es necesaria la contratación de nuevo personal para la colaboración de las diversas actividades

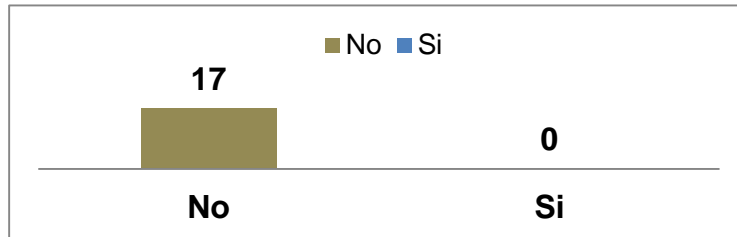


Interpretación

El personal de Servicios generales indica la necesidad de contratación de más personal y así poder evitar que se les asigne una sobrecarga de actividades, para así garantizar el orden y aseo de la facultad.

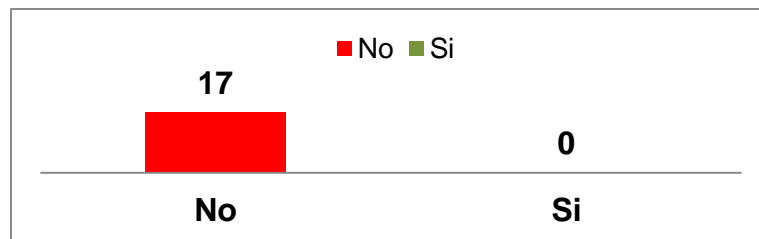
9- ¿Se le ha brindado capacitación en higiene y salud ocupacional?

Objetivo: Identificar si el personal tiene conocimientos sobre higiene y salud ocupacional para garantizar la seguridad, salud y la calidad de vida de las personas



10- ¿Se le ha brindado capacitación sobre riesgos y enfermedades profesionales?

Objetivo: Identificar si el personal tiene conocimientos sobre riesgos profesionales, que comprenden los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales a que están expuestos a causa, o por motivo del trabajo.

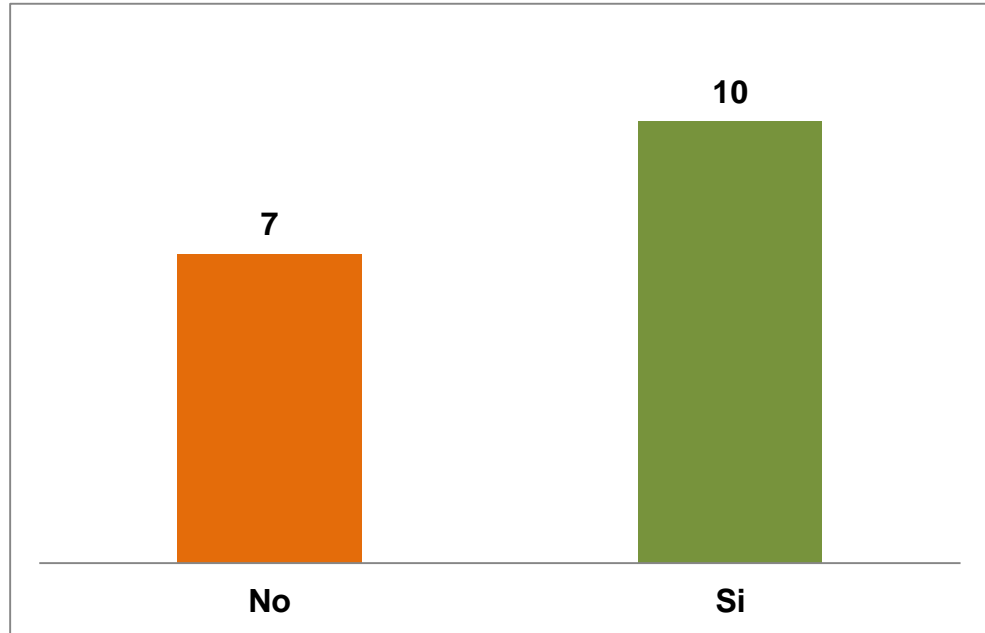


Interpretación

Al realizar la encuesta se puede identificar que no se capacita al personal, únicamente se brinda información general al momento de ser contratados. Sin embargo, no se cuentan con los conocimientos necesarios para poder realizar las actividades con el debido cuidado. Y así poder evitar accidentes tanto para la población estudiantil y docente como de los mismos trabajadores.

10- ¿Se le ofrece continuamente instrucciones para realizar sus labores diarias?

Objetivo: Identificar si se brinda instrucciones por parte del jefe o encargado de área para realizar actividades con la cual se garantice el servicio de calidad

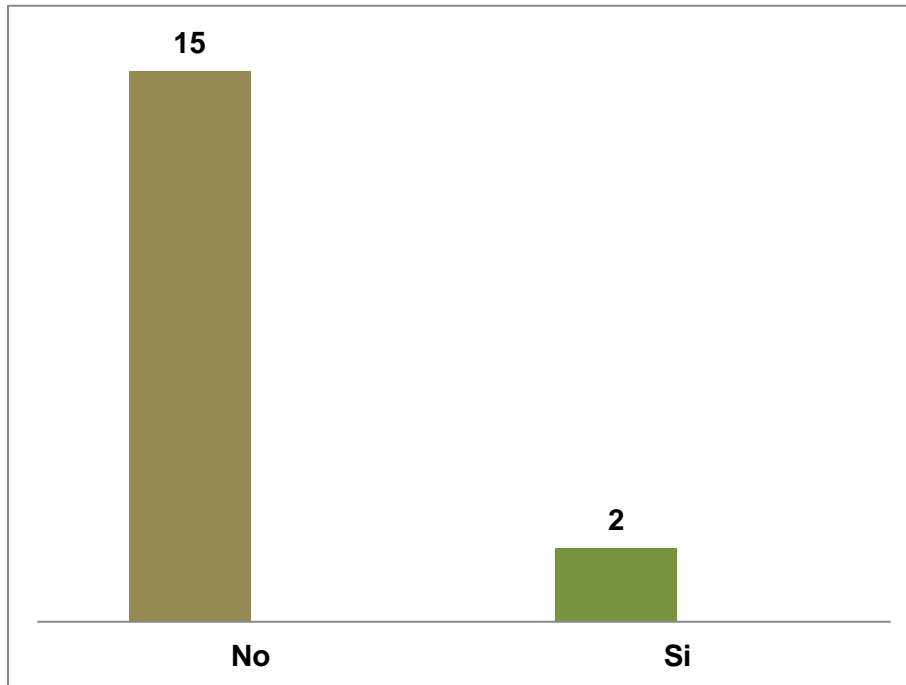


Interpretación

Se logra observar que hay varios empleados a los que se les brinda constantemente indicaciones sobre las actividades a realizar a diario, esto a consecuencia que hay personal desinteresado en sus labores ya que las descuidan por realizar actividades personales.

11- ¿Recibe algún tipo de gratificación por realizar las actividades asignadas?

Objetivo: Identificar si el personal recibe algún tipo de gratificación por el trabajo que realiza el cual lo motive a seguir haciendo bien el trabajo



Interpretación

Al momento de realizar la recopilación de datos se logró apreciar un descontento ya que indican los empleados que no reciben ningún tipo de gratificación, creando así que los empleados no se interesen mucho por su trabajo y descuidándose de sus actividades.

Herramienta de calidad para la supervisión

Método de Pareto

Definición: un diagrama de Pareto es una gráfica en el que la información de los datos analizados se muestra mediante un diagrama de barras de forma descendente y en función de su prioridad.

El diagrama se basa en el principio o ley de Pareto. Este ingeniero, economista, sociólogo y filósofo italiano, afincado en Suiza hasta su muerte, enunció una regla que parece cumplirse. Descubrió que el 80% de las actividades que se realizan son triviales y solo suponen un 20% del resultado y a la inversa. Por tanto, es a las segundas a las que hay que dedicar un mayor esfuerzo.

El resultado de las encuestas dirigidas hacia a los estudiantes, docentes y personal administrativo de la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad la Universidad de El Salvador. No obstante, en las encuestas se planteó la problemática del desaseo de la Facultad de Económicas recolectando datos de mucho interés y realice para nuestra investigación de campo por lo que, se pueden mencionar varios factores que afecta a los usuarios internos y externos.

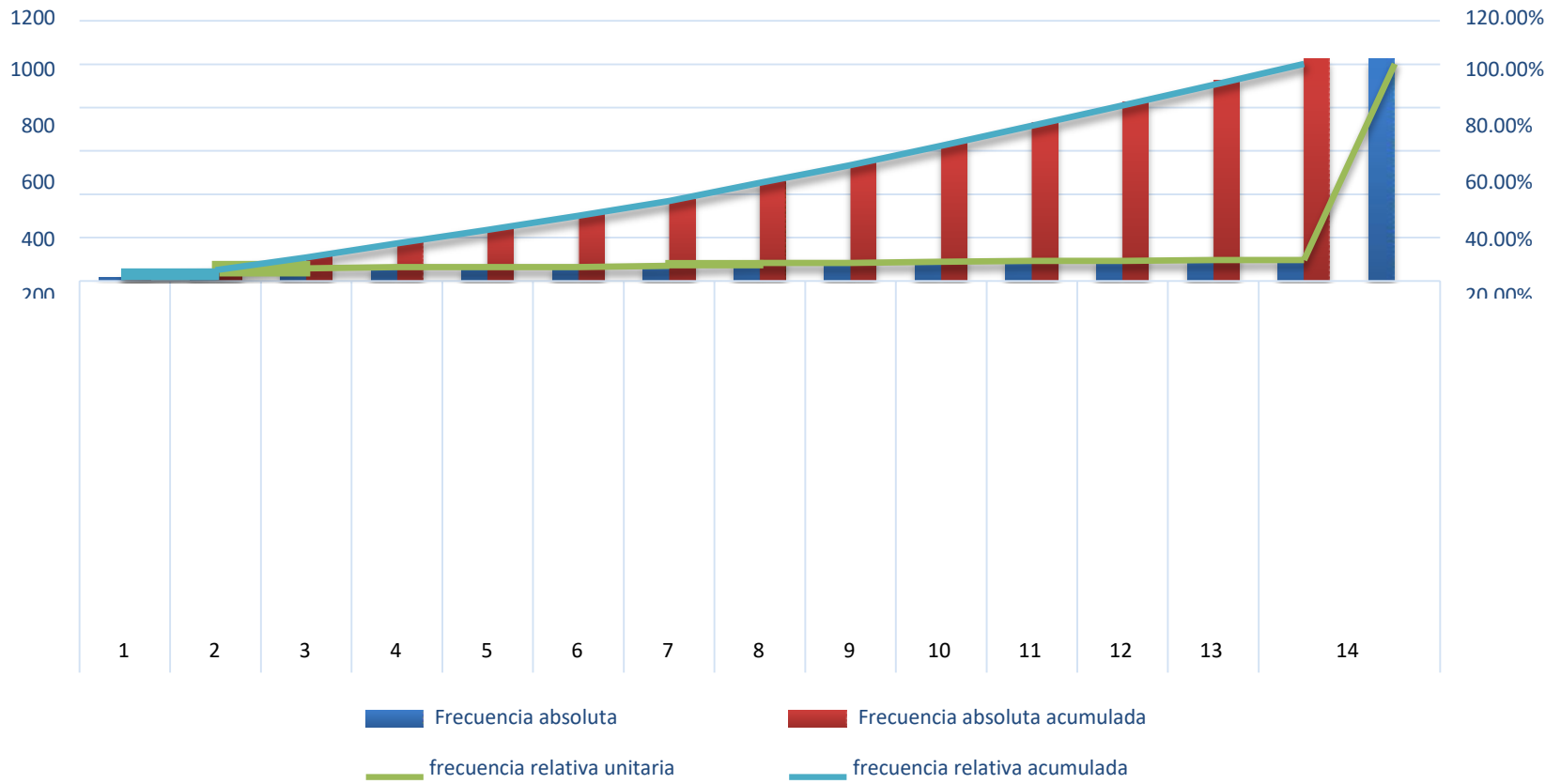
Además, con las preguntas y datos se usaron en los instrumentos para la recolección de información se le asignan un peso de acuerdo a las categorías del 1 al 100.

Calcular.

1. Absoluta.
2. Absoluta acumulada.
3. Relativa unitaria.
4. Relativa acumulada

Nº	Categorías	Frecuencia absoluta	Frecuencia absoluta acumulada	Frecuencia relativa unitaria	Frecuencia relativa acumulada
1	Falta de agua en los inodoros	15	15	1.47%	1.47%
2	Falta de capacitación al personal	35	50	3.42%	4.89%
3	Falta de compromiso del personal de aseo	60	110	5.87%	10.76%
4	Falta de papel higiénico	65	175	6.36%	17.12%
5	Falta de papel toalla	65	240	6.36%	23.48%
6	Inodoros cerrados	65	305	6.36%	29.84%
7	Inodoros en mal estado	70	375	6.85%	36.69%
8	No poseen las herramientas y accesorios de trabajo en buen estado	85	460	8.32%	45.01%
9	No poseen uniformes	85	545	8.32%	53.33%
10	No utilizan equipo de protección personal	90	635	8.81%	62.13%
11	Personal desmotivado	95	730	9.30%	71.43%
12	Personal no cumple con sus tareas asignadas	95	825	9.30%	80.72%
13	Poco interés de las autoridades	98	923	9.59%	90.31%
14	Realizan la limpieza en horarios no adecuados	99	1022	9.69%	100.00%
	TOTAL	1022		100%	

Gráfica de Pareto (80 -20)



**Análisis de interpretación de entrevista al encargado de Servicios generales
entrevista a Don Cristóbal**

Al realizar la entrevista a don Cristóbal, se pudo identificar una de las tantas problemáticas que mantiene la Facultad de Ciencias Económicas la cual es que no tienen un manual de descripción de puestos. Por lo cual no se logra mantener un orden de personal y de actividades ya que estas son asignadas por periodos cortos.

Se utiliza una planificación de actividades diarias las cuales son asignadas a cada trabajador mensualmente, de la cual se lleva una bitácora con la cual se logra supervisar al personal

Se logró identificar que dentro de los empleados de servicios generales hay personal debidamente seleccionado para realizar la limpieza de las oficinas del Decano, secretaria, proyección social y área de cubículos de docente por ser espacios donde se maneja documentación con información sensitiva.

La jornada laboral es comprendida de lunes a viernes con horario desde las 06:00 am hasta las 08:00 pm, dentro de este periodo de tiempo se forman varias jornadas de trabajo las cuales son rotativos, pero en algunas ocasiones a solicitud de las autoridades o dependiendo si tienen atrasos con las actividades el horario se extiende hasta las 10:00 pm y se le brinda horas extra únicamente a los trabajadores que se ganan la confianza las cuales se realizan en actividades de mantenimiento los fines de semana.

En cuanto a la problemática principal que es la limpieza de los baños se logró identificar el desinterés de los empleados por realizar dicha actividad, ya que estos no muestran interés por la limpieza porque se da mantenimiento de limpieza solo 2 veces al día y la mayoría de las ocasiones en vez de realizar limpieza optan por cerrar los baños, ya sea durante el día o al finalizar la jornada de trabajo

Otro problema que se identificó fue el Sindicato de trabajadores, ya que estos no permiten que se logre llevar la adecuada administración y control dentro del área, porque cuando el personal incumple con sus actividades, su horario de trabajo, estos no permiten que se coloque la respectiva amonestación

Se logró identificar la falta de personal para poder cubrir con todas las actividades que son requeridas para la facultad, aparte también que no se cuenta con personal especializado para las áreas de electricidad, fontanería y de mantenimiento de los aires acondicionados y del equipo tecnológico con el que cuenta la facultad.

Se identificó la necesidad por parte del encargado de servicios generales la contratación de más personal y en especial la contratación de personal outsourcing para poder brindar un mejor servicio de limpieza en los baños, pero lo cual es negado por el sindicato y por la falta de presupuesto

Análisis de interpretación de entrevista al Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

Se logró confirmar con el Decano Nixon la principal problemática de limpieza de los baños de la facultad ya que manifestó que le han reportado el descuido del desaseo de ciertas áreas de la facultad, por parte de los estudiantes y de los docentes e igual manera indicó que a diario recibe quejas sobre los baños cerrados y que los estudiantes se ven obligados a ir a buscar un baño abierto en la facultad o en su defecto buscar un baño abierto en otra facultad , lo cual en muchas ocasiones provoca que ingresen tarde a las clases o que pierdan la hora clase.

Se identificó una problemática con los horarios de limpieza, ya que por parte de algunos catedráticos ponen quejas que cuando llega la hora clase, el personal de limpieza aún se encuentra realizando dicha actividad lo cual provoca que este se atrase con las clases a impartir

Acerca de los uniformes, equipos y suministros de limpieza se identificó que por parte de las autoridades se les brinda, pero como no se tiene un control sobre ellos se da un mal uso sobre los suministros de limpieza e igual manera con los equipos, uniforme y zapatos de trabajo se identificó que la mayoría de los empleados no lo portan o no lo tienen porque los mismos empleados los venden

Se logró confirmar con el decano la necesidad de más personal para el área de limpieza, Ya que indicó que en muchas ocasiones hay ciertas áreas que durante el día no se logran limpiar y ordenar, de la misma manera ve la necesidad de contratar personal outsourcing para poder brindar un servicio de aseo y limpieza de primer nivel, pero no es posible porque por parte del sindicato y la UACI se oponen ya que indican que con ellos se estaría privatizando la Universidad

Se confirmó con el decano la falta de capacitación en diversas áreas laborales y personales para el personal de limpieza por el comportamiento que estos tienen, que no muestran interés por su trabajo ya que durante su jornada laboral estos van a realizar actividades de carácter personal fuera de las instalaciones sin solicitar previo permiso, y también porque en algunas ocasiones hay cierto personal que se presenta a trabajar en estado de ebriedad

Hay una gran necesidad de crear un manual de descripción de puesto, ya que cuando se contrata personal nuevo no se les brinda las características del puesto ni de las actividades previas a realizar.

Formatos de encuestas para los docentes, personal administrativo, estudiantes y personal del área de servicios generales de la Facultad de Ciencias Económicas



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Encuesta de diseño de un plan de supervisión para el personal de servicios generales para garantizar el cuidado, orden y limpieza de los salones de clases, servicios sanitarios y mantenimiento de áreas verde de la facultad de ciencias económicas de la universidad de el salvador

Encuesta dirigida a empleados administrativos y docentes de la Facultad De Ciencias Económicas.

Objetivo: Indagar el nivel de eficiencia y eficacia que brinda el área o departamento de servicios generales de la Facultad De Ciencias Económicas.

Indicación: Para cada afirmación marque con una “X” la respuesta que considere apropiada. Agradecemos la información proporcionada la cual será tratada confidencialmente para fines académicos.

I. Datos generales de encuestado:

a) Género: Masculino Femenino

b) Escuela o departamento al que pertenece

- Escuela de Administración de Empresas
- Escuela de Contaduría Pública
- Escuela de Economía
- Escuela de Mercadeo Internacional
- Departamento de Matemática y Estadística
- Departamento de Computación
- Personal Administrativo

II. Preguntas de contenido básico

- 1) Se siente a satisfecho con la limpieza y orden de en los baños, cubículos y aulas
Objetivo: conocer si el personal docente y administrativo se encuentra satisfecho sobre la limpieza y aseo que realiza el personal de servicios generales

SI NO |

- 2) Considera que la facultad tiene problemas de aseo en los baños, aulas pasillos y zonas verdes

Objetivo: Conocer de qué opinan acerca de los servicios de limpieza y aseo en la facultad

SI NO

- 3) Considera que los alumnos son los causantes de los problemas de orden, limpieza y aseo de los baños, aulas y zonas verdes

Objetivo: indagar por parte del personal docente y administrativo sobre la opinión que tienen hacia los estudiantes en cuanto a la cultura de limpieza

Si No También Otros

- 4) Considera que los encargados de realizar las tareas de servicio, forman parte del problema de limpieza

Objetivo: indagar por parte del personal docente y administrativo sobre la opinión que tienen hacia los empleados de servicios generales en cuanto a la cultura de limpieza

SI NO Talvez

- 5) Piensa Ud. Que está aportando para el buen estado del orden y limpieza de los baños e instalaciones de la facultad

|

Objetivo: conocer la opinión que tiene el personal docente y administrativo sobre ellos mismos en cuanto a la colaboración propia para mantener limpia la Facultad

SI NO

- 6) Considera que el desaseo de los baños, aulas, pasillos y zonas verdes es a causa de la falta de los productos e insumos de limpieza

Objetivo: indagar sobre los problemas de limpieza si son ocasionados por falta de productos y/o insumos de limpieza

Si No Talvez

- 7) Cree usted que con el aporte de las autoridades de la Facultad en el aspecto económico se pueda solucionar el problema

Objetivo: indagar sobre los problemas de limpieza si son ocasionados por falta de recursos económicos o si estos pueden mejorar al brindarse un aporte económico extra ya sea para adquisición de producto y/ o insumos o algún tipo de gratificación hacia el personal de limpieza

Si No Talvez

- 8) Ha identificado que el personal de servicios generales de la facultad porta uniforme y/o equipo adecuado para el tipo de trabajo que realiza.

Objetivo: Conocer si el personal de servicios generales cuenta con todo lo necesario en cuanto a uniforme y equipo adecuado para realizar las diversas actividades.

SI NO

- 9) Los horarios en que se realiza la jornada de aseo y limpieza de los sanitarios, pisos, salones de clase y zonas verdes, ¿son adecuados?

Objetivo: conocer de parte del personal docente y administrativo si los horarios de limpieza que mantienen actualmente son los adecuados o si hay necesidad de realizar alguna modificación para que no se les afecte en las actividades que realizan

SI NO

10) ¿Cumple el personal de limpieza en brindar un servicio de calidad?

Objetivo: conocer la opinión de los docentes y personal administrativo si por parte del personal de servicios generales se brinda una atención y servicio de calidad en cuanto a su trabajo que realizan

SI NO

11) Cuáles son sus alternativas cuando los baños de la facultad se encuentran cerrados

Objetivo: Conocer alguna de la posibles alternativas que se realizan cuando los baños se encuentran cerrados

- Va a los baños de otra facultad
- Busca al encargado de las llaves de los baños
- Buscar un lugar solo para hacer sus necesidades
- Otros

12) Que sugerencia aportaría Ud. para mejorar la calidad de la limpieza, orden y cuidado de la Facultad

Objetivo: conocer la opinión sobre algunas sugerencias para poder mantener en las mejores condiciones de limpieza y orden las aulas, pasillos, oficinas etc. de la Facultad de Ciencias Económicas

Muchas gracias

Encuestado por: _____

San Salvador, mayo del 2021.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Encuesta de diseño de un plan de supervisión para el personal de servicios generales para garantizar el cuidado, orden y limpieza de los salones de clases, servicios sanitarios y mantenimiento de áreas verde de la facultad de ciencias económicas de la universidad de el salvador

Encuesta dirigida a estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas

Objetivo: Indagar el nivel de eficiencia y eficacia que brinda el área o departamento de servicios generales de la facultad de Ciencias Económicas.

Indicación: Para cada afirmación marque con una “X” la respuesta que considere apropiada. Agradecemos la información proporcionada la cual será tratada confidencialmente para fines académicos.

I. Datos generales de encuestado:

a) Género: Masculino Femenino

b) Carrera a cuál pertenece

Lic en Administración de Empresas

Lic. en Contaduría Pública

Lic. en Economía

Lic. en Mercadeo Internacional

Maestría

c) Porcentaje de avance de carrera que lleva

0% - 20%

41%-60%

+ de 81%

21% - 40%

61% - 80%

II. Preguntas de contenido básico

- 1) Se siente a satisfecho con la limpieza y orden de en los baños, pasillos y aulas.

Objetivo: conocer si los estudiantes se encuentran satisfecho sobre la limpieza y aseo que realiza el personal de servicios generales

SI NO

- 2) Considera que la facultad tiene problemas de aseo en los baños, aulas pasillos y zonas verdes.

Objetivo: Conocer de qué opinan acerca de los servicios de limpieza y aseo en la facultad

SI NO

- 3) Considera que los encargados de realizar las tareas de servicio, forman parte del problema de limpieza.

Objetivo: indagar por parte de los estudiantes sobre la opinión que tienen hacia los empleados de servicios generales en cuanto a la cultura de limpieza

Si No Talvez

- 4) Piensa Ud. Que está aportando para el buen estado del orden y limpieza de los baños e instalaciones de la facultad

Objetivo: conocer la opinión que tienen los estudiantes sobre ellos mismos en cuanto a la colaboración propia para mantener limpia la Facultad

SI NO

- 5) Considera que el desaseo de los baños, aulas, pasillos y zonas verdes es a causa de la falta de los productos e insumos de limpieza.

Objetivo: indagar sobre los problemas de limpieza si son ocasionados por falta de productos y/o insumos de limpieza

Si No Talvez

- 6) Cree usted que con el aporte de las autoridades de la Facultad en el aspecto económico se pueda solucionar el problema.

Objetivo: indagar sobre los problemas de limpieza si son ocasionados por falta de recursos económicos o si estos pueden mejorar al brindarse un aporte económico extra ya sea para adquisición de producto y/ o insumos o algún tipo de gratificación hacia el personal de limpieza.

Si No Talvez

- 7) Ha identificado que el personal de servicios generales de la facultad porta uniforme y/o equipo adecuado para el tipo de trabajo que realiza.

Objetivo: Conocer si el personal de servicios generales cuenta con todo lo necesario en cuanto a uniforme y equipo adecuado para realizar las diversas actividades.

SI NO

- 8) Los horarios en que se realiza la jornada de aseo y limpieza de los sanitarios, pisos, salones de clase y zonas verdes, son adecuados.

Objetivo: conocer de parte de los estudiantes si los horarios de limpieza que mantienen actualmente son los adecuados o si hay necesidad de realizar alguna modificación para que no se les afecte en las actividades que realizan.

SI NO

9) ¿Cumple el personal de limpieza en brindar un servicio de calidad?

Objetivo: conocer la opinión de los estudiantes si por parte del personal de servicios generales se brinda una atención y servicio de calidad en cuanto a su trabajo que realizan.

SI NO

10) Cuáles son sus alternativas cuando los baños de la facultad se encuentran cerrados.

Objetivo: Conocer alguna de la posibles alternativas que se realizan cuando los baños se encuentran cerrados

- Va a los baños de otra facultad
- Busca al encargado de las llaves de los baños
- Buscar un lugar solo para hacer sus necesidades
- Otros

12) Que sugerencia aportaría Ud. para mejorar la calidad de la limpieza, orden y cuidado de la Facultad

Objetivo: conocer la opinión sobre algunas sugerencias para poder mantener en las mejores condiciones de limpieza y orden las aulas, pasillos, oficinas etc. de la Facultad de Ciencias Económicas

Muchas gracias

Encuestado por: _____

San Salvador, mayo del 2021.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Encuesta de diseño de un plan de supervisión para el personal de servicios generales para garantizar el cuidado, orden y limpieza de los salones de clases, servicios sanitarios y mantenimiento de áreas verde de la Facultad De Ciencias Económicas De La Universidad De El Salvador

Encuesta Dirigida A Empleados De Servicios Generales De La Facultad De Ciencias Económicas.

Objetivo: Indagar el nivel de eficiencia y eficacia que brinda el área o departamento de servicios generales de la facultad de Ciencias Económicas.

Indicación: Para cada afirmación marque con una “X” la respuesta que considere apropiada. Agradecemos la información proporcionada la cual será tratada confidencialmente para fines académicos.

I. Datos generales de encuestado:

II. Sexo: a) Hombre Mujer

II. Preguntas de contenido básico

1. ¿Se utilizan herramientas en buen estado y de forma apropiada?

Objetivo: poder verificar si las herramientas y/o equipos que utiliza el personal de servicios generales se encuentran en buen estado

SI NO

2. ¿Utilizan los recursos necesarios para hacer un buen trabajo de limpieza de los servicios sanitarios, salones de clases, pasillos, cubículos, áreas verdes?

Objetivo: conocer el personal utiliza todos recursos que s ele proporcionan o si solo utiliza algunos por comodidad, como uniformes, guantes, mascarillas, insumos de limpieza y equipo

SI NO

3. ¿se le proporcionan los recursos necesarios, para limpieza y Sanitización de las diversas áreas como los servicios sanitarios, puerta, piso, espejos, escritorios, etc.? Marque con una **x** las que se le proporcionan

Objetivo: conocer si se le proporciona todos los recursos necesarios como uniformes, guantes, mascarillas, insumos de limpieza y equipo

<input type="checkbox"/> Guantes	<input type="checkbox"/> Trapeador	<input type="checkbox"/> Alcohol Gel
<input type="checkbox"/> Escoba	<input type="checkbox"/> Mascarilla	<input type="checkbox"/> Sanitizante
<input type="checkbox"/> Desinfectante	<input type="checkbox"/> Calzado	<input type="checkbox"/> Uniforme
<input type="checkbox"/> Otros. Cuales _____		

4. ¿Utiliza los instrumentos de medidas de seguridad cuando se encuentra realizando sus actividades de limpieza en los baños, salones de clases, pasillos, cubículos y áreas verdes?

Objetivo: Conocer si el personal de servicios generales utiliza los instrumentos de seguridad para evitar accidentes como rótulos de piso mojado, cinta amarilla, rótulos de peligro etc.

SI NO

5. ¿Considera que el Jefe del personal de servicios generales está obligado de supervisar los espacios posteriores a la limpieza?

Objetivo: conocer la opinión de los empleados de servicios generales sobre si es necesario que el jefe del área tenga que supervisar las diversas actividades que realizan para garantizar que estas se hagan en el tiempo estipulado y con buena calidad

SI NO

6. Cada cuanto tiempo supervisa el jefe el trabajo que realiza los integrantes del área de servicios generales.

Objetivo: indagar sobre cada cuanto tiempo el jefe de servicios generales realiza las actividades de supervisar las actividades que se realizan

Diario Cada 2 días A la Semana Nunca

7. ¿Cree usted que se les imponen demasiadas labores en un solo día?

Objetivo: conocer que opinan los empleados sobre las actividades que realizan, si son las adecuadas o si se realiza una sobrecarga de trabajo.

SI NO

8. ¿Piensa que debería existir más personal para realizar la limpieza?

Objetivo: identificar si es necesaria la contratación de nuevo personal para la colaboración de las diversas actividades.

SI NO

9. Se le ha brindado capacitación en higiene y salud ocupacional.

Objetivo: identificar si el personal tiene conocimientos sobre higiene y salud ocupacional para garantizar la seguridad, salud y la calidad de vida de las personas.

SI NO

10. Se le ha brindado capacitación sobre riesgos y enfermedades profesionales.

Objetivo: identificar si el personal tiene conocimientos sobre riesgos profesionales, que comprenden los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales a que están expuestos a causa, o por motivo del trabajo.

SI NO

11. se le ofrece continuamente instrucciones para realizar sus labores diarias

Objetivo: Identificar si se brinda instrucciones por parte del jefe o encargado de área para realizar actividades con la cual se garantice el servicio de calidad

SI NO

12. recibe algún tipo de gratificación por realizar las actividades asignadas

Objetivo: Identificar si el personal recibe algún tipo de gratificación por el trabajo que realiza el cual lo motive a seguir haciendo bien el trabajo.

SI NO

Muchas gracias

Encuestado por: _____

San Salvador, mayo del 2021.

Guías de entrevistas



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Entrevista dirigida al Jefe de Servicios Generales de la Facultad de Ciencias
Económicas**

Entrevista diseñada acerca de un plan de supervisión para el personal de servicios generales para garantizar el cuidado, orden y limpieza de los salones de clases, servicios sanitarios y mantenimiento de áreas verde de la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador

Objetivo: Conocer la opinión del encargado del área de servicios generales de la facultad de Ciencias Económica de la Universidad de El Salvador.

Indicación: conteste las siguientes interrogantes. Agradecemos la información proporcionada la cual será tratada confidencialmente para fines académicos.

- 1) Existen Manuales para el área de servicios de limpieza
- 2) Existe alguna asignación o plan de limpieza para poder coordinar el servicio y brindar la mejor calidad y cuál es el horario que mantienen para realizar las actividades
- 3) Cuentan con un plan de trabajo o tienen algún proyecto para poder elaborar un plan de trabajo
- 4) Se le brinda capacitaciones al personal de limpieza y mantenimiento acerca de cómo realizar sus labores, seguridad e higiene ocupacional y sobre riesgos y enfermedades profesionales

- 5) el equipo de limpieza que se les entrega es suficiente y el correcto para poder realizar la limpieza en las diferentes áreas, como detergente, cloro, jabón, escobas, basureros, mascarillas, guantes, etc.
- 6) Se proporcionan los equipos, herramientas y/o insumos necesarios y adecuados para poder realizar las respectivas actividades de mantenimiento dentro de la Facultad
- 7) Cuál es la cantidad de personas con las que cuenta el área y se ha considerado en algún momento contratar más personal ya sea por contratación directa o por medio de algún Outsourcing
- 8) Cuáles son las acciones a seguir cuando un empleado no cumple con sus labores asignadas
- 9) Cuál es su opinión sobre el porqué los baños se encuentran sucios siempre
- 10) Que sugiere para evitar el inconveniente que las aulas y pasillos no estén sucias

Muchas gracias

Entrevistado por: _____

San Salvador, mayo del 2021.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Entrevista dirigida al Decano de la Facultad de Ciencias Económicas como
autoridad de la casa de educación superior.**

Entrevista diseñada acerca de un plan de supervisión para el personal de servicios generales para garantizar el cuidado, orden y limpieza de los salones de clases, servicios sanitarios y mantenimiento de áreas verde de la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador

Objetivo: Conocer la opinión del Decano de la facultad de Ciencias Económica de la Universidad de El Salvador.

Indicación: conteste las siguientes interrogantes. Agradecemos la información proporcionada la cual será tratada confidencialmente para fines académicos.

- 1) Dentro del plan presupuesto general de la Universidad de El Salvador, se ha considerado los recursos necesarios económicos para garantizar el buen funcionamiento del cuidado, orden, limpieza de sanitarios, salones y zonas verdes, etc., de la Facultad.
- 2) Como autoridad de la Facultad de Economía; en alguna ocasión le han reportado los problemas del descuido en cuanto desaseo de ciertas áreas públicas.
- 3)Cuál es su valoración o razón por lo que algunas áreas de la Facultad se encuentran sucios o cerrados en general; llámese: salones de clases, servicios sanitarios, auditorios, etc. Cuando es un derecho y deber creado para la comunidad estudiantil.
- 4) Conoce usted, que el personal de servicios generales goza de la prestación de uniformes, equipo y herramientas adecuados para desempeñar las funciones y tareas de trabajo en la Facultad de Economía.

- 5) Cual su opinión sobre ¿Al consultar al responsable del área de servicios generales, menciona que no se tiene el personal requerido para cumplir con los deberes y obligaciones del área?
- 6) El Jefe del área o encargado de servicios generales le ha presentado a usted, la planificación de trabajo que va a desarrollar con sus subalternos en ocasiones o meses anteriores.
- 7) Alguna vez, el Jefe o encargado de servicios generales le ha presentado a usted, una propuesta o solicitud de capacitar al personal; donde usted le autorice los recursos económicos, con el fin de mejorar los servicios que presta el personal de servicios generales.
- 8) Conocer su opinión, ¿Si existiera una oportunidad de mejorar la limpieza, ornato de las aulas de clases, servicios sanitarios, auditorio y zonas verdes de la facultad? Que recomendaría: capacitar y contratar más personal para el área de servicios generales o contratar una Outsourcing para mejorar el servicio.

Muchas gracias

Entrevistado por: _____

San Salvador, mayo del 2021.

Cuadro N° 1 Calendarización de capacitaciones

Temas	Meses											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Calidad en el servicio al usuario												
Trabajo en equipo												
Salud mental												
Manejo de materiales y equipos de trabajo												
Motivación personal												

Fuente: Propia equipo 49

Cuadro 2 Formulario de control de capacitaciones

Nombre del empleado:		
Puesto de trabajo:		
Fecha de ingreso:		
Plan de capacitaciones:		
Especificar la fecha en se recibió la capacitación.		
Calidad en el servicio al usuario		
Trabajo en equipo		
Salud mental		
Manejo de materiales y equipos		
Motivación personal		
Impartida por:		
Jefe inmediato:		

Fuente: Propia equipo 49

Presupuesto y Diseños de Carteles de concientización de limpieza

Carteles de concientización

Se colocarán 7 carteles en vinil con medidas de 2 Mt de Largo X 1 Mt de ancho, los cuales serán colocados en puntos estratégicos de la Facultad de Ciencias Económicas, siendo estos:

1. Entrada de N° 2 Facultad de Ciencias Económicas
2. Edificio Carlos Rodas
3. Edificio Felipe Peña
4. Edificio Compartido
5. Edificio Rafael Menjivar
6. Local de ASECE
7. Edificio Administrativo

Costo:

Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
7	\$ 16.00	\$ 112.00

Posibles diseños



**Mantener limpias y aseadas
las zonas comunes**



**recuerda depositar la basura en su lugar
mantener limpios y aseados los salones de
clases, pasillos y baños.**

**Recuerda cuidar el medio
ambiente y siempre utilizar
mascarilla.**



Saquemos la

Basura

De la facultad...

