

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS**



DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

**TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN PLANEACIÓN**

TRABAJO DE GRADO:

“Análisis de la calidad del servicio de la empresa prestadora de servicios de limpieza House Cleaners de la ciudad de Esmeraldas”.

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Análisis de Procesos Administrativos

AUTOR:

Lic. JOSE HERNAN DONOSO VARGAS

ASESOR:

MGT. JOSE LUIS VERGARA TORRES

ESMERALDAS, Ecuador, Septiembre 2016

HOJA DE APROBACIÓN.

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN PLANEACIÓN

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Tema: Análisis de la calidad del servicio de la empresa prestadora de servicios de limpieza House Cleaners de la ciudad de Esmeraldas.

Autor:

Lcdo. José Hernán Donoso Vargas

Mgt. José Luis Vergara Torres

f. _____

Director de Tesis

Mgt. Eduardo Almeida Clavijo

f. _____

Lector 1

Mgt. Elías Salazar Donoso

f. _____

Lector 2

Mgt. Mercedes Sarrade Peláez

f. _____

Coordinadora de Postgrados

Mgt. Maritza Demera Mejía

f. _____

Secretaria General

Esmeraldas, Ecuador, Septiembre 2016.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, **José Hernán Donoso Vargas**, portador de la cédula de identidad N° 0801438482 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magister en Administración de Empresas Mención Planeación son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Lic. JOSE HERNAN DONOSO VARGAS
C.I. 0801438482

CERTIFICACIÓN

Certifica el/la directora/a de Tesis, haber revisado que el trabajo cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

Mgt. José Luis Vergara Torres

DEDICATORIA

Al término de este trabajo quiero dedicárselo a mí amada esposa por darme el apoyo necesario en éste proceso, por esperar pacientemente cada fin de semana al salir de clases cansado y hacer que comparta tiempo con mis hijos y padres.

A mis hijos por ser la inspiración, el motivo por el cual busco superar los obstáculos que se presenten, además por siempre demostrarme amor y esperarme en las noches para despedirse e irse a dormir, por preguntarme cómo me fue, por disfrutar de lo poco que podía dar de mi dado al tiempo y al cansancio.

A mis padres y hermanas que han estado siempre preocupados por colaborar en lo posible, y siempre acompañar a mi esposa e hijos protegiéndolos en mi ausencia.

AGRADECIMIENTO

Al terminar ésta etapa tan enriquecida de conocimientos y sabiduría quisiera agradecer primero a Dios por la oportunidad de seguir fortaleciéndome como persona y como profesional.

A mi esposa Karol, e hijos: José, Camilo y Elián, por su apoyo incondicional que me brindaron en éste proceso donde el esfuerzo al final, vale la pena.

Luego también a mis padres y hermanas por preocuparse y siempre estar pendientes de mis logros y saber que se sienten orgullosos.

A mis amigos y profesores porque en éste paso lo que más se destaca es la amistad y la experiencia que se gana estando junto a profesionales con mucho conocimiento que logran transmitir e inspirar a buscar nuevos retos.

A mi tutor José Luis Vergara por ayudarme a expresar en éste trabajo mis ideas y conocimientos adquiridos y aportar de forma significativa con las suyas.

A la familia PUCESE, por brindar el voto de confianza para quienes buscamos ser mejores profesionales.

¡Gracias mil a todos ustedes!

RESUMEN

Las micro empresas en la Provincia de Esmeraldas dedicadas a la limpieza son muy pocas y surge la idea por mejorar la calidad de atención que prestan a sus clientes por lo que se procede a realizar un análisis de su situación a la empresa prestadora de servicios de limpieza House Cleaners, radicada en la ciudad de Esmeraldas por 10 años aproximadamente, y que brinda servicios a hogares como a instituciones públicas y privadas, con la finalidad de poder tomar decisiones que conlleven a tener mejores resultados en sus servicios.

Se realizó un análisis de los procesos administrativos y operativos de la empresa para conocer la estructura organizacional y así saber que correcciones se debe tomar para que la empresa pueda alcanzar mayores logros y abrirse a nuevos mercados. Se estudió los procesos operativos de cada uno de sus servicios y evaluar así la labor del personal que trabaja para la empresa, además de corroborar la aceptación de los clientes de los equipos e insumos que utilizan para realizar las tareas encomendadas.

Se utilizaron métodos y técnicas de investigación que permitieron resaltar aspectos relevantes como el utilizar equipos actualizados que permitan brindar un servicio rápido y eficiente, también el que se debe incursionar en las empresas privadas para ofrecer los servicios de limpieza para que House Cleaners pueda crecer a niveles que le permita alcanzar nuevos mercados y poder incluso pensar en salir de su territorio base y para posicionarse dentro del mercado esmeraldeño.

Se debe enfocar en la capacitación como parte del proceso de mejoras de la calidad del servicio y así poder brindar una adecuada atención al cliente; y además en el uso correcto tanto de equipos como de los insumos químicos que utiliza la empresa, con el propósito de evitar riesgos y también mejorar el servicio terminado.

PALABRAS CLAVES

Servicio, atención al cliente, nuevos mercados, posicionarse, personal capacitado, mejores equipos, insumos de calidad.

ABSTRACT

Micro enterprises in the Province of Esmeraldas spent cleaning are very few and arises the idea to improve the quality of care they provide to their customers so that we proceed to an analysis of your situation to the company providing cleaning services House Cleaners, based in the city of Esmeraldas for 10 years or so, and providing services to households and public and private institutions, in order to make decisions that lead to have better results in their services.

An analysis of administrative and operational processes of the company to know the organizational structure and know that corrections must be taken to allow the company to greater achievements and open new markets was made. operational processes of each of its services was studied and thus assess the work of the staff working for the company in addition to corroborate the customer acceptance of the equipment and supplies they use to perform the given tasks.

Methods and research techniques that allowed to highlight relevant aspects such as the use updated equipment to provide fast and efficient service also which to venture into private companies to provide cleaning services for House Cleaners can grow to levels used that allows you to reach new markets and to even think of leaving their base territory and to position itself in the market Esmeraldeño.

It should focus on training as part of blackberries quality service in order to provide adequate customer service; and also in the proper use of both equipment and chemical inputs used by the company, in order to avoid risks and improve the quality of completed service.

KEYWORDS

Service, customer service, new markets, position, trained personnel, better equipment, quality inputs.

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| Tribunal de Graduación | I |
| Declaración de Autenticidad y Responsabilidad | II |
| Certificación | III |
| Dedicatoria | IV |
| Agradecimiento | V |
| Resumen | VI |
| Abstract | VII |
| CAPÍTULO 1 | 1 |
| 1.1. Justificación | 1 |
| 1.2. Marco Teórico | 2 |
| 1.2.1. Fundamentación Teórica / Conceptual | 2 |
| 1.2.1.1. Diseño Administrativo | 2 |
| 1.2.1.2. Gestión | 3 |
| 1.2.1.3. Indicadores de Gestión | 3 |
| 1.2.1.4. Decisiones Empresariales | 4 |
| 1.2.1.5. Servicio | 5 |
| 1.2.1.6. Calidad | 5 |
| 1.2.1.7. Cliente | 6 |
| 1.2.1.8. Satisfacción del Cliente | 6 |
| 1.2.1.9. Posicionamiento en el Mercado | 7 |
| 1.2.2. Fundamentación Legal | 7 |
| 1.2.3. Estudios Previos | 8 |
| 1.3. Delimitación de Objetivos | 9 |
| 1.3.1. Objetivo General | 9 |
| 1.3.2. Objetivos Específico | 9 |
| CAPITULO 2 | 10 |
| 2. Metodología | 10 |
| 2.1. Método de Investigación | 10 |
| 2.2. Universo, Población y Muestra | 11 |
| 2.3. Instrumentos | 12 |
| 2.3.1. Observación | 12 |
| 2.3.2. Encuestas | 12 |
| 2.3.3. Entrevistas | 12 |
| CAPITULO 3 | 13 |
| 3. Análisis de Resultados | 13 |
| 3.1.1. Descripción de la Muestra | 13 |
| 3.2. Análisis y Descripción de los Resultados de la Encuesta | 13 |
| 3.3. Análisis y Descripción de los Resultados de las Entrevistas | 17 |
| 3.3.1. Descripción de las Entrevistas | 17 |
| 3.3.2. Análisis de las Entrevistas | 19 |
| 3.4. Análisis de la Observación | 19 |
| 3.4.1. Descripción de las Actividades realizadas durante la observación | 19 |
| 3.5. Análisis Administrativo y Operacional de House Cleaners | 21 |
| 3.5.1. Análisis Interno de House Cleaners | 21 |
| 3.5.2. Análisis Externo de House Cleaners | 23 |
| 3.5.3. Análisis Administrativo | 26 |
| 3.5.3.3. Análisis FODA | 28 |

| | | |
|-----------------------------------|---|-----------|
| 3.5.3.3.1. | Análisis de Factores Externos de House Cleaners | 29 |
| 3.5.3.3.2. | Análisis de Factores Internos de House Cleaners | 30 |
| 3.5.3.3.3. | Matriz Interna y Externa de House Cleaners | 31 |
| 3.5.4 | Análisis Operativo | 32 |
| 3.5.4.1. | Procesos de los Servicios | 32 |
| CAPITULO 4 | | 37 |
| 4. | Discusión | 37 |
| CAPITULO 5 | | 39 |
| 5. | Conclusiones y Propuesta | 39 |
| 5.1. | Conclusiones | 39 |
| 5.2. | Propuesta | 40 |
| Referencias Bibliográficas | | 42 |
| Anexos | | 44 |

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

1.1. JUSTIFICACIÓN.

Es de suma importancia medir el nivel de satisfacción que el cliente tiene sobre los servicios prestados por la empresa porque le permite mejorar la calidad del servicio. Se podrá conocer si los clientes aceptan la forma en la que la organización presenta sus diferentes etapas desde la recepción del pedido, hasta el término de prestación del servicio.

Las microempresas familiares al iniciar sus actividades lo hacen en base a conocimientos empíricos, lo cual muchas veces les permite obtener resultados económicos favorables pero no siempre serán los que realmente se pueden alcanzar acorde al tipo de negocio, logrando remediarlo con la implementación de los sistemas de control de calidad que al ser llevado organizadamente se obtiene respuestas positivas en la optimización de recursos y logrando así la satisfacción del cliente final.

La empresa prestadora de servicios de limpieza House Cleaners, que opera en la ciudad de Esmeraldas, busca la eficiencia en sus actividades de lavado de muebles, colchones, alfombras que brinda en hogares; y de limpieza y mantenimiento de las instalaciones en instituciones públicas y privadas, mediante la mejora de sus servicios, implementando técnicas de limpieza rápidas y con productos que mejoren el acabado del trabajo realizado, estableciendo procesos en sus acciones que sean eficientes y así los clientes puedan notar el cambio en el servicio y requieran más visitas periódicas e incluso con más solicitudes que permitan afianzarse con cada cliente.

La empresa tomará un repunte en el mercado por la aceptación del cliente a la nueva cara de los servicios de House Cleaners, por lo que generará fuentes de trabajo dentro de la empresa y por ende la necesidad de contratar personal idóneo.

Se podrá tener el control de las actividades realizadas, mediante la aplicación de indicadores de producción que permitan mantener al tanto de los aciertos y debilidades que a la vez posibilitará tomar correcciones y dar una mejora continua.

1.2. MARCO TEORICO.

1.2.1. Fundamentación teórica/conceptual

En éste capítulo de la investigación se presentarán los fundamentos teóricos de los procesos que se incluyen conceptos de calidad y satisfacción del cliente que permitirá aclarar y a la vez tener la pauta para poder desarrollar el estudio planteado.

Se determinará además conceptos básicos relacionados con los temas a tratar para tener una visión clara de los procesos.

Y por último se hablará sobre las decisiones empresariales que se tomarán para poder realizar los cambios necesarios en la empresa House Cleaners y que así se encamine a alcanzar el éxito esperado.

1.2.1.1. Diseño Administrativo.

1.2.1.1.1. Concepto – Importancia.

Diseño, según la edición del diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001), se trata de “un proyecto, plan, concepción original de un objeto y obra destinados a la producción en serie”.

Según Gilli, (2007), en el libro Diseño Organizativo Estructura y Procesos expresa que “El diseño está orientado por las estrategias y exige la consideración cuidadosa de los recursos humanos y tecnológicos” (p. 39).

Las empresas deben utilizar estrategias descritas organizadamente con la finalidad de poder conseguir que todos los insumos que posee la empresa sean utilizados de la mejor forma y así lograr que las tareas encomendadas sean terminadas adecuadamente ya que adicional a esto y llevando una conjunción con unas políticas de Talento Humano, será factible el lograr una adecuada labor en la empresa.

Por otra parte los sistemas administrativos son tomados en cuenta acorde a sistemas como el de control de calidad, “el consumidor juzga ambos productos con base en la percepción de las características de calidad y del costo del producto”, descrito por (Gutiérrez, 2004, pág.118)

La optimización de los recursos es la clave para tener los mejores resultados en la empresa. Saber obtener la materia prima adecuada, el tener los equipos ajustados y sincronizados, el personal que labora debe estar correctamente capacitado se podrá pensar en que los resultados a obtener serán los esperados.

1.2.1.2. Gestión.

Según Heredia, (1985), la Gestión es un término más desarrollado que la Administración y la define como la “Acción e efecto de realizar tareas – con cuidado, esfuerzo y eficacia – que conduzcan a una finalidad”. (p. 73)

Este es un concepto que nos recalca el esfuerzo que debemos tener para cumplir a cabalidad con las tareas a realizar en la empresa y lograr hacerlas con los parámetros elevados y hacerlo eficazmente para lograr cubrir las expectativas de los clientes que son la finalidad, el que se sientan satisfechos con el servicio prestado y decidan seguir contratándonos.

También la opinión de Pérez (2010,), “realizar adecuadamente las cosas, previamente planificadas, para conseguir objetivos”. (p. 137)

Se debe planificar las cosas antes de realizarlas, el hacer un análisis previo de cómo llevar las labores diarias, permitirán el reducir errores y aumentar logros y aceptación de quienes nos solicitan. Se planifica y establece objetivos y logramos realizar las acciones de la manera óptima, tanto para la empresa como para la clientela.

1.2.1.3. Indicadores de Gestión.

Los indicadores de Gestión para Beltrán, (2000), , indica que “se define un indicador como la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la

situación y las tendencias de cambio generadas en el objetivo o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstos e influencias esperadas”. Es una herramienta muy importante para tomar en cuenta en las empresas y para la empresa de limpieza también ya que permite conocer las inclinaciones de los clientes hacia los servicios prestados y se puede analizar los posibles cambios que se pueden hacer para mejorar la atención y prestación de las actividades de la empresa. (pp. 35 y 36)

1.2.1.4. Decisiones Empresariales.

1.2.1.4.1. Importancia.

El saber tomar decisiones en una empresa es de suma importancia ya que es un proceso en el cual se seleccionará las oportunidades u opciones que se le presenten para poder solucionar las situaciones en los distintos niveles tanto del personal como del contexto de la empresa en sí.

Estas decisiones serán tomadas por los directivos de la empresa que permitirán que ésta pueda guiarse a cumplir los objetivos planteados por ésta.

Siendo su principal meta el solucionar problemas sean cualquiera que existan éstos sin tomar en cuenta su grado de dificultad.

1.2.1.4.2. Métodos.

Dependiendo de la empresa se seleccionará los métodos a convenir que sirvan para la toma de decisiones, lo que se debe realizar un estudio para evitar que el método que se utilice pueda pasar por alto algún factor que impida que las decisiones sean las más acertadas.

De entre los métodos unos de los más interesantes a tomar en cuenta pueden ser los siguientes:

- Modelos para optimizar precios: que ayudará a que los precios que se presente al cliente sean acorde a los beneficios recibidos y los que la empresa necesita para

poder obtener utilidades. Mediante este sistema lo que se debe comparar es la demanda de los servicios prestados y cómo fluctúa con los precios de los productos, permitiéndonos conocer la manera de presentar los precios que gustan a las personas sin dejar de obtener ganancias.

- El Benchmarking es una técnica que servirá de mucho ya que al poder comparar con servicios prestados por empresas similares, dará la oportunidad de realizar cambios que permitan conseguir más réditos para la empresa y así mejorar la productividad.

1.2.1.5. Servicio.

House Cleaners es una empresa dedicada a la prestación de servicios y tomando en cuenta éste enunciado, “el servicios no el resultado de un proceso de producción, sino de un proceso de transformación de las personas que lo brindan”, lo que da a entender claramente que lo importante es tener un personal preparado no sólo en la tarea a brindar sino en la forma de tratar al cliente. (Pérez, 2006, p. 7)

Otra aportación importante la otorga Paz, (2005), “El servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de la empresa y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso” (p. 1).

En base a estos dos puntos de vista lo que se debe basar una empresa que tiene una atención directa con el cliente es que dado a la finalidad de House Cleaners, el servicio que se brinda debe estar bajo parámetros de trato al cliente, bien estructurados para que el personal que labora, sepa que la satisfacción al cliente debe ser una parte fundamental para que la empresa pueda crecer en el mercado.

1.2.1.6. Calidad

1.2.1.6.1. Concepto de Calidad.

Un concepto que enmarca una idea clara sobre calidad es la de Garza (2003) “La calidad es un juicio de valor relativo que un cliente le da a un producto o un servicio, con base en la capacidad de éste para satisfacer sus necesidades” (p. 31).

Una opinión determinante en cuanto a la calidad la da Horovits (1991) “Es, pues, esencial en toda política de calidad de servicio, alcanzar la homogeneidad entre sus elementos. La oferta, ya se trate de un producto o de una prestación, se juzga en su totalidad. Si falta alguno la consecuencia es el fracaso. En materia de servicios, la calidad, o es total o no existe” (pp. 13-16)

1.2.1.7. Cliente

1.2.1.7.1. Definición de cliente.

Para Gabín (2004), “Es la persona que en el mercado elige entre las diferentes opciones que le presentan las empresas al ofertarle sus productos, servicios o marcas” (p. 3).

1.2.1.8. Satisfacción del cliente.

1.2.1.8.1. Definición de satisfacción del cliente.

Existen muchas definiciones de Satisfacción relacionadas al cliente, y para Kotler, (2001), significa ser “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (pp. 40-41).

Conocer qué opinan los clientes acerca de la empresa no suele ser de mucha importancia para muchos y esperamos que ellos se pronuncien al respecto pero según la opinión de Horovits (1991) “La experiencia demuestra que de cada cien clientes insatisfechos sólo cuatro expresarán su insatisfacción de forma espontánea. Resulta, pues, indispensable que cada empresa investigue de forma voluntaria el grado de satisfacción de sus clientes”. (pp. 13-16)

1.2.1.8.2. Niveles de satisfacción del cliente.

Para identificar los niveles de satisfacción del cliente es válido analizar la información otorgada por Iván Thompson, en el artículo de la Revista Promonegocios.net (2005). “La insatisfacción se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente. La satisfacción se produce cuando el desempeño percibido

del producto coincide con las expectativas del cliente, y la Complacencia se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente”.

La información recopilada facilita la comprensión de lo importante que para las empresas es el saber que con una adecuada administración de sus recursos, el uso de insumos adecuados, y sobre todo el posicionar al cliente en el más alto nivel, ayudará a que los objetivos que se planteen sean alcanzables y permitan a la empresa transformarse en una referencia en el mercado.

1.2.1.9. Posicionamiento en el Mercado.

La manera de lograr una mayor aceptación por parte de nuestros clientes es lograr hacernos reconocer por nuestro servicio diferenciado tal como lo indican Kotler, Armstrong (2001) “el posicionamiento en el mercado consiste en hacer que un producto ocupe un lugar claro, distintivo y deseable en relación con los productos de la competencia, en las mentes de los consumidores meta”. (p.47).

De la misma manera y lo que nos permite recalcar la importancia de lograr brindar ese valor agregado que los clientes solicitan es lo que nos traducen Stanton, Etzel, Walker. (2007) explicando que “El posicionamiento es el uso que hace una empresa de todos los elementos de que dispone para crear y mantener en la mente del mercado meta una imagen particular en relación con los productos de la competencia”. (p.163)

1.2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El artículo 319 de la Constitución aprobada el 2008, manifiesta que:

“El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional” (Gobierno Nacional del Ecuador).

Y además para aportar en el análisis se toma en cuenta la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, aprobada en 2011 en la que indica que:

“Una forma de organización económica en la que sus integrantes se unen para producir, intercambiar, comercializar, financiar, y consumir bienes y servicios que les permitan satisfacer sus necesidades y generar ingresos” (Ministerio Coordinador de Desarrollo Social).

Acorde a estas dos disposiciones legales se garantiza el apoyo gubernamental a las empresas que se organicen para buscar satisfacer necesidades de los ecuatorianos y a la vez obtengan utilidades, y a la vez provocar beneficios para el país.

1.2.3. ESTUDIOS PREVIOS

Con la finalidad que corroborar el presente estudio se ha realizado un análisis a estudios previos hechos sobre análisis de satisfacción de clientes por servicios recibidos en otras empresas, para lo cual se seleccionó trabajos hechos en Colombia, que siendo un país cercano presenta similitudes en proceder, y también de un trabajo presentado para graduarse como Magister en Administración de Empresas en la PUCESE, lo que nos permite tener muchas semejanzas en las técnicas a utilizar.

En el Artículo escrito por Ballesteros, Scientia et Technica, (2004), aporta en el estudio que “El éxito empresarial dependerá de la habilidad de los gerentes para integrarse con sus clientes y proveedores en una red compleja de relaciones en un marco de administración efectiva de la cadena de suministros, lo cual, será la clave para competir en un mundo globalizado e interconectado”. (p.206).

El éxito de la aplicación de ésta estrategia es a todo nivel en la empresa, siendo la alta gerencia el punto de inicio en ésta para que los resultados esperados lleguen a cumplirse y la empresa consiga lo que desea.

González Camargo, Carlos Alberto en la revista Sotavento N° 23, (2014), aporta acerca de mejorar los servicios para brindar calidad en la que evidencia que los empresarios buscan al implementar las herramientas de mejoras, se guían en el interés principal de

tener “una buena selección de proveedores, planear la distribución, administrar inventarios y brindar un buen servicio al cliente”, que les permitirá tener mejores resultados y logren mayor competitividad, (pp. 32-41). El autor de éste análisis científico habla de un estudio realizado en Colombia pero al estar cercano al ámbito refleja situaciones similares a las que se desarrollan en él, lo que nos permite visualizar el que los resultados obtenidos por González pueden ser conseguidos en nuestra ciudad.

Alencastro, (2015), nos aporta en su estudio los beneficios obtenidos al implementar técnicas de calidad, siendo los más notorios, “Mejora en los tiempos de entrega, mayor interacción empresa – cliente, aumento de los márgenes de ventas y explotación de la capacidad de abastecimiento en sus requerimientos, basado en un servicio de calidad y mayor rentabilidad”, (p. 55).

Este profesional de nuestra localidad nos da una gran noticia al indicarnos en éste trabajo, que al aplicar ésta técnica administrativa le ha favorecido para mejorar la productividad de la empresa, siendo muy relevante de la posibilidad de obtener buenos resultados al aplicarlas en la prestadora de servicios House Cleaners.

1.3. DELIMITACIÓN DE OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la calidad del servicio de la empresa prestadora de servicios de limpieza House Cleaners de la ciudad de Esmeraldas.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Examinar la situación Administrativa y Operativa de la empresa de servicios de limpieza House Cleaners, para presentar sus debilidades en los procesos.
- Medir el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa House Cleaners.
- Interpretar los resultados obtenidos de la investigación realizada a los procesos administrativos y operativos de House Cleaners

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGIA.

2.1. METODO DE INVESTIGACIÓN.

Acorde a los objetivos de la investigación, el análisis que se realizó fue sobre la situación administrativa y operacional actual de la empresa prestadora de servicios de limpieza House Cleaners de la ciudad de Esmeraldas, por lo cual se hizo una investigación Aplicada, dado que se basó en el análisis de los problemas de atención al cliente que en la actualidad posee la empresa, y por lo tanto utilizamos los datos históricos de House Cleaners para poder llegar a resolver los inconvenientes y mejorar todos los procesos existentes en la actualidad.

Acorde a la profundidad de la investigación fue Descriptiva, dado que se profundizará en estudios ya hechos así como en documentos bibliográficos que permita describir la forma adecuada de aplicar un sistema logístico para la empresa y que le permita desarrollarse de una manera adecuada en el mercado.

La investigación realizada se basó en la obtención de información que permita conocer el grado de satisfacción que los clientes de House Cleaners tienen acerca de los servicios recibidos.

Se trabajó con un proceso analítico – sintético, característico del método Inductivo, ya que se realizó la recolección de datos que nos permita saber, cuál es el pensar de los consumidores, acerca de los servicios de limpieza de que fueron beneficiarios.

Se utilizaron las siguientes técnicas para poder conseguir la información necesaria las cuales fueron:

Una encuesta que se la dirigió a los clientes domiciliarios que reciben servicios como: lavado de muebles, alfombras, vehículos, colchones, para lo que se aplicó la fórmula

determinada para el caso y luego se dividió por sectores y así tener una mejor apreciación de las opiniones.

También se hicieron entrevistas en las Instituciones Públicas y Privadas, con las cuales la empresa trabaja con mayor frecuencia y así verificar las opiniones que éste tipo de mercado posee sobre House Cleaners.

Además se aplicó una Técnica de Campo para lo cual se diseñó una ficha de observación y se visitaron los lugares en los que el personal realizaba servicios solicitados y poder así sacar conclusiones acerca de éstos.

2.2. UNIVERSO POBLACIÓN Y MUESTRA

La empresa prestadora de servicios de limpieza House Cleaners de la ciudad de Esmeraldas, está trabajando para sus clientes desde hace diez años por lo cual estima un número de clientes habituales y otros que lo hacen con menos frecuencia, la cual llega a una cantidad de **450**, que fue el universo el cual se utilizó en la investigación, ya que al haber recibido el servicio sirvieron como referencia en la obtención de datos a conocer sobre la satisfacción cumplida al recibirlos.

La fórmula que se utilizó fue la siguiente:

$$n = N / e^2 (N-1) + 1, \text{ por lo tanto sería.}$$

$$n = 450 / (0.09)^2 (450 - 1) + 1$$

$$n = 450 / (0.0081) (449) + 1$$

$$n = 450 / 3.64 + 1$$

$$n = 450 / 4.64$$

$$n = 96.98$$

Acorde a la fórmula y con la finalidad de obtener una información, se utilizó el margen de error en un valor 0.09 y no 0.1, con el propósito de obtener una cantidad mayor de la muestra con la que se trabajará en la investigación siendo ésta de **97**.

2.3. INSTRUMENTOS

2.3.1. Observación

Se utilizó éste instrumento ya que fue el medio principal que nos ayudó a poder identificar los procesos utilizados por House Cleaners en sus labores diarias y determinar las falencias y cuellos de botella que provocan las dificultades en su funcionamiento para lo cual se utilizó una ficha que permitió tomar constancia de lo observado. Además se realizó una investigación bibliográfica que permiten conocer los procedimientos adecuados a utilizar para mejorar los procesos actuales y de tal forma conseguir los objetivos planteados de mejora.

2.3.2. Encuesta.

Las preguntas realizadas en las encuestas fueron validadas por expertos en el área, para lo cual llenaron un formulario de aprobación y así pudieron ser aplicadas. Con los datos obtenidos en la determinación de la muestra se procedió a seleccionar al azar a un grupo de 50 clientes frecuentes, y 47 clientes más que se les brindó servicios durante el mes de Diciembre de 2015, a los que se les solicitó contestar preguntas sobre los servicios prestados por House Cleaners y sus opiniones acerca de los materiales e insumos que utiliza la empresa y así considerar la calidad percibida.

2.3.3. Entrevista.

Con la finalidad de tener otra opción de análisis de la satisfacción de los clientes, se realizó una entrevista a Corporaciones con los cuales se trabaja con mayor frecuencia y así tener un conocimiento amplio de los puntos de vista de la mayor parte de usuarios de House Cleaners.

La entrevista se realizó a cuatro Empresas, 3 privadas y una Institución Pública, con un banco de 5 preguntas que desglosa la apreciación que tienen por los servicios prestados. Las personas que fueron entrevistados son aquellos que por su cargo se tiene contacto directo y conocen del trabajo desempeñado.

CAPÍTULO 3

3. ANALISIS DE RESULTADOS.

3.1. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA.

Para la obtención de los datos fruto de la investigación realizada a los clientes de la empresa prestadora de servicios House Cleaners, se realizó una encuesta guiada a los consumidores habituales, para lo cual se realizó una división geográfica del cantón Esmeraldas, y se dividió en las siguientes zonas:

La zona sur que comprende desde el sector de Ciudadela de Los Judiciales hasta La Propicia. La zona centro comprendida desde el Hospital del Seguro, hasta la Calle Espejo y la zona Norte desde el sector del Mercado Municipal hasta Las Palmas.

3.2. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Tabla N° 1

Grado de Satisfacción

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|-------------------|-------------------|
| EXCELENTE | 62 | 66% |
| BUENO | 35 | 34% |
| REGULAR | 0 | 0 |

Análisis e Interpretación

En esta pregunta la finalidad fue saber qué grado de Satisfacción tenían los clientes en cuanto al servicio que les ha ofrecido la empresa, en el cual se obtuvo como resultado que 66 % de encuestados dijeron que su grado de satisfacción era EXCELENTE, Así mismo 34 % dijeron que su grado de satisfacción era BUENO y 0 encuestados dieron una respuesta ante el REGULAR.

Lo que en conclusión tenemos que la empresa presta un excelente servicio al momento de atender a sus clientes, dejándolos satisfechos y haciendo que vuelvan a llamar nuevamente solicitándolos.

Tabla N° 2

Atención del Personal Adecuada

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------|------------|------------|
| SIEMPRE | 80 | 82% |
| A VECES | 17 | 18% |
| NUNCA | 0 | 0 |

Análisis e Interpretación

La pregunta hace referencia a la atención que nuestro personal brinda al cliente en el momento de prestar un servicio en el cual 82% de encuestados dijeron que SIEMPRE les brinda una atención adecuada, 18 % de encuestados dijeron que A VECES reciben la atención adecuada y 0 encuestados dijeron que NUNCA.

Lo que nos da una ventaja, aun cuando hay una cantidad pequeña de clientes que consideran que A VECES reciben la atención adecuada, hay que trabajar en ese punto hasta lograr que todos sean un SIEMPRE.

Tabla N° 3

Horario de Atención

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| EXCELENTE | 64 | 66% |
| BUENO | 33 | 34% |
| REGULAR | 0 | 0 |

Análisis e Interpretación

Los horarios de atención con los que cuenta la empresa son un punto muy importante, en el cual se obtuvo respuesta de 66 % de encuestados EXCELENTE, y el 34% de encuestados BUENO y de 0 encuestados REGULAR.

Lo que indica que la mayoría están satisfechos con los horarios de atención.

Tabla N°4

Quejas y Sugerencias

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------|-------------------|-------------------|
| SIEMPRE | 83 | 86% |
| A VECES | 13 | 13% |
| NUNCA | 1 | 1 |

Análisis e Interpretación

Preguntar si ponemos atención a sus Quejas y Sugerencias fue considerada importante ya que la opinión del cliente es primordial para satisfacer sus necesidades, es por ello que tenemos 86% encuestados que consideran que SIEMPRE son atendidos, 13% encuestados dicen A VECES son atendidas sus Quejas y Sugerencias y 1% encuestado piensa que NUNCA.

En conclusión la empresa trata de tomar muy en cuenta las Quejas y Sugerencias de sus clientes, aun cuando no todas puedan ser ejecutadas.

Tabla N° 5

Insumos Adecuados

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|-------------------|-------------------|
| EXCELENTE | 77 | 79% |
| BUENO | 20 | 21% |
| REGULAR | 0 | 0 |

Análisis e Interpretación

Contar con la opinión de los clientes sobre la Calidad de los Insumos es primordial, ya que nos ayudara a saber si vamos por buen camino, para lo cual 79 % de encuestados dijeron que son EXCELENTES, también 21% de encuestados dieron la respuesta que son BUENOS los insumos y 0 dijeron que son REGULARES.

Podemos concluir interpretando que estamos en la dirección correcta en cuanto a la calidad de Insumos que utilizamos.

Tabla N° 6

Equipos Adecuados

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| EXCELENTE | 82 | 85% |
| BUENO | 15 | 15% |
| REGULAR | 0 | 0 |

Análisis e Interpretación

En ésta pregunta se pudo conocer la aceptación de los equipos ya que el 85% de los encuestados indicando EXCELENTE, el 15% que BUENO, lo que nos demostró que si están satisfechos con éstos y que podemos seguir trabajando con éstos, pero siempre hay que tomar en cuenta la renovación de la tecnología por lo que se debe panificar la adquisición de nuevos equipos que puedan brindar un mejor servicio.

Tabla N° 7

Grado de Aceptación de los clientes / Recomendación del servicio por los clientes.

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----|------------|------------|
| SI | 97 | 100% |
| NO | 0 | 0 |

Análisis e Interpretación

Esta es una pregunta esencial que nos demuestra que el 100% de los clientes encuestados, están bastante satisfechos con los servicios, ya que, no sólo consideran ellos ser usuarios de éstos sino que estarían dispuestos a recomendarnos con amigos y familiares.

3.3. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.

3.3.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS.

3.3.1.1. Entrevista N° 1

La primera empresa entrevistada fue OIL SERVICE & SOLUTIONS, la cual presta sus servicios a EP-PETROECUADOR, en la Refinería de Esmeraldas, a ellos House Cleaners brinda los servicios de limpieza de oficinas, tanto en Planta (Refinería), como en su instalación privada que queda en el redondel de Codesa. Además realiza la limpieza de las facilidades habitacionales de su personal en Tonsupa.

La persona entrevista es el Administrador de la empresa Oil Service & Solutions, quien considera útiles los servicios recibidos y le dan una calificación bastante alta al nivel profesional de la empresa, dado por la atención oportuna a sus requerimientos, y la consideraciones a las dificultades que presentan por tener sus oficinas principales fuera de Esmeraldas. En cuanto a los precios que House Cleaners oferta piensa el entrevistado que es acorde a lo que el mercado requiere, sin excesos. Sobre el trabajo del personal de House Cleaners opina que es muy bueno y que cumplen con las exigencias que requiere cada servicio. En cuanto a la evaluación general de los servicios otorga una buena valoración por los excelentes servicios y la supervisión oportuna.

3.3.1.2. Entrevista N° 2

La segunda empresa entrevista fue la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, la cual es una institución educativa que brinda sus servicios en esta ciudad por más de 30 años y en la cual House Cleaners ha trabajado por varios, realizando diferentes actividades en el ámbito de la limpieza y mantenimiento de las instalaciones.

La persona entrevistada es la Directora Administrativa quien es la encargada de contratar y recibir los informes de culminación de trabajos realizados. Ella considera que le resulta útil contratar a House Cleaners por tener los servicios que ellos requieren y realizan sus labores bajo las exigencias legales en el ámbito. Otorga una calificación de nueve sobre diez al aspecto profesional, ya que considera que realizan un trabajo responsable. Sobre los precios indica que son buenos y que están acorde a las tablas sectoriales. Acerca del trabajo señala que es muy bueno y eficiente por lo que concluye

que desea seguirlos contratando ya que algo adicional que caracteriza al servicio es que utilizan muy bien las normas de seguridad.

3.3.1.3. Entrevista N° 3

Esta entrevista se la realizó en la empresa INSEPET, quienes tienen como característica brindar servicios de mantenimiento en instituciones petroleras en la ciudad de Esmeraldas, para lo cual contrató a House Cleaners para realizar los servicios de limpieza de sus oficinas, y lo viene realizando por el lapso de diez años aproximadamente, por lo que tiene mucha relevancia su opinión sobre el trabajo realizado.

La persona entrevistada fue el Gerente Regional para quien resulta importante contratar a la empresa ya que considera que es necesaria la limpieza para la imagen y salud de INSEPET. Da una calificación de ocho de diez por considerar que son cumplidos en su trabajo y que incluso lo hacen durante feriados. Los precios para ellos son asequibles y que están al alcance del presupuesto empresarial. Sobre el personal que ha laborado en los servicios de limpieza, piensa que han sido muy buenos, cumplidos y amables, por lo que otorga una alta consideración ya que piensa que cumplen a satisfacción.

3.3.1.4. Entrevista N° 4

Para ésta última entrevista se visitó a EP-FLOPEC, en sus oficinas de la ciudad ubicada en el sector de Las Palmas. La persona a quien se entrevistó tiene el cargo de Analista de Servicios Administrativos, quien es la encargada de las contrataciones de los servicios de mantenimiento.

Ella considera importante el contratar a House Cleaners ya que tienen experiencia y variedad de servicios. Otorga una calificación de ocho sobre diez a los trabajos realizados ya que considera que ofrecen servicios diferentes, que cumplen con lo prometido y por ser responsables, además que sus precios están de acuerdo al mercado. Sobre su personal piensa que es capacitado para realizar un buen trabajo y en general no ha tenido quejas de parte de sus compañeros ya que siempre se han desempeñado acorde a las necesidades.

3.3.2. ANALISIS DE ENTREVISTAS

Las entrevistas realizadas a las instituciones a las cuales House Cleaners brinda sus servicios, da una idea bastante clara acerca de la gran aceptación que tienen éstas por el trabajo realizado.

Otorgaron calificaciones bastante altas aclarando en cada una, que son dadas por el cumplimiento de las tareas solicitadas, los precios razonables, y el personal que lo consideran calificado.

Estas opiniones demuestran que el trabajo realizado ha sido bajo altas exigencias internas, permitiendo así que los clientes muestren un agrado y deseo de seguir contratándolos.

A la vez estas altas calificaciones hacen que la empresa deba realizar mayores esfuerzos de forma permanente para así contar con la aceptación de sus clientes. Además surgen necesidades que cumplir, por lo que debe estar capacitándose para brindar servicios al mercado.

3.4. ANALISIS DE LA OBSERVACIÓN.

Para tener una idea acerca del trabajo que realizan los operarios de House Cleaners, se realizó un seguimiento mientras el personal atendía la solicitud de servicios en tres actividades y lugares diferentes, para obtener información vivencial de los procesos y obligaciones con las que el personal debe cumplir durante una labor.

3.4.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA OBSERVACIÓN.

3.4.1.1. OBSERVACIÓN N° 1 (LAVADO DE UN JUEGO DE MUEBLES DE SALA DE UN DOMICILIO)

Durante la observación del lavado de un juego de muebles por parte de House Cleaners, hemos podido notar lo siguiente:

La indumentaria es un punto importante para la empresa ya que ésta le brinda prestigio y los clientes se sienten seguro de tener en sus casas, personal que esté representando a una empresa. Los insumos utilizados han pasado por un largo proceso de escogimiento

hasta llegar a usar con los que trabajan ahora y que dan como resultado un trabajo bien hecho y permite alcanzar la satisfacción del cliente.

En cuanto a los equipos que utiliza se debe implementar alguno que permita agilizar el proceso ya que el tiempo de lavado así como el esfuerzo realizado en cada servicio se puede reducir y así optimizar recursos. Los procesos necesitan revisión y además un seguimiento para controlar que sea seguido acorde a lo estipulado y los resultados sean recomendables.

En cuanto a la atención al cliente se tiene buenos resultados, pero con ciertas falencias que se pueden mejorar con charlas que les permita entender de la importancia de su buena atención y de las estrategias adecuadas para lograrlo.

3.4.1.2. OBSERVACIÓN N° 2 (LIMPIEZA DE UNA HABITACIÓN DE PERSONAL DE OSS EN TONSUPA)

En cuanto a la indumentaria que utiliza el personal a cargo de éste contrato, se debe notar que no es la correcta ya que sólo están utilizando camisetas que representan a House Cleaners, pero que no brindan ni la comodidad de trabajo ni representan a la empresa. La justificación dada es que, el personal que ha estado laborando en Tonsupa ha sido de Esmeraldas, por lo que se aconseja que debe ser del mismo lugar o de su cercanía para que no se lo deba estar cambiando con frecuencia. En cuanto a los insumos, éstos se han ido escogiendo los más convenientes para ser utilizados en un ambiente muy salino y corrosivo. En la actualidad estos han dado los resultados esperados y el personal que utiliza las habitaciones, se sienten conformes de la limpieza realizada.

Los equipos son pocos por ser unos espacios reducidos y en cuanto al acabado de los departamentos que no necesitan del uso de muchos, se ha conseguido alcanzar un nivel óptimo de limpieza.

En cuanto a los procesos son pocas las correcciones a realizar, sobre todo que tengan que ver con la optimización de tiempos y en cuanto a la comunicación con supervisores

y Gerencia de House Cleaners. En cuanto a la atención al cliente no existen dificultades, lo que se aconseja es realizar controles de satisfacción para no decaer.

3.4.1.3. OBSERVACIÓN N° 3 (LIMPIEZA DE BAÑOS EN LA PUCESE)

Durante la observación de estas labores realizadas por el personal, se pudo notar lo siguiente:

El uniforme que utilizan es el adecuado por comodidad y además cumple con las normas de seguridad que exige la PUCESE.

En cuanto a los insumos y equipos que se utilizan para poder realizar la limpieza de los baños asignados, hay que recalcar que son suministrados por la universidad y esto es acorde a la disponibilidad de la Sede.

Los procesos han ido mejorando y en la actualidad se cuenta con uno que cumple a satisfacción, y que se debe llevar con un buen control para que no hallan olvidos que no permita que se cumpla a cabalidad.

En cuanto a la atención al cliente se debe aclarar que se lo realiza en horarios en los que no hay mucha concurrencia, por lo que no se reportan atenciones directas por parte del personal que labora en éste servicio; lo que sí se puede decir es que el personal Administrativo de House Cleaners tiene una muy buena relación con el personal administrativo de la universidad.

3.5. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO Y OPERACIONAL DE HOUSE CLEANERS

3.5.1. ANÁLISIS INTERNO DE HOUSE CLEANERS

Como la mayor parte de las empresas de la ciudad de Esmeraldas, House Cleaners inició a brindar sus servicios a la ciudadanía, de manera empírica, por lo cual todos los procesos tanto operativos como administrativos son limitados.

La forma de proceder en las atenciones de servicios ha ido modificándose acorde a las necesidades presentadas, ya que, siempre se han deseado brindar servicios de calidad.

En la empresa sólo el área Gerencial tiene la preparación académica, lo que no sucede con el resto de su personal, por lo que se transforma en una gran dificultad cuando desean alcanzar mayores logros en la prestación de servicios.

Acorde a esto se concluyó con lo siguiente:

- El personal operativo brinda un servicio y atención al cliente de manera deficiente, por desconocimiento de objetivos.
- La puntualidad es otra razón por lo que los procesos se tardan y provoca molestia entre los usuarios.
- Mal uso de los equipos por parte del personal operativo y la no comunicación de esto, hace que se presenten dificultades de último momento.
- Tienen dificultades con el uso del uniforme, lo que atenta con la presentación ante el público, ya que al ser una empresa de limpieza, debe ser un requisito esencial la correcta presentación.

La Empresa cuenta con una gama de servicios que les permiten satisfacer las necesidades de cierta parte del mercado, y buscan lograr la capacidad de complacer la otra parte de clientes que están a la espera de la empresa que complemente esas necesidades esenciales.

Por esta razón se realizó el análisis de las fortalezas y debilidades con el propósito de identificar estrategias que conlleven a alcanzar mejoras en la prestación de sus servicios.

| Fortalezas | Debilidades |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Experiencia en el área de servicios• Materia prima que abarata costos• Convenios con Instituciones• Facilidad de movilización• Predisposición para trabajar• Tecnología usada en el negocio• Garantía en el servicio prestado | <ul style="list-style-type: none">• Poca planificación en ventas• Poco trabajo de promoción• Escasez de capital de trabajo• Inestabilidad del personal de trabajo |

Según el análisis de las fortalezas de HOUSE CLEANERS se tiene muchas posibilidades de mejorar ya que uno de los puntos más importantes es la disposición al trabajo, si no tuvieran este punto sería muy complicado lograr un objetivo claro.

La experiencia es otro punto primordial ya que la empresa tiene 10 años prestando los servicios, y conociendo los gustos y necesidades de los clientes y de cada una de las personas que nos contratan.

Han firmado contratos con varias instituciones, en las cuales la empresa busca darse a conocer no sólo a nivel institucional sino que aprovecha los momentos para publicitar sus servicios al personal que labora en estas.

Cuentan con vehículos propios para movilizar al personal, maquinarias, y bienes de los clientes, de una forma segura, lo que se transforma en seguridad para la empresa y para los clientes.

En las debilidades deben poner mucha más atención porque si bien es cierto que tienen buenos puntos en fortalezas, los podrán perder con las falencias en la debilidades.

3.5.2. ANÁLISIS EXTERNO DE HOUSE CLEANERS

3.5.2.1. LA COMPETENCIA

IDENTIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS COMPETIDORAS

El rendimiento de la empresa en general no es satisfactorio, ya que hacen falta organizar muchos procesos internos para un buen funcionamiento, es por ello la importancia de hacer el análisis de la competencia que existe en la provincia, las que se presentan como micro-empresas dedicadas a brindar servicios de limpieza pero en su gran mayoría lo hacen de forma empírica, o sea no cuentan con la legalización adecuada para este tipo de negocio.

Se ha clasificado a los competidores según el tipo de constitución de sus negocios.

3.5.2.1.1. PERSONA NATURAL

Son quienes realizan servicios de limpieza amparados por un RUC que les avala o autoriza a dar los servicios de mantenimiento. Lamentablemente hay muchos de estos que no tienen experiencia en la rama y cometen muchos errores que perjudican a

quienes si cuentan con una mejor oferta. Se pueden clasificar también en dos partes los que cuentan con una estructura organizativa clara de los servicios que ofertan y los que solo brindan el servicio porque vieron como se hace y no tienen experiencia ni capacitación. Para la investigación se entrevistó a tres:

Hidrolav

Este negocio se dedica a brindar servicios sólo en domicilios, realiza lavado de muebles, colchones, alfombras e interior de vehículos. Cuenta con 7 años de experiencia, aprendió de una persona que prestaba el servicio de forma empírica, no cuenta con objetivos, misión, visión creados para su negocio, lo que demuestra que vive el día a día sin ningún tipo de planificación. Consideran que uno de los factores que lo distinguen es la calidad, cuenta con personal eventual, el cual solicita en caso de necesitarlo, se promociona por medio de tarjetas y volantes que entrega personalmente. Sus utilidades mensuales son de aproximadamente \$ 500.00 dólares, valor que lo usa para solventar las necesidades de su hogar.

Lavadora Ladinez

Esta al igual que la anterior sólo presta servicios en domicilios, con la diferencia que sus servicios se limitan a lavar muebles y colchones, lleva funcionando 4 años, tampoco cuenta con misión, visión, objetivos creados para su negocio, el factor de diferenciación que aplica es la calidad, cuenta con dos personas que se encargan de realizar los trabajos solicitados. Capacita a su personal cada 6 meses en atención al cliente. Su base de Ingresos Mensuales es de \$ 200.00 dólares aproximadamente.

Servilimpia

Este negocio se diferencia de los otros dos ya que si brinda servicios a Instituciones y domicilios, brinda servicios de lavado de muebles, colchones, alfombras, interior de vehículos, limpiezas general de domicilios y limpieza de oficinas, cuenta con 7 años de funcionamiento, si tiene misión, visión y objetivos creados para la empresa, también considera que su punto fuerte es la calidad que ofrece en cada uno de sus servicios, se maneja solo el cómo personal activo del negocio, usa la prensa escrita como medio principal de contacto con sus clientes. Sus ingresos mensuales son de \$ 1.000.00 aproximadamente, no se capacita periódicamente, estos ingresos son su único sustento.

3.5.2.1.2. COMPAÑÍAS

Cada vez son más las Compañías locales y nacionales que operan en Esmeraldas. Lo que sería complicado enumerar o enunciar ya que existen en todo el país y por medio del portal de compras públicas pueden acceder a brindar sus servicios en cualquier ciudad.

La Bodeguita

Es una empresa de la provincia de Esmeraldas. Esta compañía ofrece servicios complementarios y se dirige principalmente a empresas públicas y privadas, en la actualidad mantiene contratos con empresas del estado, tiene 8 años de funcionamiento. Ya que es una compañía cuenta con misión, visión y objetivos creados para la misma, considera que uno de sus factores principales de diferenciación es la calidad en el servicio que oferta, se promociona por medio de los clientes y cuenta con 12 personas empleadas para la empresa, las cuales reciben capacitación cada 4 meses.

Compañía INDEKA S.A

Se distribuyen por todo el país prestando servicios en lugares grandes como: Hospitales, Centros Comerciales, entre otros, dentro de estos trabaja para el Centro Comercial Multiplaza. Quien nos concedió la entrevista fue un supervisor ya que los jefes principales no se encuentran en estos establecimientos. Esta compañía es de la Ciudad de Quito, tiene 20 años de experiencia, se dedica únicamente a trabajar en empresas de preferencia privadas, cuenta con misión, visión y objetivos creados para la empresa, tiene mucha experiencia en el área considera que la calidad, precio, imagen y servicios prestados hacen un conjunto que los caracteriza y diferencia de los competidores. Por lo general se promociona por medio del internet, realiza capacitaciones a su personal cada seis meses, en cualquiera de las provincias que preste los servicios.

3.5.2.2. CAMBIOS PARA HOUSE CLEANERS

3.5.2.2.1. Saber Adaptarse Al Cambio Tecnológico

Una de las oportunidades que ofrece el sector y que permite ser más eficientes es el de incorporar las nuevas tecnologías a los servicios prestados.

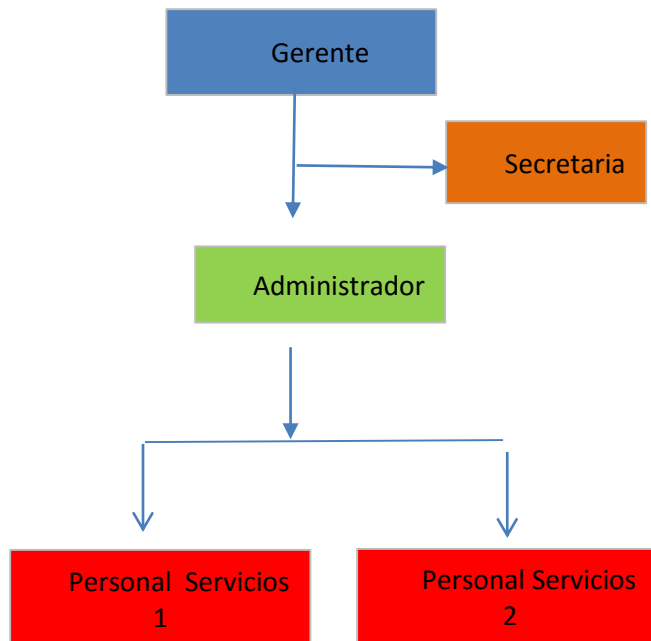
Sin embargo, trae el inconveniente de una mayor inversión económica.

3.5.2.2.2. Productos Sustitutivos

En este apartado son conscientes que el principal problema es la competencia desleal y/o economía sumergida: existe todavía un elevado número de particulares que realizan actividades de limpieza como complemento a sus economías familiares, a tarifas más reducidas que las que pueda ofrecer una empresa de limpieza. Este problema les afecta, fundamentalmente, cara el pequeño cliente y comunidades de vecinos que son los principales consumidores de este tipo de servicios. Muchas empresas optan por realizar los servicios de limpieza ellas mismas, perdiendo tiempo y recursos que podrían destinar a otras actividades de carácter más estratégico para la empresa. Por esta razón la empresa orientará un importante esfuerzo comercial en dar a conocer a sus clientes el ahorro que supone para ellos la externalización de este tipo de servicios

3.5.3. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO

3.5.3.1. CUADRO DE ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



3.5.3.2. FUNCIONES DE LOS CARGOS

Gerente General

El Gerente General de House Cleaners tiene la mayor responsabilidad, es el encargado de tomar las decisiones más importantes: como avalar los proyectos, las estrategias y los cambios de acción para el desarrollo de la misma.

Administradora

Encargada del control y manejo del área operativa y contable, es el apoyo principal del Gerente, ya que es la comunicación directa con el personal operativo y con los clientes.

Secretaria

Es la persona encargada de recibir los pedidos de los clientes, llevar de forma organizada los documentos de la empresa, y ejecutar las instrucciones solicitadas por los jefes superiores.

Personal de Servicio 1 y 2

Son encargados de la parte operativa, deben realizar los trabajos de limpieza y mantenimiento encomendados, deben tener un control de los equipos e insumos a ellos asignados, mantienen una comunicación permanente con los superiores sobre el desarrollo de los trabajos así como del estado de los equipos y del inventario de suministros.

3.5.3.3. ANÁLISIS FODA

| | |
|---|---|
| Fortalezas <ul style="list-style-type: none">• Experiencia en el área de servicios• Materia prima que abarata costos• Convenios con Instituciones• Facilidad de movilización• Predisposición para trabajar• Tecnología usada en el negocio• Garantía en el servicio prestado | Oportunidades <ul style="list-style-type: none">• Mercado en crecimiento• Demanda de nuevos servicios de limpieza• Conseguir contratos que permitan ganar más y contratar más ayuda laboral• Apertura de créditos a PYMES |
| Debilidades <ul style="list-style-type: none">• Falta de planificación en ventas• Poco trabajo de promoción• Escasez de capital de trabajo• Falta de permisos de difícil obtención• Poca visión de futuro• Inestabilidad del personal de trabajo | Amenazas <ul style="list-style-type: none">• Elevada competencia de fuera de la ciudad• Subida de precio en los insumos• Bajo poder adquisitivo de los clientes |

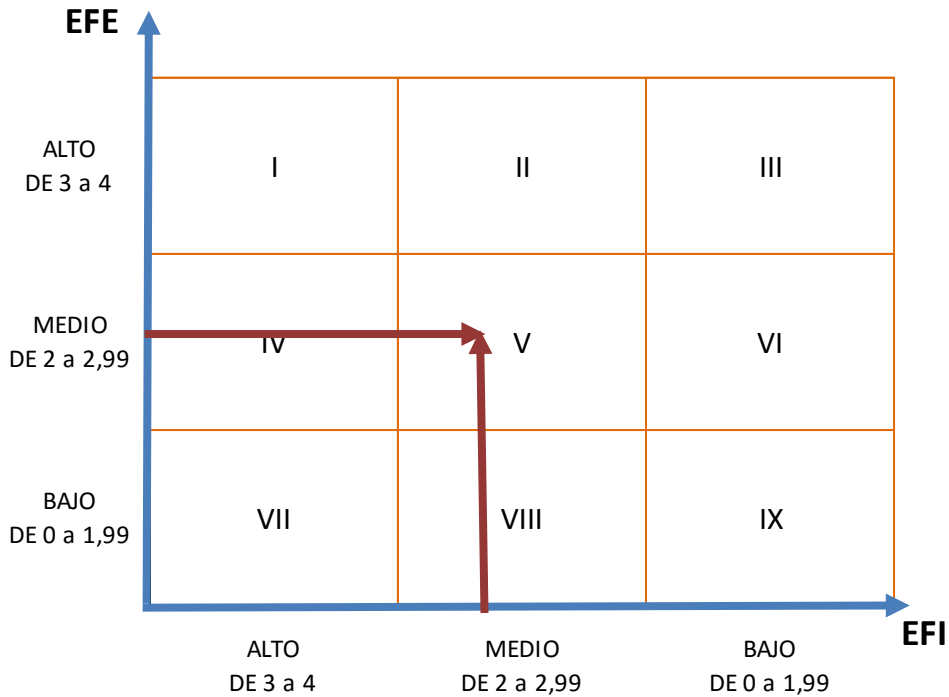
3.5.3.3.1. ANÁLISIS DE FACTORES EXTERNOS DE HOUSE CLEANERS

| | Factores Externos Claves de House Cleaners | Peso (0,1 a 1) | Clasificación | Peso Ponderado |
|----------------------|--|-------------------|---------------|-------------------|
| OPORTUNIDADES | | | | |
| 1 | Mercado en crecimiento | 16% | 3 | 0,48 |
| 2 | Demanda de nuevos servicios de limpieza | 16% | 3 | 0,48 |
| 3 | Conseguir contratos que permitan ganar más y contratar más ayuda laboral | 12% | 4 | 0,48 |
| 4 | Apertura de créditos a PYMES | 12% | 4 | 0,48 |
| AMENAZAS | | | | |
| 1 | Elevada competencia de fuera de la ciudad | 16% | 1 | 0,16 |
| 2 | Subida de precio en los insumos | 14% | 1 | 0,14 |
| 3 | Bajo poder adquisitivo de los clientes | 14% | 2 | 0,28 |
| TOTAL | | 100% | | 2,50 |
| | | | | |
| | Oportunidad menor = 3 | | | |
| | Oportunidad importante = 4 | | | |
| | Amenaza importante = 1 | | | |
| | Amenaza menor = 2 | | | |

3.5.3.3.2. ANÁLISIS DE FACTORES INTERNOS DE HOUSE CLEANERS

| | Factores Internos Claves de House Cleaners | Peso (0,1 a 1) | Clasificación | Peso Ponderado |
|--------------------------|--|-------------------|----------------|-------------------|
| FORTALEZAS | | | | |
| 1 | Experiencia en el área de servicios | 9% | 4 | 0,36 |
| 2 | Materia prima que abarata costos | 9% | 3 | 0,27 |
| 3 | Convenios con Instituciones | 9% | 3 | 0,27 |
| 4 | Facilidad de movilización | 7% | 3 | 0,21 |
| 5 | Predisposición para trabajar | 9% | 4 | 0,36 |
| 6 | Tecnología usada en el negocio | 7% | 3 | 0,21 |
| 7 | Garantía en el servicio prestado | 7% | 3 | 0,21 |
| DEBILIDADES | | | | |
| 1 | Falta de planificación en ventas | 9% | 1 | 0,09 |
| 2 | Poco trabajo de promoción | 7% | 1 | 0,07 |
| 3 | Escasez de capital de trabajo | 7% | 2 | 0,14 |
| 4 | Falta de permisos de difícil obtención | 7% | 1 | 0,07 |
| 5 | Poca visión de futuro | 6% | 1 | 0,06 |
| 6 | Inestabilidad del personal de trabajo | 7% | 2 | 0,14 |
| TOTAL | | 100% | | 2,46 |
| | | | EXTERNA | INTERNA |
| Debilidad importante = 1 | | | OA | FD |
| Debilidad menor = 2 | | | 2,50 | 2,46 |
| Fortaleza menor = 3 | | | | |
| Fortaleza importante = 4 | | | | |

3.5.3.3.3. MATRIZ INTERNA Y EXTERNA DE HOUSE CLEANERS



Acorde a éste resultado la empresa se encuentra en una posición acorde a los resultados que se demuestra en las encuestas, lo que da la pauta a que deben continuar invirtiendo en la compra de equipos para poder mejorar la calidad, sin olvidarse de realizar una campaña de publicidad y de acercamiento hacia el mercado con la finalidad de poder alcanzar los objetivos esperados y alcanzar el posicionamiento de la empresa.

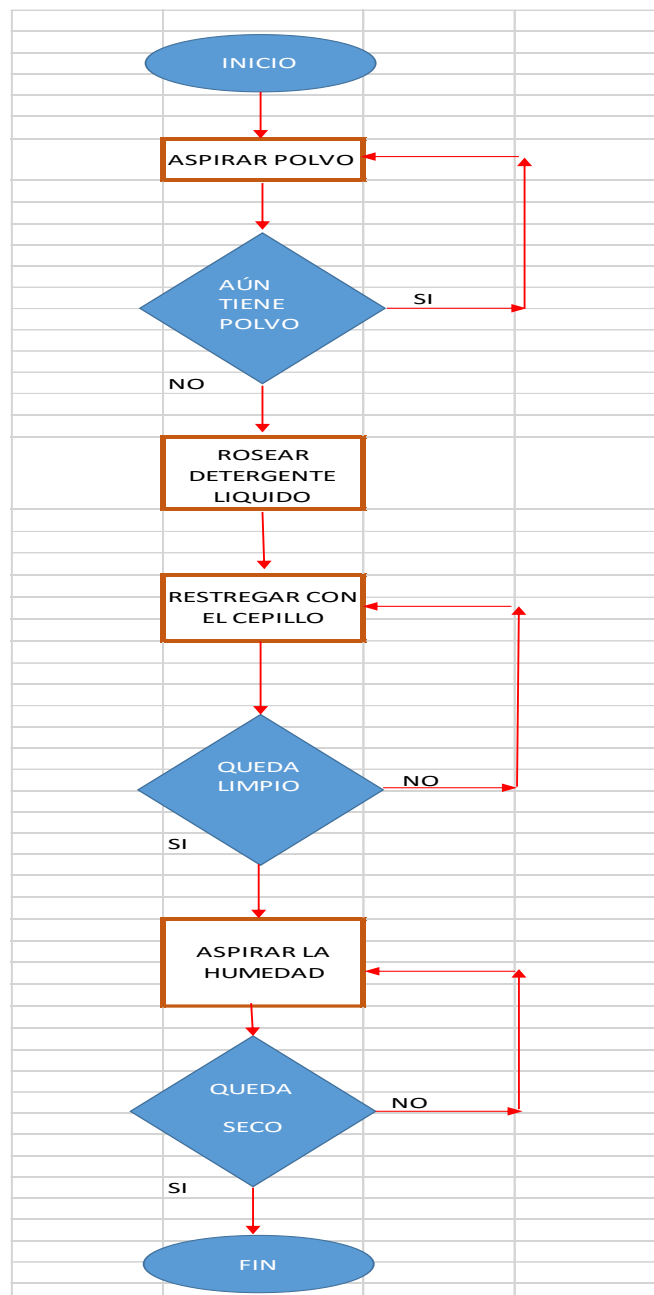
3.5.4. ANÁLISIS OPERATIVO

3.5.4.1. PROCESOS DE LOS SERVICIO

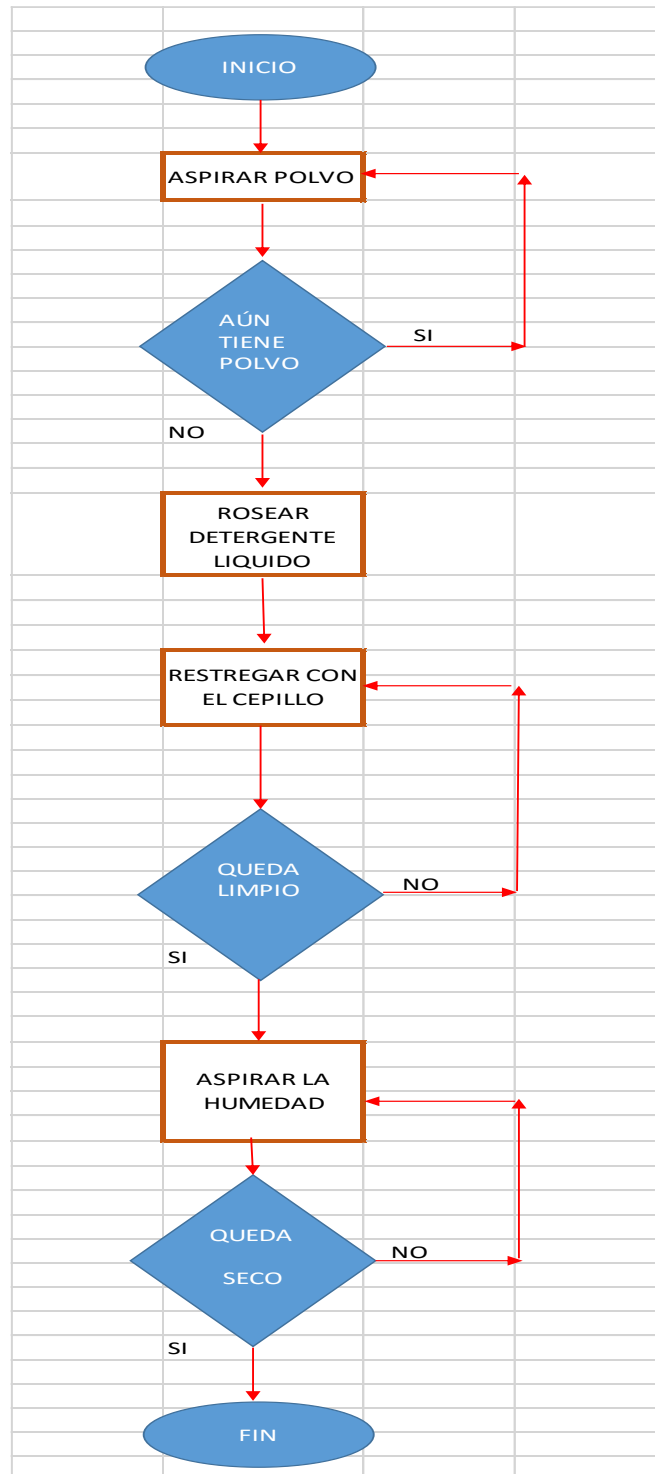
La empresa presta diferentes servicios, los cuales en su mayoría pretenden satisfacer la necesidad de tener un ambiente limpio.

Dentro de estos consta:

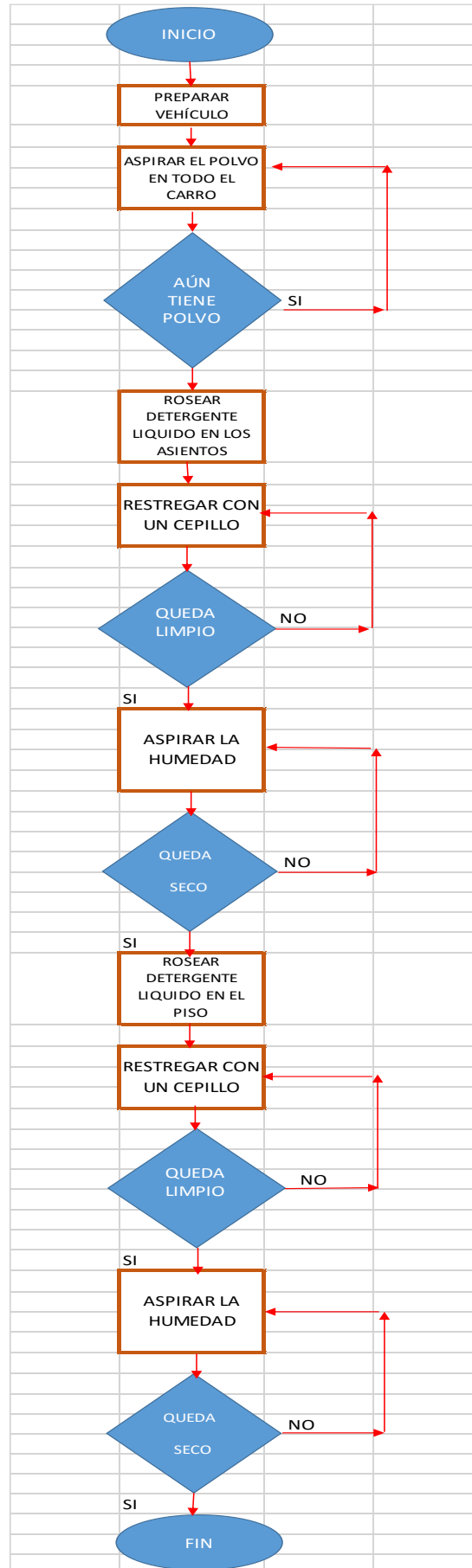
Lavado de muebles Grandes Tipo Butaca



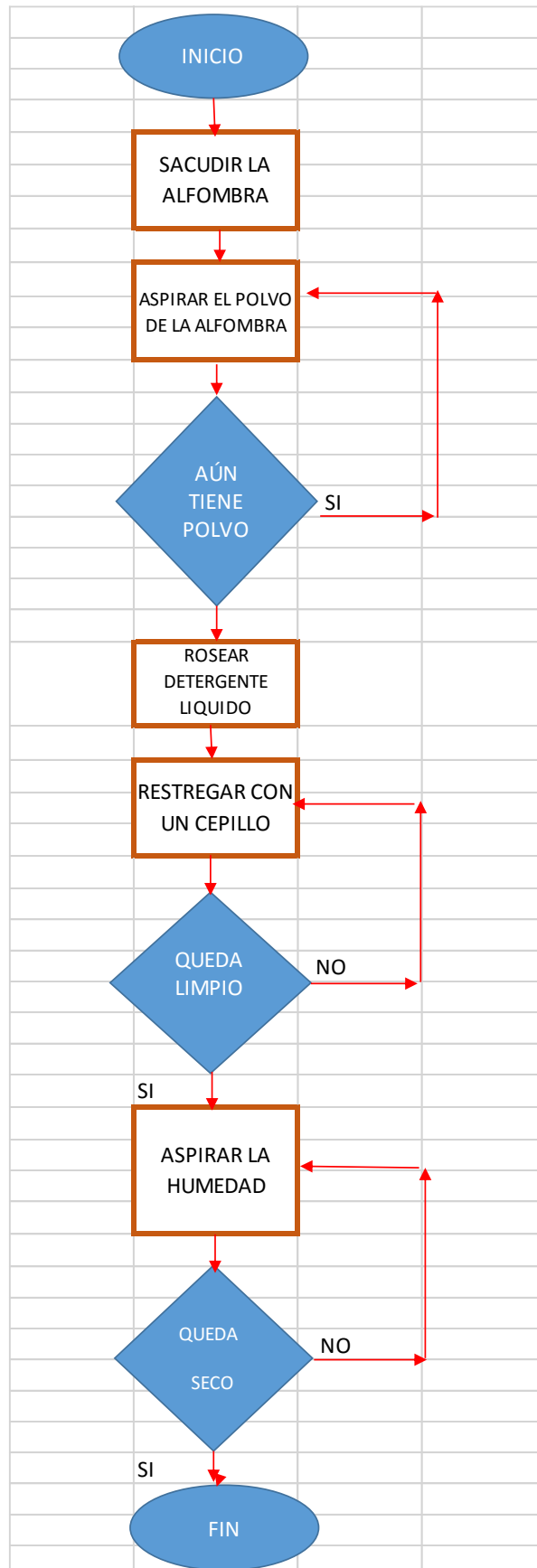
Lavado de Muebles Pequeños Tipo Luis XV



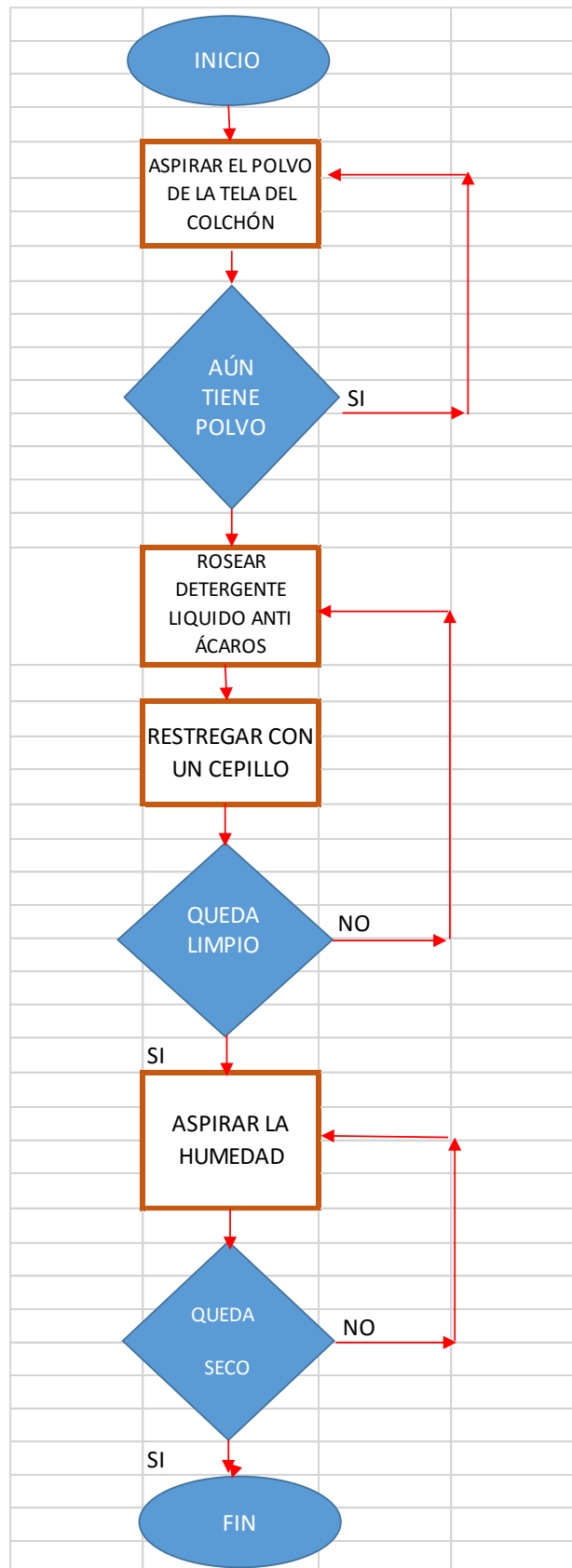
Lavado de Interior de Vehículos



Lavado de Alfombras caseras, de oficina, buques, etc.



Lavado de Colchones



CAPÍTULO 4

4. DISCUSIÓN

La investigación realizada ha permitido demostrar la importancia de brindar un servicio de calidad para poder tener clientes satisfechos y que promuevan a los consumidores a adquirir los servicios.

En el análisis de los resultados se evidenció que el hecho de tener buenos productos y herramientas para realizar las tareas de limpieza, primero permite hacerlo en un tiempo menor y se logra alcanzar mejores resultados, lo cual nos confirma la opinión dada por Carlos González (2014) en la revista Sotavento, sobre la aplicación de los mencionado al momento de realizar los servicios.

Los equipos utilizados para el trabajo son los que se pueden conseguir en el mercado, pero se debe implementar nuevos que nos ayuden a mejorar el servicio y que sean de mayor ayuda para el personal que realiza las tareas, claro está que debe estar acompañado del uso de técnicas de calidad tal y cual como lo expone Alex Alencastro (2015), ya que permitirá alcanzar mayores éxitos.

Al igual de los expresado por Diana Ballesteros (2004), sobre que el éxito empresarial dependerá de la habilidad de los gerentes, se lo demuestra en el trabajo que realiza la gerente propietaria de la empresa, ya que su compromiso demostrado ante los clientes permite que se sientan satisfechos por lo recibido, además representa un respaldo para los empleados ya que cuentan con su participación y permite corregir de manera inmediata y se realiza un trabajo continuo y sin demoras.

La interpretación de la información obtenida que es objetivo de ésta investigación, permite indicar que la empresa debe incursionar en nuevos servicios ya que las necesidades de parte de las empresas y de los clientes particulares, cada vez se incrementan y piden que sean satisfechas por House Cleaners ya que consideran que dado a su responsabilidad quieren poner en sus manos el cumplir con éstas. Esta información es resultado de la investigación realizada lo que permite cumplir con el

resto de objetivos planteados, ya que, se conoció en que situación administrativa y operativa se encuentra la empresa que indica que se deben realizar cambios que permitan mejorar los procesos y así acortar tiempos para cumplir con las exigencias de los clientes, que es el otro objetivo cumplido porque se pudo conocer cuál es su nivel de satisfacción y así también que opiniones tienen para que mejoremos.

CAPÍTULO 5

5. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

5.1. CONCLUSIONES

Al término de la presente investigación y acorde a los resultados obtenidos hemos podido evidenciar lo siguiente.

Se realizó el análisis de la situación administrativa y operativa de la empresa prestadora de servicios de limpieza House Cleaners, lo que permitió evidenciar que se encuentra en la etapa de crecimiento, por lo cual se enfrenta a nuevos retos de mejoras para poder seguir brindando servicios de calidad.

Los clientes que participaron de la investigación pudieron dar a conocer que en un gran porcentaje se encuentran satisfechos de los servicios recibidos y están prestos a recomendar a la empresa con sus allegados, pero que se requiere de presentar nuevos servicios y mejorar los que ya se brindan para así seguir compitiendo en el mercado.

Los procesos que pone en práctica la empresa han ido mejorando y en la actualidad son muy satisfactorios. Se debe mejorar aún más con la finalidad de poder llegar así bajo el respaldo de un servicio excelente, hacia otros mercados fuera de la provincia.

Se puede determinar acorde a los resultados obtenidos que la empresa prestadora de servicios de limpieza House Cleaners es muy aceptada por sus clientes, y que desean seguir trabajando con ésta, pero que debido al incremento de las exigencias de sus usuarios y al surgimiento de más competidores, debe buscar alternativas que le permitan seguir creciendo y mantenerse en sitios importantes dentro del mercado de los servicios de limpieza en la ciudad de Esmeraldas.

5.2. PROPUESTA

House Cleaners al contar con más de diez años prestando servicios como empresa de limpieza, ha incursionado en varias actividades que le han llevado a ser reconocido por un amplio sector del mercado esmeraldeño.

Ha estado irrumpiendo en la prestación de sus servicios en algunas empresas e instituciones privadas y estatales lo que le ha permitido acrecentar su experiencia.

Es hora para que se realice una planificación que les lleve a Posicionarse en el mercado como una compañía de renombre ya no sólo a nivel local, sino a nivel nacional.

Ya han venido trabajando en conseguir los requisitos legales necesarios para poder llevar a cabo los objetivos, y se ha creado la compañía prestadora de servicios de limpieza y mantenimiento JOKA & DOSA JOKA LIMP.

Lo siguiente a realizar es la adquisición de equipos suficientes para que pueda participar en licitaciones que se presentan en el marco de Compras Públicas a nivel estatal, y en las solicitudes de las entidades privadas. Es conveniente que se realice un estudio para poder solicitar financiamiento que facilite la adquisición de equipamiento.

Debe realizar un trabajo más amplio de publicidad que permita llegar a conocimiento de todos los encargados de contrataciones de las instituciones públicas y privadas.

Tiene que realizar un sistema de control de procesos que permitan tener una mejora continua y por lo tanto clientes cada vez más satisfechos.

El personal administrativo debe capacitarse en temas que le permitan conocer y participar de éstos eventos y no depender de terceros que provoquen que ciertas invitaciones se pierdan por desconocimiento. Deben incrementar la cantidad de personal contratado y afiliado al Seguro Social, ya que es otra referencia positiva para concursar.

El conseguir alcanzar éstas metas mencionadas, permitirá que la empresa pueda posicionarse en niveles importantes en la Provincia y País, y a la vez permita transformarse en una fuente de empleo importante en Esmeraldas.

REFERENCIAS

- Aguilera Miguel, Los distintos modelos científicos (2000, p. 58),
- Alencastro Guerrero Alex Paúl, Cadena Logística de la Comercialización de Productos Metalúrgicos Promesa s.a. ruta Guayaquil – Esmeraldas, (2015, p. 55)
- Ballou Ronald H, (2004). Logística Administración Cadena Suministro. México
- Ballou Ronald H, Logística Administración Cadena Suministros (2004, p. 21)
- Beltrán Jesús Mauricio, Indicadores de Gestión, 2000, (p. 35 y 36)
- Constitución de la República del Ecuador (2008), Título VI del Régimen de Desarrollo, Capítulo sexto del Trabajo y Producción, Sección Primera de las Formas de Organización de la Producción y su Gestión, Artículo 319.
- FLASCO- MIPRO, (2011). Centros de investigaciones Económicas y de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Ecuador
- Frazelle, E. (2007). Logística de almacenamiento y manejo de materiales de clase mundial. Bogotá. Grupo editorial Norma.
- Gabín Amparo (2004), Gestión comercial y Servicio de Atención al Cliente, España, Paraninfo.
- Gilli Juan J. (2007), Diseño Organizativo Estructura y Procesos, Ediciones Granica S.A., Argentina.
- González Camargo, Carlos Alberto, Sotavento MBA N°23, (2014, p.p. 32-41).
- Guajardo Garza Edmundo (2003), Calidad es un Juicio de Valor, México.
- Heredia Scasso Rafael (1985), Dirección Integrada de Proyecto, España
- Howard Lizardo Chávez Antón & Gaudencio Zurita Herrera, (2000). Análisis estadístico de la producción camaronera del Ecuador. Ecuador.
- Kotler, Phillip y Armstrong, Gary (2001) Marketing. México.
- Ley Orgánica Popular y Solidaria del Ecuador, (2011), Artículo 1.
- Mora García Luis Aníbal, (2008). Indicadores gestión Logística KPI. Colombia
- Mora García Luis Aníbal, (2011). Diccionario Supply Chain Managment. Colombia
- Mora García Luis Aníbal, (2010). Gestión Logística Integral. Colombia
- Paz Hugo Rodolfo, (2008). Canales Distribución Gestión Comercial Logística. Argentina
- Pérez José, (2010), Gestión por Procesos, ESIC Editorial, Madrid.

- Pires Ignacio Silvio R. & Carretero Díaz Luis Eugenio, (2012). Gestión Cadena de Suministro. España.
 - Stanton, William, Etzel, Michael, Walker Bruce, (2007). Fundamentos del Marketing. México
 - [Pérez Torres, Vanesa Carolina, \(2006\), Calidad Total en la Atención al Cliente, España.](#)
 - Paz Couso, Renata, (2005), Servicio y atención al cliente, España
 - Para Mora García Luis Aníbal, Indicadores gestión logística KPI, (2008)
 - Altonivel.com.mx, (2014). Minimizar el costo de la operación ¿Cómo ser más eficiente? Obtenido de <http://www.altonivel.com.mx/6337-aprende-a-reducir-tus-costos.html>
 - Andino, Johnny (1984). Cálculo y Diseño de Cámaras Frigoríficas con Atmósfera Controlada. (Tesis de Grado), Escuela Superior Politécnica del Litoral. Recuperado de http://www.cib.espol.edu.ec/Digipath/D_Tesis_PDF/D-6704.pdf
 - EMPRENDE PYMES, (2013). Las 5 fuerzas de Porter Obtenido de <http://www.emprendepymes.es/las-cinco-fuerzas-competitivas-de-porter/>
 - FAO, (2014). Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. Obtenido de <http://www.fao.org/aquaculture/es/>
 - Gerencie.com, (2014). Administración de inventarios. Obtenido de <http://www.gerencie.com/administracion-de-inventarios.html>
- Mora García Luis Aníbal, (2004). Indicadores logísticos. Obtenido de <http://www.webpicking.com/hojas/indicadores.htm>

ANEXOS

MODELO DE ENCUESTA A LOS CLIENTES HOUSE CLEANERS

*POR FAVOR LEA DETENIDAMENTE LAS PREGUNTAS Y PROCEDA A
CONTESTAR MARCANDO CON UNA X EN LA OPCION SELECCIONADA.*

1. ¿Cuál es el grado de satisfacción con los servicios recibidos?

| Excelente | Bueno | Regular |
|-----------|-------|---------|
| | | |

2. Considera que el personal que le atiende le proporciona un servicio adecuado a sus necesidades

| Siempre | A Veces | Nunca |
|---------|---------|-------|
| | | |

3. Qué le parece el horario de atención

| Excelente | Bueno | Regular |
|-----------|-------|---------|
| | | |

4. La empresa toma en cuenta sus quejas y sugerencias.

| Siempre | A Veces | Nunca |
|---------|---------|-------|
| | | |

5. Considera adecuados los insumos con los cuales trabaja la empresa

| Excelente | Bueno | Regular |
|-----------|-------|---------|
| | | |

6. Considera adecuados los equipos con los cuales trabaja la empresa.

| Excelente | Bueno | Regular |
|-----------|-------|---------|
| | | |

7. Recomendaría los servicios de House Cleaners a otras personas.

| Si | No |
|----|----|
| | |

GRACIAS

ENTREVISTA DE SATISFACCION DE CLIENTES CORPORATIVOS

HOUSE CLEANERS

EMPRESA:

CARGO QUE OCUPA:

1. ¿CONSIDERA ÚTIL PARA SU EMPRESA EL USO DE LOS SERVICIOS DE HOUSE CLEANERS?

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

2. ¿CÓMO CALIFICA EL ASPECTO PROFESIONAL DE HOUSE CLEANERS? CALIFIQUELO DEL 1 AL 10. EXPLIQUE POR QUÉ.

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

3. ¿QUÉ OPINA ACERCA DE LOS PRECIOS QUE HOUSE CLEANERS OFERTA POR SUS SERVICIOS?

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

4. ¿QUÉ OPINIÓN TIENE ACERCA DEL TRABAJO DESEMPEÑADO POR EL PERSONAL DE HOUSE CLEANERS?

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

5. ¿CUÁL ES SU EVALUACIÓN GENERAL DE HOUSE CLEANERS?

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

Ficha de Observación:

| CRITERIO | IMPORTANCIA | IMPACTO AL CLIENTE | IMPACTO COMO EMPRESA | REQUERIMIENTO Y COSTE |
|-----------------------------|--------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| DETALLE | | | | |
| INDUMENTARIA | | | | |
| INSUMOS | | | | |
| EQUIPOS | | | | |
| PROCESOS DE LIMPIEZA | | | | |
| ATENCIÓN AL CLIENTE | | | | |