

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y
COMERCIALES



Mejoramiento de los procesos de mantenimiento de la
oficina de Limpieza en una Universidad de Lima Norte,
2019.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Penny Cynthia Casana Minaya

ASESOR

Jorge Eduardo Costa Rodríguez

Lima, Perú

2020

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad evaluar los procesos de la oficina de mantenimiento de limpieza en una Universidad de Lima Norte, 2019. El estudio tuvo como unidad de análisis a la oficina de mantenimiento y limpieza, quien se encarga de mantener el buen estado el ornato de todos los locales de la Universidad.

El método de investigación aplicada ha sido mixto, puesto que se ha usado el cuestionario de preguntas para conocer la opinión de docentes y administrativos que usan los ambientes de la Universidad. De otro lado, para aclarar el panorama de procesos y dificultades en el área se ha realizado una guía de entrevistas semi-estructurada para conocer de cerca los procesos desarrollados por el área, siendo los entrevistados la jefa de la oficina de mantenimiento y servicio de limpieza y sus colaboradores.

Los resultados demostrarán la ausencia de un plan de trabajo acompañado de la desorganización, falta de compromiso en el equipo de trabajo, ausencia de cultura de higiene, horarios incompletos y procesos.

La investigación ha permitido desarrollar una propuesta que incluye un plan de trabajo para optimizar procesos, logística e incrementar el nivel de satisfacción del cliente respecto a la mejora del servicio y reducir tiempos perdidos, reducir índice de accidentes, enfermedades por no contar con sus implementos necesarios de trabajo, evitar riesgo de accidente en el trabajo.

ABSTRACT

The thesis about to evaluate the processes of the cleaning maintenance office in a University of Lima North to Peru, 2019. This study analyzed the process about maintenance and cleaning office, who responsible for maintaining the good state of the University.

The method research has been mixed, since the questionnaire of questions has been used to know the opinion of professors and personal administrative who use the installations of the University. On the other hand, to clarify the panorama of processes and difficulties in the area, a guide of interviews has been carried out to learn about the processes developed by the area.

The results will demonstrate the absence of a work planning accompanied by disorganization, lack of commitment in the work team, lack of hygiene culture, incomplete schedules and processes.

The research has allowed the development of a proposal that includes a work planning to optimize processes, logistics and increase the level of customer satisfaction regarding the improvement of the service and reduce lost times, reduce accident rate, illnesses due to not having the necessary tools of work, avoid risk of accident at work.