

Propuesta de Mejora del Nivel de Satisfacción de los Usuarios en Limpieza y Orden de las Aulas en la Pontificia Universidad Javeriana de Cali.

ALEJANDRO OROZCO MEJÍA - EMANUEL ORTIZ NIETO - LILIAM SOFÍA CHICA GARCÍA - MARÍA JOSÉ PINILLA URIBE
DIRECTOR: JUAN CAMILO PAZ

Contextualización

Planteamiento del Problema

El proyecto aborda la problemática de la PUJ de Cali relacionada con el nivel de satisfacción de la comunidad respecto a la limpieza y el orden de las aulas, el cual está por debajo de los objetivos deseados. La relevancia de este proyecto radica en la necesidad de aumentar la satisfacción de los usuarios. Además, se ha identificado que los trabajadores enfrentan dificultades al realizar la limpieza, especialmente en el edificio El Lago.



La Oficina de Recursos Físicos tiene como objetivo alcanzar un nivel de satisfacción entre 4.5 y 5.0.

Puntuación promedio de 3.7 respecto a la limpieza de las aulas.

Edificio El Lago



Dificultades que Enfrentan los Operarios

Falta de cultura



Falta de suministros de limpieza



Horarios ajustados para limpiar



Medición del Sistema actual

11,1 %

Limpieza y Orden de los salones

82 %

Tiempo disponible entre clases

10 %

Porcentaje de Cumplimiento de Aseo

22,6 %

Nivel de Satisfacción de Aseo

Objetivo General

Rediseñar el proceso de gestión operativa actual de limpieza y orden de las aulas mediante la implementación de un sistema de programación para las labores de los operarios, con el propósito de mejorar el nivel de satisfacción de la comunidad Javeriana con respecto al aseo de las aulas.

Objetivos Específicos



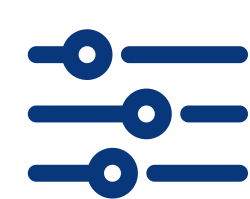
Diseño de la Solución

PASO 1



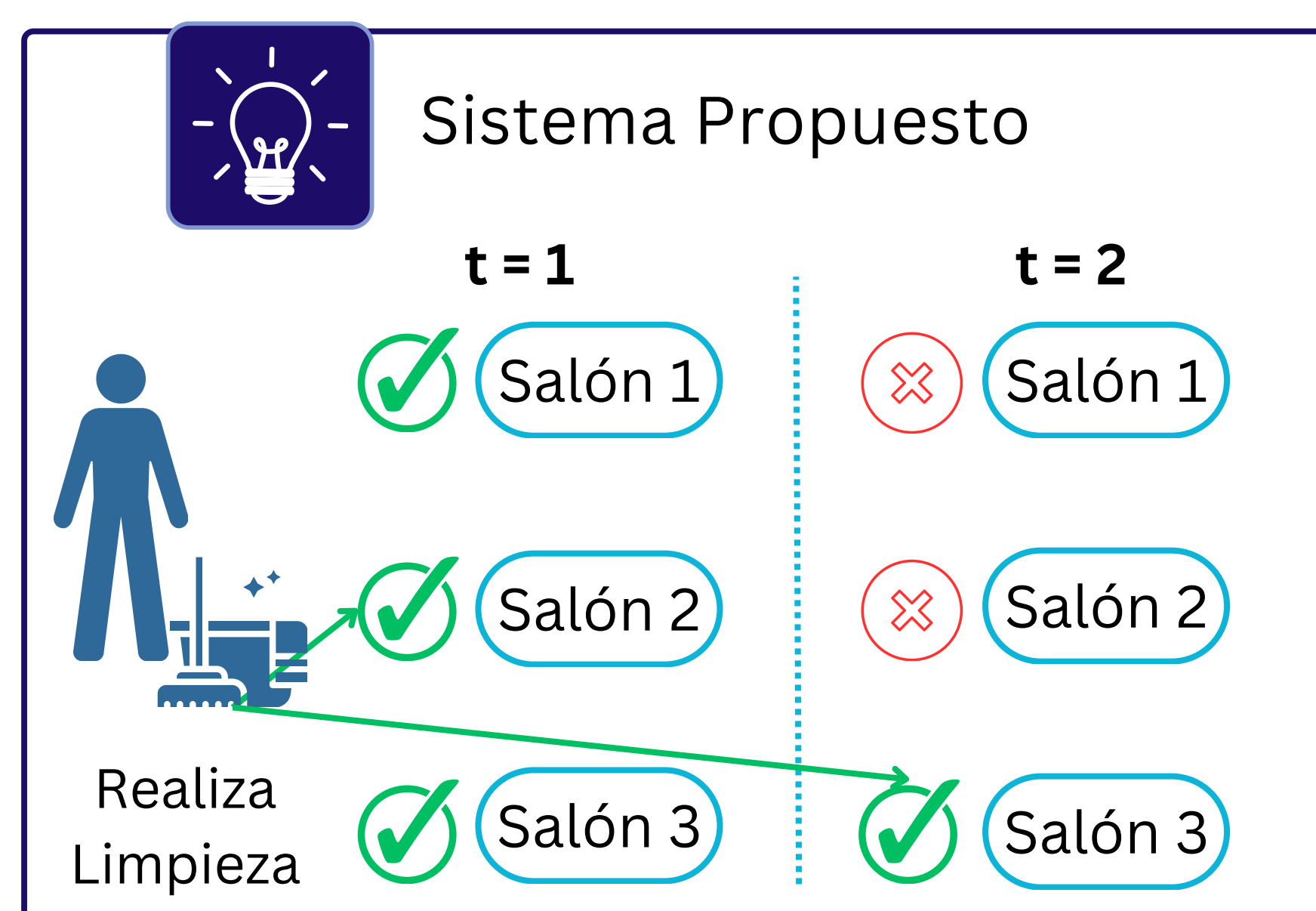
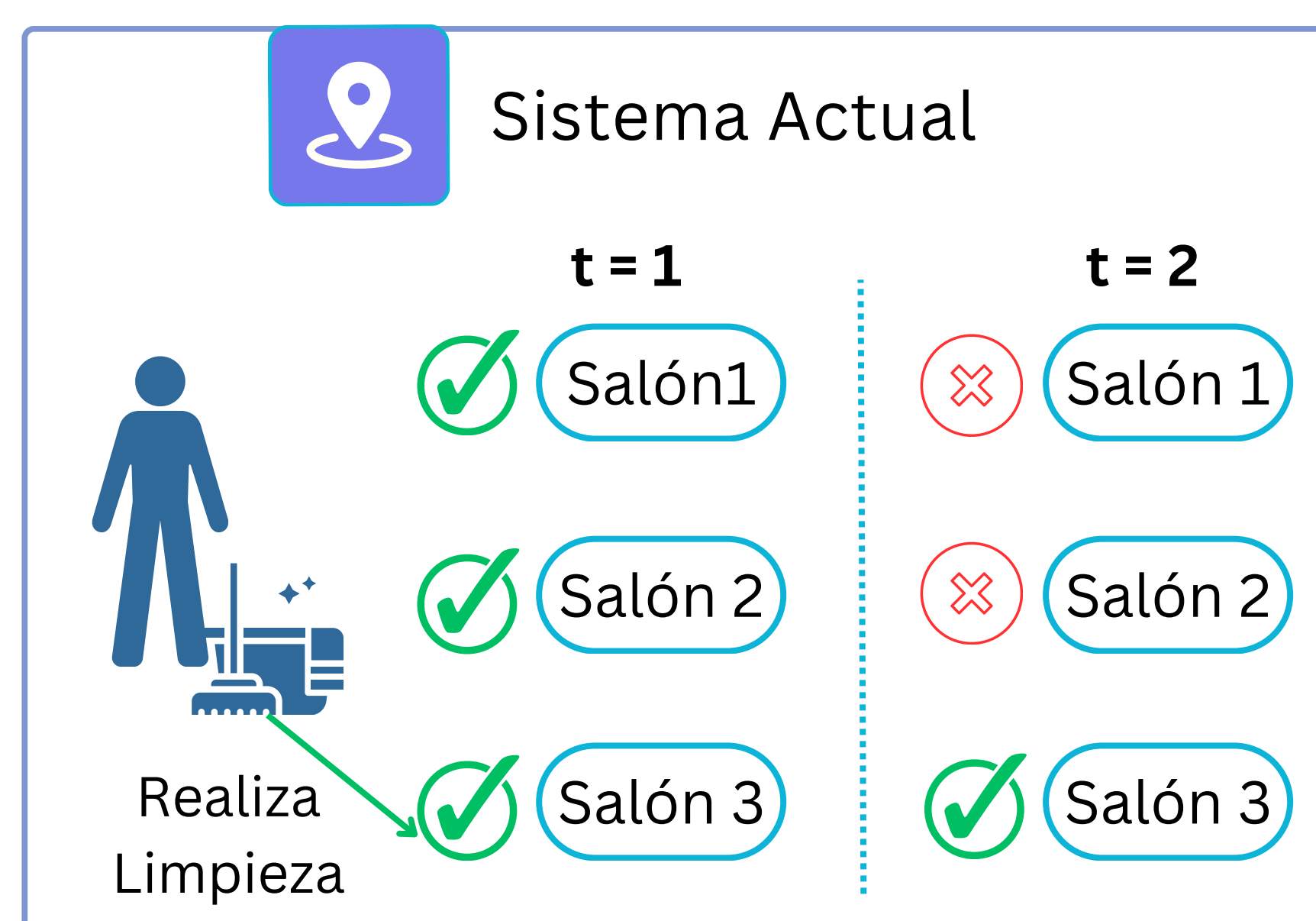
Se realiza una programación utilizando el lenguaje de macros de Microsoft Visual Basic, con la finalidad de establecer un orden específico para la rutina de aseo. Esta programación garantiza una organización eficiente de las actividades de limpieza.

PASO 2



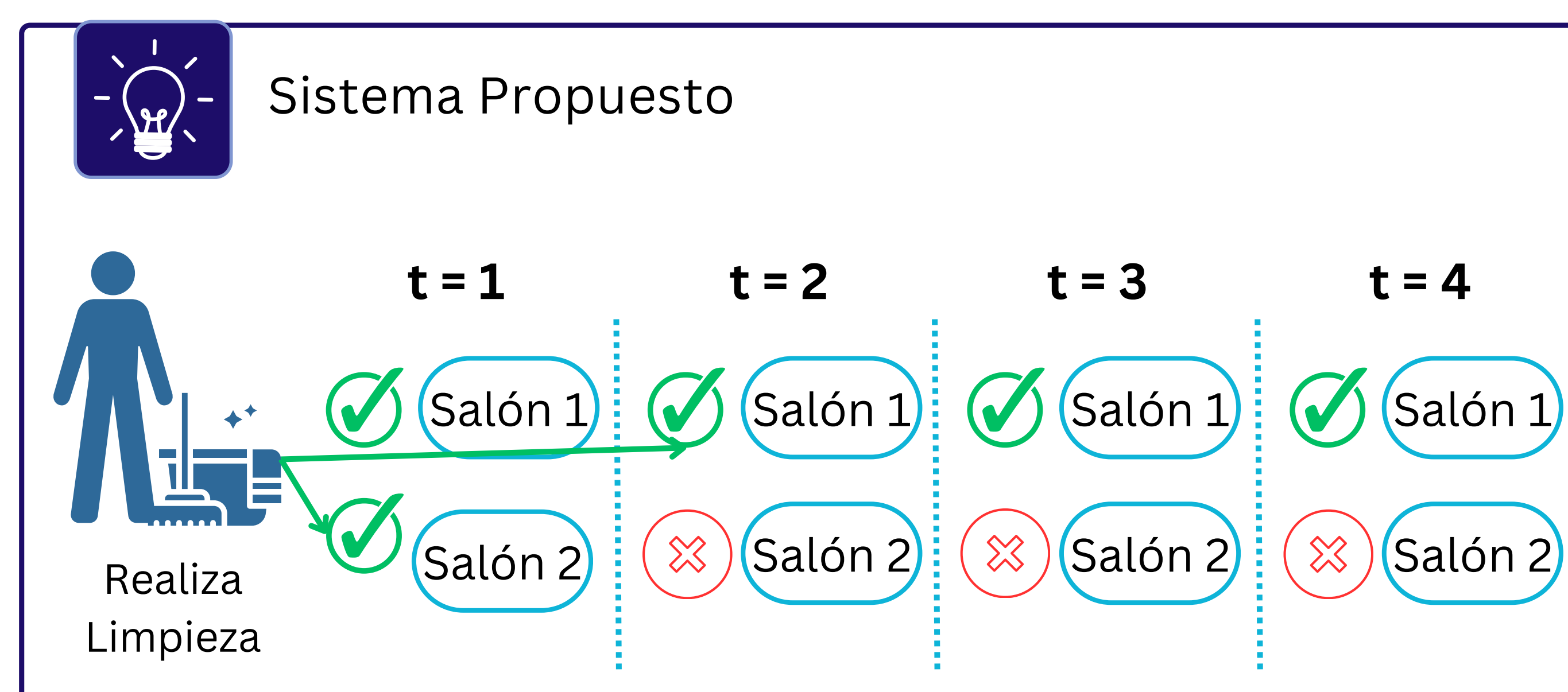
Se establecen los parámetros de disponibilidad y prioridad con el objetivo de asegurar una rutina mejorada en comparación con la situación actual.

Parámetro "Disponibilidad"



✓ → Disponible para realizar aseo ✗ → Ocupado en actividades académicas

Parámetro "Prioridad"



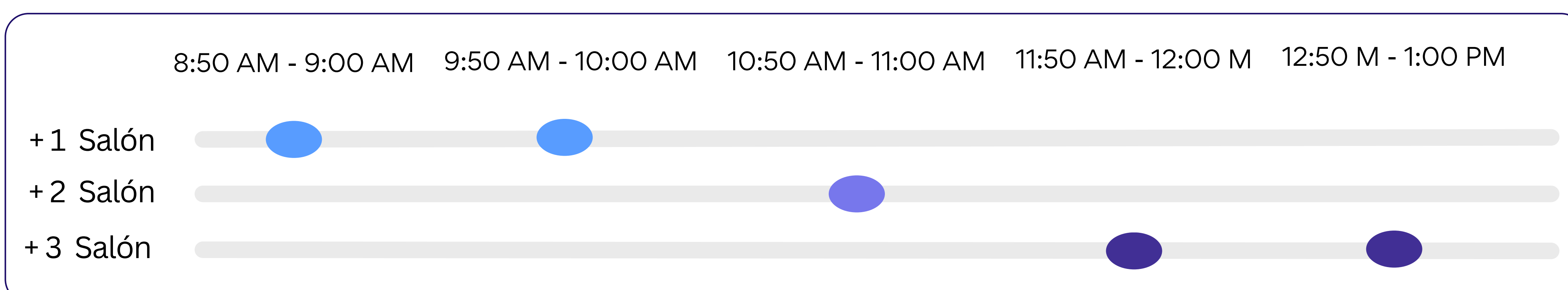
PASO 3



Se diseña una interfaz que permite la interacción directa del operario con la nueva ruta de limpieza. Esta interfaz facilita la comunicación y el control de las actividades de limpieza, mejorando así la coordinación y la eficiencia del proceso en general.

Análisis Estadísticos

Aumento de la Cantidad de Salones Aseados



Aumento diario en promedio 10 Salones

Aumento semestral en promedio 880 Salones

Controlar

Conclusiones

- La implementación del Sistema de Administración de Tareas mejora significativamente la eficiencia y coordinación en las labores de limpieza del edificio El Lago.
- Los cambios resultan en una mayor productividad y calidad del servicio de limpieza, con la expectativa de un aumento en el nivel de satisfacción.

Recomendaciones

- Realizar evaluaciones periódicas del nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio de limpieza y orden en las aulas, utilizando un formato específico.
- Realizar auditorías periódicas para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad.

Referencias

- [1] R. Ignacio Castillo-Villagra, J. Tordoya-Galvez, M. Queupumil-Luza y V. Segovia-Barros, "Propuesta de asignación de personal mediante simulación para una empresa de servicios mineros", vol. XLI, n.º 3, 2020.