

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA.  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES.**

**“TECNICATURA EN GESTIÓN UNIVERSITARIA”**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN FINAL**

**TITULO:**

Percepción de los actores institucionales, sobre la necesidad de  
implementación de un Manual de Procedimiento en el Sector de Control de la  
Universidad Nacional de Mar del Plata

**ALUMNOS:**

MARIO ARIEL LÓPEZ  
OSCAR MARCELINO PÉREZ.

Directora: Mg. Miriam Kap

***MAR DEL PLATA. Octubre de 2016***



**14. Resultados de la primera encuesta realizada al personal de control de la Universidad Nacional de Mar del Plata**

**15. Resultado de la segunda encuesta realizada al personal de control de la Universidad Nacional de Mar del Plata**

**16. Entrevistas**

**16.1. Entrevista a Agente Sergio Etcheverry**

**16.2. Entrevista a Arq Alejandro Ara**

**16.3 Entrevista a Lic. Pablo Pagnussat**

**17. Análisis e interpretación de las entrevistas**

**18. Conclusión**

**19. Bibliografía**

**20. Anexo**

## **1- INTRODUCCIÓN**

---

Actualmente toda organización, pública o privada, es parte importante de la estructura de una sociedad; dentro de estas organizaciones existe un contexto administrativo en el que se planea, organiza, dirige y controla, y a su vez dentro de este proceso se constituye parte del comportamiento, las actividades y el rol que desempeña cada persona dentro de las organizaciones.

La Universidad Nacional de Mar del Plata. Como organización, dentro de su estructura de personal, se divide en dos grandes grupos: I) Docentes y Autoridades Superiores. II) Personal no Docente. Dentro del grupo no Docente se encuentran cuatro subgrupos denominados agrupamientos: a) Administrativo. b) Mantenimiento, producción y servicios generales. c) Técnico-profesional. d) Asistencial.

Como parte de la organización es importante tener documentados los antecedentes, su estructura y los procedimientos que ahí se realizan; estos se

fundamentan mediante un manual de procedimientos, el cual no solo documenta, sino que también describe las prácticas reconocidas en el sector; es una herramienta que facilita el desarrollo de las funciones administrativas y operativas; auxilia a la inducción, formación y capacitación del personal; aumenta la eficiencia y eficacia del personal, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo; entre muchas otras ventajas.

En el presente trabajo investigaremos la problemática funcional operativa que trae aparejada la falta de un manual de procedimiento en el sector de control (Agrupamiento: Mantenimiento, producción y servicios generales), de la Universidad Nacional de Mar del Plata y la percepción de los actores institucionales de la necesidad de implementación de dicho manual.

## **2- TÍTULO**

---

Percepción de los actores institucionales, sobre la necesidad de implementación de un Manual de Procedimiento en el Sector de Control de la Universidad Nacional de Mar del Plata.

## **3- DESCRIPCIÓN DEL TEMA**

---

Nuestro trabajo de investigación se enfocará en la percepción de los actores institucionales acerca de la necesidad de implementación de un manual de procedimientos y en los inconvenientes que se suscitan a diario en el sector de Control (Agrupamiento: Mantenimiento, Producción y Servicios Generales) de la Universidad Nacional de Mar del Plata ante la falta de un documento que describa, regule y explicita las actividades que deben seguirse y los modos de resolver los problemas diarios o eventuales en la realización de las funciones del Sector.

Con los años que llevamos cumpliendo funciones en el sector de control (Agrupamiento: Mantenimiento, producción y servicios generales) de la

Universidad Nacional de Mar del Plata, hemos vivido, sufrido y observado distintos tipos de situaciones problemáticas funcionales operativas, individuales y colectivas. Esto nos inspiró a buscar un cambio en el desenvolvimiento de las funciones y es por eso que decidimos embarcarnos en esta investigación.

Si bien estos inconvenientes o problemas no traerían aparejada mayor gravedad, creemos conveniente reconocerlos, analizarlos y estudiarlos.

Consideramos que realizando una evaluación responsable, tendremos un análisis certero de la situación y de esta manera proponer o buscar de forma conjunta, con la participación de los agentes del sector, los cambios o correcciones necesarios.

Nuestro interés es buscar la jerarquización de la función, mediante la capacitación y formación continua de los integrantes del sector. Entendemos que para llegar al logro de este proyecto es necesario plantearse diversos objetivos parciales tales como: -Uniformizar la actividad del sector, (Establecer reglas claras de desempeño) –Informar y formar sobre las actividades de vigilancia. –Establecer condiciones óptimas y mínimas de funcionamiento, (Elaborar indicadores sobre la calidad del servicio) –Crear pautas que den trascendencia e importancia al sector.<sup>1</sup>

Cada nuevo agente que ingresa al sector recibe directivas, (en forma oral), de sus pares más que de sus superiores, y eso es lo que lleva a que se amolden a las normas existentes en esa dependencia; se crean normas más ajustadas a lo personal que a lo institucional, y es así como se llega a las situaciones problemáticas funcionales operativas como las que se mencionan a continuación:

- Carencia de lineamientos y pasos para la ejecución de actividades inherentes al sector.
- Desconocimiento por parte del personal, de cómo realizar algunas de las actividades asignadas.
- Falta de organización y orden en las distintas funciones.

---

<sup>1</sup><http://www.capacitacion.edu.uy/index.php/revista-in-en-formacion/revista-n-3-diciembre-2011/115-proyecto-de-seguridad-y-vigilancia-en-el-programa-apex-cerro>.

- Falta de coordinación en algunas funciones entre unos y otros agentes.
- Desconocimiento de cómo organizar, clasificar e informar los acontecimientos diarios.
- Mal uso del tiempo y de los recursos humanos y materiales en la realización de las diferentes tareas.
- Falta de unificación de criterios para llevar a cabo algunas tareas en el sector.
- Falta de identificación y definición de las deficiencias del sector.
- Inconvenientes en la comunicación entre el personal y sus superiores; y entre las distintas dependencias.

Por lo antedicho, podemos formularnos las primeras preguntas que guiarán nuestra indagación:

- ❖ ¿Cuál es la percepción, del personal del sector, sobre la necesidad de la creación de un manual de procedimientos?
- ❖ ¿Ayudaría un manual de procedimiento a normalizar el servicio?
- ❖ ¿Qué tipo de dificultades trae aparejadas la falta de un manual de procedimientos en el sector de control?
- ❖ ¿La implementación de un manual de procedimiento, resolverá la problemática funcional operativa en el sector de control?
- ❖ ¿Está el personal de control preparado y dispuesto para la implementación de un manual de procedimiento?
- ❖ ¿Habrá algún tipo de resistencia o impedimento para llevar adelante la implementación de un manual de procedimiento?

#### **4- PALABRAS CLAVES**

---

Proceso – Procedimiento – Sistematización – Sector de Control – Manuales – Diagnóstico

#### **5- DISCIPLINAS INVOLUCRADAS**

---

En el transcurso de la Tecnicatura hemos realizado diferentes abordajes,

desde los cuales trabajamos para dar marco conceptual a este trabajo. Las disciplinas involucradas son aquellas relacionadas con la Gestión y Administración, los Sistemas de Información, así como la Resolución de Problemas.

A continuación se detallan las asignaturas con las que encontramos vinculación y cuáles son los temas fundamentales que de allí obtuvimos conceptos o preguntas para nuestra investigación:

- “Taller de Análisis y Resolución de Problemas”: Identificar problemas y encontrar posibles soluciones.
- “Sistemas de Información”: Conjunto de componentes relacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan, o distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización.
- “Introducción al Estudio de las Organizaciones”: Estudiar el comportamiento de las organizaciones desde tres niveles: Personal, Grupal y de la Organización.
- “Estructura, Organización y Control Interno”: Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.

## **6- OBJETO DE ESTUDIO**

---

Procedimientos en el sector de control de la U.N.MDP.

## **7- MARCO DE REFERENCIA**

---

Los manuales son instrumentos a través de los cuales se explicitan, en forma ordenada y sistemática, diversos elementos de una organización, como ser su estructura, procedimientos, políticas, normas, historia, etc. Constituyen instrumentos de comunicación que facilitan el desarrollo de las funciones administrativas y operativas, y por ende el funcionamiento de la organización. A

través de los manuales se opera el paso de la tradición oral a la tradición escrita, a efectos de lograr la actuación uniforme de los miembros de la organización.

Un manual de procedimiento es un documento que nos da indicaciones claras de cómo realizar una actividad para lograr un objetivo establecido, y tiene la ventaja de que nos hacen la vida más fácil porque alguien, antes que nosotros, ya llevó a cabo esas actividades o tareas, y por supuesto que se equivocó, le costó trabajo y cometió errores, pero tuvo una virtud en su labor, y eso fue escribir los pasos que siguió y que le ayudaron a conseguir la meta.<sup>2</sup>

## **8- OBJETIVO GENERAL**

---

Explorar la percepción sobre la necesidad de un manual de procedimiento para el sector de control (Agrupamiento: Mantenimiento, producción y servicios generales), de la Universidad Nacional de Mar del Plata.

### **8.1 OBJETIVO ESPECÍFICO**

- Relevar la situación actual de las funciones y/o actividades del sector.
- Examinar el funcionamiento interno, en lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su función.
- Indagar sobre los problemas recurrentes en la ejecución de las funciones.
- Determinar los procedimientos empleados actualmente en el sector, para de esta manera poder proponer los aspectos a mejorar o incluir.
- Considerar la posibilidad de emprender tareas de normalización de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Considerar qué papel jugará el manual de procedimientos en el desarrollo del sector.
- Analizar la viabilidad de la implementación de un manual de

---

<sup>2</sup><http://www.pymempresario.com/2013/07/5-pasos-para-hacer-un-manual-de-procedimientos/>



procedimientos

- Analizar e interpretar los resultados obtenidos con el fin de dar la información más detallada y razonada posible

## **9- JUSTIFICACIÓN**

---

Consideramos que esta investigación nos permitirá reconocer las apreciaciones del personal del Sector de Control acerca de la implementación de un Manual de Procedimientos y nos permitirá revisar –a la vez– la situación actual del Agrupamiento: Mantenimiento, producción y servicios generales, la problemática que en él se genera y de esta manera poder buscar la mejor solución para cada una de ellas.

Los resultados de esta investigación tendrán una aplicación concreta y se podrán demostrar; y esto ayudará a resolver los problemas del sector.

La necesidad de un estudio de procedimientos se basa en el requerimiento de la eficiencia con el que se pretende lograr un objetivo determinado:

- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Aumentar la eficiencia de los actores o agentes, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayudar en la coordinación del trabajo y evitar duplicaciones de tareas.

La necesidad de elaborar un manual de procedimientos se justifica en los siguientes casos:

- Que existan trámites o tareas que mantengan cierto grado de complejidad.
- Que resulte conveniente asegurar la uniformidad en el desarrollo de las

funciones y procedimientos para lo cual resulte indispensable contar con descripciones claras de los mismos.

- Que se desee emprender tareas de simplificación del trabajo.
- Que se vaya a establecer un sistema de información o modificar el ya existente, y se necesite conocer las fuentes de entrada, proceso y salidas de información.

La importancia del manual de procedimiento para el sector de control (Agrupamiento: Mantenimiento, producción y servicios generales), radica en la instrucción que el mismo brindará al agente o personal, aportando conocimientos exactos de los pasos a seguir para ejecutar de forma adecuada y oportuna las actividades encomendadas, garantizando la eficiencia y eficacia en la función tanto del agente, como de sus superiores.

## **10- MARCO TEÓRICO**

---

“Los manuales constituyen una de las herramientas con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. Son, fundamentalmente, un instrumento de comunicación.”<sup>3</sup>

El manual de procedimiento es de gran importancia en el actuar de las organizaciones, ya que contiene la información necesaria para llevar a cabo de manera precisa y secuencial, las tareas y actividades operativas que son asignadas a cada uno de los sectores; de la misma forma, determinan la responsabilidad e identifica los mecanismos básicos para la instrumentación y el adecuado desarrollo, con el propósito de generalizar y unificar los criterios básicos para el análisis de los procedimientos que realicen las distintas unidades operativas de la organización, señalando lo que se pretende obtener con la ejecución de los mismos.

Los manuales de procedimientos son documentos que nos dan indicaciones claras de cómo realizar una actividad para lograr un objetivo

---

<sup>3</sup>Larden, A. Gómez E, M. Loro, A. (1984). Técnicas de organización, sistemas y métodos. Buenos Aires: Club de estudio S.R.L. Pág. 253

establecido, y tienen la ventaja de que nos hacen la vida más fácil. Son documentos en los que alguien nos dice cuáles son los pasos que se deben seguir en una organización para brindar un servicio, o elaborar un producto, nos ayudan a tener claro quién es el responsable de cada tarea, y como las acciones de todos en la institución, se articulan para llevar a cabo las tareas cotidianas.

Otra de las ventajas, es que ayuda a que siempre se realicen las tareas y actividades de la misma manera, independientemente de quien las realice, pues de lo que se trata es de compartir el conocimiento con las personas que llegan a la organización y no saben cómo se realiza un proceso o una tarea, o para aquellos a los que se les encomienda una nueva responsabilidad.

Son documentos que deben compartirse y difundirse en la organización, para que los conozcan todos los miembros del equipo y así puedan trabajar como eso, como un equipo, en donde todos saben qué tarea les toca y como sus tareas se relacionan con las del resto de las personas, para que a todos les quede claro hacia dónde van.

### **10.1- ESTRUCTURA ORGÁNICA**

La Estructura Orgánica se define como la suma total de las formas en las que una organización divide su mano de obra en tareas y su posterior coordinación.<sup>4</sup>

La organización dentro de una institución o empresa permite organizarse de tal manera que cada individuo conozca y sea responsable de las funciones a él asignadas de acuerdo al puesto que desempeña, además permite coordinar los procedimientos que debe desarrollar para ejecutar las tareas y los resultados que debe alcanzar; de esta manera se reducen las dificultades al asignar responsabilidad, se logra fluidez en el sistema de comunicación y toma de decisiones que promueven el cumplimiento de los objetivos de la institución

---

<sup>4</sup> ( B.J. Dodge, ANTHONY William y GALES, Lawrence, Teoría de la Organización un Enfoque Estratégico Sexta Edición 2003,)

o empresa.

## **10.2 - FUNCIONAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN**

Según Mintzberg el funcionamiento de la organización se representa en cinco partes:

### 1- Como sistema de autoridad formal:

Aún cuando el organigrama no muestra relaciones informales, puede representar una imagen exacta de la división del trabajo, mostrando a simple vista:

- a. Qué posiciones existen en la organización
- b. Cómo están estas agrupadas en unidades, y
- c. Cómo fluye entre ellas la autoridad formal (de hecho describiendo el uso de la supervisión directa)

### 2- Como red de flujos regulados:

Muestra los flujos de trabajo de producción a través del núcleo operativo, a través de órdenes e instrucciones bajando por la jerarquía administrativa para controlar el núcleo operativo, de información retroalimentada apoyada en los resultados, de información y asesoramiento llegando desde los lados a las tomas de decisiones. Esta visión pone más énfasis sobre la estandarización.

### 3- Como sistema de comunicación informal:

Reconoce la existencia de centros de poder carentes de reconocimiento oficial. Las vías reguladas se ven complementadas y a veces burladas por fuertes redes de comunicación informal; los procesos de decisión atraviesan la organización independientemente del sistema regulado, a través del contacto entre compañeros o el contacto directo diagonal entre un subordinado de un departamento y un jefe de otro o también por saltos en la cadena escalar (el contacto de un subordinado con el jefe del jefe).

### 4- Como sistema de constelaciones de trabajo:

La organización adopta la forma de un conjunto de exclusivos círculos prácticamente independientes de individuos que intentan tomar decisiones

adecuadas a su particular nivel jerárquico. Las relaciones de trabajo son horizontales.

5- Como un sistema de procesos de decisión ad-hoc:

La autoridad y la comunicación no representan en sí fines en la organización, sino procesos que facilitan los dos flujos fundamentales: 1. la toma de decisiones 2. y la producción de bienes y servicios.

### **10.3- IMPORTANCIA DE LA ORGANIZACIÓN**

En una institución o empresa es de suma importancia la organización ya que brinda herramientas técnicas para lograr los objetivos con menor esfuerzo y mayor rapidez, además permite delimitar funciones y responsabilidades para evitar que la misma actividad este siendo ejecutada por dos o más personas, esto nos ayuda a que las actividades sean cumplidas eficaz y eficientemente sin duplicar esfuerzos.

### **10.4- ESPECIALIZACIÓN DE TAREAS**

Las tareas pueden ser especializadas en dos dimensiones. La primera dimensión es “Amplitud” o “Alcance”, denominada por Mintzberg especialización horizontal de tarea. La segunda dimensión se relaciona con la profundidad; con el control sobre el trabajo, esta es denominada como especialización vertical de tarea.

- ✓ Especialización horizontal de tareas: Las organizaciones dividen su trabajo para aumentar la productividad. La especialización horizontal aumenta la repetición en el trabajo, facilitando de esta forma su estandarización.

Las producciones pueden ser ejercidas en forma más uniforme y eficiente. La especialización horizontal también centra la atención del trabajador, lo que facilita el aprendizaje.

- ✓ Especialización vertical de tarea: Esta especialización se encarga de separar el desempeño del trabajo con la administración del mismo. Analiza qué control y libertad tiene el trabajador sobre la tarea que

realiza. Para Mintzberg, las organizaciones especializan tareas en la dimensión vertical con la creencia que se requiere una perspectiva diferente para determinar cómo debe hacerse el trabajo.

Especialización en el diseño de puestos

Tareas Control	ESPECIALIZACIÓN HORIZONTAL ALTA Pocas Tareas	ESPECIALIZACIÓN HORIZONTAL BAJA Muchas Tareas
ESPECIALIZACIÓN VERTICAL ALTA Poco Control	PUESTOS SIN PREPARACIÓN PREVIA. NUCLEO OPERACIONES Y STAFF	DETERMINADOS PUESTOS DIRECTIVOS DEL NIVEL MÁS BAJO
ESPECIALIZACIÓN VERTICAL BAJA Mucho Control	PUESTOS PROFESIONALES (NUCLEO DE OPERACIONES STAFF Y TECNOESTRUCTURA)	TODOS LOS DEMÁS PUESTOS DIRECTIVOS.

✓ Ampliación de tareas:

- o Horizontal: Se ocupa de la variedad de tareas asociadas a la producción de bienes y servicios.
- o Enriquecimiento de la tarea: Ampliación vertical acoplada a la horizontal. No solo ejecuta más tarea, sino que gana más control.

**10.5- FORMALIZACIÓN DEL COMPORTAMIENTO:**

Este parámetro representa la forma en que la organización decide acotar la libertad de sus miembros, esencialmente de estandarizar sus procesos de trabajo. El comportamiento puede ser formalizado en tres formas básicas:

- ✓ Por la posición que ocupa: siendo atribuidas las especificaciones a la tarea misma, como en una descripción del puesto.
- ✓ Por la corriente del trabajo: siendo atribuidas las especificaciones del trabajo.
- ✓ Por reglas: siendo emitidas las especificaciones en general.

Las tres formas tienen el mismo efecto que es regular el comportamiento para reducir su variabilidad, predecirlo y controlarlo. También asegura la

consistencia para producir con eficiencia y para la imparcialidad de los clientes.

### **10.6-CAPACITACIÓN Y ADOCTRINAMIENTO:**

La capacitación se refiere al proceso por el cual se enseñan los procedimientos y las destrezas relacionadas con el cargo.

El adoctrinamiento es el proceso por el que se obtienen las normas organizacionales.

Ambos equivalen a la “internalización” de esquemas de comportamiento aceptados (es decir estandarizados) en los trabajadores.

➤ Capacitación (preparación): cuando un conjunto de conocimientos y un grupo de destrezas de trabajo están altamente relacionados, la organización los factoriza en tareas muy simples y fáciles de aprender (no especialización), y luego confía en la formalización de comportamiento para lograr coordinación. Sin embargo, una tarea precisa un conjunto de conocimientos y un grupo de destrezas que son tanto complejas como no racionalizadas, y por lo tanto, el trabajador debe pasar mucho tiempo aprendiéndolas. En algunas situaciones, el trabajador asume el rol de “aprendiz” bajo un “maestro”, que antes aprendió la tarea de la misma forma.

➤ Adoctrinamiento: La socialización se refiere al proceso por el cual un nuevo miembro aprende el sistema de valores, las normas, y los esquemas de comportamiento requeridos por la sociedad, organización o grupo al que está entrando. Adoctrinamiento es el rótulo usado por el parámetro de diseño por el que la organización formalmente socializa sus miembros para su propio bienestar. Las organizaciones permiten que parte del adoctrinamiento se realice externamente, pero mucha de la socialización está relacionada con la cultura específica de cada organización (interna). Los programas de adoctrinamiento interno son

particularmente importante donde las tareas son delicadas o se realizan en lugares remotos.

## **11- ESTADO DEL ARTE**

---

Encontramos información sobre la base teórica, metodología de implementación de manuales de procedimientos, pero existe poca información sobre su aplicación en el ámbito del sector. A continuación, algunos antecedentes relacionados al tema de investigación concerniente con otros ámbitos.

Proyectos de gestión en conocimiento en general:

Se define como la unidad básica de actividades que el sector utiliza para generar valor desde los conocimientos pero las cuales no significan soluciones. Algunos tipos de proyectos encontrados se pueden catalogar dentro de las clases que se detallan a continuación

- Capturar y rehusar conocimiento estructurado: Este tipo de proyecto reconoce que el conocimiento se encuentra en los componentes de salida del sector tales como propuestas, reportes y procedimientos de implementación.

- Capturar lecciones aprendidas desde la práctica: Este tipo de proyecto captura el conocimiento generado por la experiencia el cual puede ser adaptado por un agente para su uso en un nuevo contexto.

- Identificar fuentes y redes de experiencia: Este tipo de proyecto intenta capturar y desarrollar el conocimiento contenido, permitiendo visualizar y acceder de mejor manera a la pericia, facilitando la conexión entre las personas que poseen conocimientos y quienes lo necesitan.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup>[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/basic/diaz\\_mj/enpdf/cap2.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/basic/diaz_mj/enpdf/cap2.pdf)



## 12- MARCO METODOLÓGICO

---

La investigación se desarrollará desde una perspectiva cualitativa, que nos permitirá interpretar los sentidos que, el personal del Sector de Control, le otorga a la implementación de un Manual de Procedimientos.

Para ello se realizarán encuestas y entrevistas no estructuradas, (con preguntas abiertas y cerradas), en profundidad desde donde se podrá obtener información acerca de la percepción que tienen los actores involucrados en la creación e implementación de un Manual para el Área.

Datos cualitativos: Descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones.<sup>6</sup>

La investigación cualitativa se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto.

El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad.<sup>7</sup>

## 13- DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN

---

En nuestra indagación inferimos que los **problemas funcionales operativos** que acontecen en el **sector de control** de la Universidad Nacional de Mar del Plata, se deben en su gran mayoría a la falta de un **manual de procedimiento** y, por dicho motivo analizaremos los discursos y percepciones del personal del sector sobre este aspecto.

Cuando nos referimos a **problemas funcionales operativos**, hacemos

---

<sup>6</sup>Sampieri, S. Fernández Collado, C. Baptista Lucio, M. (2010). Metodología de la investigación. México: Mc. Graw Hill / Interamericana Editores S.A. Pág. 9

<sup>7</sup>Sampieri, S. Fernández Collado, C. Baptista Lucio, M. (2010). Óp. Cit. Pág. 364

mención a las fallas, errores u omisiones en el desempeño laboral o en el desarrollo de las funciones.

Cuando mencionamos al **sector de control** (vigilancia), nos referimos a la población objeto de estudio.

**13.1- DESCRIPCIÓN DE POBLACIÓN:** La población objeto de estudio está conformada por los agentes o actores (personal) del sector de control (agrupamiento: mantenimiento, producción y servicios generales) de la Universidad Nacional de Mar del Plata (de todas las edades, genero, categorías y antigüedad).

**13.2- POBLACIÓN Y MUESTRA:** El conjunto total de individuos actualmente en el sector es de 60 agentes divididos de la siguiente manera:

- a. 45 agentes considerados Personal de seguridad, vigilancia y porteros con horarios de trabajo semanal desde el día lunes de 6:00 AM al día sábado a las 6:00 AM
- b. 15 agentes considerados Serenos con un horario semanal desde el día sábado 6:00 AM hasta el día lunes a 6:00 AM

Distribuidos en los siguientes edificios: Rectorado, Derecho, Complejo Universitario Manuel Belgrano, Ingeniería, Anexo (ex Illia), Jardín Maternal, Anexo Ingeniería (Patronato), Colegio Arturo Illia, Adultos mayores, Centro de cómputos.

**13.3- EL MUESTREO:** Se entregaron 50 copias de encuestas para realizar el mayor porcentaje y para usar una muestra tan grande como sea posible de acuerdo a los recursos disponibles.

Se recogieron 37 muestras, de las restantes 11 no nos fueron devueltas, 2 por error de entrega; los 10 agentes restantes se dividieron así: 6 no interesados en realizarlas y 4 de licencia.

## 14- RESULTADOS DE LA PRIMERA ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE CONTROL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA.

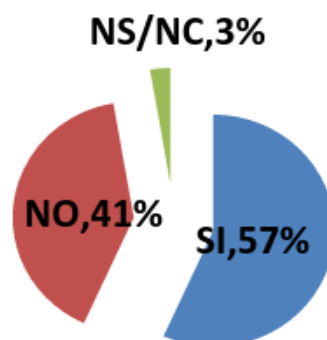
<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NS/NC</b>	<b>COMENTARIOS</b>
Al momento de su ingreso a la función en el sector recibió directivas de parte de sus superiores, en cuanto a las funciones que debería desempeñar en su puesto de trabajo?	<b>21</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	Veníamos de empresa privada. Por compañeros con experiencia en el sector. Las recibí en una entrevista personal con mi superior. Varias funciones las fui conociendo con el tiempo.
Si recibió directivas de sus superiores, estas fueron de manera oral?	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	
Si recibió directivas de sus superiores, éstas fueron de manera escrita?	<b>1</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	Se hicieron algunos cursos en el área de control, hace algunos años.
Considera que todos sus compañeros conocen la totalidad de las funciones del sector?	<b>3</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	No hay criterio al respecto.
Conoce usted la totalidad de las funciones de los agentes de control en todas las dependencias de la U.N.MDP?	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	
Tiene conocimiento de la existencia de un manual de procedimiento para su sector?	<b>2</b>	<b>28</b>	<b>7</b>	En caso de algún siniestro o emergencia médica, si. Un proyecto realizado hace años.
Tiene conocimiento de cuál es la finalidad de un manual de procedimiento?	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	Unificar criterios de procedimientos y de obligaciones. Dar soluciones totales o parciales.
Participaría en la creación de un manual de procedimiento?	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	
Ud cree que la implementación de dicho manual serviría para organizar las funciones inherentes a los jefes en general?	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	
Lo consideraría beneficioso para una mejor organización del sector?	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	
Si considera que es beneficioso explique por qué	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	(20 comentarios.) # Los mencionaremos al final de la tabla.
Estaría de acuerdo con la implementación de un manual?	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
Considera que un manual de procedimiento es una herramienta innecesaria para el sector?	<b>3</b>	<b>29</b>	<b>5</b>	
Considera que se debe capacitar al personal para un mejor desempeño?	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	Paso importante para su implementación. Siempre hay cosas para mejorar. Claro que SI.

❖ **Algunos de los comentarios del punto 12:**

Conocimiento de totalidad de funciones. -Para organizar e igualar las funciones de todos los agentes. Mejora las condiciones de organización. -Para determinar las funciones específicas. -Establecería un orden a seguir. -Si se mejora la organización se mejora el trabajo. -Para que todos los agentes conozcan la totalidad de sus funciones. -Se trabajaría más organizado, haciendo todos lo mismo. -Mejorar el servicio. -Aportaría a la organización y mejoraría el sector. -Para que todos tengan en claro derechos y obligaciones. -Para unificar criterios. -Porque sería ideal para conocer todas las funciones de toda la Universidad. -Para que el personal se dé cuenta lo que tiene que hacer. -Para unificar criterios, funciones y obligaciones.

## PREGUNTA N° 1

**Al momento de su ingreso a la función en el sector recibió directivas de parte de sus superiores, en cuanto a las funciones que debería desempeñar en su puesto de trabajo?**



OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	21	57%
NO	15	40%
NS/NC	1	3%
TOTALES	37	100%

### ***ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN***

Al preguntar a los encuestados si recibieron directivas de parte de sus superiores, sobre las funciones que deberían desempeñar en sus puestos de trabajo; un grupo respondió que si (57%), una minoría respondió no haberlas recibido (40%) y solo un encuestado no contestó. Cabe agregar los comentarios que algunos agentes expresaron en la encuesta. *(-Veníamos de empresa privada. - Por compañeros con experiencia en el sector. -Las recibí en una entrevista personal con mi superior. -Varias funciones las fui conociendo con el tiempo).*

## PREGUNTA N° 2



OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	23	62%
NO	13	35%
NS/NC	1	3%
TOTALES	37	100%

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Consultados los agentes sobre si las directivas recibidas fueron de manera oral, un 62% respondió que **SI**, un 13% que **NO** y un 3% no respondió. Teniendo en cuenta que la pregunta anterior fue respondida de manera afirmativa por 21 de un total de 37 y esta 2° pregunta fue contestada de forma afirmativa por 23 de 37; esto implica que todos los que recibieron directivas de sus superiores, lo hicieron de forma oral.

(Un encuestado respondió que **NO** a la pregunta N° 1 y **SI** a la pregunta N° 2 – Otro encuestado respondió **NS/NC** en la pregunta N°1 y **SI** en la N°2; de ahí la diferencia entre las afirmativas de la pregunta N°1 y las de la pregunta N°2).

## PREGUNTA N° 3



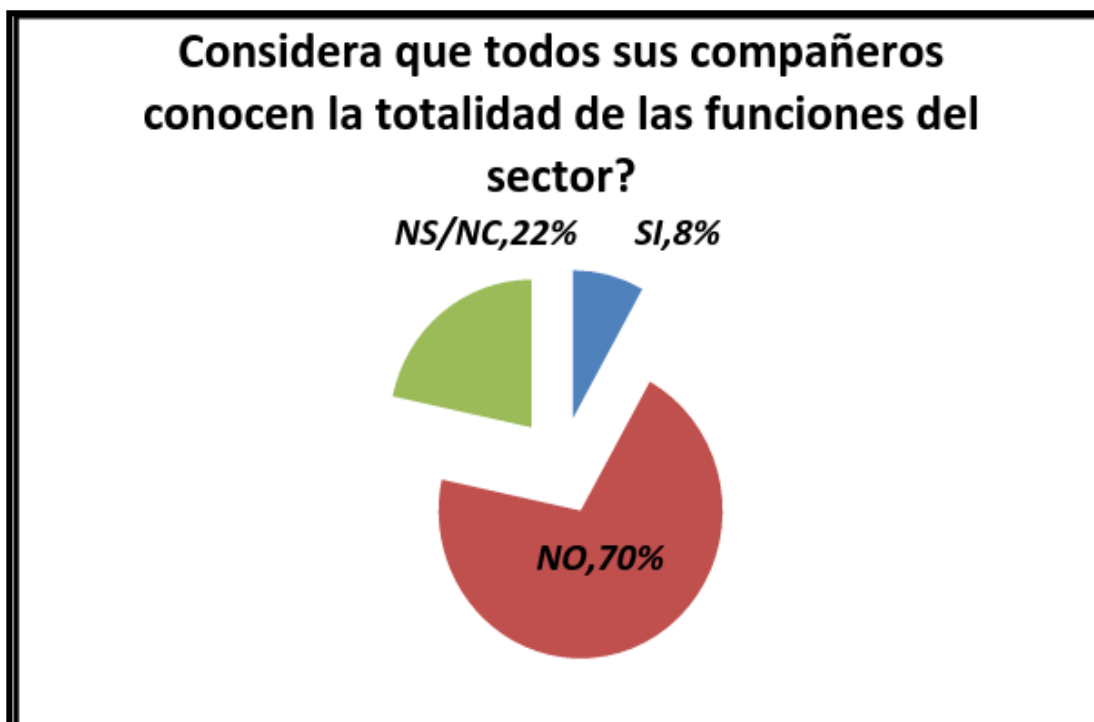
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	1	3%
NO	35	94%
NS/NC	1	3%
TOTALES	37	100%

### ***ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN***

En la pregunta N°3 el 94% de los encuestados respondieron que no recibieron directivas sobre las funciones a desempeñar, de manera escrita; solo un encuestado respondió de manera afirmativa, comentando que: *“Se hicieron algunos cursos en el área de control, hace algunos años”*.

Los datos aquí obtenidos nos señalan que de haber un Manual de procedimiento en el sector, los agentes no lo recibieron.

## PREGUNTA N° 4



OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	3	8%
NO	26	70%
NS/NC	8	22%
TOTALES	37	100%

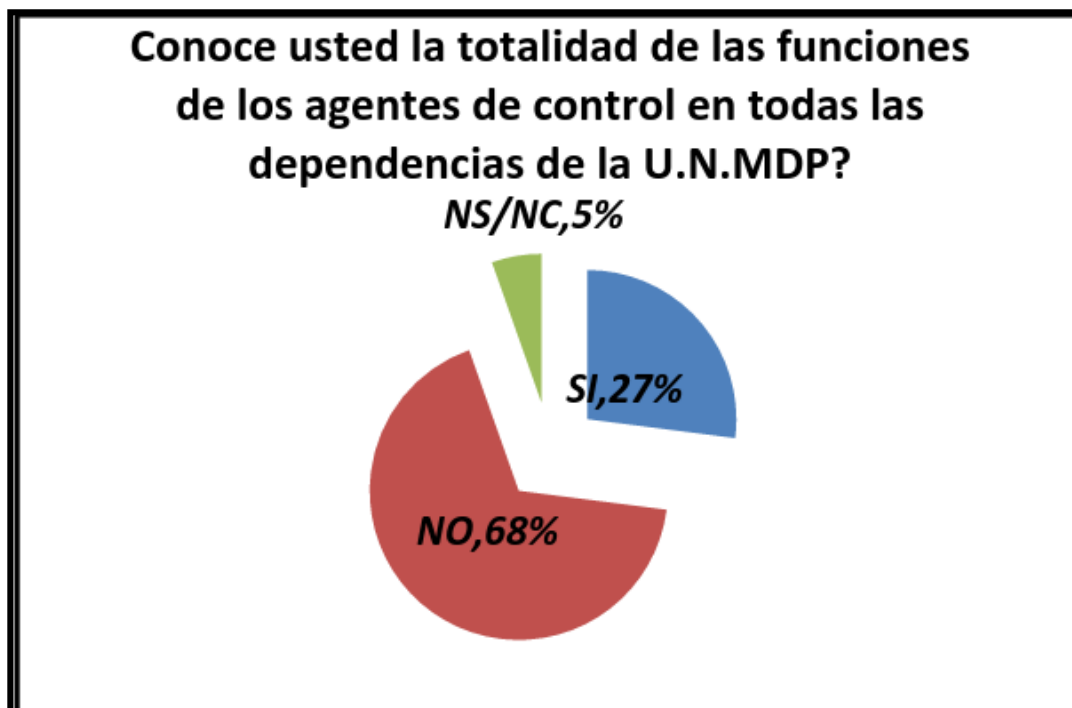
### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Al consultar al personal de control si consideraba que todos sus compañeros conocían la totalidad de las funciones del sector, un 70% respondió que **NO**, un 8% que **SI** y un 22% **NS/NC**. Un agente hizo un comentario: *“No hay criterio al respecto”*.

Estos resultados nos estarían dando la pauta de la falta de información y/o comunicación entre los agentes del sector.



## PREGUNTA N° 5



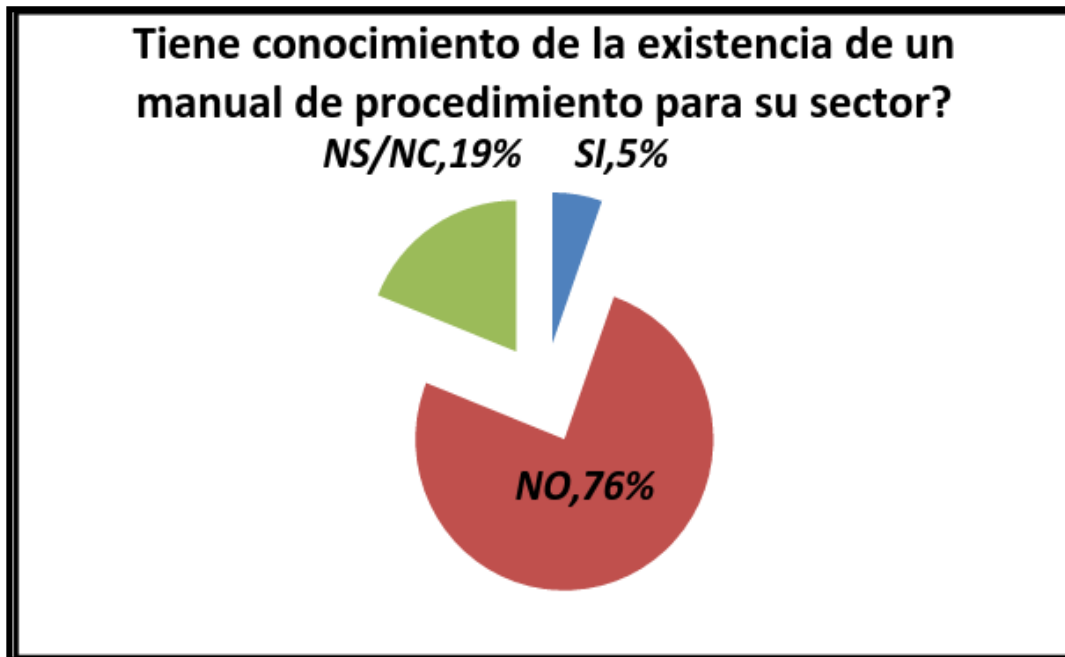
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	10	27%
NO	25	68%
NS/NC	2	5%
TOTALES	37	100%

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Al preguntar si tienen conocimiento de la totalidad de las funciones en las distintas dependencias de la U.N.MDP. las respuestas nos da un porcentaje del 68% negativas (25 agentes); 27% afirmativas (10 agentes) y un 5% no sabe/no contesta (2 agentes).

De estas respuestas se puede interpretar que un alto porcentaje de los agentes considera que no se realizan las mismas funciones en todas las dependencias de la U.N.MDP.

## PREGUNTA N°6



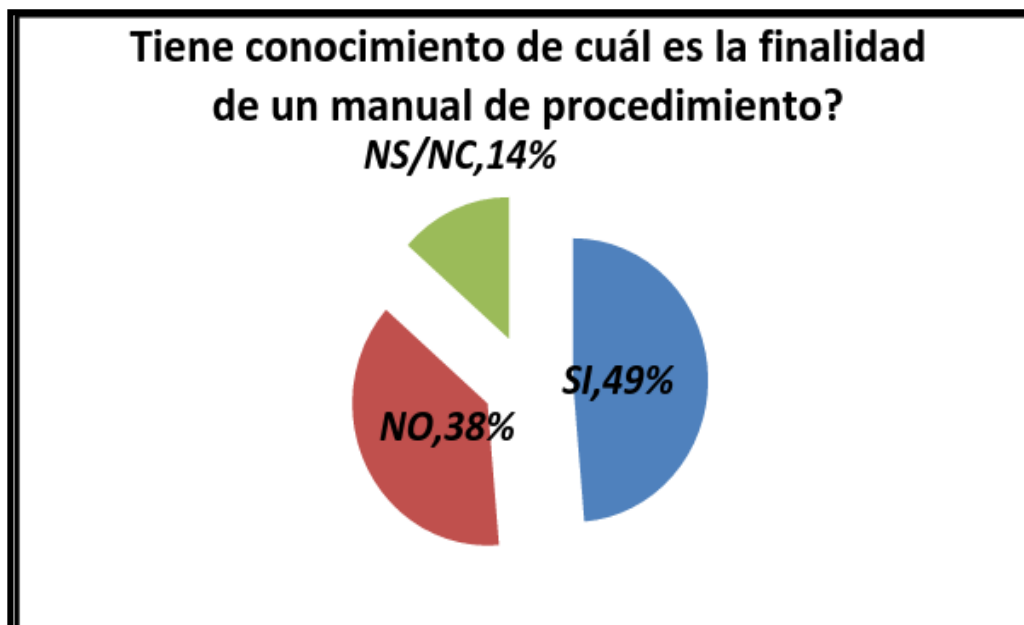
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	2	5%
NO	28	76%
NS/NC	7	19%
TOTALES	37	100%

### ***ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN***

Cuando se pregunta a los agentes encuestados si tienen conocimiento sobre la existencia de un Manual de Procedimientos para el sector, la mayoría responde que **NO** (76%); el 19% **NS/NC** y el 5% (2 agentes) respondieron que **SI**. En el caso de las respuestas afirmativas, ambos encuestados hicieron un comentario al respecto: *(-En caso de algún siniestro o emergencia médica, si. -Un proyecto realizado hace años).*

Con este resultado podríamos interpretar que: o bien no existe un manual de procedimiento para el sector, o los agentes desconocen su existencia.

## PREGUNTA N° 7



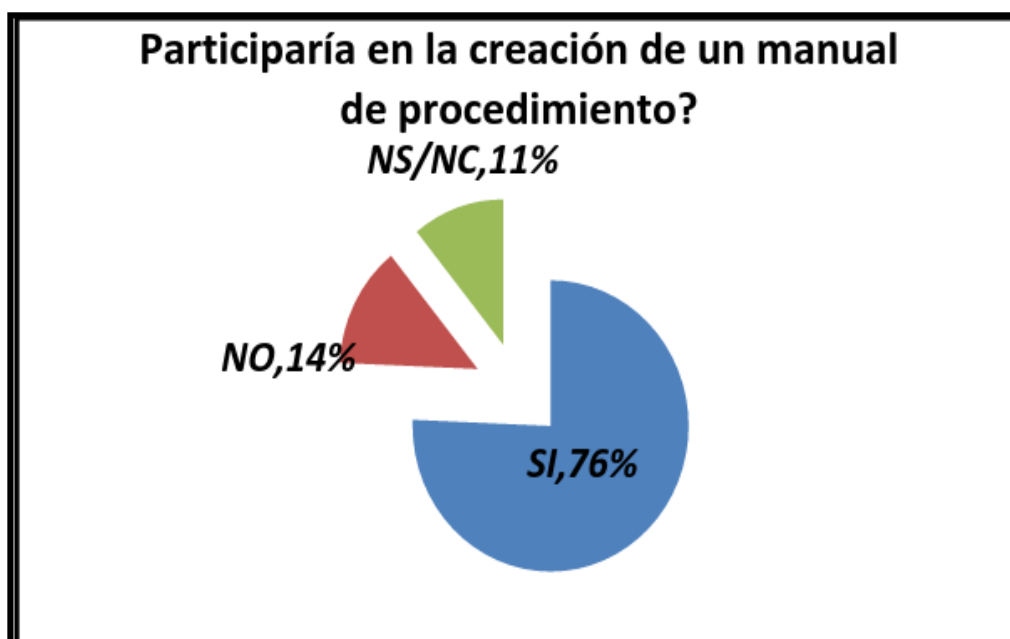
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	18	49%
NO	14	38%
NS/NC	5	13%
TOTALES	37	100%

### ***ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN***

Ante esta pregunta los agentes encuestados respondieron de manera dispar. Un 49% (18 encuestados) lo hizo de manera afirmativa; un 38% (14 encuestados) lo hizo de forma negativa y el 13% restante (5 encuestados) respondió **NS/NC**.

Podríamos decir que casi la mitad de los encuestados cree conocer la finalidad de un manual de procedimiento.

## PREGUNTA N° 8



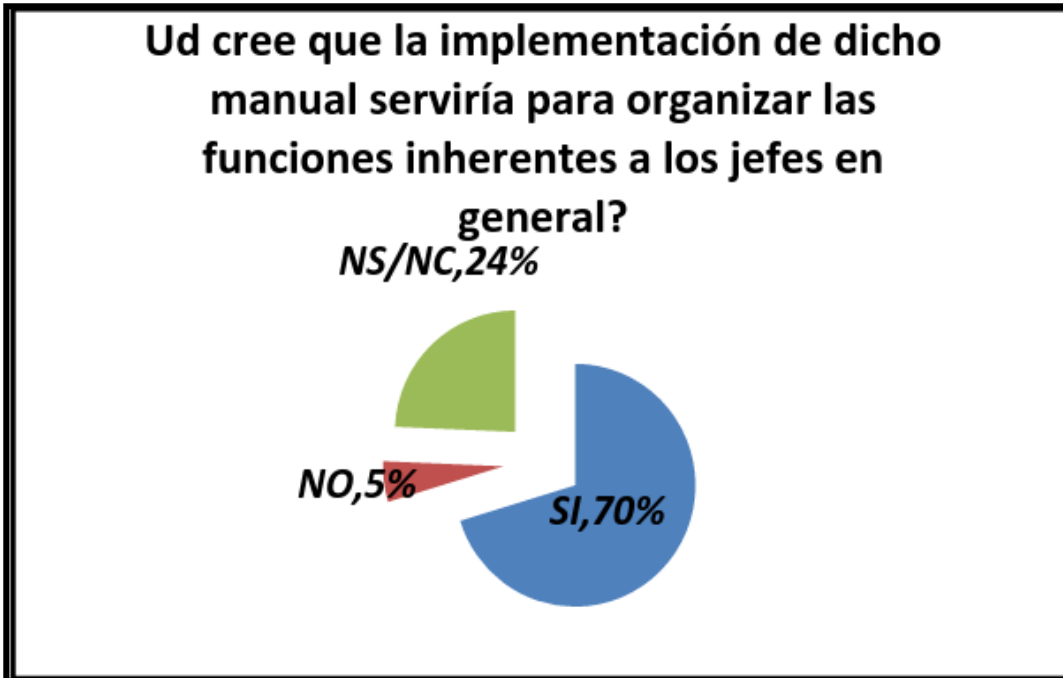
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	28	76%
NO	5	13%
NS/NC	4	11%
TOTALES	37	100%

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la pregunta N° 8 un alto porcentaje de los encuestados respondió que **SI** (76%); un 13% dijo que **NO** y el 11% restante **NS/NC**.

28 de 37 encuestados aceptaría participar en la creación de un manual de procedimiento para el sector de control (vigilancia) de la U.N.MDP.

## PREGUNTA N° 9



OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	26	70%
NO	2	6%
NS/NC	9	24%
TOTALES	37	100%

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Un porcentaje importante (70%) respondió afirmativamente a la consulta de si creían que la implementación de un manual organizaría las funciones inherentes a los jefes. Un 24% **NS/NC** y un 6% dijo que **NO**.

De un total de 37 agentes encuestados, 26 consideran que la implementación de un manual ayudaría a organizar las funciones de los jefes en general. Podríamos decir que ellos creen necesario organizar las funciones de los jefes.

## PREGUNTA N° 10

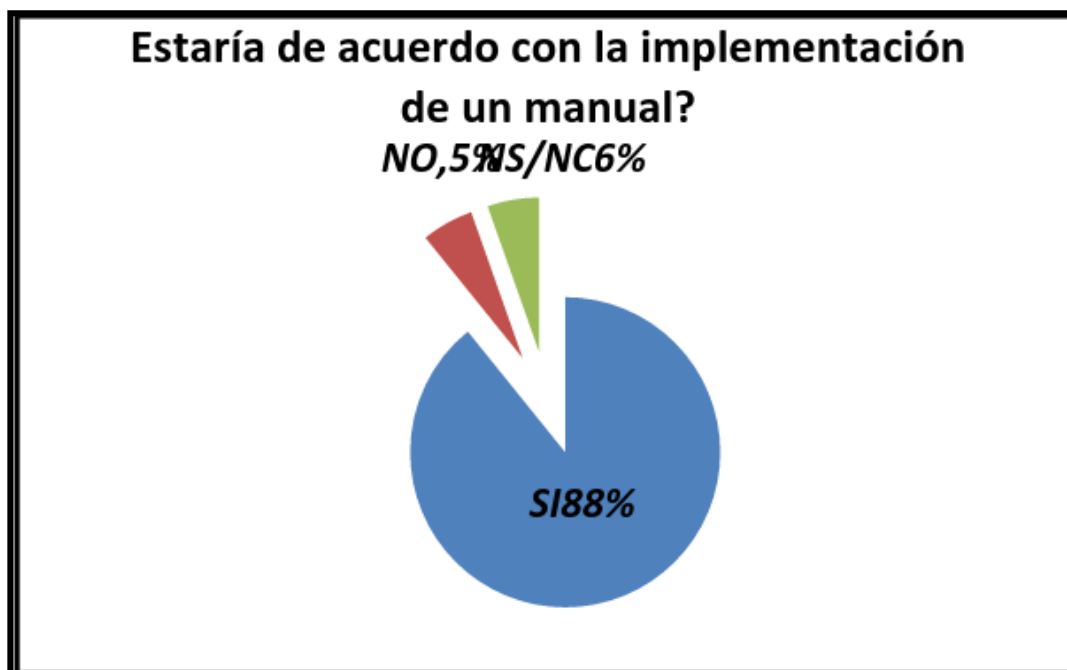


OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	30	81%
NO	1	3%
NS/NC	6	16%
TOTALES	37	100%

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 81% del personal encuestado considera beneficioso la implementación de un manual, para organizar mejor el sector. Solo un encuestado (3%) no lo cree beneficioso y el 16% restante (6 personas) **NS/NC**.

## PREGUNTA N° 11



OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	33	88%
NO	2	6%
NS/NC	2	6%
TOTALES	37	100%

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Ante la pregunta de si estaría de acuerdo con la implementación de un manual para el sector de control (vigilancia), un 88% dijo estar de acuerdo, un 6% dijo estar en desacuerdo y el otro 6% **NS/NC**.

Con los resultados obtenidos podríamos afirmar que una gran mayoría del personal de vigilancia está de acuerdo con la implementación de un manual de procedimiento para el sector de control.

## PREGUNTA N° 12

Considera que un manual de procedimiento es una herramienta innecesaria para el sector?

NS/NC,14% SI,8%



OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	3	8%
NO	29	78%
NS/NC	5	14%
TOTALES	37	100%

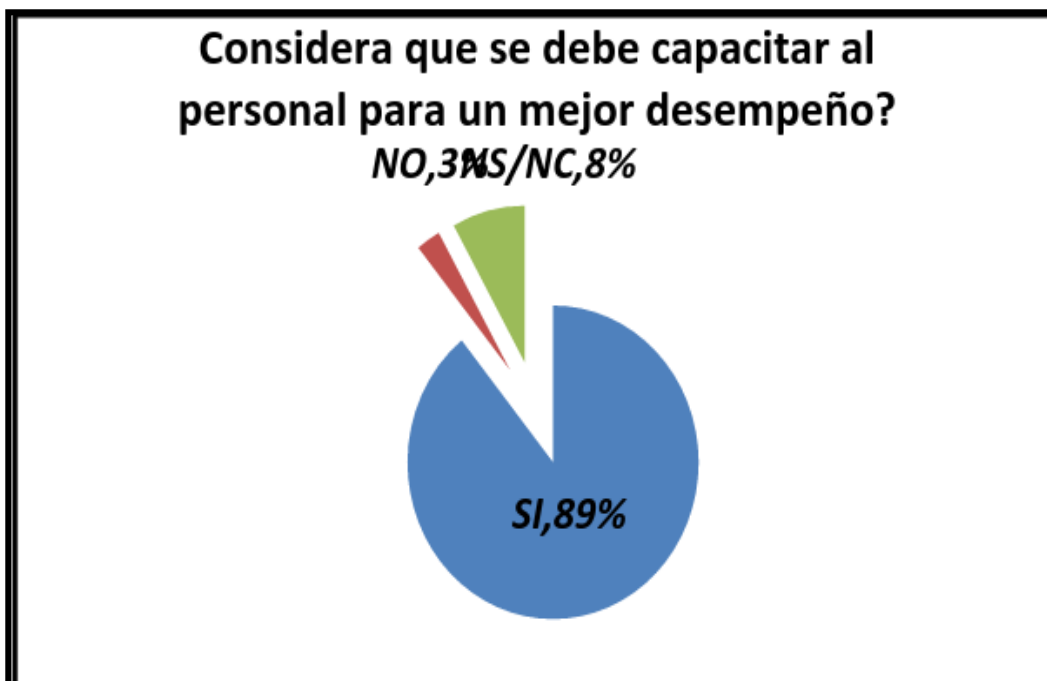
### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 8% cree que un manual de procedimiento es una herramienta innecesaria; un 78% no la considera innecesaria y el 14% restante **NS/NC**.

Teniendo en cuenta que el 8% son solo 3 de un total de 37 agentes encuestados, podríamos decir que para la gran mayoría es necesario un manual de procedimiento.



## PREGUNTA N° 13



OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	33	89%
NO	1	3%
NS/NC	3	8%
TOTALES	37	100%

### ***ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN***

Ante la consulta de si se debe capacitar al personal para un mejor desempeño, un 89% respondió que **SI**; un 3% que **NO** y un 8% **NS/NC**.

Estaríamos en condiciones de afirmar que gran parte del personal de control cree necesaria la capacitación para un mejor desempeño laboral.

## 15- RESULTADOS DE LA SEGUNDA ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE CONTROL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA

---

### PREGUNTA N° 1

*En el cambio de turno, si no llega su replazo, usted, ¿qué hace?*

- A) Intenta comunicarse con su replazo.
- B) Espera hasta que este llegue.
- C) Espera un tiempo prudencial y luego se marcha.
- D) Lo deja asentado en el libro de actas y se retira.
- E) Llama a su superior para que este le envíe un replazo.

Opciones	Respuestas simples	Respuestas dobles	Respuestas triples
A	2	a b c d e f g	i j k
B	9	h	i j k
C	2		
D	1		
E	11	a b c d e f g h	i j k
Otras	Se va.		

- ❖ *Referencia:* En las respuestas dobles y triples, se debe interpretar que cada letra corresponde a las opciones elegidas por un mismo agente.

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Las respuestas se repartieron en su gran mayoría entre las opciones “E”, “B” y

“A” en ese orden. (25 simples, 8 dobles y 3 triples).

Interpretamos que los agentes que eligieron 2 o 3 opciones, puede deberse a que la primera acción que realizan no obtuvo respuesta. (Ejemplo: *Intento comunicarme con mi remplazo* y no lo logro; *Llamo a mi superior para que me envíe un remplazo*, este lo envía; entonces yo *espero a que este llegue...*ahí realicé tres acciones distintas).

## PREGUNTA N° 2

***Cuando llega el remplazo, ¿Cómo realiza el traspaso?***

- A) Le entrega el libro de actas y se retira.
- B) Le entrega el libro de actas, le informa de las novedades y se retira.
- C) Le informa de las novedades, las deja asentadas en el libro de actas y se retira.
- D) Le informa de las novedades asentadas en el libro de actas, espera que su compañero realice una recorrida y luego se retira.
- E) Solo se retira.

Opciones	Respuestas simples	Respuestas dobles	Respuestas triples
A	2	a	
B	10	a b c d	
C	10	b c d	
D	11		
E	0		
Otras			

## ***ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN***

En esta pregunta la elección de los encuestados se dividió en tres opciones, por partes casi iguales. Las elegidas fueron las opciones “B”, “C” y “D”. (33 simples y 4 dobles).

Si bien las tres opciones son distintas, no hay demasiada diferencia en las acciones realizadas, entonces podríamos decir que los agentes encuestados tienen un criterio similar en la elección.

### PREGUNTA N° 3

***Si usted advierte personas que se encuentran desorientadas, ¿cómo procede?***

- A) Manda alguien a averiguar que precisan.
- B) Se les acerca a ver si las puede ayudar.
- C) Las acompaña a donde se dirigen.
- D) Las deriva con quien las pueda orientar.
- E) Deja que se las arreglen solas.

Opciones	Respuestas simples	Respuestas dobles	Respuestas triples
A	0	a	
B	21	b c d e f g h	k
C	0	a e g i	k
D	6	b c d f h i	k
E	0		
Otras			

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En este caso la mayoría de los agentes encuestados se inclinaron por la opción “B”; en segundo lugar la “D” y por último la “C”. (27 simples, 9 dobles y 1 triple).

La opción más elegida en este caso fue la de *acercarse a ver si las puede ayudar*. Se podría interpretar que es una elección hecha con sentido común. Algunos fueron un poquito más allá eligiendo la doble opción de *acompañarlos o derivarlos*.

### PREGUNTA N° 4

***En el caso que ingrese alguien con un paquete, caja, bulto o similar, ¿Qué debe hacer?***

- A) Dejarlo pasar.
- B) Seguirlo a ver a donde se dirige.
- C) Preguntarle que lleva y dejarlo pasar.
- D) Pedirle si le podría mostrar que hay en el paquete, caja o bulto y dejarlo registrado.
- E) Verificar el contenido y dejar registrado los datos personales y lugar a donde se dirige.

Opciones	Respuestas simples	Respuestas dobles	Respuestas triples
A	11		
B	3		
C	5	a	
D	5	a	
E	12		
Otras			

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En esta pregunta sobresalen las opciones “A” y ”E”, aunque las opciones “C” y “D” fueron elegidas por la misma cantidad de agentes, estos fueron menos. ( 36 simples y 1 doble).

Haciendo un pequeño análisis se deduce que todas las opciones fueron elegidas. Podríamos interpretar que por la gran diferencia que existe entre las opciones elegidas mayoritariamente, no hay un criterio unificado en cuanto a esta situación laboral planteada.

### PREGUNTA N° 5

*Si alguna persona le entrega un objeto que encontró; ¿usted cómo procedería?*

- A) Le indica que lo debe llevar a otro lugar.
- B) Lo recibe y lo guarda hasta que alguien lo reclame.
- C) Lo guarda y deja registro de donde fue hallado.
- D) Lo recibe y lo exhibe para que el dueño lo vea.
- E) Le comunica que no le corresponde a usted recibirlo.

Opciones	Respuestas simples	Respuestas dobles	Respuestas triples
A	4		
B	9	a b c d e f g	i
C	12	a b c e g h	i
D	2	d f h	i
E	1		
Otras			

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Si bien todas las opciones fueron seleccionadas, las dos más elegidas fueron la “C” y la “B”. (28 simples, 8 dobles y 1 triple).

Estas dos opciones son distintas, pero en ambos casos se recibe lo extraviado. En las opciones restantes hay dos en las que el objeto no se recibe; esto nos da la pauta que hay un grupo menor de agentes que consideran que no es función suya el recibir objetos extraviados.

### PREGUNTA N° 6

***Si estando el edificio cerrado, alguien necesita ingresar por alguna causa justificada, ¿Qué considera que debe hacer?***

- A) Le comunica que está cerrado y no se puede ingresar.
- B) Le permite ingresar solo si lo conoce.
- C) Le permite ingresar y deja registrado sus datos personales.
- D) Le permite ingresar solo si tiene una autorización escrita.
- E) Se comunica con su superior y le consulta que hacer.

Opciones	Respuestas simples	Respuestas dobles	Respuestas triples
A	2	a b	
B	5		
C	13	c	
D	13	a b c	
E	1		
Otras			

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Las opciones más seleccionadas fueron la “C” y la “D”. Si bien en ambas opciones se permiten el ingreso de alguna persona, estando el edificio cerrado, en una se les permite el ingreso y se registran sus datos personales, y en la otra solo si tienen una autorización escrita.(34 simples y 3 dobles).

Solo 3 de las 5 opciones permiten el acceso al edificio, la diferencia está en que una: solo si la conoce; la otra si tiene una autorización escrita; y la restante la deja ingresar y lo registra en el libro de actas. La disparidad en la elección nos demuestra la falta de unificación de criterios en las funciones o la falta de información entre los agentes.

### PREGUNTA N° 7

***Ante una situación hostil (agresiva) por parte de alguna persona, ¿Cómo debe actuar?***

- A) Se acerca a ella y le pide que se retire.
- B) Trata de calmarlo.
- C) Le indica que se retire y no regrese hasta que se calme.
- D) Trata de averiguar que le sucede escuchándolo, y tranquilizándolo.
- E) Pide ayuda y lo retiramos del lugar.

Opciones	Respuestas simples	Respuestas dobles	Respuestas triples
A	4		
B	7	a	
C	0		
D	17	a b	
E	4	b c	



Otras	Llama a la policía.(2)	c Llama a la Federal.	
-------	------------------------	-----------------------	--

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Ante una situación hostil de alguna persona, la mayoría de los encuestados opta por *averiguar que le sucede, escucharlo y tratar de tranquilizarlo (opción "D")*; un pequeño grupo optó por *tratar de calmarlo (opción "B")*; y los menos eligió la "A" y la "E". (33 simples y 2 dobles). Hubo tres agentes que opinaron que *Llaman a la policía*.

La diferencia de opiniones ante un procedimiento tan significativo y de relevancia, nos deja la duda de si se están cumpliendo las funciones de manera correcta...

## **PREGUNTA N° 8**

***Si se acerca alguien a la guardia a entregar correspondencia, usted ¿Qué es lo que hace?***

- A) Le comunica que no reciben correspondencia.
- B) Le indica a donde deben entregarse.
- C) Las recibe y luego las reparte.
- D) Las recibe y avisa que las vengan a buscar.
- E) Las recibe, lo registra y las deja en la guardia.

Opciones	Respuestas simples	Respuestas dobles	Respuestas triples
A	6	a b	
B	14	a b c	
C	4		
D	2	c	
E	8		
Otras			

### ***ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN***

En la última pregunta con opciones, las mayores elecciones recayeron en la “B”, la “E” y la “A” sucesivamente. (34 simples y 3 dobles).

Otra pregunta en la que se puede observar la variedad de opinión en las respuestas. Esto nos estaría demostrando que al no haber unificación de criterios en cuanto a las funciones, es difícil ponerse de acuerdo en cómo actuar...

### **PREGUNTA N° 9**

***¿Qué representa para usted un manual de procedimiento?***

Luego de analizar e interpretar las opiniones dadas por los agentes encuestados, sobre esta pregunta; llegamos a la conclusión que la gran

mayoría de ellos tiene una idea aproximada a lo que es un manual de procedimiento.

Una pequeña minoría confundió un manual de procedimiento con un reglamento.

## **16- ENTREVISTAS**

---

### **16.1- ENTREVISTA A:**

**Agente Sergio Etcheverry**

**1- ¿Ud. cree necesario la implementación de un manual de procedimiento para la organización del sector (vigilancia)? ¿Por qué?**

Si, de mi forma de ver es necesario que haya un manual que nos ampare, más que nada en las tareas que debemos hacer.

**2- ¿Porque considera que se debe elaborar un manual de procedimiento?**

En parte para organizar bien el servicio y otro para que la gente sepa que es lo que debe y que no debe hacer.

**3- Con la experiencia que tienen en el sector, ¿cómo justifica la ausencia de uno?**

Como justificación sería que todas las tareas se vienen haciendo de boca en boca y nunca se organizó nada para el sector.

**4- ¿Por qué sería conveniente para el sector una manual de procedimiento?**

Si, sin duda.

**5- ¿El manual de procedimiento debe realizarse y consensuarse con los trabajadores; o debe ser elaborado por un consultor externo?**

**¿Por qué?**

Si, la experiencia va a ser lo más importante, pero me parece que tendría que haber materiales de otro sector para confirmar las experiencias del lugar.

**6- ¿Cree que es conveniente contratar a un consultor externo para realizarlo?**

Yo creo que con conseguir material de lectura y manuales de algún otro lugar no haría falta un consultor.

**7- ¿Ayudaría un manual de procedimiento a normalizar el servicio?**

Si. Por supuesto.

**8- ¿Cree que es el momento oportuno para realizar un manual?**

Sí, siempre son momentos justos para la realización de uno, para la organización y el armado del sector.

## **16.2- ENTREVISTA A:**

### **Arq Alejandro Ara**

**1- ¿Ud. cree necesario la implementación de un manual de procedimiento para la organización del sector (vigilancia)? ¿Por qué?**

Lo creo imprescindible, no solo para la organización sino para la instrucción del personal y para su desempeño diario, ordinario o en situaciones extraordinarias.

**2- ¿Porque considera que se debe elaborar un manual de**

**procedimiento?**

Cada institución, y dentro de ella cada agente repartición tienen sus particularidades, por eso es que cada repartición debe elaborar su propio manual de procedimiento.

**3- Con la experiencia que tienen en el sector, ¿cómo justifica la ausencia de uno?**

No tiene justificación; debiera resolverse, también es cierto que existen directivas (notas, memorándum, etc.) que resuelve la situación y que podrían ser una base para la redacción de un manual.

**4- ¿Por qué sería conveniente para el sector un manual de procedimiento?**

Claramente conveniente, tanto como las autoridades, los jefes y los agentes que se desempeñan en el servicio.

**5- ¿El manual de procedimiento debe realizarse y consensuarse con los trabajadores; o debe ser elaborado por un consultor externo? ¿Por qué?**

La participación de los trabajadores es muy importante. Con eso bastaría.

**6- ¿Cree que es conveniente contratar a un consultor externo para realizarlo?**

En mi opinión no es necesaria la contratación de un consultor externo. Será necesario que las autoridades propongan directivas políticas claras, que las autoridades del sector establezcan directivas técnicas suficientes, que se tengan en cuenta las experiencias de los trabajadores y se tengan en cuenta modelos varios.

**7- ¿Ayudaría un manual de procedimiento a normalizar el servicio?**

Es una herramienta imprescindible para la normalización del servicio.

**8- ¿Cree que es el momento oportuno para realizar un manual?**

No se debería dilatar en el tiempo la realización de esta herramienta.

**16.3- ENTREVISTA A:**

**Lic. Pablo Pagnussat**

**1- ¿Ud. cree necesario la implementación de un manual de procedimiento para la organización del sector (vigilancia)? ¿Por qué?**

Si, lo considero necesario principalmente para delimitar la función porque hay un montón de tareas que las personas suelen hacer que no les corresponde, te doy un ejemplo; el manejo de llaves de sectores internos que no corresponde porque es una función del bedel... lo mismo que tener los equipos que le llevan los docentes que los terminan custodiando la gente de vigilancia y no les corresponde. Hay una serie de cuestiones que tiene que ver con la función que al no estar claramente delimitada, al momento de ingresar la persona se producen este tipo de confusiones que después terminan siendo en perjuicio del propio agente, porque tiene que ir a declarar a la federal o hacerse cargo de ciertas cuestiones que no le competen en realidad pero al no estar escritas y al no haber sido capacitado de acuerdo a un manual se generaran este tipo de dificultades.

**2- ¿Porque considera que se debe elaborar un manual de procedimiento?**

Para tenerlo como referencia, digamos para cualquier tipo de cuestión ya sea legal o procedimental en el día a día de la persona, que la persona sepa con precisión que es lo que le corresponde y que es lo

que no le corresponde en tanto como para propios o como para ajenos porque lo que ocurre mucho en la universidad principalmente con este cargo es que van muchas personas a exigirle cosas que no le corresponden y la persona no tiene como defenderse entonces termina asumiendo determinadas funciones que no le corresponde y hay ejemplos como el de la llaves también esta como realizar tareas propias del bedel como llevar o traer equipos que no le corresponde y se expone ya sea a sanciones internas o a situación que pueden tener ciertos riesgos que no tendrían que atravesar por eso.

**3- Con la experiencia que tienen en el sector, ¿cómo justifica la ausencia de uno?**

Esto yo lo deje presentado, de hecho hay expedientes, incluso, con esta presentación, pero no ha habido la voluntad política de parte de la gestión para llevarlo a cabo; si se logró en el caso del personal de limpieza, en donde se armó un procedimiento, se armó una capacitación incluso; y hoy hay una resolución de rectorado con un manual de procedimiento; hoy, de hecho se está hablando de un concurso para el área, en donde no hay un manual de procedimiento, y de hecho me acaban de pedirlo y lo acabo de elevar; porque?, porque yo ya lo tenía armado, entonces eleve lo mismo con algunas correcciones propias del aggiornamento de los años para que pueda ser utilizado.

**4- ¿Por qué sería conveniente para el sector una manual de procedimiento?**

Porque es necesario ordenar y organizar el sector.

**5- ¿El manual de procedimiento debe realizarse y consensuarse con los trabajadores; o debe ser elaborado por un consultor externo?**

**¿Por qué?**

Yo creo que debe ser consensuado con los trabajadores, principalmente porque hay realidades de las distintas dependencias. No todas las

dependencias tienen la misma realidad, entonces hay situaciones que si alguien hace algo en general, no va a estar contemplado para todos y puede prestarse a confusiones; entonces que un manual de procedimientos específico para la universidad debería contemplar casos específicos que muchos de ellos uno lo obtiene de lo que el trabajador te ofrece, lo mismo también hay situaciones que tienen que contemplarse como el tema de los horarios porque no es lo mismo trabajar a la mañana que tiene una dinámica a la tarde tiene otra y a la noche tiene otra realidad, lo mismo los que trabajan en días no hábiles que se les presentan situaciones muy distintas a los de días hábiles entonces me parece muy importante lo que los trabajadores puedan aportar sobre todo en la corrección de un manual de procedimientos.

**6- ¿Cree que es conveniente contratar a un consultor externo para realizarlo?**

Un consultor externo se corre el riesgo, si bien puede aportar una mirada que puede ser interesante de alguien que no está involucrado pero no lo recomiendo en realidad la del consultor externo porque puede caer justamente en ideas que no son aplicables.

**7- ¿Ayudaría un manual de procedimiento a normalizar el servicio?**

No tengas la menor duda, Si.

**8- ¿Cree que es el momento oportuno para realizar un manual?**

Si, totalmente un poco por lo que decía hace un rato, hoy por hoy se va a hacer un nuevo concurso después de diez años entonces me parece que es el momento oportuno no solo para realizarlo sino para oficializarlo, hay confusiones de hasta como se llama el personal de vigilancia, hay quienes le dicen vigilancia hay lugares que le dicen porteros y otros le dicen serenos.



## **17- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENTREVISTAS**

---

En este apartado presentamos el porqué de la elección de los entrevistados y los resultados obtenidos a través de las entrevistas realizadas:

- Agente del sector Sergio Etcheverry: se lo eligió para la entrevista en calidad de Par o semejante. Teniendo en cuenta que el compañero desde su ingreso al sector se desempeñó en las funciones operativas comunes a todos y hoy lo hace en tareas de carácter administrativo, teniendo conocimiento del funcionamiento y coordinación de todas las dependencias de la Universidad Nacional de Mar del Plata; siempre hablando del sector de control.
- Ex secretario de Gestión: Arquitecto Alejandro Ara, responsable de la secretaría de Obras y servicios en gestión del rector Medina. Se eligió al Sr. Ara, por su participación en el proceso de reencasillamiento que se realizó en el año 2008, que involucró a todo el personal no docente y por su función dentro de la gestión, con vasto conocimiento de las tareas y funciones del sector.
- Lic. Pablo Pagnussat. Se le realizó la entrevista en carácter de Jefe del Departamento de Intendencia (Servicios Generales), por ser uno de los cargos máximos en el sector y por su conocimiento, experiencia y trayectoria dentro del agrupamiento.

Dado el amplio y vasto conocimiento que poseen las personas consultadas, se les ha realizado la entrevista con el objetivo dilucidar posibles obstáculos; inconvenientes; estimaciones; etc., justificantes de las diferentes posiciones y opiniones sobre la aceptación e implementación de un Manual de Procedimientos para el sector Control de la Universidad Nacional de Mar del Plata (Vigilancia). Además, se ha obtenido información adicional referente a la posición de elaborar e implementar un Manual de Procedimientos que debería realizarse y consensuarse con los trabajadores del sector y de cómo ayudaría a

la normalización y jerarquización del servicio.

En definitiva, del conjunto de preguntas realizadas a los entrevistados, se ha obtenido un extenso y variado abanico de respuestas, así como una abundante información complementaria que permite una mayor comprensión de las mismas, dentro de las cuales encontramos en la entrevista al Lic. Pablo Pagnussat, como antecedente en el agrupamiento la Resolución de Rectorado N° 2699/11, Sobre la aprobación de un manual de procedimiento para el desarrollo del servicio de limpieza, elaborado por docentes y alumnos (agentes del sector) de los cursos dictados en el Programa de Capacitación No Docente dependiente de la Subsecretaría de Asuntos Laborales Universitarios.

Los tres entrevistados coincidieron en afirmar lo necesario e imprescindible de la implementación del manual como herramienta de organización, control, instrucción, para delimitar las tareas, como referencia para cuestiones legales y procedimentales.

También opinan que no tiene justificación la falta de un manual, que debiera resolverse, que no hubo voluntad política de parte de la gestión para implementarlo, que como las tareas siempre se comunicaron de boca en boca nunca se organizó nada.

Que el mismo es muy conveniente para los agentes, autoridades y jefes; que la participación de ellos aportaría la experiencia necesaria en la confección ya que por las diferentes situaciones de horarios (mañana, tarde y noche), días (hábiles e inhábiles) y las distintas dependencias, ayudarían a encontrar los puntos en común, para la unificación de criterios.

También concuerdan en que no es conveniente la participación de un consultor externo porque se podría caer en la implementación de ideas difíciles de aplicar; que con directivas políticas claras; directivas técnicas suficientes de parte de las autoridades del sector; experiencias laborales de los agentes; modelos varios de manuales de procedimiento y material de lectura a fin, bastaría para la confección del mismo. Los tres entrevistados consideran que es el momento adecuado para implementarlo y que no se debería dilatar más.

## 18- CONCLUSIÓN

---

Luego de realizada la investigación en el sector de control utilizando métodos directos como son las encuestas y entrevistas, Y analizando los datos recabados de las mismas, podemos inferir en primer lugar, que hay evidencia de la inexistencia de un manual de procedimiento en el sector de control de la universidad nacional de mar del plata que contribuya al mejor desempeño del personal que cumple funciones en dicho sector, y de esta manera poder conseguir una mayor eficiencia y eficacia en las funciones.

En segundo lugar observamos con respecto a la percepción de los agentes sobre la necesidad de implementar un manual, que la misma sería muy útil para mejorar las funciones, y lo consideran beneficioso para la organización del sector, además creen necesaria su participación y aporte de experiencia en el desempeño de la actividad para la creación de dicho manual.

En tercer lugar se deduce la falta de lineamientos y pasos para la ejecución de actividades inherentes al sector, el desconocimiento de algunos procedimientos, la falta de organización en las funciones, falta de coordinación y comunicación entre el personal y entre las distintas dependencias, desconocimiento en algunos agentes de cómo organizar; clasificar e informar los acontecimientos diarios.

Como hemos planteado al comienzo de este trabajo y luego de haber obtenido la información necesaria, podemos sostener el interés general en la búsqueda de la jerarquización de la función, mediante la capacitación, adoctrinamiento y formación continua de los integrantes del sector.

En vista de este problema se considera la implementación del Manual de Procedimientos como una herramienta de gran importancia en el actuar de las organizaciones, ya que contiene la información necesaria para llevar a cabo de manera precisa y secuencial las tareas y actividades operativas asignadas a cada agente del sector; determinan la responsabilidad e identifica los mecanismos básicos para la instrumentación y el desarrollo adecuado, con el propósito de generalizar y unificar los criterios básicos para el análisis de los procedimientos que realicen las distintas unidades operativas de la

organización, señalando lo que se pretende obtener con la ejecución de los mismos.

La implementación de dicho Manual solo se podría lograr con el apoyo, el aporte y la predisposición de todos los estamentos de la institución.

## **19- BIBLIOGRAFÍA**

---

Beltrán, J. (2002). Guía para una gestión basada en procesos. Instituto Andaluz de tecnología.

Larden, A. Gómez E, M. Loro, A. (1984). Técnicas de organización, sistemas y métodos. Buenos Aires: Club de estudio S.R.L.

Mantilla, S. (2012). Control Interno Informe Coso. Colombia: ECOE Ediciones.

Sampieri, S. Fernández Collado, C. Baptista Lucio, M. (2010). Metodología de la investigación. México: Mc. Graw Hill / Interamericana Editores S.A.

Mintzberg, Henry (2001). Diseño de organizaciones eficientes. Argentina: El Ateneo editorial.

### **Fuentes On-Line**

<http://www.pymempresario.com/2013/07/5-pasos-para-hacer-un-manual-de-procedimientos/>

[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/basic/diaz\\_mj/enpdf/cap2.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/basic/diaz_mj/enpdf/cap2.pdf)

[http://www.mat.uson.mx/~jldiaz/ProyectosCIn/Formatos/como\\_elaborar\\_entrevistas.pdf](http://www.mat.uson.mx/~jldiaz/ProyectosCIn/Formatos/como_elaborar_entrevistas.pdf)

<http://www.pymempresario.com/2013/07/5-pasos-para-hacer-un-manual-de-procedimientos/>

<http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>

<http://viref.udea.edu.co/contenido/pdf/084-importancia.pdf>

<http://lecturascomplementarias.com/descargar-sistemas-administrativos-y-sistemas-de-informacion/>

[http://www.trabajo.gov.ar/procedimientos/?id\\_seccion=19](http://www.trabajo.gov.ar/procedimientos/?id_seccion=19)

[http://servicios2.abc.gov.ar/lainstitucion/organismos/consejogeneral/manual\\_de\\_procedimiento/mpi\\_secundaria.pdf](http://servicios2.abc.gov.ar/lainstitucion/organismos/consejogeneral/manual_de_procedimiento/mpi_secundaria.pdf)

<http://uproanalisidesist.blogspot.com.ar/2008/03/procedimientos.html>

<http://rissolutions.com/importancia-de-los-manuales-de-procedimientos-en-la-gestion-administrativa/>

<http://www.tiposde.org/cotidianos/568-tipos-de-manuales/>

<http://www.pymempresario.com/2013/07/5-pasos-para-hacer-un-manual-de-procedimientos/>

[http://www.gordillo.com/pdf\\_tomo2/capitulo9.pdf](http://www.gordillo.com/pdf_tomo2/capitulo9.pdf)

<http://exa.unne.edu.ar/informatica/sistemas.adm1/material/tema-9.pdf>

<http://www4.ujaen.es/~cruiz/tema3.pdf>

MAR DEL PLATA, 28 OCT 2011

VISTO la nota presentada por la Lic. Claudia Durán, Responsable del Programa de Capacitación No Docente dependiente de la Subsecretaría de Asuntos Laborales Universitarios, glosada a fojas 1 y 2 del expediente N° 1-15074/2010-0, por la cual tramita la aprobación de un Manual de Procedimiento para el desarrollo del servicio de limpieza, elaborado por docentes y alumnos de los Cursos dictados sobre el tema, y

CONSIDERANDO:

Que, en el marco del Programa de Capacitación para el Personal No Docente se dictaron cursos sobre "Técnicas para el desarrollo del servicio de limpieza" y como resultado de esta actividad, los docentes responsables junto con los alumnos, elaboraron el referido manual en base a los temas abordados.

Que este Manual de Procedimiento constituye un valioso aporte para el eficiente desempeño del personal del área.

Que es importante destacar el impulso a la actividad de formación del personal por parte de la Subsecretaría de Asuntos Laborales Universitarios a través del citado Programa; de las docentes convocadas, cuya propuesta pedagógica debe ser valorada por su aplicación concreta y el compromiso de los agentes que aportaron su experiencia en el desempeño de la actividad diaria.

Que, a fojas 17, el Servicio de Seguridad e Higiene en el Trabajo se expide de conformidad con la propuesta, entendiendo como una práctica usual y necesaria la implementación de manuales de procedimiento para las tareas específicas de cada sector.

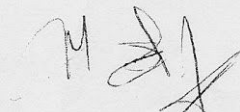
Que, a fojas 18 vuelta y 33, la Subsecretaría de Asuntos Laborales Universitarios se expide de conformidad, sugiriendo como fecha de entrada en vigencia el 1 de enero de 2012, para lo cual solicita se apruebe la impresión de cien ejemplares del Manual.


Las atribuciones conferidas por el artículo 96° del Estatuto de esta Universidad.

Por ello,

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA  
RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Aprobar el **Manual de Procedimiento de Limpieza** elaborado por docentes y alumnos de los cursos "Técnicas para el desarrollo del servicio de limpieza" dictados en el marco del Programa de Capacitación para el Personal No Docente, que se agrega a la presente como Anexo de seis (6) fojas.



  
ES COPIA  
WALTER DANIEL CALLEGARI  
Director Rectoría y Documentación

///

20- ANEXO





Ministerio de Educación



UNIVERSIDAD NACIONAL  
de MAR DEL PLATA  
"2011 - Cincuentenario de la  
Universidad Pública en Mar del Plata"

///

ARTÍCULO 2º.- Autorizar la impresión de cien (100) ejemplares del Manual de Procedimiento de Limpieza aprobado por el artículo precedente y disponer su entrada en vigencia y debido cumplimiento, a partir del 2 de enero de 2012.

ARTÍCULO 3º.- Regístrese. Dése al Boletín Oficial de la Universidad. Comuníquese a quienes corresponda. Cumplido, archívese.

RESOLUCIÓN DE RECTORADO Nº 2699



Lic. FRANCISCO A. MOREA  
Rector

AD. MARCELO AGUSTIN GALAVERNA  
Subsecretario de Asuntos  
Laborales Universitarios

MARINA SANCHEZ HERRERO  
SUBSECRETARIA LEGAL Y TECNICA

ES COPIA

WALTER DANIEL CALLEGARI  
Director Rectoría y Documentación

ANEXO DE LA RESOLUCIÓN DE RECTORADO N° 2699

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA**

*"La limpieza tiene que ser una  
prioridad para la correcta higiene  
de cualquier institución pública y privada*

**I. ASPECTOS GENERALES**

**A. Objetivo**

Brindar el servicio de limpieza en todas las áreas administrativas, públicas y privadas de la Universidad Nacional de Mar del Plata de forma eficiente, eficaz, segura y responsable.

**B. Alcance**

El Manual de Procedimiento de Limpieza es de aplicación en todas las áreas Administrativas y públicas de la Universidad Nacional de Mar del Plata.

**II. ÁREAS**

El personal encargado del servicio de limpieza realizará sus funciones con cuidado, prontitud y responsabilidad, en las siguientes áreas:

**A. Despachos**

En los despachos estarán contemplados los siguientes aspectos:

- ❖ Áreas internas: aulas, oficinas, áreas abiertas, salón de reunión, cocina y depósitos.
- ❖ Mobiliarios de oficina: entre los que se cuentan: escritorios, libreros, archivadores de metal, murales, tableros, sillas, gradas con respaldo de madera, cuero, microondas, jarra térmica, cafetera, heladera, termos y calefactores (solo área externa)
- ❖ Equipo de Oficina: teléfonos, fax, computadoras, monitores, impresoras, copiadoras y dispenser de agua.
- ❖ Particiones modulares prefabricadas, cortinas y pisos con alfombras.
- ❖ Puertas y ventanas.
- ❖ Paredes: tapas de interruptores, letreros acrílicos con señalizaciones, percheros de pie, percheros de madera, cuadros.

**B. Sitios Comunes**

- ❖ Pasillos
- ❖ Escaleras, barandas y pasamanos
- ❖ Baños
- ❖ Cocina
- ❖ Ascensores (piso y pared)
- ❖ Azoteas
- ❖ Patio

*Handwritten signatures*

ES COPIA  
WALTER DANIEL CALIBARI  
Director de Asesoría y Documentación





ANEXO DE LA RESOLUCIÓN DE RECTORADO N°

2699

III. IMPLEMENTOS DE ASEO

Deberán mantener en los depósitos asignados la custodia y control de los implementos de limpieza, velar por el buen uso de los mismos y requerir los cambios cuando se observe deterioro en los implementos.

Implementos de Limpieza

- ❖ Escoba
- ❖ Escoba pequeñas para áreas de difícil acceso
- ❖ Plumero para sacudir polvo
- ❖ Trapeador
- ❖ Exprimidor de trapeador
- ❖ Bolsas de basura
- ❖ Guantes
- ❖ Pala de basura con mango
- ❖ Cepillos de cerdas plásticas
- ❖ Cepillos cerda plástica con mango para inodoros
- ❖ Espátulas
- ❖ Aspiradoras manuales
- ❖ Cestos de basura
- ❖ Bolsas plásticas industriales
- ❖ Esponja de acero
- ❖ Virulana
- ❖ Lija al agua
- ❖ Franelas
- ❖ Mopas
- ❖ Baldes
- ❖ Rejillas
- ❖ Botas de agua
- ❖ Cartel indicativo de área húmeda durante el proceso de limpieza

Materiales de Limpieza

Mantener en los depósitos asignados la custodia y control de los materiales de aseo y velar por el buen uso de los mismos.

- ❖ Líquidos desinfectantes y desgrasadores (lavandina, detergente y polvo o crema limpiadora)
- ❖ Líquido para limpieza de pisos y cerámica
- ❖ Líquidos para limpieza de vidrios
- ❖ Desodorante ambiental
- ❖ Desodorantes para pisos e inodoros
- ❖ Lustramuebles
- ❖ Jabón blanco
- ❖ Líquido para mopa, atrapapolvo
- ❖ Quita sarro

*M. López*

ES COPIA

WALTER DANIEL CALLEGARI  
Director - Relatoría y Documentación



Ministerio de Educación



UNIVERSIDAD NACIONAL  
de MAR DEL PLATA  
2011 - Cincuentenario de la  
Universidad Pública en Mar del Plata

ANEXO DE LA RESOLUCIÓN DE RECTORADO N° 2699

IV. MÉTODOS DE LIMPIEZA Y USO DE PRODUCTOS DESINFECTANTES

1. **Limpieza del mobiliario:** Consiste en sacudir diariamente con el plumero el polvo acumulado en: escritorios, libreros, archivadores de metal, murales, tableros, estantes de metal y sillas para después répasar con paño humedecido en desinfectante.

Se advierte que sobre los escritorios de trabajo solamente deben estar los útiles de oficina, artículos y papelería inherentes a las actividades que se realiza. Por lo tanto la limpieza de cualquier artículo de índole personal, corresponderá a su propietario.

**Limpieza de equipo de oficina:** Consistirá en sacudir diariamente, con plumero y paño seco el equipo de computadoras, fax, copiadoras, impresoras, auriculares telefónicos, en el último caso con paño humedecido, con desinfectante.

**Limpieza de particiones modulares prefabricadas, cortinas americanas y pisos con alfombras:** Esta limpieza se realizara con aspiradora, por lo menos una vez a la semana, acorde a la demanda y uso.

**Limpieza de techos y cielorrasos:** Esta limpieza consiste en repasar con un plumero para retirar las telarañas.

**Limpieza de puertas, y ventanas de vidrio:** Esta limpieza consiste en repasar con un paño humedecido con el líquido correspondiente, estos equipos por lo menos una (1) vez por semana.

**Limpieza de pisos en despachos y áreas comunes:** Esta limpieza consistirá en barrer y trapear diariamente los pisos de áreas de despachos: aulas, oficinas, áreas de circulación interna, salones de reuniones, depósitos y los pisos de áreas comunes como: baños, pasillos, escaleras, y ascensores de acuerdo a necesidad y uso.

**Limpieza de azoteas y explanadas:** Esta limpieza consistirá en barrer y recoger la basura que pueda acumularse en estos pisos, debido a trabajos de mantenimiento de maquinas de aire acondicionado, plomería y electricidad.

En estas áreas queda terminantemente prohibido almacenar partes y piezas de cualquier equipo mecánico, aires acondicionados, de oficina, materiales de construcción, papelería de reciclaje, útiles y mobiliarios de oficina en desuso

**Uso de Productos de Limpieza y Desinfectantes:**

- ❖ Los productos de limpieza y desinfectantes que se utilizan en el proceso de limpieza, deben estar registrados y respaldados por los proveedores y mantener un grado aceptable de seguridad en uso

M. A. J.

EST COPIA  
DANIEL CALLEGARI  
Director Biblioteca y Documentación







ANEXO DE LA RESOLUCIÓN DE RECTORADO N° 2699

- ❖ En caso de que los productos de limpieza y desinfectantes sean de uso especial, le corresponderá al Departamento de Servicios Generales dar a conocer las instrucciones de uso al personal de limpieza.
- ❖ Por lo tanto el personal de limpieza utilizará los desinfectantes que le sean suministrados por la institución por lo cual no efectuara ningún tipo de mezclas con tales productos.

**Limpiar baños**

- ❖ En el desarrollo de esta actividad en los pisos de los baños utilizará exprimidor de trapeador, trapeador, desinfectantes, mascarillas, guantes, delantales y botas plásticas y/o goma.
- ❖ Retirar polvo y telarañas de techos, paredes y ventanas
- ❖ Vaciar las papeleras haciendo uso de una escoba de cerda sintética, una pala y bolsa de basura. Eliminación de residuos en los recipientes, limpieza interior y exterior de los mismos, utilizando líquidos desinfectantes.
- ❖ Colocarse los guantes para quitar el sarro de los inodoros y mingitorios utilizando desincrustante y con ayuda de escobilla se refregará en forma repetida hasta eliminar la suciedad
- ❖ Refregar interiormente los inodoros y mingitorios con escobilla humedecida con desinfectante
- ❖ Con la ayuda de un trapo o esponja humedecida con desinfectante se limpiará la parte exterior e interior de los sanitarios, griferías y cerámicas, etc., dejándolas libres de bacterias. Se lustrará con un trapo o gamuza secos.
- ❖ Se procederá a limpiar los espejos con limpia cristales o con agua y jabón y se lustrarán hasta que queden sin reflejos y manchas.
- ❖ Se procederá a limpiar el piso con lavandina diluida en agua<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Partiendo de lavandina al 80 gr/l .....125 cc de lavandina concentrada en 10 litros de agua  
 Partiendo de lavandina al 60 gr/l .....166 cc de lavandina concentrada en 10 litros de agua

- ❖ Los envases deberán estar limpios, sin detergente y ser opacos
- ❖ Guardar el envase que contenga la solución en un lugar fresco.
- ❖ En ningún caso la lavandina se usará pura.
- ❖ Las diluciones obtenidas no deben guardarse por más de una hora porque se descomponen.
- ❖ Nunca mezclar las diluciones de lavandina con otros desinfectantes.
- ❖ No utilizar agua caliente.

M P

ES COPIA  
WALTER DANIEL CALLEGARI  
Director Rectoría y Documentación





ANEXO DE LA RESOLUCIÓN DE RECTORADO N°

2699

Una vez seco el piso

- ❖ Se colocarán los suministros correspondientes (papel higiénico, toalla, jabón de mano)
- ❖ Se dará visto bueno al trabajo realizado, comprobando que todo ha quedado perfectamente limpio.

**Barrer los pisos de despachos y de áreas comunes:**

- ❖ El trabajador responsable del área realizará esta actividad diariamente de acuerdo al cronograma de horario establecido.
- ❖ Se inicia retirando los papeles de las papeleras en la bolsa de residuos en los recipientes, limpieza interior y exterior de los mismos utilizando líquidos desinfectantes
- ❖ Se procede a desempolvar las partes altas (techos, paredes y ventanas)
- ❖ Se procederá a limpiar mobiliario en general, como escritorios, mesas, sillas, armarios, archivadores, puertas, persianas, manijas, cables, interruptores, etc. Es necesario retirar los objetos que se encuentran encima del mobiliario para poder realizar la limpieza integral del mismo, los objetos delicados se limpian con la ayuda de una gamuza según sea el caso.
- ❖ Con un paño humedecido en el producto apropiado se retira el polvo y las manchas del mobiliario, frotando hasta que estas desaparezcan.
- ❖ Aspirar y/o barrer según lo requiera el tipo de piso
- ❖ Fregar y/o lustrar el piso, dependiendo del tipo de suelo se utilizarán distintos tipos de productos
- ❖ Se procederá a aromatizar el ambiente con un pulverizador el ambiente con un pulverizador, este se aplica con las ventanas cerradas para mayor concentración del perfumador
- ❖ Se dará visto bueno al trabajo realizado, comprobando que todo ha quedado perfectamente limpio

**Trapear los pisos de despachos y de áreas comunes:**

El trabajador responsable del área realizará esta actividad diariamente de acuerdo al cronograma de horario establecido.

ES COPIA  
WALTER DANIEL CALLEGARI  
Director Rectoría y Documentación



ANEXO DE LA RESOLUCIÓN DE RECTORADO N° 2699

En el desarrollo de esta actividad utilizará exprimidor de trapeador, trapeador, desinfectantes, guantes y delantales.

- ❖ En la limpieza de cada despacho deberá verter agua limpia en el exprimidor de trapeador incluyendo el desinfectante a utilizar.
- ❖ Una vez terminada la limpieza deberá tirar el agua utilizada en cada despacho y limpiar el trapeador y el exprimidor de trapeador para que los mismos queden limpios para su uso posterior.
- ❖ Una vez terminada la labor procederá a retirar los implementos utilizados y depositados en el área destinada a su custodia.

**Limpieza de Artefactos de Cocina:** Esta limpieza será de la exclusiva responsabilidad de los usuarios de cada despacho.

**Limpieza de Áreas Sensibles:** Se incluyen Laboratorios, Consultorios, Aéreas de reuniones. Por lo cual, el personal asignado a estas áreas recibirá la capacitación necesaria en conjunto con las instrucciones de limpieza específicas, asegurando que los responsables de uso del servicio hayan realizado el tratamiento y descarte de los materiales utilizados.

**V. Uniformes del Personal de Aseo:**

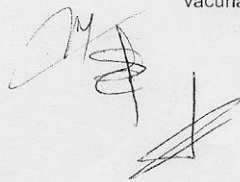
El personal deberá contar con un uniforme que permita su fácil reconocimiento, presentación personal, adecuada protección y comodidad. Corresponderá a la institución suministrar los uniformes al personal de limpieza.

**Observaciones:**

Es necesario designar una persona por edificio que permanentemente supervise las actividades de limpieza. De igual manera suministrará y controlará la entrega de materiales de trabajo diario en base a la solicitud del personal de limpieza.

Es importante señalar que el personal de limpieza debe recibir anualmente la debida capacitación para ejercer eficazmente sus labores. Por lo tanto es responsabilidad de la institución brindarle seminarios y programas adecuados a las necesidades de limpieza.

Todo personal deberá ser sometido a un control periódico médico y de vacunación relacionado con la tarea.



  
ES COPIA  
WALTER DANIEL CALLEGARI  
Director Relaciones y Documentación