



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

**FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL
COMPORTAMIENTO HUMANO**

Carrera: PSICOLOGÍA

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**

**TEMA: IMPACTO DE LA NORMA ISO 9001 EN EL PLAN
DE CAPACITACIÓN EN LA COMPAÑÍA SERTECPET,
FUNDAMENTADA EN LAS HERRAMIENTAS E
INDICADORES DE GESTIÓN.**

AUTORA: MICHELLE MEJIA OCCAÑA

DIRECTOR: MSc. WASHINTON SANTILLAN

QUITO, JULIO DEL 2017

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, **MICHELLE ALEJANDRA MEJIA OCAÑA** , con cédula de identidad #1722196209 , declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría. que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la **UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK**, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

.....

MICHELLE ALEJANDRA MEJIA OCAÑA

C.I: 1722196209

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación de investigación, titulado
**IMPACTO DE LA NORMA ISO 9001 EN EL PLAN DE
CAPACITACIÓN EN LA COMPAÑÍA SERTECPET,
FUNDAMENTADA EN LAS HERRAMIENTAS E
INDICADORES DE GESTIÓN.**

Realizado por:

MICHELLE ALEJANDRA MEJIA OCAÑA

como requisito para la obtención del título de:

PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL

ha sido dirigido por el profesor MSc. WASHINGTON
SANTILLAN quien considera que constituye un trabajo
original de su autor.

.....
MSc. Washinton Santillán

DIRECTOR

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los profesores informantes

Shirley Andrade

Lorena Paredes

Después de revisar el trabajo escrito presentado, lo han calificado como apto para su defensa oral ante el tribunal examinador.

Quito, julio del 2017

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a DIOS por darme siempre las fuerzas para continuar en lo adverso, por guiarme en el sendero de lo sensato y darme sabiduría en las situaciones difíciles. A mi familia, mi padre Diego, mi madre Patricia, mi hermana Tatiana, mi hermano Diego por apoyarme y seguir mi luchar día a día para que lograra escalar y conquistar este logro más en la vida.

AGRADECIMIENTOS

Quiero empezar agradeciendo a Dios por permitirme estar aquí y brindarme día a día la fortaleza que necesito, para poder así vencer mis miedos y alcanzar cada una de mis metas.

A mis padres por ser mi guía constante y los seres que sin duda alguna han hecho de mi la mujer que hoy en día soy, gracias a los valores que me inculcaron día a día.

A mis hermanos que siempre fueron y serán un constante aprendizaje de amor, alegrías y nuevas experiencias los cuales lo llevare presentes a lo largo de mi vida.

A Corina mi sobrina que con su sonrisa, ocurrencias y detalles alegre y simplifico mi vida demostrándome que se puede disfrutar de lo hermoso de las cosas mas simple.

A mi director Washinton Santillán, por brindarme incondicionalmente su tiempo, ha sido una pieza fundamental para el desarrollo en mi carrera estudiantil, quien se ha tomado el arduo trabajo de trasmitirme sus diversos conocimientos, especialmente en los temas que corresponden a mi profesión.

A Lorena Paredes mi agradecimiento y admiración por que día a día fue impartiendo sus conocimientos y calidad humana haciéndome ver que mi objetivo sería ser un profesional ético y responsable.

A Shirley Andrade, por su valioso tiempo, que con paciencia ha sabido guiar, me ha ofrecido sabios conocimientos para lograr mis metas lo que me proponga.

Finalmente agradezco a la Universidad Internacional SEK, por las oportunidades que me han brindado, y por qué han sido parte fundamental en mi vida y en mi formación académica.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN JURAMENTADA	2
DECLARATORIA	3
LOS PROFESORES INFORMANTES	4
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTOS	6
1 CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 El Problema de Investigación.....	12
1.1.1 Planteamiento del Problema.....	12
1.1.2 Objetivo General.	22
1.1.3 Objetivos Específicos.....	22
1.1.4 Justificaciones.	22
1.2 Marco Teórico.	23
1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema.	23
1.2.4 Hipótesis.	34
1.2.5 Identificación y Caracterización de las Variables	34
2 CAPITULO II. MÉTODO.	35
2.1 NIVEL DE ESTUDIO.....	35
2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN	35
2.3 MÉTODO.....	35
2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	35
2.5 SELECCIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	36
2.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	36
2.7 PROCESAMIENTO DE DATOS.....	36
3 CAPITULO III. RESULTADOS	38
3.1 Presentación y análisis de resultados.....	48
3.1.1 Hallazgos encuesta a los delegados de la implementación de la norma.....	48
3.1.2 Hallazgos encuesta a los responsables del proceso de capacitación de la empresa. 48	
3.1.3 Hallazgos encuesta a los colaboradores del departamento de contabilidad y talento humano.....	49
3.2 Aplicación práctica.....	50
4 CAPITULO IV. DISCUSIÓN	51
4.1 Conclusiones	¡Error! Marcador no definido.

4.2	Recomendaciones	52
4.3	Referencias Bibliográficas	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

Índice de Tablas.

Tabla No1 ENCUESTA A DELEGADOS DE LA IMPLEMENTACION DE LA NORMA	39
Tabla No 2 ENCUESTA A RESPONSABLES DEL PROCESO DE CAPACITACION DE LA EMPRESA	41
Tabla No 3 ENCUESTA A LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y TALENTO HUMANO.....	46

Índice de Gráficos.

Grafico No. 1 TABULACION ENCUESTA A DELEGADOS DE LA IMPLEMENTACION DE LA NORMA.....	39
Grafico No. 2 TABULACION ENCUESTA A RESPONSABLES DEL PROCESO DE CAPACITACION DE LA EMPRESA	41
Grafico No. 3 TABULACION ENCUESTA A CONTABILIDAD Y TALENTO HUMANO.....	47

RESUMEN

La Norma ISO 9000 representa un estándar internacional sobre buenas prácticas de gestión de calidad, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, y dentro de la organización conlleva a la identificación de estos procesos y de sus vinculaciones, y a determinar cómo debe ser su gestión para producir el resultado esperado. En síntesis, un enfoque de este tipo, en el marco de la implementación de un sistema de gestión de la calidad ayuda a: Comprender y satisfacer los requisitos de los destinatarios del servicio; Considerar los procesos analizando su aporte de valor, eliminando actividades innecesarias, que se superponen o que desvían el resultado esperado; y Obtener mediciones del desempeño del proceso y sus resultados, de modo de contar con información para aplicar a la mejora continua. De esta forma, al confrontarla con el talento humano, analiza y refiere aspectos relacionados con la educación, formación, habilidades y experiencia de los colaboradores de la organización, consecuentemente da la importancia necesaria a la preparación del personal, en relación al trabajo que realiza, y su efecto directo o indirecto a la conformidad de los requisitos del producto, con esto posibilita crear una cultura de empresa que tenga como base la colaboración entre los trabajadores.

Consecuentemente, la capacitación empresarial es un recurso clave en los procesos de consolidación de la gestión y el desempeño, es la manera de incorporar a la tarea, las capacidades de las personas y generar espacios para el desarrollo de las habilidades y competencias demostrándose en los efectos sobre el recurso humano en la gestión directiva, la participación del personal, la gestión documental, el ambiente de trabajo, el desempeño del personal basado en competencias, la comunicación y la Mejora Continua.

Palabras Clave: Norma ISO 9000, Preparación del personal, Gestión y el desempeño, Desempeño del personal basado en competencias, Mejora Continua.

ABSTRACT

ISO 9000 represents an international standard on good quality management practices, promotes the adoption of a process-based approach and within the organization entails the identification of these processes and their linkages, to produce the expected result. In summary, such an approach, within the framework of the implementation of a quality management system, helps to: Understand and satisfy the requirements of the recipients of the service; Consider processes by analyzing their contribution of value, eliminating unnecessary activities that overlap or deviate the expected result; And Obtain measurements of the performance of the process and its results, so as to have information to apply to continuous improvement. In this way, when confronted with human talent, it analyzes and refers aspects related to the education, training, skills and experience of the employees of the organization, consequently gives the necessary importance to the preparation of the personnel, in relation to the work performed, And its direct or indirect effect to the conformity of the product requirements, with this allows to create a company culture based on collaboration between workers

Consequently, business training is a key resource in the processes of consolidation of management and performance, it is the way to incorporate to the task, the capacities of the people and to generate spaces for the development of the skills and competences demonstrating in the effects On human resource management, staff participation, document management, work environment, competency-based staffing, communication and continuous improvement.

Key Words: ISO 9000 Standard, Staff Preparation, Management and Performance, Competence-based Staff Performance, Continuous Improvement.

1 CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 El Problema de Investigación

1.1.1 Planteamiento del Problema

La formación del talento humano que afecta a la conformidad de los requisitos de los productos o servicios, cuando no se encuentran sustentados en el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa, el personal no adquiere ventajas competitivas que permitan una mayor satisfacción de sus clientes.

Al considerar la aplicación de la Norma ISO 9001 y al confrontarla con el talento humano, analiza y refiere aspectos relacionados con la educación, formación, habilidades y experiencia de los colaboradores de la organización. También da la importancia necesaria a la preparación del personal, en relación al trabajo que realiza, y tampoco su efecto directo o indirecto a la conformidad de los requisitos del producto.

Si se sustenta la adopción de la ISO 9001¹ con un enfoque basado en procesos, y la aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, conllevaría a la identificación de estos procesos y de sus vinculaciones, y por ende determinaría cómo debe ser su gestión para producir el resultado esperado. Si se da el enfoque en procesos, permitiría mirar desde otra perspectiva la gestión, para esto cito de Mg Marcelo Calavia de Aplicación de la norma ISO 9001 para la mejora de la Gestión (2011): el caso de la Dirección del Sistema Nacional de Capacitación del Instituto Nacional de Administración Pública: “como una red de interacciones en lugar de áreas como compartimentos estancos”

De esta forma, se apreciaría a la norma como de utilidad para toda organización, por lo que se dejaría de lado la eficacia en la organización, sin asegurar sus resultados, y mucho menos responder a las demandas de las personas que reciben sus servicios y

¹ Norma Internacional ISO 9001, Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos; Traducción aprobada por: Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad (FONDONORMA), Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), Instituto Argentino de Normalización (IRAM), Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT).

mejorar continuamente. En síntesis, y considerando a los autores Thomas Esther, Vásquez Keyma (2012) Mapeo, mejora de procesos y herramientas de calidad, un enfoque sin considerar implementación de un sistema de gestión de la calidad, propendería a:

- a) Comprender y satisfacer los requisitos de los destinatarios del bien o servicio;
- b) Considerar los procesos analizando su aporte de valor, eliminando actividades innecesarias, que se colocan o que cambian el resultado esperado;
- c) Analizar los resultados del desempeño del proceso, para contar con información que aplique a la mejora continua.

Con estos preceptos se podrá contar con una Plan maestro de capacitación que será la oportunidad de integrar en un solo esfuerzo todas las iniciativas de formación y entrenamiento que desde distintas áreas de la organización surgen y que en muchas ocasiones chocan entre sí, duplican los esfuerzos o simplemente deja en evidencia ante los colaboradores que los directivos no intercambian ideas a la hora de definir los temas y personas que serían los participantes para estos procesos de capacitación. Además será participativo, ya que no habrá la oposición y resistencia de gerentes y líderes de área para quienes la programación de capacitación resulta una imposición que interrumpe la cotidianidad laboral.

En la cláusula 6.2.2 de la ISO 9001 la organización tiene que garantizar que sus trabajadores son conscientes de la importancia de las acciones que llevan a cabo. Además, tiene en cuenta la influencia que generan los objetivos que consiguen.

Con la implementación de la Norma, posibilita crear una cultura de empresa que tenga como base la colaboración entre los trabajadores. Deberá partir de una socialización que entienda la interacción de las acciones que cada uno desempeña, de modo que no son aisladas. Es decir, tienen consecuencias que pueden afectar al proceso. Además deberán contribuir a conseguir los objetivos establecidos.

Es muy importante que los empleados conozcan cuáles son los objetivos y la estrategia en la que se ha acordado que deben conseguirse. En sí, el problema radica en que la implementación de la Norma ISO 9001 implica la gestión en todas las áreas, por lo que el no considerar la filosofía de este parámetro de calidad en la Capacitación del

personal, conlleva a que todos los procesos no evidencien un alto grado de profesionalismo, compromiso y mejora continua en la organización.

1.1.1.1 Diagnóstico del problema

Según la misma empresa SERTECPET (2017), en su perfil corporativo de su página WEB, menciona que: Fundada en 1990, SERTECPET es una industria generadora de Soluciones Integrales para el sector energético. Es reconocida por sus capacidades productivas basadas en la innovación tecnológica, alto valor agregado y procesos sostenibles. Tiene prácticas en la diversidad y crecimiento constante.

SERTECPET está respaldada con la presencia de colaboradores con una sólida formación profesional, experiencia, creatividad, profundos valores personales y corporativos y, con una clara proyección de futuro. (SERTECPET ,2017)

Ahora, mantiene relación con más de 40 compañías públicas, privadas y mixtas a nivel mundial, con operaciones y representaciones en 3 continentes y casos de éxito tangibles que manifiestan el accionar de la compañía.

El proceso evolutivo de la organización, la innovación, reinversión, investigación, adquisición y equipamiento de un complejo industrial dotado con tecnología de punta, han sido los elementos clave para el posicionamiento y reconocimiento de la compañía.

La infraestructura, la generación de patentes propias, el desarrollo de ciencia y tecnología, el gerenciamiento acertado y la excelencia en la entrega de productos y servicios han ratificado el posicionamiento de la organización en el mercado, asegurándose de estar siempre a la vanguardia de la innovación y aportando al desarrollo energético, industrial y económico de cada país donde tiene operaciones

SERTECPET es un agente para el desarrollo industrial y de investigación a nivel internacional y es la primera industria ecuatoriana en brindar soluciones Integrales Energéticas a nivel mundial con gran éxito, logrando una sólida consolidación a nivel

global, convirtiéndonos en un referente del sector energético internacional. (SERTECPET ,2017)

La moderna infraestructura, el gerenciamiento y liderazgo de la alta dirección le permitieron enfocarse en los procesos de mejoramiento continuo implementados al interior de la organización. Cuenta con un sólido sistema integrado de gestión de Calidad, Ambiente, Salud y Seguridad Ocupacional que acredita trabajar bajo normas: ISO 9001, ISO 14001; OHSAS 18001. La norma API Q1 y Q2 del American Petroleum Institute y estampe ASME, certifican que su planta de producción están en la capacidad de producir y diseñar cualquier tipo de producto o equipo para las industrias energéticas y otras.

SERTECPET cuenta también con la certificación S2M nacional e internacional que garantiza las buenas prácticas de Responsabilidad Social Corporativa, entre otros; además, estamos adheridos al Pacto Global que se rige a los principios universales de las Naciones Unidas basados en cuatro ejes centrales respecto al respeto de: Derechos Humanos, Derechos Laborales, Derechos del Medio Ambiente y la lucha permanente contra la corrupción. Todas estas acreditaciones demuestran que la organización tiene muy claro cuál es su misión y visión, así como el rol en el mercado energético global. (SERTECPET ,2017)

Todo el esfuerzo de la organización, se ha concentrado en fortalecer la infraestructura, procesos, conocimiento e innovación tecnológica; así como la selección del mejor talento humano y el liderazgo.

Consecuentemente, la capacitación empresarial es un recurso clave en los procesos de consolidación de la gestión y el desempeño, es la manera de incorporar a la tarea las capacidades de las personas y generar espacios para el desarrollo de las habilidades y competencias requeridas para la operación del plan estratégico de la organización.

En muchas organizaciones la capacitación, según cita de José Manuel Vecino (2013). Hacia un plan maestro de capacitación para la organización — Contribuyendo a la Sostenibilidad Empresarial: “como proceso clave de la gestión, recibe el apoyo y la

promoción de la dirección y sus ejecutivos se empeñan en incluir en la estructura las áreas de formación que aseguren los factores claves del desarrollo organizacional”. Para otras empresas, la capacitación no deja de ser un tema accidental de poco valor y que se realiza solo en casos de extrema necesidad como por ejemplo la obligación de actualizarse en temas legislativos, laborales, contables o tributarios que de no hacerse pueden llevar a multas para la empresa, en otros casos se asume únicamente para temas técnicos específicos que se requieren para el desarrollo de la operación, de tal manera que hablar de un proceso de formación o de entrenamiento articulado y coherente, para esto José Villalba (2010) en su publicación, Misión y la Visión efectiva en la empresa “con la misión y visión de la empresa no es más que un quimera que espanta a quienes tienen el convencimiento que la capacitación” **es un gasto y no una inversión.**

La capacitación empresarial debe ser de mutuo beneficio, tanto para la empresa como para el colaborador, por tanto el diseño y estructura del mismo debe contemplar que los resultados esperados se orienten a incrementar y mejorar los aspectos claves de la organización pero también de los equipos y las personas participantes en dicho proceso.

Según cita de José Manuel Vecino (2013) en su publicación: ”Hacia un plan maestro de capacitación para la organización – Contribuyendo a la Sostenibilidad Empresarial cita: “Un Plan Maestro de Capacitación interpreta y articula los intereses y motivos que puede tener tanto la persona como la empresa para diseñar y participar en un plan de entrenamiento que obliga a asignar tiempo y recursos a un proceso cuyos resultados se distribuyen entre el corto el mediano y el largo plazo”.

Cuando se determina la pertinencia de las necesidades de capacitación a través de la identificación de necesidades institucionales, relacionadas a la gestión empresarial, el desempeño de la persona y las normativas imposibilitan regular su gestión.

Si se detectan las necesidades, se pueden encontrar hallazgos que necesariamente se relacionan con aspectos de formación o capacitación, ya que por lo general se deben a múltiples factores que afectan a la falta de rendimiento en el trabajo y por ende a la falta de resultados de la empresa.

En ocasiones, los dueños de las empresas o titulares de las instituciones, no pueden o no quieren solucionar un problema sin entrenamiento o capacitación. En ese caso, es imprescindible que los representantes de la empresa, estén claros de que existirá el problema sin entrenamiento y que va a afectar a la consecución de los objetivos de rendimiento y de negocios.

Por otro lado, es necesario identificar los requerimientos de capacitación también en términos de una jerarquía de necesidades enfocadas a requerimientos individuales, grupales, de desempeño y organizacionales, para esto será importante evaluar la eficacia de rendimiento del personal así como realizar el análisis de causas de las deficiencias detectadas en su desempeño.

Según el enfoque de gestión de la calidad definido para el éxito sostenido en una organización (ISO, 2009), se manifiesta que las personas en la organización son importantes, porque debido a su involucramiento se pueden cumplir los objetivos organizacionales; y dado que su aporte es valioso, los responsables de una empresa deben fomentar las siguientes actividades en su empresa:

- ✓ Crecimiento personal.
- ✓ Aprendizaje.
- ✓ Transferencia de conocimientos.
- ✓ Trabajo en equipo.

El plan de desarrollo deberá considerar como estrategia fundamental un proyecto de participación y motivación de las personas, que también desarrolla dicha norma pero en otro punto; por lo tanto, no debería estar aislado y permitirá crear documentos independientes que fortalezcan el plan de desarrollo de las personas. Esta estrategia debería enfocarse en crear proyectos para:

- ✓ Reforzar el proceso de traspaso de conocimientos.
- ✓ Generar espacios e instrumentos para recopilación e intercambios de ideas de mejoramiento continuo.
- ✓ Implementar un plan de carrera para promover el desarrollo individual.
- ✓ Desarrollar un sistema de reconocimiento y recompensa sustentado en las evaluaciones individuales.

En otros términos la norma especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos de los destinatarios y los legales y reglamentarios aplicables, y aspira a aumentar la satisfacción de ellos a través de la aplicación eficaz del sistema, incluyendo los procesos para la mejora continua. Por lo tanto, para una organización adoptar un sistema de gestión de la calidad alineado a la ISO 9001:2008, implica comprometerse con ofrecer servicios que están concebidos para responder a todas las demandas, cumpliendo con todas las normas vigentes y asegurando un sistema eficaz que permite alcanzar el resultado deseado con la adecuada asignación de recursos.

En el caso de no encadenar la aplicación de la Norma, al Plan de Capacitación y por lo tanto al desempeño y gestión de los empleados, posibilitará crear personal insatisfecho por su falta de motivación. Si un empleado no está a gusto en su trabajo y considera que le proporciona inestabilidad y tiene que estar pendiente de preocupaciones.

1.1.1.2 Pronóstico

La concienciación de la Calidad es un hecho real y necesario para la empresa. La conciencia se crea a partir de elementos que los empleados necesitan aplicar en su trabajo para lograr objetivos de la organización; lo que sería parte de la vocación laboral. También hay aspectos importantes involucrados en la toma de conciencia, cita de Daniel Jiménez (2014) Como promover la Toma de Conciencia de Calidad -- Pymes y Calidad 2.0 “como la definición de procesos, la comunicación efectiva, la supervisión, la gestión, entre otras”.

Para esto es necesario emprender acciones de concienciación para los cuales, se necesita asegurar de que el personal de la empresa sea consciente de la “pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad” (cita de Daniel Jiménez (2014) Como promover la Toma de Conciencia de Calidad -- Pymes y Calidad 2.0 – Recuperado el 25 de enero de 2014).

En esta sentido es necesario conocer el sentido de las palabras pertinencia, que es una cualidad, y se usa para hacer mención a lo perteneciente o correspondiente a algo o aquello que viene a propósito.

Y la segunda palabra es la importancia “no hay nada tan inútil como hacer con gran eficiencia, algo que no debería haberse hecho en absoluto.” (cita de Francisco Sáez (2017), Peter Druker, Sobre la gestión personal Productividad y GTD, recuperado en 2017)

De esta forma, es necesario crear un entorno que facilite el logro de los objetivos; métodos, infraestructura, recursos y por su puesto personal competente. “Para satisfacer al cliente o usuario el producto debe de ser de calidad y éste es proporcionado por talento humano de calidad, brindándole las herramientas y tecnología necesaria para realizar su trabajo”. (cita de Idelberto Chiavenato (2006) Introducción a la Teoría General de la Administración del Talento Humano).

Si una empresa no implementa un sistema de gestión de la calidad, sólo quiere decir que esa empresa no genera la calidad de sus productos y servicios de una forma planificada, ordenada, y controlada, esto en desmedro del cumplimiento de las necesidades de los clientes.

Con esto se reducen o eliminan las ventajas de implantar un sistema de gestión de la calidad:- Optimización de beneficios- Incremento de clientes- Motivación del personal- Fidelidad de los clientes- Organización del trabajo- Mejora de las relaciones con los clientes- Reducción de costes debidos a la mala calidad- Aumento de la cuota de mercado, con lo expuesto y de acuerdo a la cita de Valietti Pérez Bengochea (2008), en la cita del artículo Habilidades de liderazgo y desempeño empresarial, determina que:

- a) No se determina las competencias, habilidades y experiencias para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad de las características del producto,
- b) No se implementa un Plan de Capacitación para lograr la competencia necesaria,

- c) Existen problemas en la eficacia de las acciones tomadas,
- d) No se da a conocer o concienciar al personal de la “pertinencia e importancia” de sus actividades dentro de la institución y de su grado de contribución al logro de los objetivos de la calidad organizacional, y
- e) Insuficiente control de los consideraciones relativas a la educación, formación, habilidades y experiencia.

1.1.1.3 Control del Pronóstico

Determinar las competencias necesarias para el personal que realiza trabajos que según Chiavenato (2006) afectan a la conformidad con los requisitos del producto,

- a) Estableciendo una línea base del nivel de formación de todo el personal
- b) Determinando la estructura necesaria para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad
- c) Proporcionando formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,
- d) Evaluando la eficacia de las acciones tomadas en materia de capacitación de personal y su relación con el Sistema de gestión de Calidad.
- e) Dar sentido de “pertinencia e importancia” de los trabajadores respecto a sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad,
- f) Estructurando los requisitos y condiciones de personal respecto a los perfiles levantados para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

- g) Mantener el control y evaluación de los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.
- h) Estableciendo los indicadores de gestión apropiados que cubran el desempeño de procesos, de áreas y de puestos claramente definidos para medir el impacto de la capacitación en el desempeño de las personas, estos indicadores son los que ayudan a medir la eficacia de la capacitación y con ello la calidad de los bienes y servicios entregados por la organización.

Con el control del pronóstico, la calidad de los bienes y servicios y la fidelidad de los clientes que toda organización busca, depende en gran medida del compromiso real de las personas que integran la organización. La organización después de la certificación con ISO 9001, identificará los efectos que la implementación de un sistema de gestión de la calidad produce en lo referente al desarrollo de las competencias de las personas y en el modelo de gestión del talento humano, así como su contribución a la evaluación de la eficacia del propio sistema de gestión de la calidad.

Con la aplicación de la Norma, se definirán siete categorías para estudiar los efectos que sobre el recurso humano ha podido ejercer la implementación del sistema de gestión de la calidad: gestión directiva; participación del personal; gestión documental; ambiente de trabajo; desempeño del personal basado en competencias; comunicación y Mejora Continua.

Después del análisis, se determinará que la formación y la capacitación, articuladas a las necesidades reales de la organización, son un efecto positivo derivado de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad; asimismo se despertará conciencia en todos los niveles de la organización acerca de la importancia que tiene la documentación de las actividades y sobre la posibilidad que existe de mejorar siempre el trabajo que se realiza, sobre su aporte en la consecución de los objetivos corporativos y su importancia dentro de la organización.

1.1.2 Objetivo General.

Evaluar en la Empresa SERTECPET, el impacto del Plan de Capacitación, mediante la aplicación de la Norma ISO 9001, para profesionalizar al personal en un medio de mejora continua, y de esa forma, evidenciar sus resultados en todas los procesos de la empresa, que serán observados en la consecución de los índices de gestión, el retorno de la inversión y la satisfacción del cliente interno.

1.1.3 Objetivos Específicos.

- Evidenciar el aporte de la Norma ISO 9001 en el plan de capacitación, que permita demostrar la integralidad del sistema en la empresa.
- Demostrar que los indicadores de gestión, basados en el Sistema de Gestión de Calidad, son los adecuados para la medición de la efectividad del programa de Capacitación de la empresa.
- Observar la pertinencia e importancia de la implantación del Plan de Capacitación en la empresa, para determinar su efecto en la gestión del personal y en la satisfacción de los clientes.

1.1.4 Justificaciones.

El presente estudio tendrá como propósito fundamental el de conocer si existe un gran impacto entre la Norma ISO 9001 y el plan de capacitación en la empresa SERTECPET.

Adicionalmente, es pertinente realizar una estudio de investigación sobre el impacto que tiene la norma ISO 9001 en el plan de capacitación de los colaboradores de SERTECPET y si es o no relevante.

Es importante Medir adecuadamente la capacitación, permite observar la mejora en la productividad de los capacitados y con esto la reducción costos e incremento de rentabilidad, con respaldo de la norma ISO 9001 y con su respectiva sistematización de los datos obtenidos,

Finalmente este trabajo puede ser un aporte para proponer un buen desarrollar personal motivado ajustado a las políticas del sistema de gestión de Calidad para lo que cual la organización destinará los recursos necesarios para cubrir sus necesidades personales, desarrollar un óptimo clima laboral y proyectar su estabilidad.

1.2 Marco Teórico.

1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN EN ISO 9000.

En la norma 9001, 9002 y 9003 el requisito 4.18 relativo a la capacitación menciona: “La empresa debe establecer y mantener procedimientos documentados para identificar las necesidades de capacitación y capacitar a todo el personal que ejecuta actividades que afectan a la calidad. El personal que ejecuta tareas asignadas de manera específica, debe estar calificado en base a educación, capacitación y/o experiencia adecuadas según se requiera. Deben mantenerse registros apropiados relativos a la capacitación”.

Pero no se especifica la capacitación que se requiere para ello, y tampoco da los lineamientos para identificar las necesidades de capacitación, por lo tanto se podría estar registrando la capacitación en base a criterios no necesarios, o se pueden estar omitiendo las necesidades básicas de capacitación.

La norma ISO 9004 referente a las directrices a seguir en la implantación de la norma en el punto 5.2.4. “Personal y Recursos” recomienda lo siguiente: “Es conveniente que la dirección determine el nivel de competencia, experiencia y capacitación necesarios para asegurar la capacidad del personal”. Asimismo en el punto 18.1.1. “Generalidades de la capacitación” se menciona que: “Es conveniente identificar la necesidad de capacitación del personal, y proveer procedimientos documentados para que esa capacitación sea establecida y mantenida. Es recomendable proveer capacitación apropiada a todos los niveles del personal dentro de la organización que desempeñen actividades que afecten a la calidad. Es conveniente dar una atención particular a las calificaciones, selección y capacitación del personal de reclutamiento

reciente y personal transferido a nuevas asignaciones. Es recomendable mantener registros apropiados de capacitación”.

Es recomendable que en donde sea apropiado, que el personal sea certificado en sus habilidades, tales como soldadura. También debe considerarse la capacitación en técnicas estadísticas básicas”.

Por último en cuanto a calificación, motivación y medición de la calidad se recomienda lo siguiente:

18.2. “Calificación.- es conveniente evaluar e implantar donde sea necesario, la necesidad de requerir y documentar las calificaciones del personal para efectuar ciertas operaciones, procesos, pruebas o inspecciones especializadas, en particular para trabajo relacionado con la seguridad. Es recomendable considerar la necesidad de evaluar periódicamente y/o requerir demostración de habilidades y/o capacidad. También es conveniente considerar la educación adecuada, capacitación y experiencia”.

18.3.1. “Generalidades de Motivación.- La motivación del personal empieza con su entendimiento de las tareas que se espera efectúe y de cómo estas tareas apoyan al conjunto de las actividades.

Es conveniente que en todos los niveles, el personal tenga conciencia de las ventajas de un desempeño adecuado y de los efectos de un desempeño pobre en su trabajo sobre otras personas, la satisfacción del cliente, los costos de operación y el bienestar económico de la organización”.

18.3.3. “Conciencia de la calidad.- “Es recomendable enfatizar la necesidad por la calidad a través de un programa de concientización, el cual puede incluir programas introductorios elementales para personal nuevo, programas periódicos de reforzamiento para personal antiguo, provisiones para que el personal pueda iniciar acciones correctivas, preventivas y otros procedimientos”.

18.3.4. “Medición de la Calidad.- Es conveniente, donde sea apropiado, deben desarrollar medios objetivos y exactos de medición del cumplimiento de la calidad,

estos pueden ser publicados para permitir al personal ver por si mismos lo que están logrando, como grupo o como individuos. Esto puede impulsarlos a mejorar la calidad. Es conveniente proporcionar reconocimiento al desempeño”.

EL SISTEMA ISO Y LA COMPETENCIA LABORAL

En el sistema de competencia laboral, las normas se pueden definir como los criterios y evidencias de desempeño y conocimientos del personal, necesarios para que el proceso productivo entre en una dinámica de mejora continua y sustentada de la productividad.

Entre el sistema de aseguramiento de calidad ISO y el de la competencia laboral hay puntos en común pero también diferencias que requieren ser precisadas para ubicar bien a cada uno de estos sistemas.

EL PAPEL DE LA ALTA DIRECCIÓN

Nada de ser agentes pasivos. Los Consejos de Administración y Directores Generales se comprometen, mediante la norma ISO 9001, a demostrar su implicación activa en la persecución de la calidad total en todas las partes del proceso empresarial (con los trabajadores, con los clientes, revisando y manteniendo políticas de calidad activa y nombrando perfiles adecuados y optimizados a los roles a desempeñar). Mediante sus discursos y actividad profesional, el ‘establishment’ tiene que dar ejemplo a sus trabajadores, lo que, por otra parte, incrementa la motivación de los trabajadores y mitiga la percepción de injusticia que podría haber en la empresa.

De la nueva dirección estratégica dependen las decisiones al más alto nivel y, por tanto, el devenir de la empresa. Alinear las decisiones de esta clase dirigente con el Sistema de Gestión de Calidad y que ella misma tenga presente esta estrategia de gestión son los objetivos principales para mejorar la competitividad de la compañía. Mostrarse como responsables ante sus potenciales clientes, ser cabezas visibles de su propia actividad empresarial y mostrar de manera transparente sus acciones son factores claves que refuerzan su liderazgo y buena imagen a nivel social.

El experto en estandarización, Oscar Combs, en su estudio para la Harvard Business School, asegura que “ISO 9001:2015 no solo ofrece beneficios de calidad. Esta norma debería ser concebida como una herramienta de gestión y organización de negocio pensada para obtener valor añadido, mejorar sus procesos y reducir sus riesgos”. Sus palabras destacan la importancia de sistematizar y protocolizar la calidad total a cualquier escala organizacional. De hecho, según cita de Cerem Comunicación (2015) Liderazgo, riesgo y oportunidad: nuevos paradigmas de ISO 9001, su idea de convertir la gestión de la calidad en una herramienta vaticina el grado de necesidad por el que atraviesan los modelos de gestión que aún hoy dan la espalda a estos conceptos.

VENTAJAS AL IMPLEMENTAR ISO 9001 EN SU EMPRESA

Las Normas ISO 9000 cumplen la importante función de establecer normativas a nivel internacional que sirven como patrón de referencia para la gestión de calidad en una empresa. Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas específicas de implantación, y los métodos de auditoría. La norma ISO 9000 especifica la manera en que una organización opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio.

La implantación de estas normas supone un duro trabajo pero ofrece numerosas ventajas para las empresas, como lo citó Revista Digital Nueva Gerencia (2014), Ventajas al implementar ISO 9001 en su empresa, de <http://www.tecnigerencia.com/ventajas-al-implementar-iso-9001-en-la-empresa>, estas son:

- Estandarizar las actividades del personal que trabaja dentro de la organización por medio de la documentación.
- Incrementar la satisfacción del cliente.
- Medir y monitorizar el desempeño de los procesos.
- Disminuir re-procesos.
- Incrementar la eficacia y/o eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
- Mejorar continuamente en los procesos, productos, eficacia, etc.
- Reducir las incidencias de producción o prestación de servicios.

1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica

Las empresas en la actualidad aplican estrategias para pasar de los objetivos a los resultados. Los modelos como los sistemas o premios de calidad pueden adaptarse a cualquier tipo de industria o tamaño de organización sin que el fin sea perseguir una certificación o premiación sino simplemente con la convicción de adaptar las mejores prácticas al modelo de negocio actual. De acuerdo a cita J. Moreno, Negocios y Management Universidad Blas Pascal (2007) El papel de la Alta Dirección en los sistemas de Calidad de organizaciones exitosas han tenido como factor común el haberse enfocado en principios que utilizaron como marco de referencia, entre los que se destacan:

- Liderazgo.
- Orientación hacia el cliente.
- Gestión por procesos.
- Desarrollo y participación de las personas.
- Innovación, Desarrollo y mejora continua.
- Desarrollo de alianzas con socios estratégicos.
- Orientación hacia los resultados.
- Responsabilidad Social.

La Alta Gerencia aplica principios para planear y ejecutar acciones enfocados al cliente, desarrollan los objetivos y estrategias estratégicas ligados a los procesos, permiten el pensamiento creativo en sus colaboradores, desarrollan y promueven el trabajo en equipo en todos sus niveles enfocándose en las personas, consideran mecanismos para la mejora continua, basados en la Norma ISO:9001 y aseguran la reacción oportuna.

Para lograr un cambio de cultura empresarial orientada a la calidad se requiere voluntad de los líderes, tiempo y esfuerzo pero sobre todo que exista un alto nivel de convicción de la necesidad de formular el cambio.

Considerando el análisis que realiza J. Moreno, Negocios y Management, Universidad Blas Pascal (2007) El papel de la Alta Dirección en los sistemas de Calidad, existirá un

compromiso de la Alta Gerencia con la Calidad, cuando se observan varias acciones aplicadas en su gestión, las mismas que se pueden sintetizar en las siguientes:

- Define una estructura organizacional para gerenciar por procesos, con lo que define los objetivos, productos, clientes, sus interacciones y resultados esperados.
- Define la importancia de los procesos según su naturaleza: Procesos de Negocio, Apoyo y Gestión.
- Construye, define y aplica una política de calidad organizacional que considera las necesidades y expectativas de los clientes además se asegura que guíe a mejoras tangibles y considere la visión de futuro de la organización. Organizaciones enfocadas y alineadas hacen la gran diferencia entre las que solamente definen en niveles superiores.
- Delega responsabilidades con el nivel de autoridad que requiere el personal para actuar oportunamente sin comprometer los objetivos organizacionales.
- Planifica los proyectos en forma sistemática considerando todos los requisitos: asignación de los recursos, control de riesgos asociados, tiempos asignados por actividad, control de costo y definición de la calidad objetivo.
- Tiene canales para conocer la necesidad de recursos y asegurar que se cumplan los objetivos de acuerdo a lo planificado; es consciente que el personal podrá trabajar mejor si tiene los recursos requeridos para ejecutar las tareas asignadas a su puesto.
- Considera las necesidades de formación del personal. El personal que se actualiza con la organización facilita el desarrollo de la misma en necesidades actuales y futuras.
- Mejora el clima laboral promoviendo la motivación, la satisfacción, el desarrollo y el desempeño de su personal.
- Realiza acercamientos con los proveedores, se ocupa de su desarrollo y mantenimiento como parte interesada y motiva relaciones “ganar –ganar”.
- Aplica la autoevaluación de cualquier forma en la que se aplique en su organización y toma decisiones en función de los resultados. De esta forma da seguimiento a las acciones correctivas y preventivas para asegurar que se

eliminan los problemas identificados, se orienta más a la motivación de acciones preventivas

- La Alta Gerencia que usa un sistema de calidad como modelo gerencial conocen que decisiones emocionales no son acciones responsables ante un sistema de calidad.
- Promueve la importancia de las actividades de medición, análisis y mejora para asegurarse de que el desempeño de la organización satisface todas las partes interesadas.
- Asegura la existencia de canales para motivar mejora continua, innovación y creatividad en su personal. Las organizaciones que se mantienen en momentos de crisis se diferencian de su competencia por la capacidad para reinventarse y ser creativos.

En ese entorno, una correcta Gestión del Talento Humano inicia en la cultura establecida por la parte estratégica de la organización, aquellos valores declarativos como es la misión, visión, objetivos y valores institucionales, deben ser claros, entendibles, pero sobre todo, deben difundirse y ejemplificarse en todos los niveles de la empresa, de tal manera que se puedan: percibir, comprender, asimilar, apropiar y ejecutar de forma correcta.

Un segundo aspecto a contemplar es que, bajo un efecto de cascada, se desarrollen y respalden los ritos, costumbres y tradiciones que pueden crear el sentido de pertenencia de la gente, además de sentirse identificados con la imagen institucional que la misma organización desea establecer para tener personas que se apropien de la idea y rumbo hacia dónde se dirigen las estrategias de desarrollo de la entidad.

Lo anterior, puede considerarse como respaldo y principio fundamental que debe establecer la alta dirección de cualquier organización que desea realmente crecer; pero aunado a ello, es recomendable contemplar las siguientes acciones:

- Crear y mantener un ambiente de confianza y comunicación abierta
- Fomentar una cultura de aprendizaje y trabajo en equipo
- Asignar mentores para fortalecer el aprendizaje
- Formar líderes transformacionales

- Establecer Un Plan de Capacitación basado en la mejora continua.
- Mantener relaciones con el entorno
- Otro aspecto que es imperativo no pasar por alto, es el desarrollar y mantener contacto con los grupos de interés para la organización.

Internamente, los contactos con los empleados pueden contribuir a que ellos mismos sean portadores de cambios y oportunidades con un agente externo, así que el consejo es que también se identifiquen –hasta lo que se considere pertinente– los nexos y hábitos que el personal tiene con su estilo de vida.

Externamente, se recomienda mantener estrecha relación con los clientes, proveedores y vendedores de los bienes o servicios que ofrecen. De esta manera, la interacción con ellos, permitirá conocer las verdaderas tendencias y expectativas que surgen en el entorno, y se podrá entonces tomar las decisiones necesarias para estar al ritmo y sincronía de los tiempos y situaciones que se presenten.

Con la cita de Noé Chávez Hernández (2015), Recomendaciones complementarias para gestionar el talento humano en una organización, la clave aquí es que se involucre al personal en estas interacciones, para que ellos mismos sensibilicen de las necesidades de cambio y puedan contribuir a experimentar nuevas acciones con las cuales, subyacentemente, desarrollen experiencias y conocimientos que enriquecen el aprendizaje personal, grupal y organizacional, además de virar sus actitudes hacia la apertura de nuevos retos.

El camino hacia las metas, pasa por dificultades que debe superar cada persona que decide comprometerse consigo mismo y tomar el mando de su propia vida; de aquellos que deciden ser los protagonistas de la historia que quieren construir y que no permiten que sus sueños resulten ser una experiencia que no valga la pena ser recordada.

El futuro nace del pasado y se construye en el presente, es la continua invitación para aceptar las fortalezas actuales y convertirlas en poderosos hilos con los cuales se tejan las realidades que nos esperan.

El desarrollo humano es una experiencia que nace, como lo afirma S. Covey, “de adentro hacia afuera”, es la oportunidad que tenemos para convertir la potencialidad en realidad, es el desafío de encontrar contextos propicios para hacer que nuestras capacidades sean valoradas por quienes hacen parte de nuestro círculo de acción e influencia.

Los seres humanos estamos en permanente evolución y crecimiento y en algún momento dejamos de ser un “futuro” para convertirnos en el presente que reclama la oportunidad de continuar imaginando nuevos y mejores escenarios a los cuales llegar.

Esa es otra buena noticia, en el análisis de José Manuel Vecino (2015), El reto del desarrollo Humano como responsabilidad individual, la realidad nunca llega a un final, siempre tenemos la ocasión de ser llamados a protagonizar la historia compartida de nuestros equipos de trabajo y contribuir allí con nuestros talentos.

El desarrollo humano es una responsabilidad individual, no es de la organización, es un proceso comprensivo que obliga a tomar decisiones que nos lleven a descubrir y poner en marcha todas las capacidades que nos permitirán crecer y alcanzar los objetivos que nos proponemos, y aquí radica otra fuerza oculta que puede impulsar o frenar nuestro crecimiento.

Pueden las organizaciones invertir mucho dinero, y lo hacen sin duda, en diseñar y poner en marcha programas fantásticos orientados al crecimiento personal y profesional, pueden contratar a los mejores oradores y conferencistas, y también lo hacen, pero si no existe el motivo interno que dinamiza y moviliza la voluntad de los participantes, no se obtendrán los resultados esperados

El desarrollo científico y tecnológico indiscutible de este tiempo, ha propiciado desarrollos importantes en todas las áreas, es una manifestación del pensamiento creativo, que fortalece el concepto del hombre como origen y atributo de la dinámica empresarial, económica y social.

El recurso humano es el motor de toda empresa y su influencia es decisiva en el desarrollo, evolución y futuro de la misma. El recurso humano es y continuará siendo el

activo más valioso de una empresa. De esta forma la Administración del Personal, con la consideración que realiza Fabiola González Villavicencio, Herandy Rodríguez Rosendo (2007) Capacitación y Estrategias de Inducción de los Trabajadores en la Empresa Poblana “la Administración científica: Selecciona científicamente y luego instruye, enseña y forma al obrero ha venido dando mayor énfasis a la capacitación y entrenamiento del personal dentro de las empresas”.

Los empresarios, directivos y la alta gerencia de las instituciones, se plantean la necesidad de contar con programas de capacitación y desarrollo que promueven el crecimiento del recurso humano que permitan el incremento de la productividad y calidad en el desempeño de las tareas laborales.

El desarrollo del hombre desde los puntos de vista individual, grupal e institucional, se fundamentan en la educación, que es la base del desarrollo y perfeccionamiento del hombre y la sociedad. La capacitación que se aplica en las organizaciones, debe apreciarse como un modelo de educación, que forma una cultura de identidad empresarial, que se fundamenta en los pilares sociales de productividad y calidad en las tareas laborales.

La creación del conocimiento es una estrategia central en la vida organizacional constituyendo el soporte para el desarrollo de capacidades, condición básica para el impulso de la competitividad.

Las organizaciones que aprenden a transferir conocimientos a sus miembros, construyen un valor que no sólo se refleja en la rentabilidad de las empresas, sino también en la capacidad de sus miembros.

Con ello es básico interactuar con el contexto actual con varios supuestos, muchas veces no coincidentes:

- Una nueva sociedad emergente basada en recursos generados tales como información, management, capacidad de emprendimiento y aprendizaje,
- Soportada en conocimientos puros y aplicados,
- Con varios rasgos típicos tales como diversidad, opciones múltiples, individualismo,

- Requiriendo varios profesionales capaces de resolver problemas complejos.

Los sistemas de administración de talento humano se sustentan en la actualización de la norma ISO 9000. Dentro de los requisitos de la norma, se estipula la necesidad de que la institución disponga de personal competente. Con esto la organización plantea los perfiles de competencia requeridos por el personal y evalúa la efectividad de la capacitación otorgada para aquellos cargos que inciden en la calidad de bienes y servicios. Las características y condiciones de la norma plantean un cambio trascendental en la inclusión y tratamiento del talento humano en la gestión del sistema de calidad.

La competencia laboral y su inclusión en la norma ISO 9001:2000 es un paso en la línea de crear una visión integral del concepto de calidad y con esto el desarrollo del talento humano.

El reto consistirá en no perder de vista el enfoque estratégico, para qué y para quién es el modelo de competencias, para lo cual plantea el desarrollo de un modelo flexible que no trate al talento humano como un bloque, sino con sus propias necesidades de desarrollo y objetivos que hay que hacer contribuir e ir de la mano con las de la empresa.

En la versión 2000 en la parte correspondiente a gestión de recursos se lee: “El personal que realice trabajos que afecten la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas”.

1.2.3 MARCO CONCEPTUAL

PLAN DE CAPACITACION

Según Barbies, (2000) el plan de capacitación es una guía que general en que se preparar e integrar pasos a seguir en la capacitación, con el objetivo de brindar conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en el trabajo. La capacitación en la empresa permite a los

colaboradores brindar lo mejor de sus aportes para un desempeñarse eficazmente en su puesto.

NORMA ISO 9001

Según Calavia., (2011) es una norma de sistema de Gestión de Calidad, que ayuda a gestionar y controlar de manera continua la calidad en todos los procesos. Apoyando a las organizaciones mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficiencia, servicio al cliente y excelencia en el producto.

1.2.4 Hipótesis.

¿El Sistema de Gestión de la Calidad contiene los fundamentos para el desarrollo del Plan Integral de Capacitación de la Empresa?

1.2.5 Identificación y Caracterización de las Variables

VARIABLES DEPENDIENTE

Variable Dependiente: Plan de capacitación, que se medirán con la encuesta.

Variable Independiente: Norma ISO9001, que se medirá con la encuesta.

2 CAPITULO II. MÉTODO.

2.1 NIVEL DE ESTUDIO

Según Scribd (2009) Para este caso se plantea desarrollar el Método Explicativo. Se encarga de buscar a razón de los hechos, su función principal es responder las causas de los eventos físicos o sociales mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este caso específico, entre el plan de capacitación y la norma ISO 9001.

2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

Para esta investigación la modalidad que se va utilizar es la de campo. Según Castillo, (2005) Los datos son recogidos directamente del sitio donde se encuentra el objeto de estudio, es una investigación in situ, directamente recogida de los empleados de varias áreas de la empresa **SERPECPET**.

2.3 MÉTODO

Método Inductivo-Deductivo.

Se aplicará una deducción que va en la parte general que emplea toda la norma a los casos particulares de las áreas de Finanzas y Talento Humano. Según E-educativa Cat Edu (2011), El método inductivo intenta ordenar la observación tratando de extraer conclusiones de carácter universal desde la acumulación de datos particulares.

2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población consta de un total de 70 personas, que conforman la empresa SERTECPET de Quito.

Muestra

Para la presente investigación se tomó una muestra designada por la empresa de la siguiente manera:

- 1 delegado encargado de la implementación de la Norma
- 1 servidor del sub sistema de Capacitación de la Empresa
- 6 servidores del Departamento de Contabilidad.
- 2 servidores del Departamento de Talento Humano.

2.5 SELECCIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para evaluar la variable de la norma ISO 9011 y el impacto que tiene con el plan de capacitación, se aplicará una encuesta, donde se evaluará el conocimiento que tiene los colaboradores.

2.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Para la obtención de resultados, se partió del planteamiento de los objetivos para este estudio, para lo cual, se determinó aplicar inicialmente una serie de entrevistas con los principales funcionarios de la Empresa **SERTECPET**, y de forma complementaria se escogió la encuesta diferenciada que se aplicó a las áreas de Talento Humano, Finanzas, y el área responsable de la implementación de la Norma.

Para esto se cuidó la información proporcionada, y se aplicó compañía las encuestas a los funcionarios de cada área, de esta manera existe total certeza del origen y confiabilidad de la información generada en cada instrumento aplicado.

2.7 PROCESAMIENTO DE DATOS

Para evaluar la aplicabilidad de la variable “ Norma ISO 9011 y de su impacto en el plan de capacitación”, como ya se mencionó, se aplicó las encuestas diferenciadas, de modo que se escogieron a varios empleados de cada área, las mismas contenían respuestas cerradas y abiertas, las mismas que se tabularon para finalmente interpretar los resultados.

En términos generales se observó que casi en la totalidad de casos existió conciencia de la aplicación de la Norma en todos los procesos en los que se encuentran inmersos todas las áreas, además que en base a la misma existió un basamento para efectuar el Plan de Capacitación de la empresa, lo cual constituye un instrumento para la

aplicación de procesos, la satisfacción de sus clientes y de su mejora continua.

3 CAPITULO III. RESULTADOS

Primera encuesta al delegado de la Implementación de la norma.

Para este caso la encuesta se aplicó a un delegado de la implementación de la Norma ISO 9001.

1. ¿Se socializó al personal encargado de la aplicación de la Norma, los preceptos de la implementación de la norma ISO para la producción de bienes o servicios?
2. ¿Se establecieron las herramientas necesarias para la aplicación de la norma?
3. ¿Se estipula con claridad el aporte del sistema de gestión de la calidad en el desarrollo del plan integral de capacitación de la empresa?
4. ¿Los indicadores de gestión de la empresa, permiten medir el impacto del plan de capacitación de la empresa, bajo la influencia de la ISO 9001?
5. ¿Existe algún tipo de retroalimentación de los servidores de la empresa, que permita rediseñar el plan de capacitación alineado al sistema de gestión de la calidad?

Respuestas de funcionarios encargados de la implementación de la Norma ISO 9001

Documento de funcionario No. 1

Edad 40

1. Si se socializo la norma ISO 9001 ,para compromiso de la aplicación de la norma, sensibilización y su cumplimiento sea fácil y más conocido.
2. Si, se establecio herramientas como campañas de software , Capacitación, Sensibilización.
3. Si, es un gran aporte, ya que contamos con el apoyo estrategia de talento humano.
4. Si, permite medir el impacto con las medidas y seguimiento del BSC (Balance Score Card).
5. Si, existe un tipo de retroalimntacion que es la evaluación del desempeño y los reportes de hallazgos. (No conformes)

Tabla No1 ENCUESTA A DELEGADO DE LA IMPLEMENTACION DE LA NORMA

Fuente: Encuesta norma ISO 9001 SERTECPET 20017

Elaborado por: La autora

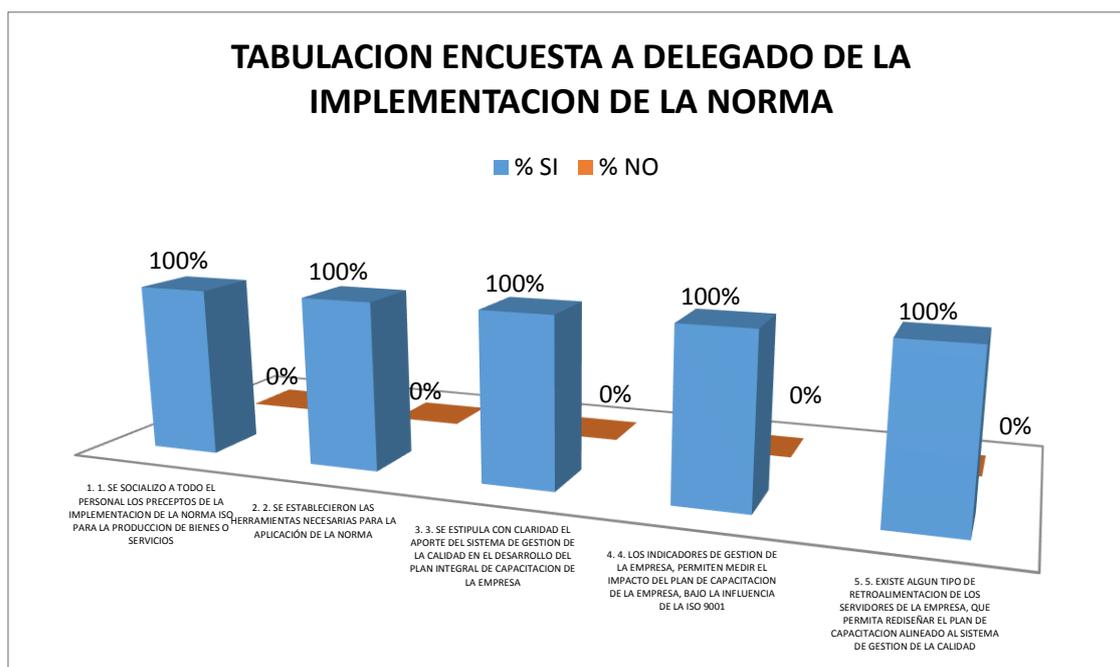
TABULACION ENCUESTA A DELEGADO DE LA IMPLEMENTACION DE LA NORMA

PREGUNTA	SERVIDOR 1	% SI	% NO
1. SE SOCIALIZO A TODO EL PERSONAL LOS PRECEPTOS DE LA IMPLEMENTACION DE LA NORMA ISO PARA LA PRODUCCION DE BIENES O SERVICIOS	SI	100%	0%
2. SE ESTABLECIERON LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA	SI	100%	0%
3. SE ESTIPULA CON CLARIDAD EL APORTE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN EL DESARROLLO DEL PLAN INTEGRAL DE CAPACITACION DE LA EMPRESA	SI	100%	0%
4. LOS INDICADORES DE GESTION DE LA EMPRESA, PERMITEN MEDIR EL IMPACTO DEL PLAN DE CAPACITACION DE LA EMPRESA, BAJO LA INFLUENCIA DE LA ISO 9001	SI	100%	0%
5. EXISTE ALGUN TIPO DE RETROALIMENTACION DE LOS SERVIDORES DE LA EMPRESA, QUE PERMITA REDISEÑAR EL PLAN DE CAPACITACION ALINEADO AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	SI	100%	0%

Grafico No. 1 TABULACION ENCUESTA A DELEGADO DE LA IMPLEMENTACION DE LA NORMA

Fuente: Encuesta norma ISO 9001 SERTECPET 20017

Elaborado por: La autora



Segunda encuesta realizada al responsable del sub sistema de capacitación de la empresa.

Esta encuesta se implementó a un delegado del sub sistema de capacitación de la empresa.

1. ¿Al elaborar el plan integral de capacitación de la empresa, qué aspectos de la norma se consideraron para su desarrollo?
2. ¿El plan integral de capacitación responde a las exigencias del sistema de gestión de ¿la calidad?
3. ¿Para el diseño del plan integral de capacitación se consideraron los indicadores de gestión que contempla la evaluación de su efectividad
4. ¿Existe algunos factores en los que se pueda relacionar la efectividad del plan integral de capacitación y la satisfacción de los clientes?
5. ¿La implementación del plan integral de capacitación alineado con las exigencias del sistema de Gestión de la Calidad tiene efectos en el clima laboral de la empresa?

Respuestas de un funcionario responsable del sub sistema de capacitación de la empresa

Documento de funcionario No. 2

Edad 34

1. Documentación y trazabilidad de los requerimientos a fin de gestionar el desarrollo de los colaboradores y de los procesos.
2. El Plan Integral de capacitación se levanta en base a los perfiles de cada cargo
3. Se realiza la medición de la efectividad del curso según al proceso al que se aplica.
4. Son dos procesos que se manejan por separado, en la evaluación de efectividad, se consideran aspectos relacionados a la capacitación propiamente, mientras que en la evaluación de Atención al Cliente (interno y externo) se consideran los factores de satisfacción al cliente.
5. Sí, porque los colaboradores lo toman como un beneficio para ellos.

Tabla No 2 ENCUESTA A RESPONSABLE DEL PROCESO DE CAPACITACION DE LA EMPRESA

Fuente: Encuesta norma ISO 9001 SERTECPET 20017

Elaborado por: La autora

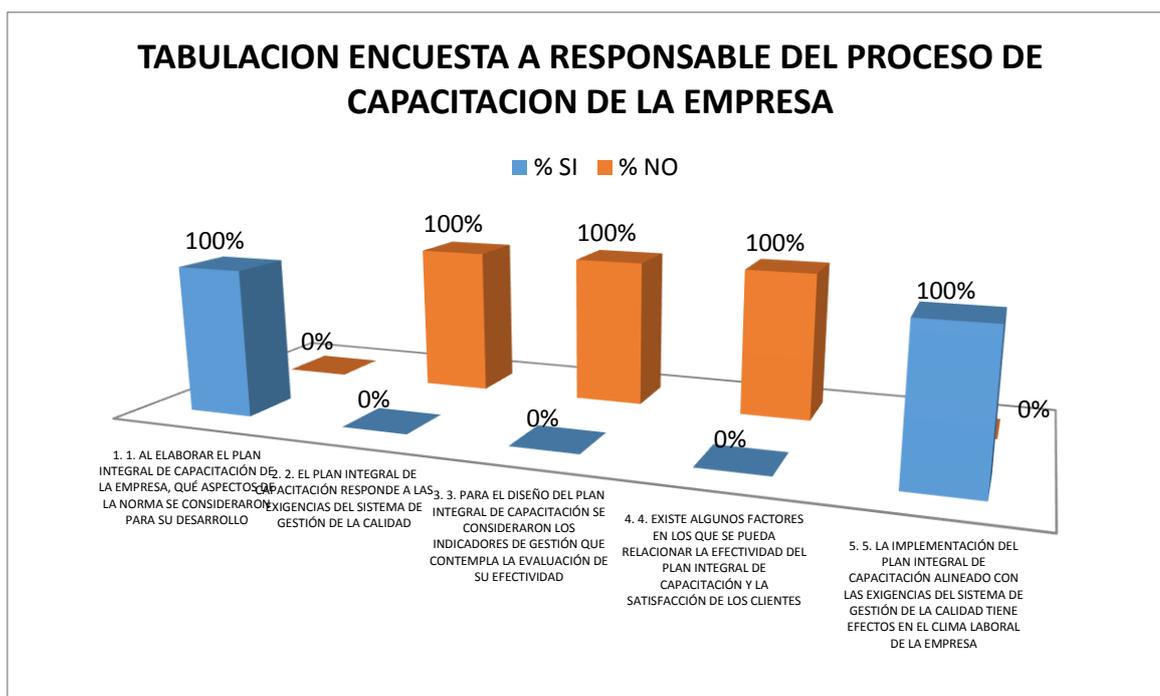
ENCUESTA A RESPONSABLE DEL PROCESO DE CAPACITACION DE LA EMPRESA

PREGUNTA	SERVIDOR 2	% SI	% NO
1. AL ELABORAR EL PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN DE LA EMPRESA, QUÉ ASPECTOS DE LA NORMA SE CONSIDERARON PARA SU DESARROLLO	SI	100%	0%
2. EL PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN RESPONDE A LAS EXIGENCIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	NO	0%	100%
3. PARA EL DISEÑO DEL PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN SE CONSIDERARON LOS INDICADORES DE GESTIÓN QUE CONTEMPLA LA EVALUACIÓN DE SU EFECTIVIDAD	NO	0%	100%
4. EXISTE ALGUNOS FACTORES EN LOS QUE SE PUEDA RELACIONAR LA EFECTIVIDAD DEL PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	NO	0%	100%
5. LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ALINEADO CON LAS EXIGENCIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD TIENE EFECTOS EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA	SI	100%	0%

Grafico No. 2 TABULACION ENCUESTA A RESPONSABLE DEL PROCESO DE CAPACITACION DE LA EMPRESA

Fuente: Encuesta norma ISO 9001 SERTECPET 20017

Elaborado por: La autora



Encuesta a los colaboradores del Departamento de Contabilidad y Talento Humano

Encuesta implementada a 6 colaboradores del Departamento de Contabilidad

1. ¿Conoce con exactitud los objetivos y el alcance del sistema de gestión de la calidad ISO 9001?
2. ¿Usted cree que exista una relación entre el sistema de gestión de la calidad y el plan integral de capacitación?
3. ¿Podría aseverar, si existe en la empresa un mejoramiento continuo en la capacitación, relativa a los procesos técnicos y administrativos?
4. ¿Los indicadores de gestión de la empresa permiten evaluar de mejor manera la eficiencia del plan integral de capacitación?
5. ¿La aplicación del sistema de gestión de calidad ha permitido mejorar la motivación y el clima laboral de la empresa y realmente es una ventaja competitiva frente a la competencia?

Respuestas de funcionarios del Departamento de Contabilidad

Documento de funcionario No. 3

Edad 45

1. Si, nuestra empresa tiene y trabaja bajo esta y otras certificaciones
2. Si, por cuanto toda la organización debe estar alineada a alcanzar la calidad en sus procesos.
3. Si, es por política de la empresa mantener constantes capacitaciones especialmente en el personal técnico.
4. Si, permiten mejorar en las áreas donde requieren de una mayor inducción y capacitación.
5. Si, mientras las empresas tengan por objetivo mejoras continuas en sus procesos de mejora y llegar a la excelencia.

Documento de funcionario No. 04

Edad 30

1. No, no he tenido la necesidad de acuerdo al puesto de trabajo
2. Si, son dos actividades relacionadas en una organización.
3. No, No existe capacitación.
4. Si, estos indicadores permiten analizar las debilidades del personal y mejorar con capacitación.
5. Si, realmente permite mejorar las relaciones ideales entre el personal.

Documento de funcionario No. 05

Edad 28

1. Si, trata sobre la calidad y satisfacción del cliente
2. Si, ya que un personal capacitado puede brindar un servicio de calidad y lograr la satisfacción del cliente.
3. Si, existe un proceso de capacitación en el área técnica administrativa pero falta más.
4. Si, permite evaluar los indicadores que la empresa necesita para evaluar la eficiencia del Plan Integral de Capacitación.
5. Si, la gestión de la calidad y un Plan de Capacitación continuo es lo que ha logrado a esta empresa crecer, y esto ha permitido ser de competencia para otras empresas extranjeras

Documento de funcionario No. 06

Edad 23

1. La ISO 9001, controla todos los procesos de una organización realizadas con calidad y eficiencia en beneficio de todos los que conforman una empresa.
2. No responde
3. Si, existe una planificación acerca del proceso de capacitación, permite que el colaborador desempeñe de mejor manera sus actividades.
4. Se pretende alcanzar el 100% de cumplimiento en el aspecto de capacitación, para ello se plantea lineamientos a seguir.

5. La parte más importante de una organización es su talento humano y ganarse el compromiso de los mismos, hará que la organización tenga una ventaja competitiva.

Documento de funcionario No. 07

Edad 40

1. Si, son procesos necesarios para el Sistema de Calidad
2. Si, claro porque al tener un Plan Integral de Capacitación se logra calidad total.
3. NO
4. Si, siempre y cuando se tomen las medidas, después de haber obtenido los indicadores.
5. Pienso que sí, hay ciertos aspectos que dependen mucho del trabajador como tal.

Documento de funcionario No. 08

Edad 40

1. Si, ISO 9001 abarca todo el proceso que interviene en la prestación o fabricación de un bien, garantizando el producto final.
2. Sí, porque para tener un eficiente sistema de calidad se debe capacitar a todo el personal que interviene en el proceso, así cuenten con el conocimiento y la experiencia que se requiere.
3. Si, la empresa en su Plan de Capacitación, recolecta por áreas y personas los temas que se requieren capacitar para realizar sus actividades de una forma efectiva y eficiente, con esto se mejora y optimiza los procesos.
4. Si, ya que los indicadores representan las actividades y la forma en como se hace el trabajo, si los indicadores son favorables se entendería que el Plan de Capacitación si cumple su función.
5. Si, porque con un SGC, cada persona conoce las actividades que le corresponden hacer, como se deben ejecutar, esto hace que el proceso se ágil y eficiente, lo que conlleva una ventaja con la competencia y una respuesta al cliente más rápida.

Encuesta implementada a 2 colaboradores del área de Talento Humano

Documento de funcionario No. 09

Edad 27

1. Si, Incrementa la Satisfacción del Cliente, mediante mejora continua
2. Si, la capacitación continua del personal, es directamente proporcional con la Calidad y el Sistema de gestión.
3. Si, la escuela de operaciones
4. Si, evaluaciones al personal de horas hombre y capacitaciones anuales.
5. Si, encuesta de clima laboral

Documento de funcionario No. 10

Edad 26

1. Si,
2. Si, porque está orientado al mejoramiento continuo en los diferentes procesos de la organización teniendo repercusión en la productividad del personal – ligado a capacitación.
3. Si, porque se incluyen anualmente en el Plan de Capacitación, cursos orientados a formar al personal en el conocimiento y manejo de normas de calidad.
4. Si, porque se ha dado prioridad a la formación en estos temas por los resultados obtenidos.
5. Si, actualmente el personal lo percibe como un beneficio en toda la organización.

Tabla No 3 ENCUESTA A LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y TALENTO HUMANO

Fuente: Encuesta norma ISO 9001 SERTECPET 20017

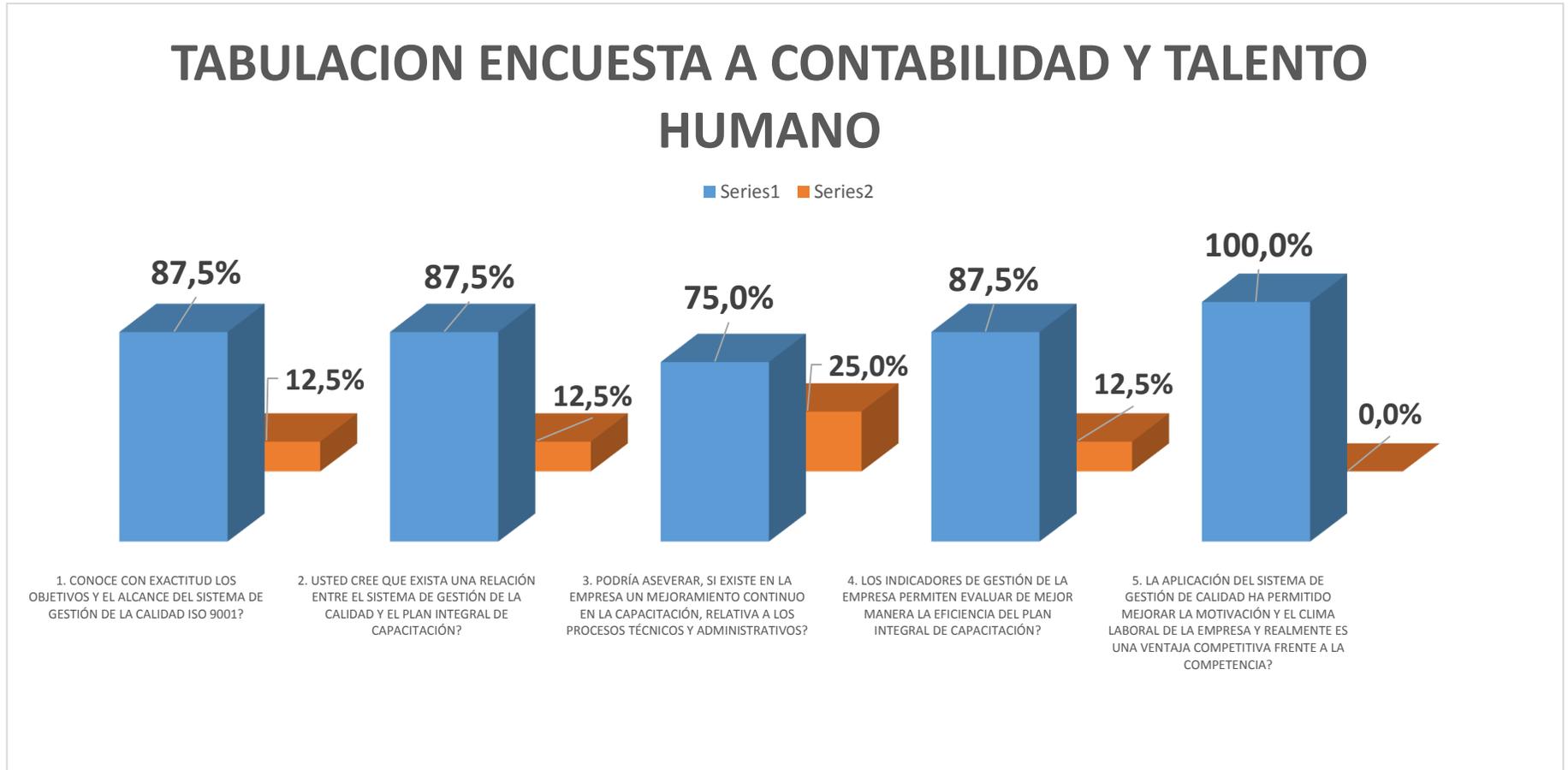
Elaborado por: La autora

ENCUESTA A LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y TALENTO HUMANO												
PREGUNTA	SERVIDOR 3	SERVIDOR 4	SERVIDOR 5	SERVIDOR 6	SERVIDOR 7	SERVIDOR 8	SERVIDOR 9	SERVIDOR 10	TABULACION DE RESULTADOS			
	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD						DPTO. TALENTO HUMANO		SUMA SI	SUMA NO	% SI	% NO
1. CONOCE CON EXACTITUD LOS OBJETIVOS Y EL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001?	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	7	1	87,5%	12,5%
2. USTED CREE QUE EXISTA UNA RELACIÓN ENTRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN?	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	7	1	87,5%	12,5%
3. PODRÍA ASEVERAR, SI EXISTE EN LA EMPRESA UN MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA CAPACITACIÓN, RELATIVA A LOS PROCESOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS?	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	6	2	75,0%	25,0%
4. LOS INDICADORES DE GESTIÓN DE LA EMPRESA PERMITEN EVALUAR DE MEJOR MANERA LA EFICIENCIA DEL PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN?	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	7	1	87,5%	12,5%
5. LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD HA PERMITIDO MEJORAR LA MOTIVACIÓN Y EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA Y REALMENTE ES UNA VENTAJA COMPETITIVA FRENTE A LA COMPETENCIA?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	8	0	100,0%	0,0%

Grafico No. 3 TABULACION ENCUESTA A DPTO. CONTABILIDAD Y TALENTO HUMANO

Fuente: Encuesta norma ISO 9001 SERTECPET 20017

Elaborado por: La autora



3.1 Presentación y análisis de resultados

3.1.1 Hallazgos encuesta al delegado de la implementación de la norma.

En este aspecto se aplicó una sola encuesta en la que según el encuestado, la Norma se encuentra totalmente socializada a todo el personal, que además se proporcionó software, se implementó capacitación y otros medios para darla a conocer, sus principios y los pasos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 en la empresa.

3.1.2 Hallazgos encuesta al responsable del proceso de capacitación de la empresa.

Para esta encuesta en la que tiene que ver con el Plan de Capacitación de la Empresa y su relacionamiento con la aplicación de la norma ISO 9001, considera que para su elaboración se analizó la trazabilidad, los procesos, los perfiles y necesidades de cada cargo.

El encuestado determina que en lugar de fijarse en los indicadores empresariales para medir la efectividad del Plan de Capacitación, se utiliza los indicadores propios de la eficiencia de cada curso.

Finalmente considera que la implementación del Plan Integral de Capacitación y su relación con la aplicación de la Norma ISO 9001 tiene sus beneficios para el personal, lo que se ve reflejado en los índices de satisfacción interno basados en el clima laboral de la empresa.

3.1.3 Hallazgos encuesta a los colaboradores del departamento de contabilidad y talento humano.

En esta encuesta realizada a varios empleados de las áreas de Contabilidad y Talento Humano, determinan variadas respuestas que de acuerdo a su tabulación para la pregunta 1. ¿Conoce con exactitud los objetivos y el alcance del sistema de gestión de la calidad ISO 9001?. Solo un empleado considera que no se le ha socializado en su totalidad lo concerniente a los objetivos y el alcance del sistema de Gestión de la Calidad.

Para el caso de la pregunta 2. ¿Usted cree que exista una relación entre el sistema de gestión de la calidad y el plan integral de capacitación?. Un solo colaborador considera que no existe relación entre el Sistema de gestión de la Calidad y el Plan de Capacitación.

En el caso de la tercera pregunta 3. ¿Podría aseverar, si existe en la empresa un mejoramiento continuo en la capacitación, relativa a los procesos técnicos y administrativos?. En este caso 2 colaboradores dan énfasis en que no existe el suficiente alcance del Plan de Capacitación, por lo que se manifiesta que dan una respuesta negativa.

Para el caso de la cuarta pregunta 4. ¿Los indicadores de gestión de la empresa permiten evaluar de mejor manera la eficiencia del plan integral de capacitación?. Solo un funcionario considera que los indicadores de gestión de la empresa no evalúan al Plan de Capacitación, por lo que no tendría relación.

Finalmente para el caso de la pregunta 5. ¿La aplicación del sistema de gestión de calidad ha permitido mejorar la motivación y el clima laboral de la empresa y realmente es una ventaja competitiva frente a la competencia?. Existe unanimidad en la mencionada afirmación, por lo que se concluye que la aplicación de sistema de Gestión de la Calidad basado Norma ISO 9001 contribuye positivamente en la gestión del cliente interno, ya que lo motiva en el cumplimiento de las metas y objetivos corporativos, por lo que constituye una ventaja competitiva frente a las empresas del sector.

3.2 Aplicación práctica

Como se mencionó: “El conjunto de normas ISO 9000 proporcionan un sistema comprensivo de las reglas y regulaciones, especificaciones y recomendaciones que le permiten a una empresa, grande o pequeña, para establecer procesos y procedimientos de calidad realizables y así poder funcionar de manera eficiente.

La norma ISO 9000 considera que una persona es competente cuando cumple los requisitos de educación (estudios mínimos que una persona debe tener para un determinado puesto), formación (específica para dicho puesto como aquellos conocimientos adicionales que son necesarios para desempeñar las actividades de un puesto), habilidades (de tipo práctico como por ejemplo buena percepción ocular u olfativa, o la habilidad que debe tener un vendedor) y experiencia que la organización determina para cada puesto de trabajo (la que el trabajador debe tener en el puesto o en puestos similares y que incluye un período de prácticas mínimo en la empresa).

Estas competencias son las mínimas que debe tener una persona para realizar su trabajo con éxito, pero no van a diferenciar a los trabajadores con desempeño excelente de los que tienen un desempeño normal.

De esta forma se determina que la aplicación de la Norma ISO 9001 proporciona una serie de factores que permiten basar el diseño del Plan Integral de Capacitación en la generación de mayor valor agregado en la formación del personal y por lo tanto en una ventaja competitiva frente a empresas similares del sector, así mismo posibilita una mayor satisfacción en el empleado, ya que encamina los objetivos personales a los corporativos que es una herramienta integral, medible y verificable en el camino del mejoramiento continuo, y con ello, la satisfacción de los clientes.

4 CAPITULO IV. DISCUSIÓN

Considerando la tabulación y análisis de los resultados de las encuestas implementadas, especialmente en las del delegado de la Implementación de la Norma y en las del Dpto. de Talento Humano, se determina que existe total conciencia de la aplicabilidad de la Norma en la organización. Con esto se comprueba lo citado de Daniel Jiménez (2014) *Como promover la Toma de Conciencia de Calidad -- Pymes y Calidad 2.0*, respecto a la pertinencia e importancia de las actividades del personal y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.

De acuerdo al análisis efectuado, se determinó que en la aplicación de la encuesta en la muestra seleccionada, se evidenció que el personal conoce, aplica y convive con la aplicación de la Norma de la Gestión de la Calidad.

La aplicación de la Norma conlleva su medición a través de varias herramientas como indicadores de gestión, tablero de control, estadísticas generales, etc., y como menciona el Funcionario No. 09, en una de las encuestas aplicadas “la capacitación continua del personal, es directamente proporcional con la Calidad y el Sistema de Gestión”

Con la revisión de las encuestas implementadas, se determinó que los servidores del Departamento de Talento Humano, elabora de forma minuciosa el Plan de Capacitación bajo las normas: ISO 9001.

4.1 Recomendaciones

Crear una cultura de Calidad y Mejoramiento Continuo en toda la organización por lo que se debe promover la recertificación permanente de la organización.

Promover procesos para actualizar los conocimientos respecto al Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual su socialización debe ser permanente y reforzada, especialmente en el personal nuevo, con esto se evitaría desfases o vacíos notados en las respuestas negativas de las encuestas.

Desarrollar el Plan de Capacitación de los funcionarios, rediseñando los indicadores de gestión en la organización, estableciendo metas más motivantes que contribuyan con la entrega de bienes y servicios de calidad.

Mantener las certificaciones del sistema integrado de gestión de Calidad, Ambiente, Salud y Seguridad Ocupacional, adaptando los procesos al entorno de la empresa, la normativa vigente, las exigencias de los clientes de **SERTECPET**.

4.2 Referencias Bibliográficas

- Calavia Marcelo. Mg. (2011). *Aplicación de la norma ISO 9001 para la mejora de la Gestión : el caso de la Dirección del Sistema Nacional de Capacitación del Instituto Nacional de Administración Pública*. Recuperado de https://aaeap.org.ar/wpcontent/uploads/2013/6cong/CALAVIA_MARCELO.pdf
- Cerem C. (2015) *Liderazgo, riesgo y oportunidad: nuevos paradigmas de ISO 9001* recuperado de https://www.cerem.es/blog/liderazgo-riesgo-y-oportunidad-nuevos-paradigmas-de-iso-9001_
- Chávez Hernández N. (2015), *Recomendaciones complementarias para gestionar el talento humano en una organización* recuperado de <http://www.degerencia.com/articulo/recomendaciones-complementarias-para-gestionar-el-talento-humano>
- Chiavenato I. (2006) *Introducción a la Teoría General de la Administración del Talento Humano* — McGraw Hill. Séptima Edición.
- Deschamps, G. *Cómo rentabilizar la inversión en Formación*, Editorial Gestión y planificación integral, S.A., España, 1998.
- González Villavicencio F., Rodríguez Rosendo H. (2007) *Capacitación y Estrategias de Inducción de los Trabajadores en la Empresa Poblana* recuperado de <http://slideplayer.es/slide/5539034/>.
- Jiménez D. (2014) *Como promover la Toma de Conciencia de Calidad -- Pymes y Calidad 2.0* – Recuperado el 25 de enero de 2014, de: <http://www.pymesycalidad20.com/como-promover-la-toma-de-conciencia-s-de-la-calidad.html>
- Juran J. M. Dr, (2009), *la calidad como filosofía de gestión*; recuperado en febrero de 2009, de <http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp95/>.

Kliksberg B. (2012). *El Pensamiento Organizativo*, Recuperado en 2012 de <http://www.cyta.com.ar/ta1102/v11n2a4.htm>.

Norma Internacional ISO 9001, Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos; Traducción aprobada por: Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad (FONDONORMA), Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), Instituto Argentino de Normalización (IRAM), Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT).

Penerini, C. C. (1995) *Organización y administración de Recursos Humanos*. Editorial El coloquio, 1995. 1ra Edición.

Pérez Bengochea V. (2008), *Habilidades de liderazgo y desempeño empresarial* recuperado de <https://www.gestiopolis.com/habilidades-liderazgo-desempeno-empresarial/>

Revista Digital Nueva Gerencia (2014), *Ventajas al implementar ISO 9001 en su empresa*, recuperado de <http://www.tecnigerencia.com/ventajas-al-implementar-iso-9001-en-la-empresa>.

Sáez F. (2017), Druker P., *Sobre la gestión personal Productividad y GTD*, recuperado de: <https://facilethings.com/blog/es/peter-drucker-self-management>.

SERTECPET (2017), *Perfil corporativo*, recuperado de <http://www.sertecpet.net/pcorporativo.html>

Taylor F., (1981). *Principios de Administración Científica*, Buenos Aires. Editorial El Ateneo.

Vargas Zúñiga F. (2006) *Competencias en la formación y en la gestión de talento humano*, recuperado de <http://www.upla.cl/armonizacioncurricular/wp->

content/uploads/2016/05/Competencias-en-la-formacio%CC%81n-y-en-la-gestio%CC%81n-de-talento.pdf

Vecino J. M. (2013). *Hacia un plan maestro de capacitación para la organización — Contribuyendo a la Sostenibilidad Empresarial*. Recuperado de http://contenido.eempleo.com/mailperso/pdf_plan/plan_maestro.pdf.

Villalba J. (2010) *Misión y la visión efectiva en la empresa*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/mision-vision-efectiva-empresa/>

ANEXO

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK ENCUESTA PARA DELEGADOS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA NORMA

La presente encuesta tiene como finalidad conocer el impacto de la norma Iso 9001 en el plan de capacitacion.

Contestar las siguientes preguntas con responsabilidad y honestidad. Si su respuesta es SI o NO ponga POR QUÉ.

Genero: Masculino ___ Femenino

Edad : 40

1. Se socializó a todo el personal los preceptos de la implementación de la Norma ISO para la producción de bienes o servicios? SI

Para comprometimiento de la Norma, sensibilizacion y su cumplimiento sea fácil y más conocido

2. Se establecieron las herramientas necesarias para la aplicación de la Norma?

SI
Software
Capacitación
Sensibilización / Campañas

3. Se estipula con claridad el aporte del sistema de Gestión de la Calidad en el desarrollo del Plan Integral de Capacitación de la Empresa? SI

Es parte estratégica el contar con el apoyo del talento humano

4. Los indicadores de gestión de la empresa, permiten medir el impacto del Plan de Capacitación de la empresa, bajo la influencia de la ISO 9001? SI

Son medidos y seguimiento del BSC (Balance score card)

5. Existe algún tipo de retroalimentación de los servidores de la empresa, que permita rediseñar el Plan de Capacitación alineado al Sistema de Gestión de la Calidad? SI

Evaluación de Desempeño
Reporte de hallazgos (No conformes)

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
ENCUESTA PARA LOS RESPONSABLES DEL PROCESO DE
CAPACITACION DE LA EMPRESA

La presente encuesta tiene como finalidad conocer el impacto de la norma Iso 9001 en el plan de capacitacion.

Contestar las siguientes preguntas con responsabilidad y honestidad. Si su respuesta es SI o NO ponga POR QUÉ.

Genero: Masculino Femenino

Edad : 34

1. Al elaborar el Plan Integral de Capacitación de la Empresa, Qué aspectos de la Norma se consideraron para su desarrollo?

Documentación y trazabilidad de los requerimientos a fin de gestionar el desarrollo de los colaboradores y los procesos.

2. El Plan Integral de Capacitación responde a las exigencias del Sistema de Gestión de la Calidad?

El Plan Integral de Capacitación se levanta en base a los perfiles de cada cargo.

3. Para el diseño del Plan Integral de Capacitación se consideraron los indicadores de gestión que contempla la evaluación de su efectividad?

Se realiza la medición de la efectividad del curso, según el proceso al que este aplica.

4. Existe algunos factores en los que se pueda relacionar la efectividad del Plan Integral de Capacitación y la satisfacción de los clientes?

Don dos procesos que se manejan por separado, en la evaluación de efectividad se consideran aspectos relacionados a la capacitación propiamente, mientras

5. La implementación del Plan Integral de Capacitación alineado con las exigencias del Sistema de Gestión de la Calidad tiene efectos en el Clima Laboral de la empresa?

Si, porque los colaboradores lo toman como un beneficio para ellos.

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
ENCUESTA PARA LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE
CONTABILIDAD

La presente encuesta tiene como finalidad conocer el impacto de la norma Iso 9001 en el plan de capacitación.

Contestar las siguientes preguntas con responsabilidad y honestidad. Si su respuesta es SI o NO ponga POR QUÉ.

Genero: Masculino ___ Femenino X

Edad : 45

1. **Conoce con exactitud los objetivos y el alcance del sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001?**

Si. Nuestra empresa tiene y trabaja bajo este y otras certificaciones.

2. **Usted cree que exista una relación entre el Sistema de Gestión de la Calidad y el Plan integral de Capacitación?**

Si. Por cuanto toda la organización debe estar alineada a alcanzar la calidad en sus procesos.

3. **Podría aseverar, si existe en la empresa un mejoramiento continuo en la capacitación, relativa a los procesos técnicos y administrativos?**

Si. Es política de la empresa mantener constantes capacitaciones especialmente en el personal Técnico

4. **Los indicadores de gestión de la empresa permiten evaluar de mejor manera la eficiencia del Plan Integral de Capacitación?**

Si. Permiten mejorar en los areas donde requieren mayor inducción y capacitación

5. **La aplicación del sistema de Gestión de Calidad ha permitido mejorar la motivación y el clima laboral de la empresa y realmente es una ventaja competitiva frente a la competencia?**

Si. Mientras las empresas tengan por objetivo mejores continúen en sus procesos de mejorar y llegar a la excelencia.

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
ENCUESTA PARA LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE
CONTABILIDAD

La presente encuesta tiene como finalidad conocer el impacto de la norma Iso 9001 en el plan de capacitacion.

Contestar las siguientes preguntas con responsabilidad y honestidad. Si su respuesta es SI o NO ponga POR QUÉ.

Genero: Masculino Femenino

Edad : 28

1. Conoce con exactitud los objetivos y el alcance del sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001?

Si, trata sobre la calidad y satisfaccion del cliente

2. Usted cree que exista una relación entre el Sistema de Gestión de la Calidad y el Plan integral de Capacitación?

Si ya que un personal capacitado puede brindar un servicio de calidad y lograr la satisfaccion del cliente.

3. Podría aseverar, si existe en la empresa un mejoramiento continuo en la capacitación, relativa a los procesos técnicos y administrativos?

Si, existe un procesos de capacitación en el area tecnica y administrativa pero falta más

4. Los indicadores de gestión de la empresa permiten evaluar de mejor manera la eficiencia del Plan Integral de Capacitación?

Si, permite evaluar los indicadores que la empresa tiene necesita para evaluar la eficiencia del Plan Integral de Capacitación.

5. La aplicación del sistema de Gestión de Calidad ha permitido mejorar la motivación y el clima laboral de la empresa y realmente es una ventaja competitiva frente a la competencia?

Si, la gestión de Calidad y un plan de capacitación continuo es lo que ha logrado a esta empresa crecer y esto a permitido ser de competencia para otras empresas extranjeras

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

ENCUESTA PARA LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

La presente encuesta tiene como finalidad conocer el impacto de la norma Iso 9001 en el plan de capacitacion.

Contestar las siguientes preguntas con responsabilidad y honestidad. Si su respuesta es SI o NO ponga POR QUÉ.

Genero: Masculino Femenino

Edad : 23

1. Conoce con exactitud los objetivos y el alcance del sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001?

La ISO 9001 controla todos los procesos de una organización realizados con calidad y eficiencia en beneficio de todos los q conforman una empresa.

2. Usted cree que exista una relación entre el Sistema de Gestión de la Calidad y el Plan integral de Capacitación?

3. Podría aseverar, si existe en la empresa un mejoramiento continuo en la capacitación, relativa a los procesos técnicos y administrativos?

Si existe una planificación acerca del proceso de capacitación, permite q el colaborador desempeñe de mejor manera sus actividades.

4. Los indicadores de gestión de la empresa permiten evaluar de mejor manera la eficiencia del Plan Integral de Capacitación?

Se pretende alcanzar el 100% de cumplimiento en el aspecto de capacitación, para ello se plantea lineamientos a seguir.

5. La aplicación del sistema de Gestión de Calidad ha permitido mejorar la motivación y el clima laboral de la empresa y realmente es una ventaja competitiva frente a la competencia?

La parte mas importante de una organización es su talento humano y ganarse el compromiso de los mismo, hará que la organización tenga una ventaja competitiva.

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

ENCUESTA PARA LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE
CONTABILIDAD

La presente encuesta tiene como finalidad conocer el impacto de la norma Iso 9001 en el plan de capacitacion.

Contestar las siguientes preguntas con responsabilidad y honestidad. Si su respuesta es SI o NO ponga POR QUÉ.

Genero: Masculino

Femenino

Edad.: 30 años

1. Conoce con exactitud los objetivos y el alcance del sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001?

NO ; no he tenido la necesidad de acuerdo al puesto de trabajo

2. Usted cree que exista una relación entre el Sistema de Gestión de la Calidad y el Plan integral de Capacitación?

SI ; son dos actividades relacionadas en una organización

3. Podría aseverar, si existe en la empresa un mejoramiento continuo en la capacitación, relativa a los procesos técnicos y administrativos?

NO ; no existe capacitación

4. Los indicadores de gestión de la empresa permiten evaluar de mejor manera la eficiencia del Plan Integral de Capacitación?

SI ; Estos indicadores permiten analizar las debilidades del personal y mejorar, con capacitación

5. La aplicación del sistema de Gestión de Calidad ha permitido mejorar la motivación y el clima laboral de la empresa y realmente es una ventaja competitiva frente a la competencia?

SI ; Realmente permite mejorar las relaciones laborales entre el personal

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
ENCUESTA PARA LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE
CONTABILIDAD

La presente encuesta tiene como finalidad conocer el impacto de la norma Iso 9001 en el plan de capacitación.

Contestar las siguientes preguntas con responsabilidad y honestidad. Si su respuesta es SI o NO ponga POR QUÉ.

Genero: Masculino Femenino

Edad : 40

- 1. Conoce con exactitud los objetivos y el alcance del sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001?** Si

Son procesos necesarios para el sistema de la Calidad.

- 2. Usted cree que exista una relación entre el Sistema de Gestión de la Calidad y el Plan integral de Capacitación?** Si

Claro porque al tener un plan integral de capacitación se logra la calidad total

- 3. Podría aseverar, si existe en la empresa un mejoramiento continuo en la capacitación, relativa a los procesos técnicos y administrativos?**

NO

- 4. Los indicadores de gestión de la empresa permiten evaluar de mejor manera la eficiencia del Plan Integral de Capacitación?**

Si, siempre y cuando se tomen las medidas, después de haber obtenido los indicadores

- 5. La aplicación del sistema de Gestión de Calidad ha permitido mejorar la motivación y el clima laboral de la empresa y realmente es una ventaja competitiva frente a la competencia?**

Pienso que sí, hay ciertos aspectos que dependen mucho del trabajador como tal.

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
ENCUESTA PARA LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE
CONTABILIDAD

La presente encuesta tiene como finalidad conocer el impacto de la norma Iso 9001 en el plan de capacitacion.

Contestar las siguientes preguntas con responsabilidad y honestidad. Si su respuesta es SI o NO ponga POR QUÉ.

Genero: Masculino X Femenino

Edad : 31

- 1. Conoce con exactitud los objetivos y el alcance del sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001?**

SI, ISO 9001 ABARCA TODO EL PROCESO QUE INTERVIENE EN LA PRESTACION O FABRICACION DE UN BIEN, GARANTIZANDO EL PRODUCTO FINAL

- 2. Usted cree que exista una relación entre el Sistema de Gestión de la Calidad y el Plan integral de Capacitación?**

SI, PORQUE PARA TENER UN EFICIENTE SISTEMA DE CALIDAD SE DEBE CAPACITAR A TODO EL PERSONAL QUE INTERVIENE EN EL PROCESO, ASI CUENTEN CON EL CONOCIMIENTO Y LA EXPERIENCIA QUE SE REQUIEREN.

- 3. Podría aseverar, si existe en la empresa un mejoramiento continuo en la capacitación, relativa a los procesos técnicos y administrativos?**

SI, LA EMPRESA EN SU PLAN DE CAPACITACION, RECOLETA POR AREAS Y PERSONAS LOS TEMAS QUE SE REQUIEREN CAPACITAR PARA REALIZAR SUS ACTIVIDADES DE UNA FORMA EFECTIVA Y EFICIENTE. CON ESTO SE MEJORA Y OPTIMIZA LOS PROCESOS

- 4. Los indicadores de gestión de la empresa permiten evaluar de mejor manera la eficiencia del Plan Integral de Capacitación?**

SI, YA QUE LOS INDICADORES REPRESENTAN LAS ACTIVIDADES Y LA FORMA EN COMO SE HACE EL TRABAJO, SI LOS INDICADORES SON FAVORABLES SE ENTENDERIA QUE EL PLAN DE CAPACITACION SI CUMPLE SU FUNCION

- 5. La aplicación del sistema de Gestión de Calidad ha permitido mejorar la motivación y el clima laboral de la empresa y realmente es una ventaja competitiva frente a la competencia?**

SI, PORQUE CON UN SGC, CADA PERSONA CONOCE LAS ACTIVIDADES QUE LE CORRESPONDEN HACER Y COMO SE DEBEN EJECUTAR, ESTO HACE QUE EL PROCESO SEA AGIL Y EFICIENTE, LO QUE CONLLEVA UNA VENTAJA CON LA COMPETENCIA Y UNA RESPUESTA AL CLIENTE MAS RAPIDA.

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
ENCUESTA PARA LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE
TALENTO HUMANO

La presente encuesta tiene como finalidad conocer el impacto de la norma Iso 9001 en el plan de capacitación.

Contestar las siguientes preguntas con responsabilidad y honestidad. Si su respuesta es SI o NO ponga POR QUÉ.

Genero: Masculino ___ Femenino X

Edad : 26

1. Conoce con exactitud los objetivos y el alcance del sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001?

Si

2. Usted cree que exista una relación entre el Sistema de Gestión de la Calidad y el Plan integral de Capacitación?

Si, porque está orientado al mejoramiento continuo en los diferentes procesos de la organización teniendo repercusión en la productividad del personal - ligado a capacitación

3. Podría aseverar, si existe en la empresa un mejoramiento continuo en la capacitación, relativa a los procesos técnicos y administrativos?

Si, porque se incluyen anualmente en el plan de capacitación cursos orientados a formar al personal en

4. Los indicadores de gestión de la empresa permiten evaluar de mejor manera la eficiencia del Plan Integral de Capacitación?

Si, porque se ha dado prioridad a la formación en estos temas por los resultados obtenidos

5. La aplicación del sistema de Gestión de Calidad ha permitido mejorar la motivación y el clima laboral de la empresa y realmente es una ventaja competitiva frente a la competencia?

Si, actualmente el personal lo percibe como un beneficio en toda la organización

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
ENCUESTA PARA LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE
TALENTO HUMANO

La presente encuesta tiene como finalidad conocer el impacto de la norma ^{ISO} Iso 9001 en el plan de capacitacion.

Contestar las siguientes preguntas con responsabilidad y honestidad. Si su respuesta es SI o NO ponga POR QUÉ.

Genero: Masculino X Femenino

Edad : 27

1. Conoce con exactitud los objetivos y el alcance del sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001?

Si, Incrementar la satisfacción del cliente, mediante mejora continua.

2. Usted cree que exista una relación entre el Sistema de Gestión de la Calidad y el Plan integral de Capacitación?

Si, la capacitación continua del personal ~~es vital~~ ~~proporciona~~ es directamente proporcional con la calidad y el sistema de Gestión.

3. Podría aseverar, si existe en la empresa un mejoramiento continuo en la capacitación, relativa a los procesos técnicos y administrativos?

Si, la escuela de operaciones.

4. Los indicadores de gestión de la empresa permiten evaluar de mejor manera la eficiencia del Plan Integral de Capacitación?

Si, evaluaciones al personal KPI de horas hombre y capacitaciones sueltas.

5. La aplicación del sistema de Gestión de Calidad ha permitido mejorar la motivación y el clima laboral de la empresa y realmente es una ventaja competitiva frente a la competencia?

Si, encuesta de clima laboral.