



Escuela de Graduados

**Trabajo Final para optar por el Título de Maestría en Gerencia
de Recursos Humanos**

Título

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN
EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA
EMPRESA BINARIOS SRL, PERIODO SEPTIEMBRE 2014-
ENERO 2015**

Sustentante

Licda. Mary Dely Bonilla Henríquez

Matrícula

2002-2075

Asesor (a):

María Sevilla Quintana

Santo Domingo, D.N.

Septiembre, 2014

RESUMEN

Ofrecer Calidad más que Cantidad, es la clave para el beneficio común de lo que se quiere lograr, cuando las empresas se plantean expandir su negocio ofreciendo su trabajo con compromiso y responsabilidad a los clientes, debe mantener como visión ofertar la calidad de sus servicios tanto externo para los clientes que adquieren sus productos o servicios como interno, para los empleados de la empresa. Que son con el capital más valioso con que se cuenta. Binarios SRL dedicada hace más de 7 años a la venta de equipos informáticos y al diseño de Software, reconoció una debilidad en los servicios internos dentro de su empresa careciendo de un sistema de gestión de calidad, lo que motivo a que se realizara esta investigación para conocer las causas de falta de calidad en cuanto al servicio que se ofrece a los clientes internos (empleados), porque cuando se trata del servicio que la empresa ofrece a los clientes externos es decir (los compradores o empresas que adquieren sus servicios), los estándares de calidad son elevados, ya que cuenta con políticas de calidad que todos los empleados deben de cumplir a cabalidad en el ofrecimiento de servicio hacia fuera de la empresa.

INDICE GENERAL

RESUMEN	ii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I CALIDAD	
1.1. Calidad, conceptos y antecedentes	3
1.2. Calidad total	15
1.3. Gestión de calidad concepto y antecedentes	17
1.4. Normas de Calidad ISO	18
1.5. Principios de administración de calidad ISO	22
1.6. Beneficios ISO 9000	23
1.7. Mapa de Procesos y su descripción	27
1.8. Políticas de Calidad	35
CAPÍTULO II: ANÁLISIS DE LA INVESTIGACION SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS EMPRESA BINARIOS SRL, PERIODO SEPTIEMBRE 2014-ENERO 2015.	
2.1. Antecedentes Históricos de la empresa	37
2.2. Descripción de la empresa	40
2.3. Estructura de Binarios SRL	44
2.4. Análisis FODA	45

2.5. Aspectos metodológicos de la investigación -----	48
2.6. Análisis de cuestionario -----	51
2.7. Análisis de entrevista -----	68

CAPÍTULO III PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS EMPRESA BINARIOS SRL, PERIODO SEPTIEMBRE 2014-ENERO 2015.

3.1. Objetivo específico de la propuesta -----	70
3.2. Objetivos generales de la propuesta -----	70
3.3. Importancia de la propuesta -----	71
3.4. Pasos o etapas para el desarrollo de la propuesta-----	72
3.5. Plan de mejora de los procesos -----	73
3.6. Sistema Documental de los procesos-----	78

CONCLUSIONES-----	80
--------------------------	-----------

RECOMENDACIONES -----	82
------------------------------	-----------

BIBLIOGRAFIA -----	83
---------------------------	-----------

ANEXOS.

INDICE DE TABLAS

Tabla No.1

Porcentaje de encuestados según, la edad-----51

Tabla No.2

Porcentaje de encuestados según, la edad-----53

Tabla No.3

Porcentaje de encuestados según, posición que ocupa-----54

Tabla No.4

Facilidad al realizar sus funciones-----56

Tabla No.5

Valoración del servicio ofrecido-----57

Tabla No.6

Tiempo de espera al solicitar un servicio-----58

Tabla No.7

Cobertura a requerimiento de clientes internos-----59

Tabla No.8

Valoración de la gestión de servicio de recursos humanos-----60

Tabla No.9

Coordinación y tramitación de los documentos-----61

Tabla No.10

Trámites internos-----62

Tabla No.11

Disponibilidad de materiales y equipos necesarios-----63

Tabla No.12

Trabajo en equipo-----64

Tabla No.13

Conocimiento de la misión o propósito de la empresa-----65

Tabla No.14

Valoración del servicio de los compañeros de trabajo-----66

Tabla No.15

Influencia de la capacitación para ofrecer servicios de calidad-----65

Tabla No. 16

Descripción de las actividades de recursos humanos-----74

Tabla No. 17

Descripción de equipos-----77

INDICE DE FIGURAS

Figura No. 1	
Estructura Orgánica Binarios SRL-----	44
Figura No. 2	
Análisis FODA-----	45
Figura No. 3	
Porcentaje de encuestados según, la edad-----	52
Figura No. 4	
Porcentaje de encuestados según, el sexo-----	53
Figura No. 5	
Porcentaje de encuestados según, posición que ocupa-----	55
Figura No. 6	
Facilidad al realizar sus funciones-----	56
Figura No. 7	
Valoración del servicio ofrecido-----	57
Figura No. 8	
Tiempo de espera al solicitar un servicio-----	58
Figura No. 9	
Cobertura a requerimiento de clientes internos-----	59
Figura No. 10	
Valoración de la gestión de servicio de recursos humanos-----	60
Figura No. 11	
Coordinación y tramitación de los documentos-----	61
Figura No. 12	
Trámites internos-----	62
Figura No. 13	
Disponibilidad de materiales y equipos necesarios-----	63
Figura No. 14	
Trabajo en equipo-----	64

Figura No. 15

Conocimiento de la misión o propósito de la empresa-----65

Figura No. 16

Valoración del servicio de los compañeros de trabajo-----66

Figura No. 17

Influencia de la capacitación para ofrecer servicios de calidad-----67

INTRODUCCION

Binarios, SRL es una empresa de diseño de software y venta de equipos informáticos, dicha empresa posee alta calidad en los servicios que ofrece a sus clientes corporativos sin embargo carece de un sistema de gestión de calidad en el Departamento de Recursos Humanos y por consiguiente esta situación hace que el personal bajo su dependencia se sienta desmotivado y frustrado a la hora de requerir alguna solicitud o requerimiento debido en gran parte al tiempo en que tardan en dar respuesta a los mismos.

Tomando en cuenta que el personal es el principal activo de una empresa procedió a realizar una investigación acerca de los procesos en que incurre el Departamento de Recursos Humanos con la finalidad de medir y evaluar el factor tiempo con la intención de hacer o implementar una reingeniería de calidad en cuanto a sus procesos y a su vez diseñar un sistema de gestión calidad. Para tales fines es necesario profundizar cuales son las necesidades básicas de los empleados para categorizarla según sus prioridades en términos generales.

Esta investigación tiene como objetivo específico analizar la necesidad de la elaboración de un plan para la implementación de un sistema de gestión de la calidad en el Departamento de Recursos Humanos de Binarios SRL, periodo septiembre 2014-enero 2015, que contribuya en la mejora productiva de la empresa. Como objetivo general identificar los procesos que no cumplen con la calidad en RRHH. Medir los niveles de calidad actuales en RRHH, cuantificar el grado de conocimiento de los procesos de las personas que laboran en el Departamento de Recursos Humanos.

Dicha investigación servirá para mejorar la gestión de calidad en el departamento de Recursos Humanos de Binarios SRL, y a la vez tomar como

referencia la calidad total para replicarla en los demás departamentos de la empresa

El primer tipo de metodología a realizar en esta investigación es la de carácter exploratorio, ya que procederé me trasladaré a la empresa Binario SRL para analizarla, el método descriptivo, ya que se aplicaron cuestionario y entrevista, que permitieron conocer las características y comportamiento de los clientes internos.

El primer método que se utilizó fue la observación con la cual se identificó el problema que existe con la calidad en los servicios que ofrece el departamento de recursos humanos de Binarios SRL.

Se utilizó el análisis, porque los datos fueron analizados

El primer Capítulo corresponde a la calidad, para una mejor comprensión del marco teórico, en el segundo Capítulo, están todos los datos de la empresa y se analizaron los datos arrojados por la aplicación del cuestionario y la entrevista, los cuales fueron procesados, analizados ya en el Capítulo III se encuentra la propuesta en sí del Sistema de Gestión de Calidad en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa Binarios, SRL.

CAPÍTULO I CALIDAD

1.1 Calidad

El término de calidad varía dependiendo de la perspectiva que se vea y la circunstancia en que se utilice. Cada una de ellas busca definir una acción continua de mejora, que busca la estandarización, la realización de procesos más efectivos y mayor definidos y la obtención de productos y servicios mejores terminados que satisfagan las necesidades de los clientes.

Este término no tendrá el mismo significado para todos por ejemplo para Edward Deming, es ofrecer a los clientes productos y servicios confiables y satisfactorios a bajo costo. Para Joseph Juran, lo importante es que el producto o servicio sea adecuado para su uso; para Phil Crosby es el cumplimiento de los requerimientos de calidad de cada organismo o más claro cumplir con las especificaciones.

"La calidad son las características y beneficio de un producto o servicio o del comportamiento humano-organizativo que son percibidos y valorados por los demás como inferiores, iguales o superiores a la perspectiva planteada al respecto. La calidad no es algo aislado sino parte de un proceso global del conjunto de la organización entendida como cada cadena de valor". (Porter, 2002, p.273).

Es el nivel elegido por la organización para satisfacer a cada uno de sus clientes y se acerca a la excelencia en la medida en que responda a la expectativa de dicho cliente. Es una filosofía y cultura de la empresa que se operativita mediante parámetros y estándares cuantitativos que sirven para definirla, ponderarla y retroalimentarla en cada caso de actuación. Entendiendo que *calidad no es lo que la organización dice que es, sino lo que sus clientes dicen que es*.

La calidad provee satisfacción al cliente en cuanto al producto o servicio que recibe y esto es comprobable con la experiencia que expresa el cliente de este producto o servicio que recibió, las organizaciones deben comprender cuáles son sus fortalezas y debilidades para poder convertir estas debilidades en fortalezas y estas fortalezas seguir reforzándolas pero con una base en la calidad.

La calidad brinda innumerables ventajas como mejor relación en todo el ámbito y todos los niveles de la organización, reduce los costos y aumenta de manera significativa la productividad de la empresa. Pero sobre todo satisfacción de los clientes o usuarios de los productos o servicios que se ofrecen.

La reingeniería es un aliado vital de la calidad ya que estas unidades pueden llevar a las empresas y organizaciones a vincularse con sus clientes y convertirse en la mejor opción del cliente a elegir un producto o servicio.

Existen una serie de pasos generales que hay que tomar en consideración para el control de calidad sin importar las áreas estos son:

- Establecimiento de estándares. Para los costos de la calidad, para el funcionamiento y para la confiabilidad en el producto o servicio.
- Estimación de conformidad. Comparación de la concordancia entre el producto o servicios y los estándares.
- Ejercer una acción cuando sea necesario. Aplicar la corrección necesaria cuando se rebasen los estándares.
- Hacer planes para mejoramiento. Desarrollar un esfuerzo continuado para mejorar los estándares de los costos, del comportamiento y de la confiabilidad del producto o servicio.

1.1.1. Antecedentes Históricos Sobre Calidad

Desde la época de los reyes y faraones ha existido la calidad, el código de Hammurabi (1752 a. C.), declaraba: “Si un albañil construye una casa para un hombre, y su trabajo no es fuerte y la casa se derrumba matando a su dueño, el albañil será condenado a muerte” (Ministerio de Administración Pública. 2013. P. 34). Los inspectores fenicios, cortaban la mano a quien hacía un producto defectuoso, aceptaban o rechazaban los productos y ponían en vigor las especificaciones gubernamentales.

En los años 1450 a.c las civilizaciones tomaban muy en consideración la equidad en las negociaciones, y condenaban al que incumplía las reglas aun tuvieran que fusilar o torturar el que cometiera un acto que no fuera atado a los parámetros de calidad que se habían establecido.

El gobierno establecía las normas y la ponía a disposición de todos se establecían patrones de calidad estandarizados para todos los productos. Dichas normas fusionaron para pueblos con un número de población mínimo sin embargo cuando esto cambio y los pueblos empezaron a crecer y exigían productos y servicios diferentes y esto trajo consigo una mayor distribución a gran escala.

Es así que con la ayuda de la Revolución Industrial, surgida en Gran Bretaña con la aparición de la máquina de vapor, la producción en masa de productos manufacturados se hizo posible mediante la división del trabajo propuesta por Adam Smith en su obra *La riqueza de las naciones* y la creación de partes intercambiables; sin embargo, esto creó problemas para los que estaban acostumbrados a que sus productos fueran hechos a la medida.

En el siglo XX se desarrolló una era tecnológica que permitió que las masas obtuvieran productos hasta entonces reservados solo para las clases privilegiadas. Fue en este siglo cuando Henry Ford introdujo en la producción de la Ford Motor Company la línea de ensamblaje en movimiento. La producción de la línea de ensamblaje dividió operaciones complejas en procedimientos sencillos, capaces de ser ejecutados por obreros no especializados, dando como resultado productos de gran tecnología a bajo costo. Parte de este proceso fue una inspección para separar los productos aceptables de los no aceptables. Fue entonces cuando la calidad era solo la responsabilidad del departamento de fabricación.

Muy pronto se hizo evidente que la prioridad del director de la producción era cumplir con los plazos fijados para fabricación en lugar de preocuparse por la calidad. Perdería su trabajo si no cumplía con las demandas de la producción, mientras que solo recibiría una sanción si la calidad era inferior. Eventualmente la alta dirección llegó a comprender que la calidad sufría a causa de este sistema, de modo que se creó un puesto separado para un inspector jefe.

Entre 1920 y 1940 la tecnología industrial cambió rápidamente. La Bell System y su subsidiaria manufacturera, la Western Electric, estuvieron a la cabeza en el control de la calidad instituyendo un departamento de ingeniería de inspección que se ocupara de los problemas creados por los defectos en sus productos y la falta de coordinación entre sus departamentos.

En 1924, el matemático Shewhart introdujo el Control de la Calidad Estadístico, lo cual proporcionó un método para controlar económicamente la calidad en medios de producción en masa. Shewhart se interesó en muchos aspectos del control de la calidad. Aunque su interés primordial eran los métodos estadísticos, también estaban muy conscientes los principios de la ciencia de la administración y del comportamiento, siendo él la primera

persona en hablar de los aspectos filosóficos de la calidad. El punto de vista de que la calidad tiene múltiples dimensiones es atribuible únicamente a Shewhart.

En 1935, Pearson desarrolló el British Standard 600 para la aceptación de muestras del material de entrada, el cual fue sucedido por el British Standard 1008, adaptación del 4I U.S. Z -1 Standard desarrollado durante la Segunda Guerra Mundial. La Segunda Guerra Mundial apresuró el paso de la tecnología de la calidad. La necesidad de mejorar la calidad del producto dio por resultado un aumento en el estudio de la tecnología del control de la calidad. Fue en este medio ambiente donde se expandieron rápidamente los conceptos básicos del control de la calidad. Muchas compañías pusieron en vigor programas de certificación del vendedor. Los profesionistas de la seguridad en la calidad desarrollaron técnicas de análisis de fracasos para solucionar problemas; los técnicos de la calidad comenzaron a involucrarse en las primeras fases del diseño del producto y se iniciaron las pruebas del comportamiento ambiental de los productos.

En 1946 se instituyó la ASQC (American Society for Quality Control) y su presidente electo, Edwards, declaró en aquella oportunidad. La calidad va a desempeñar un papel cada vez más importante junto a la competencia en el costo y precio de venta, y toda compañía que falle en obtener algún tipo de arreglo para asegurar el control efectivo de la calidad se verá forzada, a fin de cuentas, a verse frente a frente a una clase de competencia de la que no podrá salir triunfante. En ese mismo año, Kenichi Koyanagi fundó la JUSE (Unión of Japanese Scientists and Engineers) con Ichiro Ishikawa como su primer presidente. Una de las primeras actividades de la JUSE fue formar el Grupo de Investigación del Control de la Calidad (Quality Control Research Group: QCRG) cuyos miembros principales fueron Shigeru Mizuno, Kaoru Ishikawa y Tetsuichi Asaka, quienes desarrollaron y dirigieron

el control de la calidad japonés, incluyendo el nacimiento de los círculos de la calidad.

Después de acabar la Segunda Guerra Mundial, Japón estaba frente a la reconstrucción del país, y las fuerzas de ocupación estadounidenses decidieron apoyarlo en la reconstrucción de su economía con el fin de evitar que recuperara su capacidad bélica.

Para eso, Estados Unidos envió a un grupo de expertos para ayudar en su labor. Sin embargo, antes debían ganarse la confianza de los japoneses, que los veían como meros enemigos, por lo que se lanzaban a través de la radio mensajes pro-EE.UU. Lamentablemente Japón no contaba con radios, y se propuso montar unas fábricas orientadas a su fabricación. Pero, como se contaba con mano de obra inexperta, el resultado fue la mala calidad de las radios creadas. Para sanar este problema se creó el NETL (National Electric Testing Laboratory), sin embargo poco tiempo después se reconoció que esa estrategia no era buena, y se decidió reorientar los esfuerzos a la capacitación de esta nueva generación de administradores japoneses. Esto se consiguió gracias al programa realizado por la organización llamada Unión de Científicos e Ingenieros del Japón.

Entre los temas de capacitación se incluyó el control estadístico de la calidad, este tema fue aplicado gracias a los aportes de Shewhart. La JUSE vio en esta temática una razón de la victoria de los EE.UU en la guerra, por lo que solicitaron a la CCS que les recomendaran a expertos en este tema para poder profundizar y reforzar el tema. Debido a que Shewhart no estaba disponible, se le recomendó a un profesor de la Universidad de Columbia, que había estudiado y ampliado los temas Shewhart; este profesor era Deming. Ya en 1947, Deming había estado en Japón como parte de una misión de observación económica, por lo que ya lo conocían los japoneses, lo que facilitó su incorporación como instructor.

En 1950 W. Edwards Deming, un hombre dedicado a la estadística que había trabajado en la Bell System con George Edwards y Walter A. Shewhart, fue invitado a hablar ante los principales hombres de negocios del Japón, quienes estaban interesados en la reconstrucción de su país al término de la Segunda Guerra Mundial, e intentando entrar en los mercados extranjeros y cambiando la reputación del Japón de producir artículos de calidad inferior. Deming los convenció de que la calidad japonesa podría convertirse en la mejor del mundo al instituirse los métodos que él proponía.

Muchas empresas comenzaron a trabajar con el concepto de “Sistema Integral de Calidad”, que afecta al diseño, la fabricación y la comercialización, produciéndose un fenómeno singular que afectó a la comercialización y economía industrial de muchos países, como consecuencia del despegue de la industria japonesa, aplicando los conceptos del aseguramiento de la calidad y la prevención.

Los industriales japoneses aprendieron las enseñanzas de Deming y la calidad japonesa, la productividad y su posición competitiva se mejoraron y reforzaron, para ser lo que son hoy en día. Es por ello que cada año se otorga en el Japón los muy deseados Premios Deming al individuo que muestre logros excelentes en teoría o en la aplicación del control de la calidad por estadísticas, o aquella persona que contribuya notablemente a la difusión de las técnicas del control de calidad por estadísticas, así como a su aplicación. Las compañías japonesas que han obtenido dichos premios incluyen Nissan, Toyota, Hitachi y Nipón Steel. En 1989, la Florida Power and Light Company fue la primera compañía extranjera en ganar el premio Deming.

En los años 1950 y 1960, Feigenbaum fijó los principios básicos del control de la calidad total (Total Quality Control, TQC): el control de la calidad existe en todas las áreas de los negocios, desde el diseño hasta las ventas.

Hasta ese momento todos los esfuerzos en la calidad habían estado dirigidos a corregir actividades, no a prevenirlas. Es así que en 1958, un equipo japonés de estudio de control de la calidad, dirigido por Kaoru Ishikawa, visitó a Feigenbaum en General Electric; al equipo le gusto el nombre TQC y lo llevó consigo al Japón; sin embargo, el TQC japonés difiere del de Feigenbaum.

Con la Guerra de Corea se incrementó aún más el énfasis en la confiabilidad y ensayos del producto final. A pesar de todos los ensayos adicionales realizados, ello no capacitaba las firmas para hacerle frente a sus objetivos de calidad y confiabilidad, de modo que empezaron surgir los programas del conocimiento y mejoramientos de la calidad en las áreas de la fabricación e ingeniería. El aseguramiento de la calidad en la industria de los servicios (Service Quality Assurance: SQA) también se empeñó a enfocarse al uso de los métodos de la calidad en los hoteles, bancos, gobierno y otros sistemas de servicios.

En 1954, Juran fue invitado al Japón para explicar a administradores de nivel superior y medio el papel que les tocaba desempeñar en la obtención de las actividades del control de la calidad. Su visita fue el inicio de una nueva era de la actividad del control de la calidad, dirigiendo la senda de las actividades hacia esta y basadas tecnológicamente en fábricas hacia un interés global sobre la misma en todos los aspectos de la administración en una organización. En uno de sus libros más importantes, Managerial Breakthrough "Adelanto Administrativo", él responde la pregunta de muchos.

Estas nociones básicas con capitales en el respaldo de la filosofía del TQC tal como se conoce hoy en día. Otro libro importante es Quality Control Handbook (Manual del Control de la Calidad), una guía para el mejoramiento de la calidad.

A mediados y finales de los años 1950 se le dio nombre al TQC por los trabajos hechos por Feigenbaum, pero sus conceptos se desarrollaron tomando como base las obras de Deming y Juran. El TQC extendió el concepto de la calidad para incluir esta en diseño y en el rendimiento, así como también el punto de vista tradicional de la misma. El TQC requiere que todos los empleados participen en las actividades de mejoramientos de la calidad, desde el presidente de la junta de directores hasta los obreros, pasando por quienes atienden a los clientes y toda la comunidad.

A finales de los años 1960 los programas de la calidad se habían extendido a través de la mayoría de las grandes corporaciones estadounidenses. Esta industria ocupaba la primera posición en los mercados mundiales, mientras que Europa y Japón continuaban su reconstrucción.

La competencia extranjera empezó a ser una amenaza para las compañías estadounidenses en los años 70's. La calidad de los productos japoneses, en especial en las ramas automotrices y de artículos electrónicos, comenzó a sobrepasar la calidad de los productos elaborados en Estados Unidos. Los consumidores fueron haciéndose más sofisticados al decidir sus compras y empezaron a pensar en el precio y calidad en términos de la duración del producto. El aumento del interés por parte del consumidor en la calidad y competencia extranjera obligó a los administradores estadounidenses a preocuparse cada vez más por la calidad.

El final de los años 70's y el principio de los 80's fue marcado por un empeño en la calidad en todos los aspectos de los negocios y organizaciones de servicios, incluyendo las finanzas, ventas, personal, mantenimientos, administración, fabricación y servicio. La reducción en la productividad, los altos costos, huelgas y alto desempleo hicieron que la

administración se volviera hacia el mejoramientos en la calidad como medio de supervivencia organizacional.

Hoy día muchas organizaciones se empeñan en lograr el mejoramiento de la calidad, incluyendo JUSE, ASQC, EOQC (European Organization for Quality Control), e IAQ (International Academy for Quality). Así mismo, varios centros de estudio han establecido sus propias investigaciones para estudiar este concepto como: las Universidades de Miami, Wisconsin, Tennessee, el Centro MIT para el Estudio de Ingeniería Avanzada y la Universidad Fordham.

Así mismo, La Organización Internacional de Normas ISO creada desde hace más de cinco décadas, desde su fundación su propósito fue mejorar la calidad, aumentar la productividad, disminuir los costos e impulsar el comercio internacional.

De este organismo surgió la familia de normas ISO 9000, que están integradas por un conjunto de modelos y documentos sobre gestión de calidad. En 1987 se publicaron las normas internacionales actuales sobre aseguramiento de la calidad. Por primera vez, cada una de ellas sirve como un modelo de calidad dirigido a determinada área de la industria, la manufactura o los servicios. En la actualidad cubren todas las funciones o posibilidades de desempeño, y tienen el objetivo de llevar la calidad o la productividad de los productos o servicios que se oferten. Aunque los antecedentes más remotos de la existencia de la norma ISO 9000 datan de hace más de 50 años, es importante destacar que la aceptación internacional de la normalización ha tenido vigencia, sobre todo, a partir de la década de 1980.

Actualmente la normalización es un requerimiento indispensable para exportar a los países del primer mundo, principalmente a los ubicados en el

área de Europa; sin embargo otros países como Japón, a pesar de su indiferencia anterior, tienen ahora entusiasmo en participar en la aplicación de estas normas, ya que será imposible introducirse al mercado global si no se demuestra su cumplimiento específico para garantizar la calidad de productos y servicios al mercado futuro de los consumidores.

La aplicación de las normas ISO está avalada por la Organización Internacional para la Estandarización (por sus siglas en Inglés: International Standardization Organization), que es una federación mundial de cuerpos nacionales colegiados de normalización, denominados cuerpos de los países miembros de ISO. Cada uno de estos comités tiene como objetivo preparar y establecer los estándares internacionales de normalización realizados a partir de estudios de los comités técnicos.

La ISO tiene reconocimiento mundial y está avalada por más de 75 países, mismos que aceptan su autoridad moral en cuanto a las restricciones que se establecen, en los intercambios internacionales de comercio, para aquellos que incumplen la certificación de sus modelos. ISO 9001 también ha sido aplicada en Educación.

Por último, cabe destacar que existen muchos consultores, certificados y teorías involucradas en enfoques del mejoramiento de la calidad. Tales como los catorce pasos de W. Edwards Deming, Joseph Juran y su adelanto administrativo, Kaoru Ishikawa y su TQC, y Daniel Maximilian Da Costa de Latin American Quality Institute con las 40 + 10 acciones que componen el concepto de Responsabilidad Total.

En 1952, siendo el director de la Sociedad Química del Japón, Ishikawa, se creó un comité ejecutivo para dar conferencias anuales de control de calidad, simultáneamente con la entrega de los premios Deming cada noviembre de cada año.

Estas conferencias se crearon para escuchar los informes de calidad de las industrias, pero evolucionaron hasta convertirse en la actual "Conferencia Anual de Control de Calidad para Gerentes y Estado Mayor".

En 1962 se inauguró también la Conferencia Anual de CC para Supervisores y la conferencia Anual de CC para Altos Gerentes.

Es por eso que el mes de noviembre es bautizado en Japón como "el mes de la calidad", donde se realizan muchas actividades sugeridas por el comité del mes de la calidad.

El símbolo del control de calidad es una C y la bandera es de color rojo igual a la nacional del Japón.

La idea del Mes de la Calidad tuvo su inspiración en la "semana de la seguridad" que se ha celebrado por mucho tiempo en el Japón.

Más tarde en 1978, la República Popular de China designó al mes de septiembre como su mes de la calidad.

Después de esa fecha y hasta ahora la calidad es la herramienta más importante para cualquier empresa sin importar cuál sea su razón de ser, debido a que cada día los clientes son más exigente al adquirir productos y servicios.

Las empresas y organizaciones que no se actualizan y se adaptan a los nuevos tiempos teniendo como principio básico la calidad tienden a perecer ya que la nueva gestión debe basarse en principios atados 100% en la calidad para poder cubrir las necesidades y los requerimientos de los clientes, que cada día son más exigentes.

1.2 Calidad Total.

Es la voluntad del principio al fin, de hacer productos de calidad o de ofrecer servicios de calidad. Ni su calidad, ni súper calidad, sino la calidad necesaria y suficiente. La calidad total es un concepto, una filosofía, una estrategia, un modelo de hacer negocios y está localizado hacia el cliente.

La calidad total no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional, gerencial; tomando una empresa como una máquina gigantesca, donde cada trabajador, desde el gerente, hasta el funcionario del más bajo nivel jerárquico están comprometidos con los objetivos empresariales.

Para que la calidad total se logre a plenitud, es necesario que se rescaten los valores morales básicos de la sociedad y es aquí, donde el empresario juega un papel fundamental, empezando por la educación previa de sus trabajadores para conseguir una población laboral más predispuesta, con mejor capacidad de asimilar los problemas de calidad, con mejor criterio para sugerir cambios en provecho de la calidad, con mejor capacidad de análisis y observación del proceso en cada una de las tareas que realizan.

La calidad total es un sistema de gestión de calidad que abarca a todas las actividades y a todas las realizaciones de la empresa, poniendo especial énfasis en el cliente interno y en la mejora continua. El cliente interno es vital para obtener calidad ya que son quienes trabajan los procesos y conocen los cambios continuos de las áreas las necesidades expresadas por los clientes. La calidad debe ser constante por esto es vital que este acompañada de mejoras continuas, ya que los procesos ya sean

para ofrecer un servicio o elaborar un producto no son estáticas siempre viven cambiando.

Definición de calidad dada por el producto, a la cual se atribuyen variables específicas, factibles que pueden ser medidas y cuantificadas y que pueden variar su apreciación respecto a otro producto de su misma rama. Por ejemplo la calidad de los insumos utilizado en la elaboración de los productos le proporciona a este un estatus de mayor o menor nivel de calidad.

Definición de calidad por su adecuación o uso, es aquella que supone que la calidad se determina de acuerdo con lo que el cliente desea. Según sus necesidades y deseos, obliga a ver el concepto de calidad como adecuación al uso que dará el producto o servicio. Dos productos pueden cubrir la misma necesidad, pero depende de los clientes cual escogerá.

Concepto de calidad definida por el cliente o usuario, afirma que la calidad es definida por el cliente desde su percepción si el producto o servicio cumple con sus perspectivas, dentro de esta perspectiva se debe tener pendiente que esta no solo se aplica a los clientes externos sino también internos, o quien recibe el producto final. Esto impacta directamente la cadena de valor, ya que se cuidaran la salida de cada uno de los procesos internos buscando la satisfacción de quienes reciban este producto o servicio.

Los gráficos de control de calidad tienen tres aplicaciones básicas que son:

- El establecimiento del estado de control estadístico
- Dar seguimiento a un proceso y establecer cuando este se sale de control
- Determinar la capacidad de proceso

Desde sus inicios hasta la fecha, el control estadístico de procesos ha mostrado su utilidad como herramienta de calidad. Ya para la segunda guerra mundial, Deming, lo aplica mejorando la reproducción de comunicaciones y otros productos de importancia para los estados Unidos y hoy en día se utiliza, tanto en los procesos de fabricación, como de servicios, siendo de gran utilidad para las organizaciones que se encuentren realizando sus primeros esfuerzos en materia de calidad.

1.3. Gestión de calidad concepto y antecedentes

La gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad, son el conjunto de normas con los que cuenta una organización, relacionada entre sí. A partir de estas normas es que la empresa podrá administrar de manera coordinada la calidad de la misma ya sea en los productos y servicios y esta estará siempre enlazadas con las mejoras continuas de la calidad.

Entre las mencionadas normas se destacan las siguientes: existencia de una estructura organizacional, en la cual se jerarquizan tanto los niveles directivos como los de gestión; estructuración de las responsabilidades de los individuos y de los departamentos en los que se halla dividida la empresa; los procedimientos que resultarán del plan de pautas destinado a

controlar las acciones de la organización; los procesos que persiguen el objetivo específico; y los recursos, técnicos, humanos, entre otros.

Un buen sistema de gestión de calidad, siempre le garantizará a la empresa la satisfacción de los requerimientos de sus clientes, tanto en lo que respecta a la prestación del servicio o a lo que ofrece el producto en sí. En el mercado existen una gran variedad de estándares de gestión de calidad, los cuales han sido definidos por un organismo normalizador, tal es el caso de ISO, EN o DIN. Estos le permitirán a una empresa x que pueda validar su sistema de calidad a través de la ejecución de una auditoría por parte de algunos de estos estándares. Una de las normas más populares es la ISO 9001.

Las empresas que han recibido alguna certificación de calidad la muestran en área visibles de las organizaciones como un orgullo ya que esta leyenda expresa que ya cumple con esta normativa. En nuestro país una de las normas más utilizadas son las normas ISO.

Aunque también existen normas específicas adaptadas a determinados sectores, tal es el caso de los laboratorios que cuentan con una norma propia la ISO-IEC 17025:2005. Que es quien se encarga de certificar los procesos de dicho sector.

1.4. Normas de Calidad ISO

Evans y Lindsay (2009, p.129), dice que las normas ISO 9000:2000, se convirtió en el enfoque principal de las empresas en todo el mundo, distintas organizaciones desarrollaron normas y lineamientos. Términos como administración de calidad, control de calidad y sistema de calidad y aseguramiento de la calidad adquirieron significados diferentes, en ocasiones conflictivos, de un país a otro, dentro de un mismo país incluso dentro de una

industria. Cuando la comunidad Europea se movió hacia el acuerdo europeo de libre comercio, lo que sucedió a finales de 1992, la administración de calidad se convirtió en un objetivo estratégico clave. A fin de estandarizar los requisitos de calidad para los países europeos dentro del mercado común y para quienes querían hacer negocios con esos países, en 1987, un organismo especializado en normativa, la international Organization Standardization (ISO), fundada en 1946 y compuesta por representante de los organismos de normas nacionales de 91 países, adoptó una serie de normas de calidad escritas. Esas normas se revisaron en 1994, y una vez más (de manera importante) en el 2000. La versión más reciente se conoce como las familias de normas ISO 9000:2000.

ISO 9000 define las normas de los sistemas de calidad con base en la premisa de que ciertas características genéricas de las prácticas administrativas se pueden estandarizar, y que un sistema de calidad bien diseñado, bien ejecutado y administrado de manera cuidadosa ofrece la confianza de que los resultados cubrirán las necesidades y expectativas de los clientes.

La ISO tomó una estrategia única al adoptar el prefijo ISO para dar nombre a las normas. ISO es un término científico para igual (como en las líneas isotérmicas en un mapa del clima, que muestran temperaturas iguales). Por tanto, las organizaciones científicas de acuerdo con las normas ISO 9000 tienen una calidad igual a la de sus colegas. En estados unidos, el American National Standards Intitute (ANSI) adoptó las normas con el respaldo y la cooperación de la American Society Quality (ASQ). Las normas tienen el reconocimiento de alrededor de 100 países, entre los que se incluye Japón.

Las normas se crearon para cumplir cinco objetivos:

1. Lograr, mantener y buscar mejorar en forma continua la calidad de los productos (incluido los servicios) en relación con los requisitos.
2. Mejorar la calidad de las operaciones para cubrir en forma continua las necesidades expresas e implícitas de los clientes y grupos de referencia.
3. Dar confianza a la administración interna y otros empleados de que se cumplen los requisitos de calidad y que tiene lugar la mejora.
4. Proporcionar confianza a los clientes y grupo de referencia de que se logran los requisitos de calidad en el producto entregado.
5. Dar confianza de que se cumplen por completo los requisitos del sistema de calidad.

Las normas recomiendan documentación para todos los procesos que afectan la calidad y sugieren que la conformidad a través de auditoría da lugar a una mejora continua. En algunos mercados extranjeros, las empresas no compran a proveedores que no estén certificados según las normas. A menudo, la certificación ISO es necesaria para obtener la certificación de un producto. Por tanto cumplir estas normas se está volviendo un requisito para la competitividad internacional.

Las normas ISO 900:2000 se enfocan en el desarrollo de documentación y ejecución de procedimientos para asegurar la consistencia de las operaciones y el desempeño en los procesos de producción y prestación de servicios, con la meta de una mejora continua y apoyada por los principios fundamentales de la calidad total.

Las normas constan de 3 documentos:

1. ISO 9000: Fundamentos y vocabulario. Este documento proporciona información fundamental sobre los antecedentes y establece las definiciones de los términos claves que se emplean en las normas.
2. ISO 9001: Requisitos. Este documento proporciona los requisitos específicos para un sistema de administración de calidad, que los usuarios deben cumplir a fin de obtener la certificación por un tercero. Los requisitos se organizan en cuatro secciones principales: responsabilidad de la administración, administración de recursos, realización de productos, y medición, análisis y mejora.
3. ISO 9004. Lineamientos para mejora en el desempeño. Este documento ofrece los lineamientos que ayudan a las organizaciones a mejorar sus sistemas de administración de calidad más allá de los requisitos mínimos en ISO 9001, pero no establece en ningún requisito que se debe seguir.

Los requisitos proporcionan una estructura para el sistema de aseguramiento de la calidad básica. La responsabilidad de la administración se ocupa de los que la alta dirección debe hacer para garantizar un sistema de calidad eficaz, como promover la importancia de la calidad en toda la organización, desarrollar y poner en práctica el sistema de administración de la calidad, identificar y satisfacer los requisitos de los clientes, definir la política de calidad en toda la organización y los objetivos de calidad, definir con claridad las responsabilidades para la claridad y controlar los documentos y registros. La administración de recursos asegura que una organización proporciona suficiente recursos de personal, instalaciones y capacitación. La realización de productos se refiere al control de proceso de producción y prestación de servicio desde que se recibe un pedido o cotización hasta el diseño, la adquisición de material, la manufactura o prestación del servicio, la distribución y el servicio posterior en el campo.

1.5. Principios de administración de calidad ISO

Evans y Lindsay (2009, p.132) tratan sobre las normas ISO 9000:2000, las cuales cuentan con ocho principios básicos de administración de calidad.

Principio 1: Enfoque hacia el cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y, por tanto, deben entender sus necesidades actuales y futuras, cumplir los requisitos de los clientes y tratar de exceder sus expectativas.

Principio 2: Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y dirección de la organización. Deben crear y conservar un ambiente interno en el que la gente pueda participar por completo en el logro de los objetivos de la empresa.

Principio 3. Participación de la gente

Las personas de todos los niveles constituyen la esencia de una organización y su total participación permite que sus habilidades se aprovechen en beneficio de la empresa.

Principio 4. Enfoque hacia el proceso

El resultado deseado se logra con mayor eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se manejan como un proceso

Principio 5.Enfoque de sistema para la administración.

Identificar, entender y administrar procesos relacionados entre sí como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

Principio 6. Mejora continua

La mejora continua del desempeño general de la organización debe ser un objetivo permanente de la misma

Principio 7. Enfoque hacia la toma de decisiones con base en hechos

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información

Principio 8. Relaciones con los proveedores para beneficio mutuo.

Una organización y sus proveedores son dependientes entre sí, y una relación que beneficie a ambas partes aumenta su capacidad para crear valor.

Con estos principios las normas ISO asegura que toda empresa que este certificada cumpla en su totalidad dichos principios.

1.6. Beneficios ISO 9000.

Los beneficios que ofrece esta norma son, mayor satisfacción y retención de clientes, producto de mejor calidad, mayor productividad. Lo que da como resultado un incremento en el uso de la información como herramienta administrativa, un mayor compromiso de la administración, revisiones administrativas más eficientes y mejor comunicación con los clientes.

Según la pagina original de las normas ISO. (www.iso.org), No dice que estas normas ofrecen beneficios tecnológicos, económicos y sociales. Ayudan a armonizar las especificaciones técnicas de los productos y servicios que hacen la industria más eficiente y rompiendo las barreras al comercio internacional. La conformidad con las Normas Internacionales

ayudan a los consumidores a estar seguro que los productos son seguros, eficaces y buenos para el medio ambiente.

ISO ha desarrollado materiales que describen los beneficios económicos y sociales de las normas, los materiales ISO. Están diseñados para ser compartido con los tomadores de decisiones y actores como ejemplos concretos del valor de las normas.

El repositorio de estudios sobre los beneficios económicos y sociales de las normas proporciona una visión de los enfoques y resultados de los estudios, ordenado por diferentes autores, como organismos de estándares nacionales e internacionales, institutos de investigación, universidades y otros organismos internacionales.

Para el negocio las normas internacionales son herramientas estratégicas y directrices para ayudar a las empresas hacer frente a algunos de los retos más exigentes de las empresas modernas. Se aseguran de que las operaciones comerciales son tan eficientes como sea posible, aumentar la productividad y ayudar a las empresas acceder a nuevos mercados.

Los beneficios incluyen, ahorro de costes - Normas Internacionales de ayudar a optimizar las operaciones y por lo tanto mejorar la línea de fondo. La satisfacción del cliente mejorada - Normas Internacionales de ayudar a mejorar la calidad, aumentar las ventas y aumentar la satisfacción del cliente.

Acceso a nuevos mercados - Normas Internacionales de ayudar a evitar las barreras comerciales y la apertura de los mercados mundiales.

El aumento de la cuota de mercado - Normas Internacionales ayudan a aumentar la productividad y ventaja competitiva.

Beneficios ambientales - Normas Internacionales ayudan a reducir los impactos negativos sobre el medio ambiente.

Las empresas también se benefician de la participación en el proceso de elaboración de normas. Lea más sobre los beneficios de participar en el desarrollo de normas.

ISO cuenta con más de 19, 500 normas que tocan casi todos los aspectos de la vida cotidiana.

Cuando los productos y servicios se ajustan a las Normas Internacionales de consumidores pueden tener la confianza de que son seguros, fiables y de buena calidad. Por ejemplo, los estándares de la ISO en la seguridad vial, seguridad de los juguetes y envases médicos seguro son sólo una selección de los que ayudan a hacer del mundo un lugar más seguro.

Para asegurarse de que los beneficios de las Normas Internacionales ISO son lo más amplio posible, ISO apoya la participación de los consumidores en el trabajo de elaboración de normas con su Comisión de Política de Consumo (COPOLCO).

Normas Internacionales sobre el aire, el agua y la calidad del suelo, sobre las emisiones de gases y la radiación y los aspectos ambientales de los productos contribuyen a los esfuerzos por preservar el medio ambiente y la salud de los ciudadanos. Niña que toca el xilófono los estándares de ISO sobre juguete ayuda de seguridad hacen del mundo un lugar más seguro. Para el gobierno

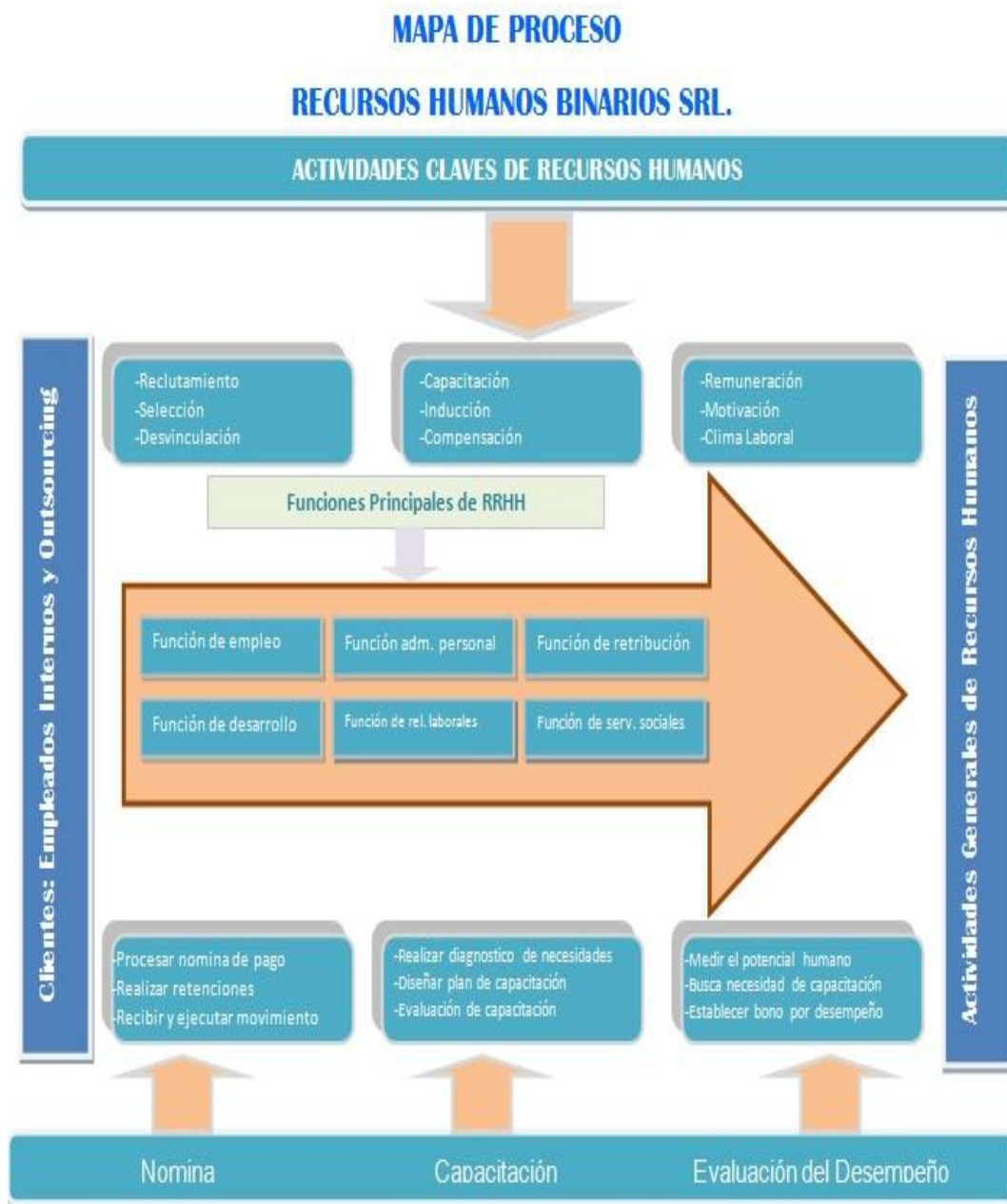
Las normas ISO se basan en la experiencia y la experiencia internacional y son, por tanto, un recurso vital para los gobiernos al elaborar reglamentos.

Los gobiernos nacionales pueden hacer que las normas ISO un requisito reglamentario (recuerda las normas ISO mismos son de carácter voluntario). Esto tiene una serie de beneficios:

La opinión de expertos - las normas ISO son desarrolladas por expertos. Mediante la integración de una norma ISO en la regulación nacional, los gobiernos pueden beneficiarse de la opinión de expertos, sin tener que recurrir a sus servicios directamente.

La apertura del comercio mundial - Las normas ISO son internacionales y adoptado por muchos gobiernos. Mediante la integración de las normas ISO en la regulación nacional, los gobiernos ayudan a garantizar que los requisitos para la importación y exportación son los mismos en todo el mundo, por lo tanto, facilitar la circulación de bienes, servicios y tecnologías de país a país.

1.7. Mapa de Procesos y su descripción



Fuente: Autoría propia

Descripción de las actividades de Recursos Humanos

Reclutamiento:

Este proceso es uno de los más importantes que realiza recursos humanos en la empresa Binarios SRL, ya que aquí es donde se atraen los individuos idóneos con las competencias y capacidades necesarias para desempeñar los cargos vacantes de la empresa. Se buscan atraer individuos con los atributos necesarios y estimularlos para que acudan a solicitar dichos empleos vacantes.

En la empresa se realizan dos tipos de reclutamiento cuando se apertura las vacantes los reclutamientos internos y los reclutamientos externos.

En el reclutamiento interno se trata de cubrir la vacante mediante la reubicación de los colaboradores ya sea que se transfiera con una promoción de cargo, que se realice un ascenso o que sea por sustitución que vaya a sustituir un cargo que ha quedado vacante.

Para que sea eficaz este reclutamiento interno se toman en cuenta que se coloquen los avisos de las vacantes de empleo en los murales, tableros y boletines de la empresa. Que se revisen los registros de personal o bancos de habilidades de los empleados, ya que allí se podrían descubrir a colaboradores que se han desempeñado en la empresa y que tienen las cualidades, conocimiento y experiencia para ejercer la posición vacante. Se revisan los resultados de las evaluaciones de desempeño, ya que de esta forma se puede observar si un determinado trabajador por su rendimiento podría ocupar la vacante. Se revisan las capacitaciones y entrenamiento recibidos por parte de los empleados que puedan contribuir a cubrir la posición.

El reclutamiento interno tiene muchas ventajas para la empresa:

Es una gran fuente de motivación, es más conveniente para la empresa, es más económico, es más rápido, desarrolla una sana competencia, los cuales se mantienen actualizados y capacitados para poder ocupar alguna posición que quede vacante.

De igual forma el reclutamiento interno tiene sus desventajas para la empresa:

Limita a la empresa en cuanto al talento disponible, pérdida de autoridad, dar un ascenso sólo por motivos de antigüedad, el principio de Peter puede aparecer, imposibilidad de regreso al puesto anterior, la depresión y rotación

Reclutamiento externo, esta fuente de reclutamiento es donde se busca personal que no pertenecen a la empresa los cuales son:

- Candidatos espontáneos, son aquellos que se presentan para dejar su hoja de vida o envían por correo electrónico su hoja de vida.
- Recomendaciones de los empleados de la empresa. En algunos casos, los empleados de una empresa pueden recomendar a personas para las vacantes que surjan lo cual se considera ventajoso, ya que en posiciones muy especializadas conocen a colegas que pudieran llenarlas. Además, es muy probable que el recomendado se desempeñe mejor para corresponder a quien lo recomendó, es una forma de reclutar de forma externas para la empresa muy ventajosa ya que se ha tenido experiencia con este tipo de reclutamiento y ha dado muy buenos resultados.

- Anuncios de prensa. También se publican anuncios en los diferentes periódicos tanto físicos como digitales, esto cuando son posiciones con son muy técnicas que son la columna vertebral de la empresa y son un poco difícil de conseguir.

Ventajas del reclutamiento externo

Enriquece la empresa con ideas nuevas y experiencias, aprovechar inversiones en capacitación y desarrollo.

Como desventajas:

Es más costoso, es menos seguro, frustración del personal interno, ya que sienten que no se le da la oportunidad, pero en ocasiones cuando no se consigue el perfil con el reclutamiento interno se procede a realizar de forma externa el reclutamiento.

También la empresa realiza otro tipo de reclutamiento que es por outourcing. Es donde se solicita a otra empresa reclutadora que se busque el personal que requiere Binarios, con este tiempo de reclutamiento se ahorra tiempo y dinero. Pero solo es utilizado para algunos cargos los cuales no son claves para la empresa.

Selección

Este proceso es donde se busca contratar a una persona para que ocupe un puesto de trabajo vacante y pueda desempeñarse eficientemente en ella. La persona que sea elegida debe de cumplir con el perfil del puesto requerido, a través del cual, se solicita generalmente competencias como adaptarse a los cambios y necesidades del centro de trabajo, en general, las empresas selecciona el personal en varias etapas; dependiendo del puesto y a las características del mismo proceso.

En la etapa de selección se verifican todos los curriculum recibido y solo se quedan los candidatos con las competencias y habilidades necesarias para desempeñar el cargo que se desea cubrir.

Desvinculación

La desvinculación laboral es donde la empresa procede a despedir o finalizar el contrato, ya sea de una o más personas que cumplen alguna labor dentro de una organización, claro está tomando en consideración algunos aspectos como hacerlo de forma planificada, que este despido sea justificado ya que para Binarios SRL. Lo primero son las personas en este caso los empleado y cuando se presenta una desvinculación se hace de manera oportuna y personalizada, donde se otorga un periodo de preaviso, lo que disminuye el impacto emocional que puede provocar este anuncio a nuestro colaborador, y de igual forma para que este pueda tratar de reinsertarse en otra empresa.

Cuando en Binarios SRL es despedido un empleado se toman en cuenta todos los lineamientos jurídicos, a fin de evitar repercusiones negativas para la empresa, como pérdidas económicas, un daño en el clima laboral, o que la empresa pueda verse vinculada en alguna demanda por inconformidad del despido.

Remuneración

Es el monto que se paga a cada colaborador por ejercer las funciones por las cuales fue contratado.

Motivación

Es uno de los elementos más relevante en la empresa, ya que la motivación es donde los colaboradores abrigan sus esperanzas y expectativas respecto a situaciones futuras de su vida. Y la empresa garantiza que estas expectativas sean las adecuadas para que los empleados sean más productivos por eso Binarios SRL, cada día mejora las condiciones laborales mejorando los factores higiénico, enriqueciendo el trabajo, adecuación de los colaboradores a los puestos de trabajo, dándole participación y delegándole funciones, el reconocimiento del trabajo efectuado, se evalúan el rendimiento laboral, se establecen los objetivos particulares y colectivos.

Clima Laboral

El clima laboral es clave para lograr la ventaja competitiva de la empresa en un entorno cada vez más complicado, ya que para el desarrollo de una estrategia competitiva sostenible, bien sea por diferenciación o bien sea por costes, siempre hay una persona o un equipo detrás. También sabemos que sólo se puede gestionar aquello que se mide, y para ello a veces es necesario cuantificar lo cualitativo.

Función de empleo

En esta función la empresa comprende las actividades relacionadas con la planificación de la plantilla, selección y formación del personal.

Función de administración de personal

La gestión del personal de una empresa requiere una serie de tareas administrativas, como, lección y formalización de los contratos, gestión de nóminas y seguros sociales, gestión de permisos, vacaciones, horas extraordinarias, bajas por enfermedad, control de absentismo, régimen disciplinario, función de retribución, se trata de diseñar el sistema de retribución del personal y de evaluar sus resultados.

La finalidad de la función de retribución:

En la retribución es donde la empresa estudia las formulas, las políticas de incentivos y el establecimiento de niveles salariales de las diferentes categorías profesionales.

Función de desarrollo RH

Con esta función es que la empresa crea planes de formación y los lleva a cabo, estudia el potencial del personal, evalúa la motivación, controla el desempeño de las tareas, incentiva la participación y estudia el absentismo y sus causas.

Función de relaciones laborales

Aquí la empresa Binarios SRL, se ocupa de resolver los problemas laborales. También aquí se trabajan todo lo que son los riesgos laborales, pues busca establecer un adecuado nivel de protección de la salud de los trabajadores y de las condiciones de trabajo, es decir, comprende la seguridad e higiene en el trabajo y la acción social de la empresa con los trabajadores y alcanzar un equilibrio y un clima de trabajo agradable

Función de servicios sociales

El objetivo principal de Binarios en esta función es beneficiar a los trabajadores y mejorar el clima laboral. Estos servicios son guarderías, becas y ayudas para estudios, seguros colectivos de vida, clubes y centros recreativos, etc.

Clientes

En este caso son los clientes internos de la empresa los empleados, quienes son los clientes más importantes ya que son lo que garantiza la permanencia de los clientes internos ofreciendo un servicio que cubra sus necesidades y con altos estándares de calidad es por ello que cada día, la empresa Binarios SRL. Se mantiene en busca de mejora de sus procesos para cerrar las brechas de posibles faltas de calidad ya sea en los productos o servicios.

Binarios SRL cuenta con departamentos de apoyo como son Nomina Capacitación y Evaluación del Desempeño, nomina: Permite a la empresa realizar el pago de manera legal y organizada a los empleados, así como proporcionar información contable de utilidad para el trabajador, la empresa y el organismo encargado de regular las relaciones laborales. La nómina de Binarios SRL es liquidada de forma quincenal, el registro de la misma es de forma electrónica, mediante un software de contabilidad. Tiene como funciones principales; Procesar todo los cambios realizados a los empleados por RH y plasmarlos en la nomina de pago, realizar retenciones de ley.

Capacitación es clave para la sobrevivencia y desarrollo de las empresas, porque cada vez más se requiere de personal que conozca lo

último en los aspectos relacionados con la empresa en este caso la tecnología. Está orientada a suplir las necesidades de la empresa y que se orientan hacia una ampliación de los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados la cual les permitirá desarrollar sus actividades de manera eficiente. Sus funciones principales son realizar diagnóstico de necesidades, las cuales se hacen en coordinación con los encargados de los diferentes departamentos de la empresa para luego diseñar el plan de capacitación, que se elabora en enero de cada año aquí están todas las actividades que va a realizar este departamento durante todo el año.

Evaluación del Desempeño

Esta actividad es donde la empresa mide la contribución que le aporta cada uno de los empleados dicha evaluación mejora el desempeño mediante la retroalimentación, ayudar a determinar quiénes merecen recibir aumentos salariales, decisiones de ubicación del trabajador, indica necesidades de formación y desarrollo, guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas, detecta imprecisiones de información, puede indicar errores en el diseño del puesto, puede detectar factores externos de influencia en el rendimiento; sus funciones principales son medir el potencial humano, buscar necesidad de capacitación y establecer bono por desempeño.

1.8. Políticas de Calidad de la empresa Binarios SRL

La empresa Binarios SRL, cuenta con las políticas de gestión de calidad que deben ser cumplidas al pie de la letra por cada colaborador, estas políticas forman parte del manual de inducción de la empresa el cual es sociabilizado al momento de un empleado ingresar a formar parte del equipo de trabajo de Binarios.

- Servicio Técnico capacitado y confiable.
- Enfocamos los procesos y procedimiento para cubrir las expectativas y necesidades de nuestros clientes que son nuestra razón de ser.
- Se prestara un servicio eficaz y eficiente para el excelente desempeño de nuestros clientes.
- Las entregas se harán en el tiempo planificado cumpliendo siempre con altos estándares de calidad.
- Nuestros Capital humanos se estará capacitando constantemente para un mejor desempeño de sus funciones y que este comprometido con la calidad.
- Atado a los servicios de altos estándares de calidad, buscamos mejor posicionamiento de mercado, manteniendo siempre la rentabilidad de nuestra empresa.

CAPÍTULO II: ANALISIS DE LA INVESTIGACION SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS EMPRESA BINARIOS SRL, PERIODO SEPTIEMBRE 2014-ENERO 2015.

2.1. Antecedentes Históricos de la empresa Binarios SRL

La empresa Binarios SRL es una empresa dedicada al diseño de software y venta de equipos informáticos. Esta empresa fue constituida por el Ing. Elvis Arias, el 01 de febrero del 2006 quien desde pequeño tuvo como pasión la tecnología y el desarrollo de software innovadores que hicieran el trabajo de los usuarios más fácil y ágil.

Binarios es dirigido por su presidente Ing. Elvis Arias quien funge como diseñador Sénior de los software y representante de la empresa. La misma tiene presencia a nivel nacional.

En sus inicios en el año 2006 la empresa solo ofrecía los servicios de soporte técnicos a empresas que sub-contrataban el servicio, luego en el 2008, Binarios amplió su cartera de productos y servicios con el desarrollo de software adquiriendo como sus primeros clientes en el área de los software los mismo que se le ofrecían los servicios de soporte informático.

Binarios solo contaba con dos técnicos pero en la actualidad cuenta con una estructura de más de 90 colaboradores unos empleados fijos de la empresa y otros como outsourcing.

Esta empresa tiene como objetivo principal convertirse en una de las primeras 3 opciones al momento del cliente elegir un producto o servicio en el área de tecnología.

2.1.1. Descripción de la empresa

Binarios SRL ofrece sus servicios a pequeñas y medianas empresa proporcionando una gama amplia de productos y servicios en el área tecnología, como, software, soluciones y servicios de mantenimiento de equipos.

Es una empresa que se está posicionado como una alternativa para los clientes sobre todo, en la adquisición de nuevos software que ayudan a administrar fácilmente el ciclo de vida entero de sus documentos y contenidos, simplificar sus procesos de negocio y potenciar una mayor eficiencia operativa.

El éxito de Binarios SRL se basa en el compromiso general de la empresa para con sus clientes. Práctica una visión corporativa de "Clientes de por vida", y nos ganamos su lealtad a medida que los escuchamos, nos anticipamos a sus necesidades y trabajamos para crear valor para ellos.

Misión

“Ofrecer software innovadores con altos estándares de calidad que faciliten y agilicen el trabajo del usuario lo que se traducirá en mayor productividad para nuestros clientes”. (Inducción. Binarios SRL. p. 7)

Visión

“Posicionarnos como una de las primeras tres opciones de venta de software a la hora de un cliente adquirir este producto”. (Inducción. Binarios SRL. p. 7)

Valores Institucionales

“Innovación: Para la empresa la tecnología es sinónimo de innovación y Binarios es tecnología, por esta razón cada día se reinventa y se renueva en cada una de sus áreas”. (Inducción. Binarios SRL. p. 8).

“Responsabilidad: La ética es el credo de Binarios una empresa comprometida y correcta que ofrece a los clientes cada día los productos y servicios con características comprobada de calidad”. (Inducción. Binarios SRL. p. 8).

“Ética Empresarial: Cada día la empresa valora más las normas y principios que han sido establecidas por su fundador; por tanto ya es una cultura respetar los derechos de los clientes, tanto internos como externos”. (Inducción. Binarios SRL. p. 8).

“Lealtad: el compromiso que los colaboradores sienten al momento de ofrecer el servicio y todo el sacrificio que realizan por la empresa convierte a Binarios en una empresa que tiene como vital la lealtad”. (Inducción. Binarios SRL. p. 8).

“Compromiso: El cumplimiento de la palabra empeñada a los clientes y el desempeño con los mismos convierte a Binarios en una empresa comprometida”. (Inducción. Binarios SRL. p. 8).

“Eficiencia: La empresa siempre está dispuesta a alcanzar los objetivos institucionales con los recursos mínimos y en un tiempo prudente”. (Inducción. Binarios SRL. p. 8).

2.2 Estructura Organizativa Binarios SRL.

Nivel Directivo Máximo:

- Presidencia

Unidades Consultivas y Asesoras:

- Departamento Jurídico
- Departamento de Recursos Humanos:
 - División de Nomina.
 - División de Capacitación
 - División de Evaluación del Desempeño

Unidades Sustantivas u Operativas:

- Dirección de Diseño de Software
 - Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación
 - Departamento de Atención al Usuario
 - Dirección de Servicios Técnicos
 - Dirección Administrativa Financiera, con:
 - División de Contabilidad
 - División de Servicios Generales
 - Sección de Almacén
 - Sección de Compras

Departamento Jurídico bajo la supervisión directa de la Presidencia de Binarios, con el objetivo de asesorar y representar a la máxima autoridad de la empresa en materia legal.

El Departamento de Recursos Humanos, bajo la dependencia de Presidencia de Binarios, tendrá el objetivo Planificar, desarrollar, dirigir e implementar un sistema de gestión de recursos humanos que garantice la disponibilidad de colaboradores motivados, eficientes, honestos e idóneos que contribuyan al logro de los objetivos institucionales, conforme a las normativas establecidas por la ley.

La división de Nómina, bajo la supervisión directa del Departamento de Recursos Humanos. Se encarga de la ejecución del proceso de asentar los cambios y los requerimientos de RRHH.

La división de capacitación, bajo la supervisión directa del Departamento de Recursos Humanos. Se encarga de la verificación y planeación de capacitación.

La división de evaluación del desempeño, bajo la supervisión directa del Departamento de Recursos Humanos. Se encarga de realizar las evaluaciones del desempeño de todo el personal de la empresa.

La Dirección de Diseño de Software, bajo la dependencia directa de presidencia realiza análisis, plasma y estructura el diseño de software, para luego ser entregado al departamento de Tecnología de la Información y Comunicación.

Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación, bajo la dependencia y supervisión de la Dirección de Diseño de Software, desarrolla los software diseñado por la dirección, crea las bases de datos, los reportes requeridos, y realiza las pruebas para su aplicación.

La Dirección Administrativa Financiera, bajo la dependencia de la Presidencia de Binarios, con el objetivo de planificar y desarrollar las actividades administrativas y financieras de la empresa, a los fines de disponer el presupuesto necesario para lograr el buen desempeño de la misión de la organización velando por el cumplimiento de las normas y procedimientos que rigen la Administración Financiera.

División de Contabilidad, bajo la dependencia de la Dirección Administrativa Financiera, con el objetivo de Velar por la adecuada ejecución del presupuesto de la empresa y controlar el uso de los recursos financieros, mediante la formulación y aplicación de las normas, controles internos y los registros contables necesarios.

La División de Servicios Generales, bajo la dependencia directa de la Dirección Administrativa Financiera, con el objetivo de Velar por el buen estado, mantenimiento, higiene y limpieza de la planta física, mobiliario y equipos de la empresa, así como ofrecer servicio permanente de vigilancia para la seguridad de sus instalaciones y bienes.

Sección de Almacén y Suministro, bajo la dependencia directa de la Dirección Administrativa Financiera con el objetivo de asegurar la recepción, clasificación, identificación, control, despacho y suministro oportuno de los equipos adquirido por nuestros clientes externos así mismo suplir del material gastable, mobiliario y equipos destinados a ser utilizado en Binarios.

Sección de Compras y Contrataciones, bajo la dependencia directa de la Dirección Administrativa Financiera, con el objetivo de entregar de manera oportuna a nuestros clientes, los productos adquiridos. Como también gestionar y proveer a Binarios de los bienes y servicios requeridos para la realización eficiente de las funciones que le son conferidas, siempre acorde

con las normas que rigen el sistema de compras y contrataciones de nuestra empresa.

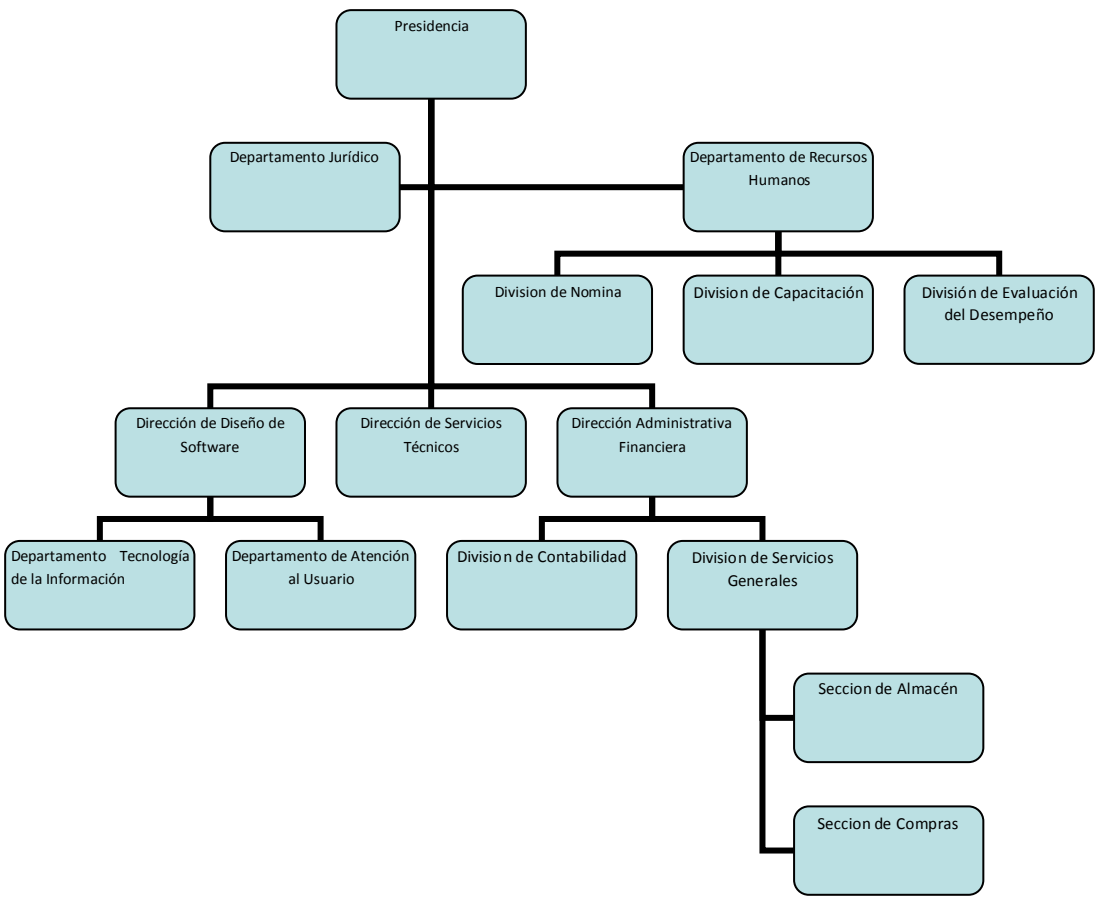
En Binarios SRL existen cuatro (4) niveles jerárquicos identificados por las siguientes nomenclaturas

- Dirección
- Departamento
- División
- Sección

La empresa cuenta con manuales de cargo actualizado para que de esta forma cada colaborador de reclutemos conozca cuáles son sus funciones.

2.3. Estructura Orgánica Binarios SRL

Figura No. 1



Fuente: Autoría Propia

2.4. Análisis FODA

Se realizó un análisis FODA, a la empresa Binarios SRL para conocer el entorno tanto interno como externo, para saber cuáles eran las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que afectaban la empresa ya fuese de forma positiva o negativa.

Figura No. 2

Análisis Interno	Fortalezas	Debilidades
	Conocimiento del mercado Empleados alta mente capacitados Fidelidad de los clientes Servicio oportuno	Lenguajes de programación antiguos (3era generación) Poca expansión Debilidad en la gestión de servicios a clientes internos
Análisis Externo	Oportunidades	Amenazas
	Crecimiento Tecnológico Expansión Internacional Crecimiento constante de pequeñas empresas Mejorar la gestión de calidad de los servicios a clientes internos Desarrollar software en lenguaje de programación de 4ta generación.	Gran competencia con empresas similares Alta tasa impositiva del estado Auge de lenguaje de programación de 4ta generación.

Fuente: Autoría Propia

Análisis Interno

Fortalezas

Conocimiento del mercado. Ya que Binarios conoce las necesidades de las empresas a las cuales les ofrece sus servicios y vende sus productos, y cubre esas necesidades.

Empleados altamente capacitados. Nuestros empleados se están capacitando constantemente en los lenguajes de programación que ofrecemos y también en las diferentes áreas administrativas para ofrecer un servicio acorde con las exigencias de nuestros clientes.

Fidelidad de los clientes. Binarios cuenta con la fidelidad de sus clientes y esto se puede comprobar, porque los clientes que recibían el servicio de soporte técnico luego adquirieron los software que la empresa ofrece. Y en la actualidad siguen adquiriendo y consumiendo los productos y servicios de la empresa.

Servicio oportuno. Una gran fortaleza con la que cuenta Binarios es que los clientes se sienten bien complacidos y elogian el servicio que reciben de los empleados de Binarios.

Debilidades

Lenguaje de programación antiguo (tercera generación). Los sistemas de programación con que cuenta la empresa están diseñados en lenguajes de programación de 3era generación lo que representa una debilidad debido a que en ocasiones no estamos en capacidad de ofrecer este producto a empresas grandes.

Poca expansión. No podemos llegar a clientes que están en pueblos alejados de las principales provincias, porque no contamos con la estructura y los empleados que puedan trasladarse a esos pueblos lejanos.

Debilidad en gestión de calidad de servicios internos. No contamos con sistemas de calidad eficiente que ofrezcan a nuestros clientes internos, los servicios oportunos como lo hacemos con los clientes externos.

Análisis externo

Oportunidad.

Crecimiento tecnológico. Cada día el mundo es mas cambiante innovador y tecnológico por lo que las empresas deben actualizarse y requerir sistemas informáticos y dejar atrás los trabajos manuales o el uso de hojas de cálculo, para poder mantenerse competitivos y poder sobrevivir en este mercado de actualizaciones.

Expansión internacional: poder crear la estructura que permita a la empresa expandir sus productos y servicios a otros países.

Crecimiento constante de pequeñas empresa. Las empresas pequeñas a medida que empiezan a crecer en esa misma medida deben optar por cambiar la forma de automatizar sus procesos lo que conlleva un cambio en su plataforma que incluye la adquisición de sistema y ahí entramos nosotros a captar esos clientes.

Mejorar la calidad de los servicios de los clientes internos. Buscar la manera de adquirir un sistema de gestión de calidad que organice y planifique los servicios que son solicitados por los clientes internos para cubrir sus necesidades de forma oportuna.

Desarrollar software en lenguaje de programación de 4ta generación. Para mantenerse competitivo la empresa debe ponerse a la vanguardia de los tiempos y desarrollar sistemas modernos que puedan competir con cualquier empresa de la competencia y que pueda cubrir las necesidades de cualquier empresa sin importar el tamaño.

Amenazas

Gran competencia con empresas similares. Existe mucha competencia con empresa que ofrecen los mismos productos y servicios que vinarios SRL. Lo que representa una gran amenaza. Porque ofrecen estos productos y servicios en muchos casos a un costo mucho menor que nosotros no con la misma calidad pero algunos clientes se dejan confundir.

Alta tasa impositiva del estado. Los impuestos que debe pagar la empresa son altos y esto representa una gran amenaza debido a que los gastos de personal, administrativo y demás pudieran representar una disminución significativa en la rentabilidad de la empresa.

Auge de lenguajes de programación modernos (4ta generación): las empresas a medida que el tiempo pasa y la tecnología avanza requieren sistemas modernos de 4ta generación que manejen bases de datos con un gran volumen de información para poder tener una operación óptima. Lo que significa una gran amenaza porque los sistemas de binarios están desarrollados en programas de 3ra generación.

2.5. Aspectos metodológicos de la investigación

Tipos de estudio

El primer tipo de estudio que se realizó es el **exploratorio**, donde se obtuvieron nuevos datos y elementos que llevaron a formular con una mayor precisión las preguntas de investigación. Y descubrir las bases y recabar información que permitan como resultado del estudio, la formulación de hipótesis.

Como segundo tipo de estudio se utilizó el **descriptivo**, que se expresó en términos cualitativos y cuantitativos. Ya que trabajan sobre

realidades de hechos, y se realizaron cuestionarios y entrevista, esto permitió conocer las características y comportamiento de la población.

De igual forma se utilizó la investigación **explicativa**, que ayudó a buscar el porqué de los hechos y esto se hizo aplicando cuestionarios a todos los empleados del departamento de recursos humanos de Binarios SRL, y la entrevista que será realizado al encargado de recursos humanos de la citada empresa. Y posteriormente estos datos fueron analizados y explicados.

Métodos de la investigación.

El primer método que se utilizó fue la **observación** para identificar el problema que existe con la calidad en los servicios que ofrece el departamento de recursos humanos de Binarios SRL.

Se utilizó el método **inductivo**, ya que se partirá de la observación, del caso particular del problema de calidad en Recursos Humanos en Binarios SRL, se obtendrá proposiciones generales.

Se utilizó también el método **deductivo**, porque se partió de una generalidad de datos particulares para llegar a una conclusión y demostrar que existe una solución con un sistema de calidad.

De igual forma se utilizó el **análisis** porque se realizó entrevistas y cuestionarios y estos datos fueron analizados.

Y se utilizó la **síntesis** para analizar y unificar los datos.

Fuentes y Técnicas de la investigación

Fuentes primarias como libros y secundarias se utilizara la página web y diccionario y revistas especializadas. Estos dos tipos de fuentes son de utilidad para la investigación.

Técnicas de Recolección de Datos

Observación

Inicial: Donde se observó que existe un problema

Grado de participante: Es de participante ya que trabajo en Recursos Humanos de Binarios, donde se realizara la investigación

EL número de investigadores: Es individual porque solo participara una persona.

El lugar donde se realizara la investigación es en el departamento de Recursos humanos de Binarios, por lo tanto la investigación **es de campo**.

El universo: Que se utilizó para realizar la investigación fue de 10 empleados del departamento de recursos humanos de Binarios SRL.

Y la muestra: Que se tomó para la investigación fue de 10 empleados del departamento de recursos humanos de binarios SRL.

Entrevistas: Se aplicó al encargado de recursos humanos de Binarios SRL

Cuestionario: Se aplicó a empleados de Recursos Humanos de Binarios SRL.

2.6. Análisis de los cuestionarios realizados

Luego de aplicar el cuestionario a la muestra seleccionada. Que fueron los empleados de recursos humanos de Binarios SRL. Se analizó la información que está plasmada a continuación:

La edad de los colaboradores del departamento de recursos humanos de Binarios SRL está comprendida de la siguiente manera.

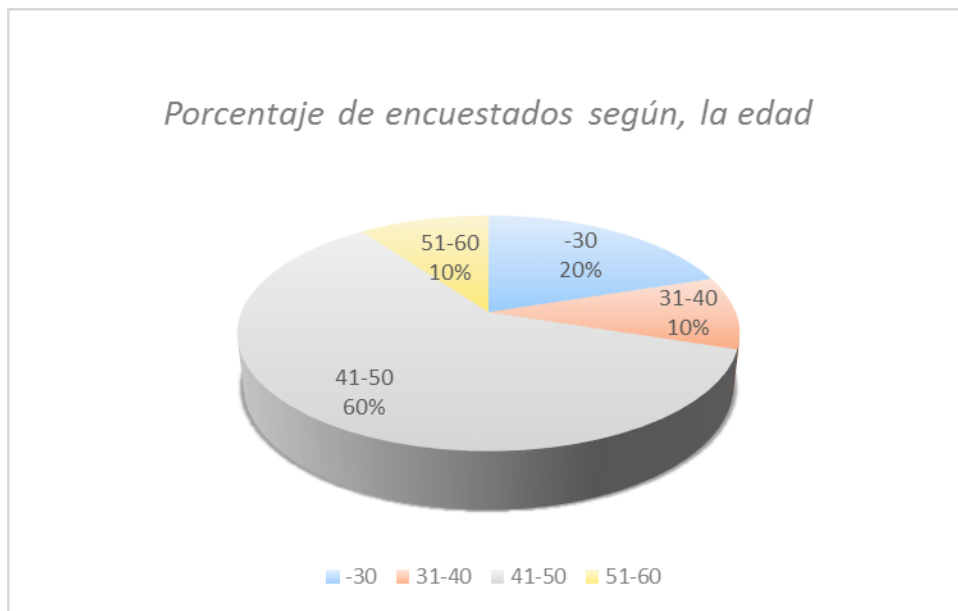
Tabla No. 1

Porcentaje de encuestados según, la edad

Edad	Fa	fr
-30	2	20
31-40	1	10
41-50	6	60
51-60	1	10
Total	10	100

Fuente: Cuestionario realizado 01-10-14

Figura No. 3



Fuente: Tabla No.1

El departamento de Recursos Humanos de Binarios SRL, está compuesto mayormente por personal comprendido entre edades de 41 a 50 años, ya que el porcentaje en este rango está muy por encima de los demás.

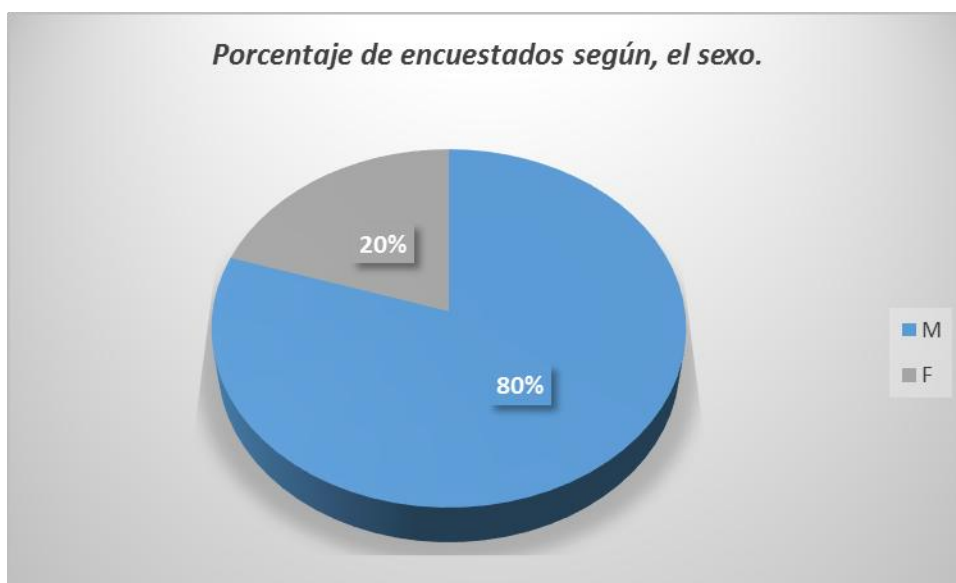
Tabla No. 2

Porcentaje de encuestados según, el sexo.

Variables	fa	Fr
M	8	80
F	2	20
Total	10	100

Fuente: Cuestionario realizado 01-10-14

Figura No. 4



Fuente: Tabla No. 2

Según los datos obtenidos, se puede decir que el departamento de recursos humanos está compuesto mayormente por mujeres, quienes representan un porcentaje muy representativo.

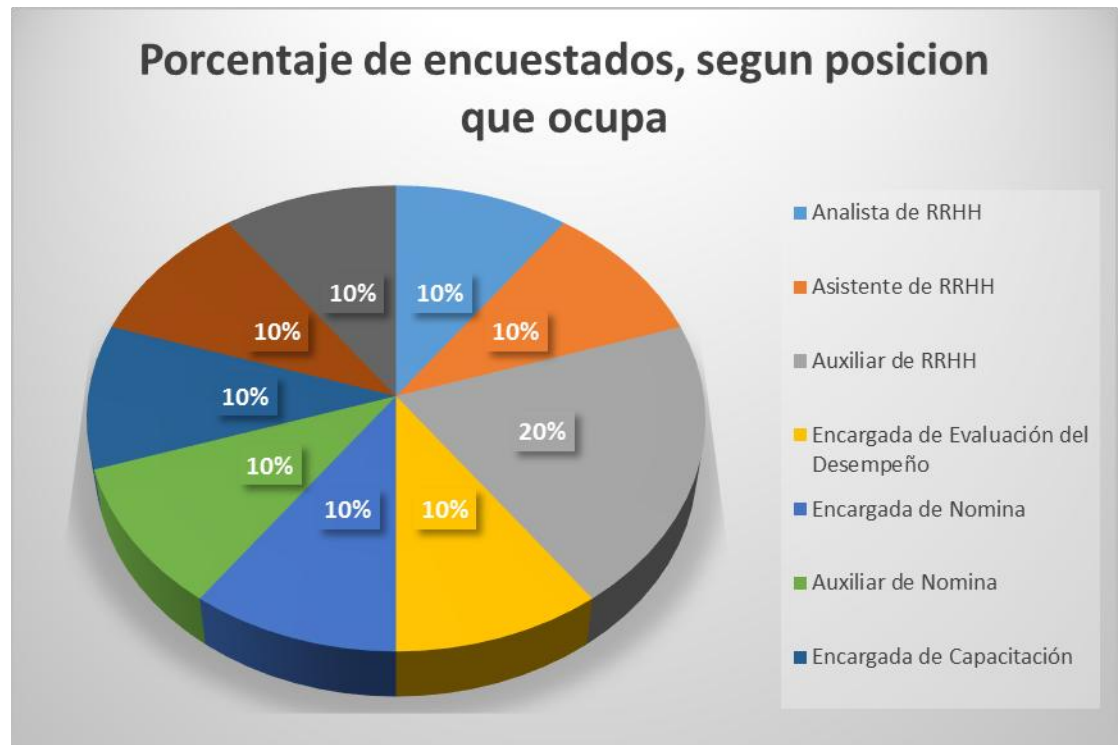
Tabla No. 3

Porcentaje de encuestados según, posición que ocupa

Variables	fa	fr
Analista de RRHH	1	10
Asistente de RRHH	1	10
Auxiliar de RRHH	2	20
Encargada de Evaluación del Desempeño	1	10
Encargada de Nomina	1	10
Auxiliar de Nomina	1	10
Encargada de Capacitación	1	10
Analista de Capacitación	1	10
Abogada Laboral	1	10
Total	10	100

Fuente: Cuestionario realizado 01-10-14

Figura No. 5



Fuente: Tabla No. 3

En cuanto a las posiciones que ocupan en el área, solo en un caso hay dos empleados que desempeñan la misma posición en los demás casos son cargos diferentes lo que podría ser beneficiosos si cada quien conoce sus funciones y las cumple.

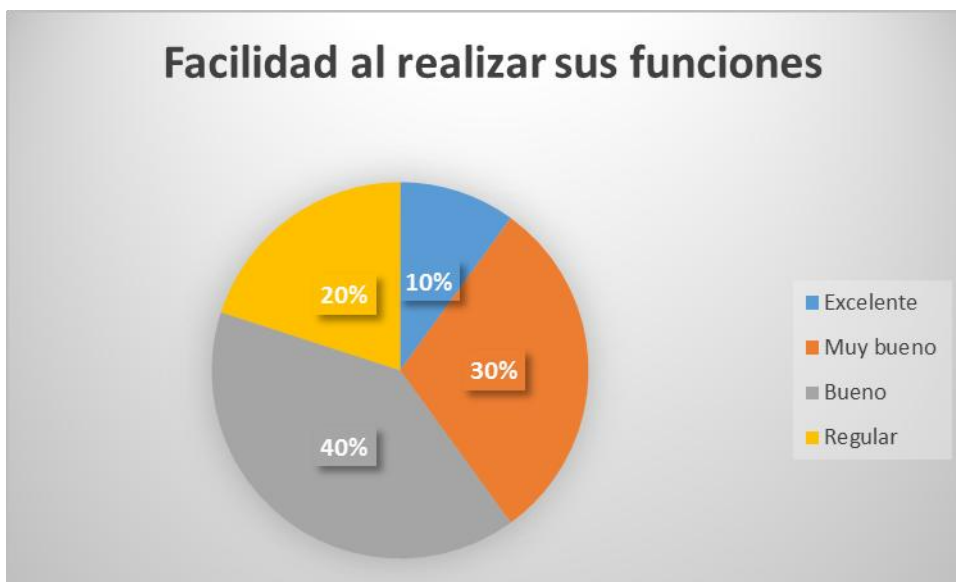
Tabla No. 4

Facilidad al realizar sus funciones

Variable	Fa	fr
Excelente	1	10
Muy bueno	3	30
Bueno	4	40
Regular	2	20
Malo	0	0
Total	10	100

Fuente: Cuestionario realizado 01-10-14

Figura No. 6



Fuente: Tabla No.4

En cuanto a la facilidad de realizar sus funciones, se obtuvieron posiciones diferentes y solo una persona considera que es fácil realizar sus funciones en el departamento.

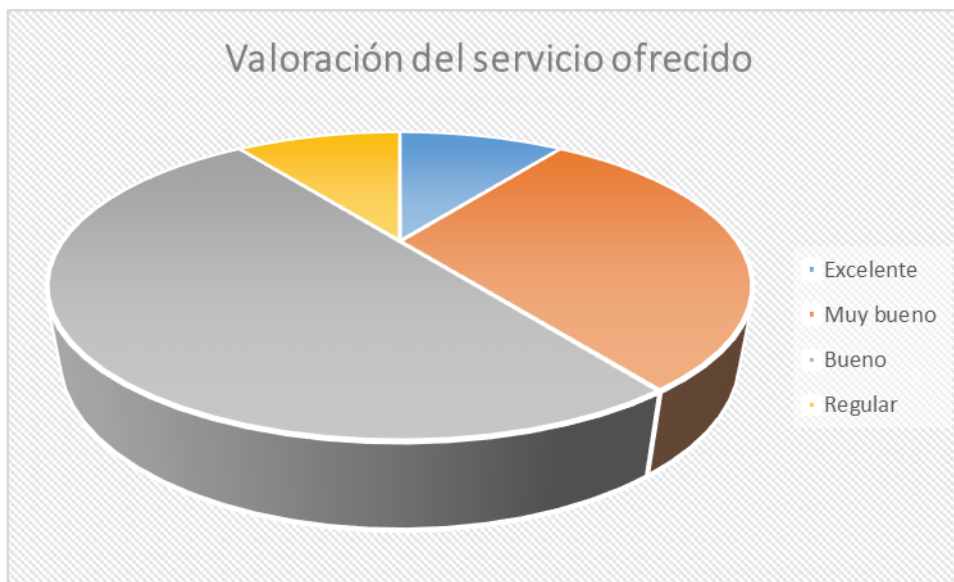
Tabla No. 5

Valoración del servicio ofrecido

Variables	Fa	fr
Excelente	1	10
Muy bueno	3	30
Bueno	5	50
Regular	1	10
Malo	0	0
Total	10	100

Fuente: Cuestionario realizado 01-10-14

Figura No. 7



Fuente: Tabla No.5

En esta parte los colaboradores consideran en un alto porcentaje que el servicio que ofrecen a los clientes internos es bueno y solo uno considera que es excelente.

Tabla No. 6

Tiempo de espera al solicitar un servicio

Variables	Fa	fr
Excelente	1	10
Muy bueno	3	30
Bueno	5	50
Regular	1	10
Malo	0	0
Total	10	100

Fuente: Cuestionario realizado 01-10-14

Figura No. 8



Fuente: Tabla No.6

Según los resultados obtenidos, la mayor parte de los empleados consideran solo bueno el tiempo que tienen que esperar los clientes internos cuando solicitan un servicio.

Tabla No. 7

Cobertura a requerimiento de clientes internos

Variables	Fa	fr
Excelente	0	0
Muy bueno	1	10
Bueno	6	60
Regular	3	30
Malo	0	0
Total	10	100

Fuente: Cuestionario realizado 01-10-14

Figura No. 9



Fuente: Tabla No.7

En este aspecto la mayoría considera que es buena la cobertura que dan a los requerimientos realizados por los clientes internos.

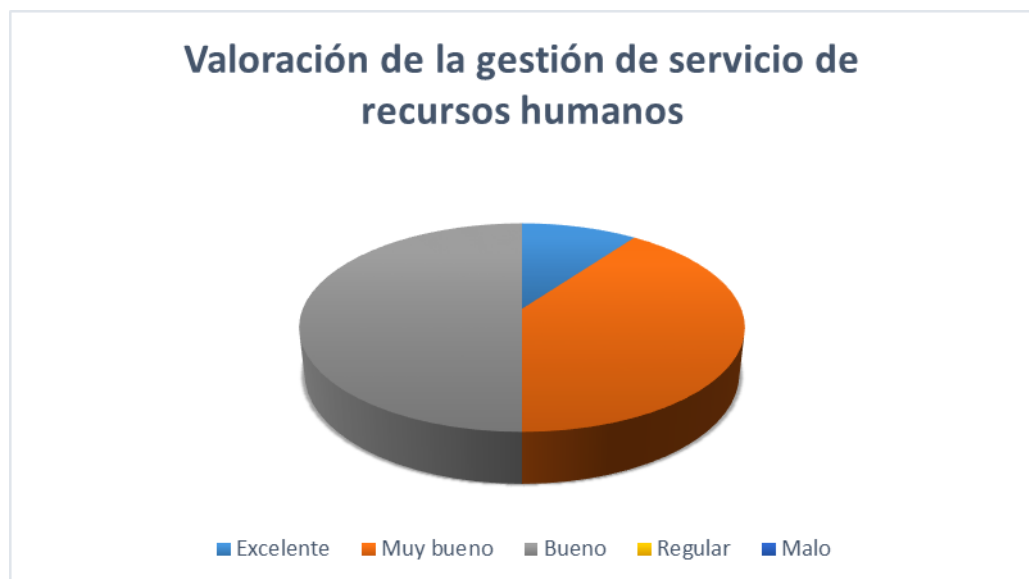
Tabla No. 8

Valoración de la gestión de servicio de recursos humanos

Variables	Fa	fr
Excelente	1	10
Muy bueno	4	40
Bueno	5	50
Regular	0	0
Malo	0	0
Total	10	100

Fuente: Cuestionario realizado 01-10-14

Figura No. 10



Fuente: Tabla No.8

En cuanto a la valoración de la gestión de servicios el cincuenta por ciento de los empleados lo considera buenos y solo un uno por ciento, lo considera excelente, lo que indica que existe una gran oportunidad de mejora en la gestión de servicios de calidad.

Tabla No. 9

Coordinación y tramitación de los documentos

Variables	Fa	fr
Excelente	1	10
Muy bueno	4	40
Bueno	4	40
Regular	1	10
Malo	0	0
Total	10	100

Fuente: Cuestionario realizado 01-10-14

Figura No. 11



Fuente: Tabla No.9

En los cuestionarios realizados a los empleados se pudo comprobar que la coordinación y tramitación de los documentos no es la adecuada porque solo un uno por ciento considero excelente esta parte.

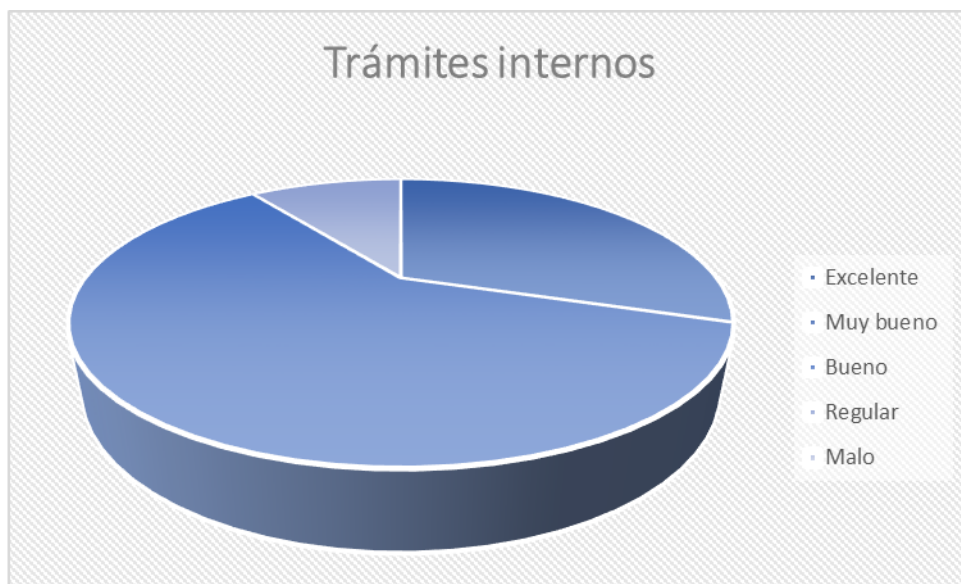
Tabla No. 10

Trámites internos

Variables	Fa	fr
Excelente		
Muy bueno	3	30
Bueno	6	60
Regular	1	10
Malo	0	0
Total	10	100

Fuente: Cuestionario realizado 01-10-14

Figura No. 12



Fuente: Tabla No.10

En la parte de los trámites internos que realiza el departamento es considerado bueno por el ochenta por ciento de los colaboradores y el cero por ciento lo considera excelente, lo que demuestra una debilidad en la tramitación interna de los documentos.

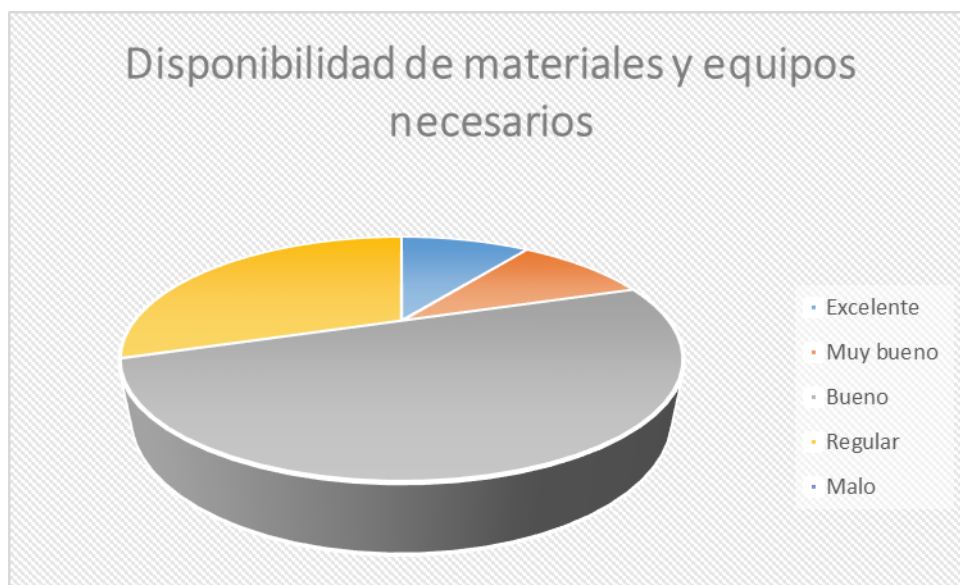
Tabla No. 11

Disponibilidad de materiales y equipos necesarios

Variables	Fa	fr
Excelente	1	10
Muy bueno	1	10
Bueno	5	50
Regular	3	30
Malo	0	0
Total	10	100

Fuente: Cuestionario realizado 01-10-14

Figura No. 13



Fuente: Tabla No.11

Según los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario, la mayoría de los empleados consideran en un nivel medio la disponibilidad de los materiales y equipos necesarios para ofrecer servicios de calidad en el departamento.

Tabla No. 12

Trabajo en equipo

Variables	Fa	fr
Excelente	2	20
Muy bueno	3	30
Bueno	5	50
Regular	0	0
Malo	0	0
Total	10	100

Fuente: Cuestionario realizado 01-10-14

Figura No. 14



Fuente: Tabla No.12

En cuanto al trabajo en equipo, consideran bueno el trabajo que realizan y la colaboración que reciben unos a otros sin embargo para ofrecer un servicio de calidad, está en un nivel medio lo que significa que hay que reforzar esta parte de trabajo en equipo para poder ofrecer un servicio realmente de calidad.

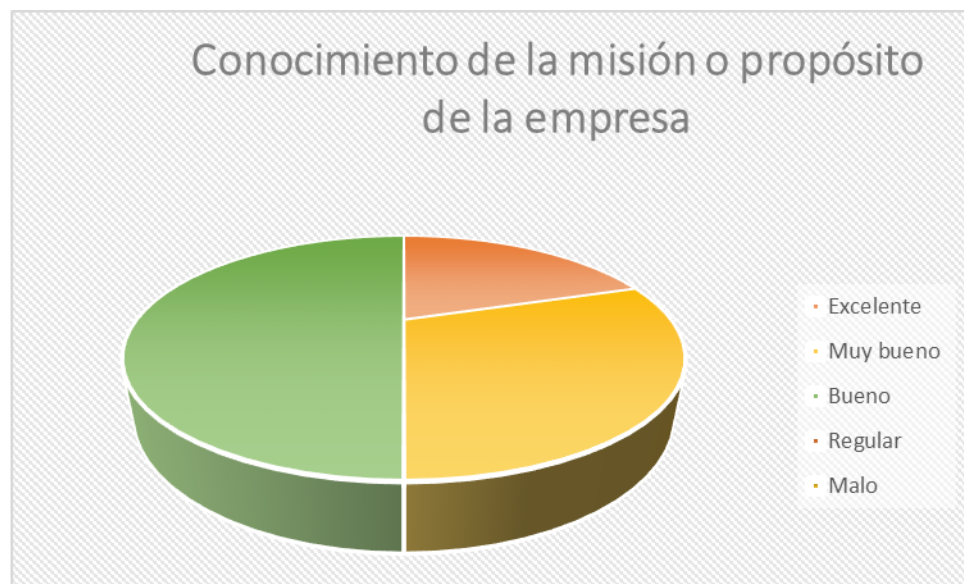
Tabla No. 13

Conocimiento de la misión o propósito de la empresa

Variables	Fa	fr
Excelente	2	20
Muy bueno	3	30
Bueno	5	50
Regular	0	0
Malo	0	0
Total	10	100

Fuente: Cuestionario realizado 01-10-14

Figura No. 15



Fuente: Tabla No.13

En este aspecto del conocimiento que tienen de la misión y el propósito de la empresa quedaron a nivel medio también los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario, lo que indica que se debe reforzar la capacitación y fortalecer la parte institucional, debido a que cuando los empleados están claros en la misión de la empresa es más fácil ir en consonancia con esta misión y lograr el objetivo institucional lo que se traduciría en ofrecer un servicio de calidad.

Tabla No. 14

Valoración del servicio de los compañeros de trabajo

Variables	Fa	fr
Excelente	1	10
Muy bueno	2	20
Bueno	7	70
Regular	0	0
Malo	0	0
Total	10	100

Fuente: Cuestionario realizado 01-10-14

Figura No. 16



Fuente: Tabla No.14

Según los resultados obtenidos, la mayor parte de los empleados, considera que es bueno el servicio que ofrecen los compañeros y solo el uno por ciento considera que es excelente.

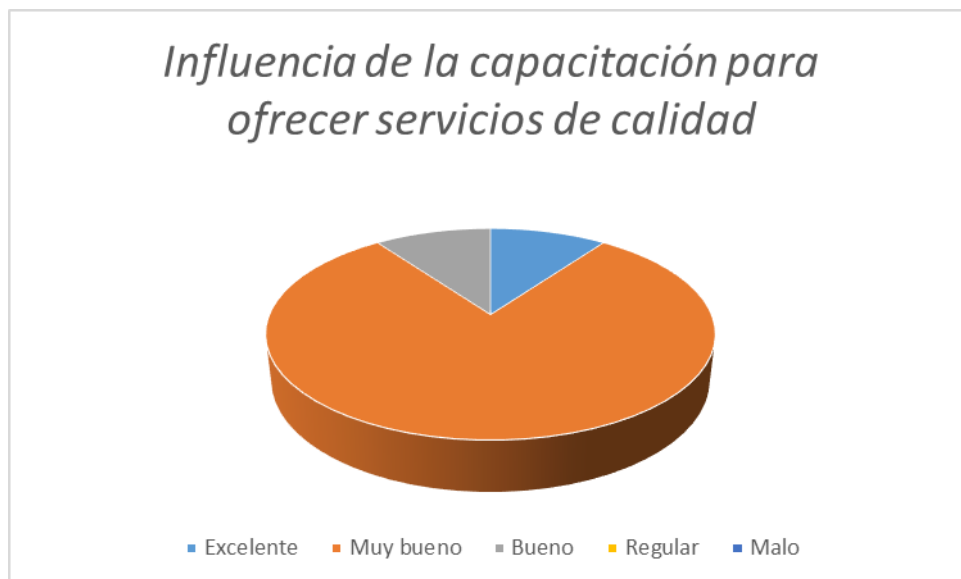
Tabla No. 15

Influencia de la capacitación para ofrecer servicios de calidad

Variables	Fa	fr
Excelente	1	10
Muy bueno	8	80
Bueno	1	10
Regular	0	0
Malo	0	0
Total	10	100

Fuente: Cuestionario realizado 01-10-14

Figura No. 17



Fuente: Tabla No.15

En la parte de la capacitación el ochenta por ciento de los empleados considera que es muy buena la influencia de la capacitación para ofrecer servicios de calidad, ya que la capacitación es la que ayuda a los empleados a fortalecer y desarrollar sus competencias como a adquirir competencia nuevas lo que se traduce en ofrecer servicios con altos estándares de calidad.

2.7. Análisis de entrevista

La entrevista se realizó con el objetivo de obtener información confiable de la mano directa de una persona conocedora del área a la cual se le haría la propuesta del sistema de gestión de calidad. Dicha entrevista fue hecha a la encargada de recursos humanos de Binarios SRL, quien lleva más de 7 años laborando en la empresa.

La encargada del área expreso que los problemas de calidad en relación al servicio que ofrecen a los clientes internos (Empleados), es porque no existe un manual de procesos que garantice que los servicios sean estandarizados y por lo tanto sean ofrecidos con los requerimientos necesarios.

Ella dice que relaciona la calidad directamente con los procesos y servicios de recursos humanos ya que en las empresas este es un departamento que debe ser un modelo a seguir por los demás departamentos, direcciones, divisiones y todas las áreas que componen la empresa.

Comento que es ahora el momento preciso en que la empresa debe implementar un sistema de gestión de calidad ya que está en plena expansión y que para poder seguir creciendo y mantenerse competitivo en el mercado la clave es la calidad.

Termina expresando que el logro de los objetivos institucionales inicia por el área de recursos humanos porque los individuos son los que mueven las organizaciones y los que hacen que sean rentables o no.

CAPÍTULO III PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS EMPRESA BINARIOS SRL, PERIODO SEPTIEMBRE 2014-ENERO 2015.

3.1. Objetivo específico de la propuesta

El principal objetivo de esta propuesta de un sistema de gestión de calidad para el periodo septiembre 2014-enero 2015. Es que la misma sea acogida con beneplácito por los directivos de la empresa Binarios SRL, ya que ésta garantizaría una mejora significativa en los servicios que ofrece a los clientes internos el departamento de recursos humanos.

Este sistema de gestión de calidad estandarizaría los procesos y documentaría cada uno de ellos, buscando que cada empleado que ingrese a una posición de esta área realice sus tareas de forma sistémica, ordenada y en el menor tiempo posible, para de esta forma cubrir las solicitudes de los clientes y garantizar su satisfacción.

3.2 Objetivos generales de la propuesta

Los objetivos generales de esta propuesta son:

Que el sistema de gestión de calidad propuesto a la dirección de la empresa Binarios SRL, sea puesto en marcha en el tiempo sugerido.

Que se pueda medir la mejora del sistema luego de ser implementado.

Que dicho sistema sea replicado a las demás áreas que integran la empresa.

Que las mediciones de mejoras arrojen rentabilidad a la empresa, ya que la calidad es sinónimo de satisfacción y por lo mismo contribuyen a un

aumento significativo en venta, y fidelidad absoluta tanto de los clientes internos como externos. Quienes son que sostienen las empresa.

Cuantificar el grado de conocimiento de los procesos de las personas que laboran en el departamento de recursos humanos de Binarios SRL.

3.3. Importancia de la propuesta

La calidad siempre produce un valor añadido a quienes la practican, las empresas son cambiante al igual que los tiempos y la tecnología por eso su filosofía y sus procesos deben estar basados en altos estándares de calidad para poder mantenerse en un mundo que cada día es más competitivo y globalizado y donde sus clientes son más conocedores y exigentes de los productos y servicios que adquieren.

Las áreas de recursos humanos es una de las áreas más importantes porque son quienes atraen, y seleccionan el capital humano con las capacidades y competencias necesarias para desempeñarse en la función dada.

El capital humano es quien mueve las empresas, y por ello debe conocer todas las herramientas que le sirvan para desarrollar esas competencias y habilidades que posee. Por eso las empresas deben ser constantes en tener en cada área todo lo necesario para que sus empleados exploten todo su potencial y lo pongan a la disposición de los clientes.

Esta propuesta aportara a la empresa esas herramientas que necesita el área de recursos humanos para ser competitivos y explotar ese potencial que poseen sus empleados para que los clientes puedan ver cubiertas todas sus necesidades.

Lo que representaría todo lo que una empresa busca, una rentabilidad estable, constante e impostergable.

3.4. Pasos o etapas para el desarrollo de la propuesta

Los pasos o etapas de la propuesta del sistema de gestión de calidad, según teorías y aportaciones de precursores de la calidad, y tomando principalmente como referencia las normas ISO 9000. Que se seguirán para el sistema de gestión de calidad de la empresa Binarios SRL, en el periodo septiembre 2014-enero 2015 son los siguientes:

1-Compromiso de la alta dirección:

Para llevar a cabo este proyecto es necesario la aprobación y compromiso del más alto directivo de la empresa, quien es el principal actor del proceso, ya que sin su aprobación no sería posible.

2-Designar un responsable

Hay que designar una persona comprometida con los objetivos y con experiencia basta sobre la empresa, quien será la responsable de dirigir y coordinar el proceso de evaluación e implementación del sistema de gestión de calidad.

3-Diseñar el manual de gestión de calidad

Luego de tener los dos primeros pasos cubiertos, proceder a diseñar el manual de gestión de calidad, donde se describen, los compromisos y políticas de calidad. Que deben estar de forma precisa y concisa ajustados a los objetivos organizacionales de la empresa Binarios SRL. Y enfocado en el problema existente.

4- Diseñar el manual de procedimiento

En este manual deben estar plasmados de forma sistémica y se detallada como se llevara a cabo lo escrito en el manual de calidad. Este manual debe ser revisado de forma periódica ya que el mismo será la guía para los nuevos empleados que ingresen a la empresa.

5-Realizar posterior evaluación

La empresa debe realizar revisión permanente a ver donde se están cumpliendo las políticas de calidad y donde aún existen debilidades, para su posterior corrección y así se pueda obtener un logro absoluto de servicio de calidad

3.5. Plan de mejora de los procesos

En esta parte se busca realizar una mejora en los procesos ya existente en el departamento de recursos humanos de Binarios SRL, para fortalecer completamente el desempeño organizacional para cumplir la misión de la empresa y lograr los objetivos de la misma, en base a las informaciones ya recabada se han tomado en cuenta tres partes básicas como son: El plazo actual que dura cada actividad, el plazo recomendado y el impacto logrado.

Los procesos que se realizan en el departamento de recursos humanos de Binarios SRL, que requieren un diagnostico para mejora de calidad son:

Tabla No. 16

Descripción de las actividades de recursos humanos.

Descripción de la actividad	Plazo actual que dura la actividad	Plazo Recomendado
Solicitud de vacaciones	48 horas	8 horas
Solicitud de certificaciones	72 horas	8 horas
Solicitud de permisos	72 horas	1 hora
Solicitud de licencias	8 horas	1 hora
Solicitud de servicio externo	24 horas	1 hora
Solicitud pago hora extra	72 horas	24 horas
Registro y control de asistencia	48 horas	24 horas
Inclusión a plan de salud	72 horas	48 horas
Solicitud de prestamos	144 horas	72 horas
Pago de prestaciones laborales	240 horas	120 horas

Fuente: Recursos Humanos Binarios SRL.

Descripción de las actividades de recursos humanos SRL

Solicitud de vacaciones: En esta actividad los empleados activos de la empresa solicitan sus vacaciones, luego de una programación realizada por cada área donde laboran, entregan una comunicación escrita a recursos humanos autorizada por su jefe, donde dicen la fecha de salida de vacaciones y recursos humanos se encarga de hacer el cálculo de los días laborables de vacaciones que corresponden; dependiendo el tiempo de ingreso a la empresa.

Solicitud de certificaciones: La solicitud de certificación, es una constancia que los empleados de la empresa activos como inactivos solicitan. Donde conste; el tiempo que tienen o estuvo en la empresa, el cargo, el sueldo, el departamento y cualquier otro dato que se considere relevante. Este documento siempre debe ser solicitado por la persona interesada.

Solicitud de licencias: Las licencias pueden ser diferentes, hay licencias para estudio con o sin disfrute de sueldo. Las cuales son una política de la empresa. Hay licencias por matrimonio, por nacimiento de hijo o por enfermedad. Las cuales dependiendo del tipo que sea tiene tiempo a corto o a largo plazo dependiendo como este considerado en la ley.

Solicitud de servicio externo: Este es un formulario que los empleados técnicos llenan el cual está autorizado por su supervisor inmediato; para realizar trabajos fuera de las oficinas lo que conlleva pago de horas extras si exceden las horas laborables y pagos de viáticos si son fuera de la ciudad.

Solicitud pago hora extra: El pago de dicha hora extras es solicitado por los empleados que realizan servicios externos y el mismo se avala con un reporte de horas trabajadas que se maneja por el sistema de registro y control de personal; aquí se corrobora que las horas solicitadas hayan sido

trabajadas. Para proceder a solicitar al departamento correspondiente el pago.

Registro y control de asistencia: Aquí deben estar registrados todos los empleados de la empresa tanto directos como outsourcing, este es un registro que se le da seguimiento diario y mensualmente se entrega un reporte a la máxima autoridad de la empresa, con el mismo se toman medidas correctivas con los colaboradores que no cumplen con las políticas de registro de la institución; estas medidas pueden ser leves o graves, las leves solo conllevan amonestación ya sea oral o escrita y la graves puede ser suspensión parcial del empleado a hasta el despido.

Inclusión a plan de salud: La empresa cuenta con planes de salud básico, pero también ofrece a los empleados planes privados complementarios en los cuales la empresa da el beneficio a los clientes que deseen ser incluidos en este servicio de cumplir el 50 % del costo del servicio y el restante debe ser cubierto por el empleado. Los mismos pueden escoger la ARS de su preferencia para el plan básico de salud. Pero el plan complementario es único ya que es elegido por la empresa.

Solicitud de préstamos: Binarios tiene como beneficio para sus empleados el programa “empleado fiel”, que es manejado con la institución bancaria que maneja la cuenta de nomina, el colaborador que requiera de un préstamo teniendo como garantía sus prestaciones puede realizar su solicitud al departamento de recursos humanos para que este realice los tramites de lugar.

Pago de prestaciones laborales: Las prestaciones laborales corresponden por ley a todos los empleados de la empresa, hay dos modalidades una que es por renuncia, donde solo se reconocen los servicios adquiridos y otra es por terminación de contrato por parte de la empresa esta ultima conlleva otro tipo de remuneración que está establecido en la ley.

Ya identificadas las tareas que realiza en departamento, se planteo las posibles mejoras que se puede realizar en el tiempo de prestación del servicio tanto a los empleados activos como inactivos, inactivos porque ya han sido desvinculado de la misma.

Para poder realizar mejoras de calidad en el tiempo de entrega de las solicitudes de clientes es necesario realizar algunos cambios tecnológicos y de equipos en el departamento de recursos humanos de Binarios SRL.

Tabla No. 17

Descripción de equipos

Cantidad	Descripción del equipo
2	Escáneres de última generación
1	Equipo de huella de registro y control de personal
2	PC Completas, para ser utilizada en con los equipos más arriba detallados.

Fuente: Diseño propio.

Utilidad de los equipos recomendados

Escáneres de última generación: Este equipo permite digitalizar los documentos del departamento de recursos humanos. Lo que permitiría más agilidad y rapidez al momento de buscar la información necesaria, porque en la actualidad los procesos tardan porque todos los documentos se

encuentran en archivos físicos, lo que dificulta en muchos casos localizar informaciones de empleados que ya no están activos en la empresa.

Equipo de huella de registro y control de personal: Un problema frecuente que desencadena como falta de calidad frente a los clientes es el equipo de registro y control con que cuentan la empresa ya que es muy obsoleto, por dicha razón la recomendación de adquirir un equipo moderno de registro y control de personal.

PC Completas, para ser utilizada en con los equipos más arriba detallados: Para instalar y utilizar a toda capacidad los equipos más arriba mencionados es necesario que se adquieran PC. Modernas y con programas tecnológicos modernos.

Si se adquieren los equipos detallados más arriba. Se lograría sin lugar a duda el **plazo Recomendado**, en la tabla no. Lo que sin lugar a duda representaría una satisfacción continua de los clientes de Binarios SRL.

3.6. Sistema Documental de los procesos

Aquí es donde se presenta paso a paso el uso del sistema de gestión de calidad propuesto a la empresa Binarios SRL para el departamento de recursos humanos. Las actividades que se va a realizar en el mismo, esto aplica para todos los procesos como digitalización de documentos, registro de expedientes manejos de informaciones y control de calidad, esto deben ser documentados y reguardados.

Para la parte documental del proceso se deben tomar en consideración, si dicho documento solo estará almacenado de forma digital o de forma física o si serán utilizadas las dos formas, si se va almacenar el documento de forma física se debe considerar que el mismo no debe poseer

ganchos, clip o algún tipo de material de aluminio que pueda ser nosivo para el documento debido a que dicho escrito es un material que debe ser utilizado por cada empleado de la empresa y este será el soporte para realizar las revisiones o modificaciones de los posibles nuevos sistemas de gestión de calidad que se pudieran utilizar en el departamento.

CONCLUSIONES

Ya concluida la investigación se ha comprobado que Binarios SRL, Ofrece alta calidad en el servicio que ofrece a sus clientes externos, es decir las empresas que adquieren sus productos o servicios. Sin embargo según los datos obtenidos en dicha investigación se confirma la baja calidad del servicio que se ofrece a los clientes internos específicamente en el departamento de recursos humanos.

La empresa cuenta con políticas de calidad, pero estas políticas solo fueron enfocadas hacia fuera y no se tomó en consideración la parte interna, que son quienes están sufriendo las consecuencias de esta acción, ya que a la hora de ellos solicitar un servicio a recursos humanos no reciben la misma calidad de servicio que ofrecen hacia fuera a los clientes de la empresa.

En la investigación se pudo verificar que el 50 por ciento del personal que trabaja en recursos humanos considera bueno el servicio que ofrece. Y solo un 1 por ciento considera excelente el servicio; evidenciando esto que existe una falta inminente de un sistema de gestión de calidad y capacitación de dicho sistema para el personal del área. Porque por otro lado ellos mismos consideran que pueden mejorar, pero no cuentan con las herramientas necesarias para hacerlo, como por ejemplo la digitalización de los documentos.

En la aplicación de la entrevista a la encargada del departamento corroboramos lo que indicaron sus empleados en el cuestionario. Que si existe una debilidad en el departamento en cuanto a calidad de los servicios pero que se puede mejorar creando el sistema de calidad antes mencionado.

En síntesis en el primer capítulo de esta investigación se encuentran plasmados todos los conceptos genéricos de calidad, calidad total, las

normas ISO. Concepto que son claves para comprender y servir como antesala a la presentación de la propuesta de un sistema de gestión de calidad para la empresa Binarios SRL, en el periodo septiembre 2014-enero 2015.

Ya en el segundo capítulo se dan a conocer detalles básicos de la empresa, como reseña histórica, misión, visión, valores y también en el mismo capítulo se detallan todos los datos obtenidos en la investigación de una forma gráfica y ordenada.

Por ultimo en el capítulo tres se encuentra la propuesta de gestión de calidad realizada a la empresa. Presentando como referencia especial y particular sobre la propuesta las normas de calidad ISO.

RECOMENDACIONES

En busca de mejorar la calidad en el departamento de recursos humanos de la empresa Binarios SRL, se sugiere:

- Implementar el sistema de calidad propuesto.
- Elaborar políticas de calidad interna para el departamento.
- Sociabilizar dichas políticas con los empleados del área.
- Realizar evaluación periódica al sistema de gestión de calidad, para corregir posibles fallas.
- Colocar buzones de sugerencias donde los empleados puedan aportar posible mejoras, en la gestión de recursos humanos.
- Adquirir los equipos necesarios que den soporte a la mejora del servicio.
- Incentivar y reconocer el empleado de recursos humanos con mejor desempeño.

BIBLIOGRAFIA

- Andres, M. M. (1999). *La Gestion de Calidad Total en la Administracion Publica*. Madrid: Diaz Santos s. a.
- Bateman, t. s. (2001). *Adminisracion una Ventaja Competitiva*. Mexico: Editores s. a.
- Bohlander, G. y. (2009). *Adminstracion de Recursos Humanos*. Mexico: Editores s. a.
- Cela Trulock, J. (2000). *Calidad*. Barcelona: Gestion 2000 s. a.
- Chandezon, G. (1998). *Hacia la Calidad Total*. Santo Domingo: Granica s. a.
- Chandezon, G. (1998). *Hacia la Calidad Total*. Santa Fe: Granica S,A.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestion del Talento Humano*. Colombia: Lili Solano Arevalo.
- Evans, J. y. (2009). *Administracion y Control de Calidad*. Santa Fe: Editores S.A.
- Hernandez Sampieri, R. F. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Editores s. a.
- Mendez Alvarez, C. (2011). *Metodologia*. Mexico: Limusa.
- Pino M, M. y. (2008). *Recursos Humanos*. Madrid: Editex s. a.
- Sabino, C. (1997). *El Proceso de Investigacion*. Bogota: Panamericana.
- Summers, D. (2006). *Administracion de Calidad*. Mexico: Perarson Educacion.
- Ulrich, D. (2006). *Recursos Humanos*. Buenos Aires: Granica s. a.

Diccionarios

Diccionario de Marketing. (1999).Madrid.

Ríos Fernández, Manuel. (1999).Organización y Dirección. Diccionario de Recursos Humanos. Madrid.

Internet

www.iso.org

Anexo “A”



Escuela de Graduados

**Anteproyecto del Trabajo Final para optar por el Título de
Maestría en Gerencia de Recursos Humanos**

Título

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN
EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA
EMPRESA BINARIOS SRL, PERIODO SEPTIEMBRE 2014-
ENERO 2015**

Sustentante

Licda. Mary Dely Bonilla Henríquez

Matrícula

2002-2075

Asesor (a):

María Sevilla Quintana

Santo Domingo, D.N.
Septiembre, 2014

Tema.

Propuesta de un Sistema de gestión de calidad en el Departamento Recursos Humanos empresa Binarios SRL, periodo septiembre 2014-febrero 2015.

Planteamiento del problema.

La investigación se realizará en Binarios que es una empresa de diseño de software y venta de equipos informáticos. Esta empresa fue constituida por el Ing. Elvis Arias, el 01 de febrero del 2006 quien desde pequeño tuvo como pasión la tecnología y el desarrollo de software innovadores que hicieran el trabajo de los usuarios más fácil y ágil.

Binarios es dirigido por su presidente Ing. Elvis Arias quien funge como diseñador Sénior de los software y representante de la empresa. Esta empresa tiene presencia a nivel nacional.

En la actualidad el Departamento de Recursos Humanos de Binarios, carece de un sistema de calidad integrado lo que ocasiona a esta empresa una problemática de calidad en el servicio a los usuarios de servicios interno en el área de recursos humanos, las solicitudes que se reciben no son respondidas en el tiempo esperado y de igual forma los trabajos del día a día se tornan lentos y tardan en salir.

Se han tratado de mejorar los procesos para dar repuesta en el menor tiempo posible, pero al no contar con un sistema de calidad que apoye esto procesos los estandarice y los sistematice ha sido difícil. De ahí la propuesta de crear este sistema de calidad.

Formulación del problema.

¿A qué se debe que exista una falta de calidad en el Departamento de Recursos Humanos de Binarios SRL. Durante el periodo septiembre 2014-enero 2015?

Sistematización del problema.

¿Cuáles son las causas por las cuales la calidad en el servicio no son las adecuadas en recursos humanos en Binarios SRL?

¿Qué consecuencia tiene la falta de calidad en los servicios que ofrece recursos humanos en Binarios SRL?

¿Cómo afecta la baja calidad del servicio de recursos humanos a la empresa Binarios SRL.?

Objetivo de la investigación

Objetivo Específico.

Analizar la necesidad de la elaboración de un plan para la implementación de un sistema de gestión de la calidad en el Departamento de Recursos Humanos de Binarios SRL, periodo septiembre 2014-enero 2015, que contribuya en la mejora productiva de la empresa.

Objetivos Generales.

Identificar los procesos que no cumplen con la calidad en RRHH.

Medir los niveles de calidad actuales en RRHH de Binarios SRL.

Cuantificar el grado de conocimiento de los procesos de las personas que laboran en el departamento de recursos humanos de Binarios SRL.

Justificación teórica.

Existen innumerables autores, que han escrito teorías sobre calidad, gestión de calidad y calidad total, donde abarcan todos los temas concernientes a nuestro tema, los cuales se utilizarán como referencia para nuestra investigación.

Justificación metodológica.

El instrumento que se utilizará para la investigación, será el cuestionario que se aplicará a los empleados del departamento de recursos humanos de Binarios SRL, y la entrevista que se hará al encargado del departamento.

Justificación práctica.

Esta investigación servirá para mejorar la gestión de calidad en el departamento de Recursos Humanos de Binarios SRL, y a la vez tomar como referencia la calidad total para replicarla en los demás departamentos de la empresa.

Marco referencial

Marco Teórico.

“El verdadero desafío en la actualidad es asegurar que los administradores continúen con la aplicación de los principios básicos en los que se basa la administración de calidad y la excelencia en el desempeño”. (Evans, 2009, p.98).

Es un desafío para toda empresa el tema de la calidad, esta es que garantiza que se puedan mantener en el mercado y que a la vez sigan siendo competitiva y una opción para los clientes ya que cada día la tecnología hace que los usuarios y consumidores sean más conscientes de que productos o servicios van a adquirir y se cercioran que sean los que tiene mayor calidad y garantía.

“Calidad total es la voluntad del principio al fin, de hacer productos de calidad o de ofrecer servicios de calidad. Ni subcalidad, ni supercalidad, sino la calidad necesaria y suficiente”. (Chandezon, 1998, p. 123)

Muy de acuerdo con Chandezon, calidad es voluntad de principio a fin, y es lo que estamos en disposición de poner en práctica, en nuestra empresa que la calidad sea un principio básico para cualquier acción que se realice.

“Si un producto o servicio no conforme llega hasta el cliente, la compañía que lo origino incurre en los costos más altos”. (Summers, 2006, p. 296),

Por esto la preocupación de un sistema de calidad en el Departamento de Recursos Humanos, porque al final los costos que paga la organización porque los clientes reciben un mal servicio y no quedan conforme son muy altos.

“La calidad no solo es gratis, es un producto de ganancias honesto en todo sentido”. (Evans, 2009, p.198).

Lo que reciben las empresas al ofrecer servicios de calidad siempre son ganancias, y esto es medible ya que los clientes son los primeros en expresar su satisfacción al recibir un excelente servicio, porque esto retorna cuando regresan a realizar más compras.

Marco Conceptual

Gestión Humana o Gestión del Talento Humano: es la forma como la organización libera, utiliza, desarrolla, motiva e implica todas las capacidades y el potencial de su personal, con mira a una mejora sistemática y permanente tanto de este como de la propia organización (Veras, Cuello 2005)

Administración de recursos humanos: es el proceso de administrar el talento humano para lograr los objetivos de una organización. (Bohlander, Snell, 2009)

Capital Humano: Es el conocimiento, las habilidades y las capacidades de las personas que tienen un valor económico para una organización. . (Bohlander, Snell, 2009)

Calidad total: es la voluntad del principio al fin, de hacer productos de calidad o de ofrecer servicios de calidad. Ni subcalidad, ni supercalidad, sino la calidad necesaria y suficiente. (Chandezon 1998)

Administración de la Calidad Total (TQM): Son un conjunto de principios y prácticas cuyas ideas principales incluyen atender las necesidades del cliente, hacer las cosas bien desde el principio y esforzarse por una mejora continua. (Bohlander, Snell 2009)

Cliente: Termino que define a la persona u organización que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para otro, como en el caso de los artículos

infantiles. Resulta la parte de la población más importante para la compañía. (Diccionario de Marketing 1999).

Satisfacción: Grado de aceptación de un consumidor con un producto o servicio. La satisfacción de los clientes es perseguida por todas las compañías, ya que un cliente satisfecho volverá a usar los servicios o productos de la compañía, valorando menos a la competencia y posiblemente comprara otros productos de la compañía. (Diccionario de Marketing 1999).

Servicio: Oferta intangible, objeto de transacción o que se incorpora a un producto y forma parte inseparable de él. (Diccionario de Marketing 1999).

Las estrategias: Son declaraciones generales que establecen la dirección que la organización debe tomar para hacer realidad su misión y visión. (Evans y Lindsay 2009)

Metodología: Manera de pensar la realidad total y estudiarla

Método: Conjunto de procedimientos y técnica para recolectar y analizar datos (Strauss, Corbin 2002)

Investigación: Se define como el esfuerzo que se emprende para resolver un problema, claro está un problema de conocimiento. (Sabino, 2000)

Marco espacial: Departamento de Recursos Humanos Binarios SRL.

Marco Temporal: Septiembre 2014-febrero 2015

Tipos de estudio

El primer tipo de estudio que se realizara es el **exploratorio**, para obtener nuevos datos y elementos que puedan conducir a formular con una mayor precisión las preguntas de investigación. Y descubrir las bases y recabar información que permitan como resultado del estudio, la formulación de hipótesis.

Como segundo tipo de estudio se utiliza el **descriptivo**, que se expresa en términos cualitativos y cuantitativos. Se puede utilizar uno de ellos o ambos. Ya que trabaja sobre realidades de hechos, y se realizará cuestionario y entrevista, esto permitirá conocer las características y comportamiento de la población.

De igual forma utilizaremos la investigación **explicativa**, que es quien se encarga de buscar el porqué de los hechos y esto lo haremos aplicando cuestionarios a todos los empleados del departamento de recursos humanos de Binarios SRL, y la entrevista que será realiza al encargado de recursos humanos de la citada empresa. Y posteriormente estos datos serán analizados y explicados.

Método de la investigación.

El primer método a utilizar será la **observación** para identificar el problema que existe con la calidad en los servicios que ofrece el departamento de recursos humanos de Binarios SRL.

Se utilizara el método **inductivo**, ya que se partirá de la observación, del caso particular del problema de calidad en Recursos Humanos en Binarios SRL, se obtendrá proposiciones generales.

Se utilizara también el método **deductivo**, porque se está partiendo de una generalidad de datos particulares para llegar a una conclusión y demostrar que existe una solución con un sistema de calidad.

De igual forma se utilizará el **análisis** porque aplicaremos entrevistas y cuestionarios y estos datos deben ser analizados.

Y se utilizara la **síntesis** para analizar y unificar los datos.

Fuentes y Técnicas de la investigación

Fuentes primarias como libros y secundarias se utilizara la página web y diccionario y revistas especializadas. Estos dos tipos de fuentes son de utilidad para la investigación.

Técnicas de Recolección de Datos

Observación

Inicial: Donde se observó que existe un problema

Grado de participante: Es de participante ya que trabajo en Recursos Humanos de Binarios, donde se realizara la investigación

EL número de investigadores: Es individual porque solo participara una persona.

El lugar donde se realizara la investigación es en el departamento de Recursos humanos de Binarios, por lo tanto la investigación **es de campo**.

El universo: Que se utilizara para realizar la investigación es de 10 empleados del departamento de recursos humanos de Binarios SRL.

Y la muestra: Que se tomara para la investigación es de 10 empleados del departamento de recursos humanos de binarios SRL.

Entrevistas: Aplicada al encargado de recursos humanos de Binarios SRL

Cuestionario: Aplicado a empleados de Recursos Humanos de Binarios SRL.

Tabla de Contenido

CAPÍTULO I CALIDAD

- 1.1. Calidad, conceptos y antecedentes
- 1.2. Calidad total
- 1.3. Gestión de calidad concepto y antecedentes
- 1.4. Normas de Calidad ISO
- 1.5. Principios de administración de calidad ISO
- 1.6. Beneficios ISO 9000
- 1.7. Mapa de Procesos y su descripción
- 1.8. Políticas de Calidad

CAPÍTULO II: ANALISIS DE LA INVESTIGACION SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS EMPRESA BINARIOS SRL, PERIODO SEPTIEMBRE 2014-ENERO 2015.

- 2.1. Antecedentes Históricos de la empresa
- 2.2. Descripción de la empresa
- 2.3. Estructura de Binarios SRL
- 2.4. Análisis FODA
- 2.5. Aspectos metodológicos de la investigación
- 2.6. Análisis de cuestionario
- 2.7. Análisis de entrevista

**CAPÍTULO III PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
EN EL DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS EMPRESA BINARIOS
SRL, PERIODO SEPTIEMBRE 2014-ENERO 2015.**

3.1. Objetivo específico de la propuesta

3.2. Objetivos generales de la propuesta

3.3. Importancia de la propuesta

3.4. Pasos o etapas para el desarrollo de la propuesta

3.5. Plan de mejora de los procesos

3.6. Sistema Documental de los procesos

Bibliografía

Bateman, Thomas S. y Snell, Scott A. (2001) *Administración una Ventaja Competitiva*. México: Editores s.a.

Bohlander, George y Snell, Scott A. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editores s.a.

Cela Trulock, José L. (2000). *Calidad*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, s.a.

Chandezon, Gerard. (1998). *Hacia la Calidad Total* . Santo Domingo : Granica s.a.

Chiavenato, Idalberto. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Lili Solano Arévalo.

Evans, James y William, Lindsay. (2009). *Administración y control de calidad*. Santo Domingo: Editors s.a.

Gerard.Chandezon. (1998). *Hacia la Calidad Total*. Granica S,A.

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Batista Lucio, María.(2010).*Metodología de la Investigación*. Editores s.a.

Méndez Álvarez, Carlos E.(2011).*Metodología*. México: Editorial Limusa.

Muñoz M, Andrés. (1999). *La Gestión de Calidad Total en la Administración Pública*. Madrid: Díaz Santos s, a.

Pino M, María y Pérez S, María.(2008). *Recursos Humanos*. Madrid: Editex S,a

Sabino, Carlos.(1997).*El Proceso de Investigación*. Santa Fe Bogotá: Panamericana.

Summers, Donna. (2006). *Administración de la Calidad*. Mexico: Perarson Educación.

Ulrich, Dave.(2006).Recursos Humanos. Buenos Aires: Ediciones Granica S.a.

Diccionario

Diccionario de Marketing. (1999).Madrid.

Ríos Fernández, Manuel. (1999).Organización y Dirección. Diccionario de Recursos Humanos. Madrid.

Anexo “B”

CUESTIONARIO

Edad:

Sexo:

Posición que Ocupa:

Empresa: Binaros SRL

1. ¿Le ha resultado fácil realizar sus funciones en el departamento de Recursos Humanos?

Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐
Malo ☐

2. ¿Cómo valora el servicio que ofrece Recursos Humanos?

Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐
Malo ☐

3. ¿Cómo calificaría el tiempo de espera de los empleados, cuando solicitan un servicio?

Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐
Malo ☐

4. ¿Cómo Usted valora que se adaptan los procesos que existen para cubrir los requerimientos de los clientes?

Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐
Malo ☐

5. Cómo valora las gestiones de servicios que se ofrece a otro departamento.

Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐
Malo ☐

6. Cómo valora las tareas de gestión, coordinación y tramitación de la documentación.

Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐
Malo ☐

7. Valore la gestión y tramitación de asuntos relativos a nombramientos, situaciones Administrativas, porque hay pocos empleados.

Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐
Malo ☐

8. ¿Cómo valora los materiales y equipos necesario para hacer el trabajo de manera correcta?

Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐
Malo ☐

9. ¿Cómo considera el trabajo en equipo para el logro de la calidad?

Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐
Malo ☐

10. ¿Como usted valoraría que conocer la misión o propósito de su empresa, ¿hace que Ud. sienta su trabajo importante y ofrezca calidad?

Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐
Malo ☐

11. ¿Cómo expresaría considera el servicio de calidad que ofrecen sus compañeros de trabajo a los usuarios?

Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐
Malo ☐

12. ¿Cómo valora la capacitación para ofrecer servicios con altos estándares de calidad en el trabajo?

Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐
Malo ☐

Anexo “C”

ENTREVISTA

Edad:

Cargo de la Persona Entrevistada: Encargada de RRHH

Institución donde trabaja: Binarios SRL

Tiempo en el Cargo:

1-¿Qué importancia tiene para usted la calidad?

2-¿Cómo relaciona usted la Gestión Humana, con la calidad?

3-¿Participo usted en la implementaciones de algún sistema de calidad en las empresas que ha trabajado?

4-¿Cuáles fueron sus aportes?

5-¿Cuál piensa usted es el momento adecuado para implementar un sistema de calidad?

6-¿En que ha beneficiado un sistema de gestión de calidad una empresa, según su criterio?

7-¿Cómo considera usted se puede medir el nivel de satisfacción de los clientes, en cuanto a calidad se refiere?

8-¿Usted entiende que un sistema de gestión de calidad contribuye al logro de los objetivos organizacionales?

9-¿En cuales áreas usted considera es indispensable un sistema de gestión calidad?

10-¿Cómo considera que influye el sistema de calidad en el clima organizacional

ANEXO B

ENTREVISTA

Edad:

Cargo de la Persona Entrevistada: Encargada de RRHH

Institución donde trabaja: Binarios SRL

Tiempo en el Cargo:

1-¿Qué importancia tiene para usted la calidad?

2-¿Cómo relaciona usted la Gestión Humana, con la calidad?

3-¿Participo usted en la implementaciones de algún sistema de calidad en las empresas que ha trabajado?

4-¿Cuáles fueron sus aportes?

5-¿Cuál piensa usted es el momento adecuado para implementar un sistema de calidad?

6-¿En que ha beneficiado un sistema de gestión de calidad una empresa, según su criterio?

7-¿Cómo considera usted se puede medir el nivel de satisfacción de los clientes, en cuanto a calidad se refiere?

8-¿Usted entiende que un sistema de gestión de calidad contribuye al logro de los objetivos organizacionales?

9-¿En cuales áreas usted considera es indispensable un sistema de gestión calidad?

10-¿Cómo considera que influye el sistema de calidad en el clima organizacional

ANEXO B

CUESTIONARIO

Edad:

Sexo:

Posición que Ocupa:

Empresa: Binarios SRL

1. ¿Le ha resultado fácil realizar sus funciones en el departamento de Recursos Humanos?

Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐
Malo ☐

2. ¿Cómo valora el servicio que ofrece Recursos Humanos?

Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐
Malo ☐

3. ¿Cómo calificaría el tiempo de espera de los empleados, cuando solicitan un servicio?

Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐
Malo ☐

4. ¿Cómo Usted valora que se adaptan los procesos que existen para cubrir los requerimientos de los clientes?

Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐
Malo ☐

5. Cómo valora las gestiones de servicios que se ofrece a otro departamento.

Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐
Malo ☐

6. Cómo valora las tareas de gestión, coordinación y tramitación de la documentación.

Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐
Malo ☐

7. Valore la gestión y tramitación de asuntos relativos a nombramientos, situaciones Administrativas, porque hay pocos empleados.

Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐
Malo ☐

8. ¿Cómo valora los materiales y equipos necesarios para hacer el trabajo de manera correcta?

Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐
Malo ☐

9. ¿Cómo considera el trabajo en equipo para el logro de la calidad?

Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐
Malo ☐

10. ¿Cómo usted valoraría que conocer la misión o propósito de su empresa, ¿hace que Ud. sienta su trabajo importante y ofrezca calidad?

Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐
Malo ☐

11. ¿Cómo expresaría considera el servicio de calidad que ofrecen sus compañeros de trabajo a los usuarios?

Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐
Malo ☐

12. ¿Cómo valora la capacitación para ofrecer servicios con altos estándares de calidad en el trabajo?

Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐
Malo ☐