



INCIDENCIA DEL TALENTO HUMANO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE LA CIUDAD DE SINCELEJO-SUCRE, COLOMBIA.

INTEGRANTES

**MARIA JOSE HERNANDEZ MERLANO
SELENE MARCELA PEREZ DIAZ**

**CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OPCIÓN DE GRADO III
SINCELEJO
2020**

INCIDENCIA DEL TALENTO HUMANO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE LA CIUDAD DE SINCELEJO-SUCRE, COLOMBIA.

INTEGRANTES

MARIA JOSE HERNANDEZ MERLANO

SELENE MARCELA PEREZ DIAZ

PRESENTADO A:

DIANA ESTHER ALVAREZ CONTRERAS

Magister en Administración y Dirección de Empresas

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

OPCIÓN DE GRADO III

SINCELEJO

2020

**HOJA DE APROBACIÓN TRABAJO FINAL
OPCIÓN DE GRADO III**

NOMBRE DEL PROYECTO

**INCIDENCIA DEL TALENTO HUMANO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE LA CIUDAD DE SINCELEJO-
SUCRE, COLOMBIA.**

DOCENTE TUTOR

DIANA ESTHER ALVAREZ CONTRERAS

INTEGRANTES

**MARIA JOSE HERNANDEZ MERLANO
SELENE MARCELA PEREZ DIAZ**

INTEGRANTES DEL JURADO

**GLENYS CASTILLA HERNANDEZ
MARLEIDYS HERRERA COHEN**

CALIFICACIÓN

**4.6 - Meritoria
(Cuatro Punto Cinco)**

FECHA DE APROBACIÓN

28/05/2020

**INCIDENCIA DEL TALENTO HUMANO EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE LA
CIUDAD DE SINCELEJO- SUCRE, COLOMBIA.**

**INCIDENCE OF HUMAN TALENT IN THE QUALITY
MANAGEMENT SYSTEM OF A SERVICE COMPANY IN THE CITY OF
SINCELEJO- SUCRE, COLOMBIA**

María José Hernández Merlano¹, Selene Marcela Pérez Díaz²

Resumen

El talento humano, es un factor indispensable en la implementación de los sistemas de gestión de la calidad en cualquier empresa, ya que estos asumen retos importantes que permiten solucionar dificultades y cumplir con las exigencias comerciales, sociales, clientes, y usuarios. Este artículo tiene como intención o fin determinar cómo incide el talento humano en la implementación de un sistema de gestión de la calidad en una empresa de servicio en Sincelejo - Sucre, Colombia, teniendo como supuesto práctico e hipotético el talento humano como indispensable, y clave en el éxito en la ejecución del sistema de gestión de calidad en cualquier empresa. La indagación se ejecutó sobre la base de un enfoque cuantitativo, del cual se logró una información mediante un cuestionario factor humano en la organización: dirigido a una población de 30 trabajadores de la empresa en estudio, el cual consigna 15 ítems, con una graduación de apreciación de 0 al 5. Con la investigación, se asume que el talento humano es indispensable en la implementación de un sistema de gestión de calidad, donde toman compromisos importantes, que permiten solucionar problemas en cualquier organización, los retos de capacitación que van fortalecer al recurso humano; convirtiéndose el aprendizaje como

¹ Estudiante de Noveno Grado, Administración de Empresas, Sincelejo.

² Estudiante de Noveno Grado, Administración de Empresas, Sincelejo.

componente fundamental; ya que, le será de gran utilidad para las necesidades del sistema como para su ocupación en cada puesto de trabajo con forme a su perfil.

Palabras clave: Incidencia, implementación, calidad, talento.

Abstract

Human talent is an indispensable factor in the implementation of quality management systems in any company, since these assume major challenges that allow solving difficulties and meeting commercial, social, customer, and user demands. This article has the intention or purpose of determining how human talent affects the implementation of a quality management system in a service company in Sincelejo - Sucre, Colombia, taking as a practical and hypothetical assumption human talent as essential and key in success in the implementation of the quality management system in any company. The investigation was carried out on the basis of a quantitative approach, from which information was obtained through a human factor in the organization questionnaire: aimed at a population of 30 workers of the company under study, which records 15 items, with a graduation of appreciation from 0 to 5. With research, it is assumed that human talent is essential in the implementation of a quality management system, where they make important commitments that allow solving problems in any organization, the training challenges that will strengthen the human resource; learning becoming a fundamental component; since, it will be very useful for the needs of the system and for their occupation in each job according to their profile.

Keywords: Incidence, implementation, quality, talent.

1. Introducción

El presente artículo, despliega el progreso del trabajo de investigación titulado Incidencia del talento humano en el sistema de gestión de calidad de una empresa de servicio de la ciudad de

Sincelejo- Sucre, Colombia, fijándose en el talento humano como factor indispensable en la implementación de un sistema de gestión de calidad. Para ello, se describe el recurso humano en las capacidades, competencias y sus actitudes como

herramienta en el funcionamiento organizacional de cualquier empresa; en ese sentido, es de vital importancia que en toda organización la alta gerencia debe estar comprometida facilitando los recursos financieros y técnicos necesarios para su implementación.

La carencia de estos aspectos genera una problemática interna en la empresa, lo cual se evidencia en un clima laboral hostil, que solo se hace visible en las conductas de las relaciones laborales. Es de mencionar, que las empresas al adoptar nuevas estrategias, como un sistema de gestión de calidad, implica el involucramiento de todo los colaboradores en el proceso y si no se realiza las capacitaciones necesarias, el cual son necesarios recursos financieros y técnicos, que sin ellos se originara una resistencia a nuevos procesos y la baja gestión de innovaciones en la cultura de la empresa, entre otros. En esta dirección, la implementación de un S.G.C (Sistemas de Gestión de Calidad), basado en el Talento Humano, sugiere que los trabajadores se empoderen del sistema, y así la empresa puede hacer la reorganización de su estructura organizacional, por consiguiente que la hipótesis que el recurso humano es un factor indispensable un sistema como mejora

de su proyección de sus procesos, la precisión de sus procedimientos.

Por todo lo anterior, estos sistemas crean condiciones de competitividad internas y externas, respondiendo un recurso humano capacitado y competente frente a los propósitos de mejora continuas dispuestas por la alta gerencia de la empresa acorde con el S.G.C. Al respecto, tal y se nos revelo en cada uno de los trabajo estudiado en la materia del S.G.C.

2. Fundamentos Teóricos

2.1 Antecedentes

Quispe (2017), en el artículo titulado *Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú*. Un óptimo diseño organizacional, de contar con una estructura y puestos de trabajo, flexibles, sencillos alineados con estrategia, los procesos, la cultura y el nivel de evolución de la organización, con el fin lograr los resultados y la productividad mediante la organización del trabajo y la distribución adecuada de las cargas laborales. Si se quiere lograr eficiencia y

eficacia de la organización, es fundamental contar con un diseño organizacional elaborado a las necesidades de la organización para la óptima gestión de los recursos de las empresas de transporte, sin embargo las empresas de transporte incurren en un punto muy vulnerable ya que no sólo cuentan con un diseño organizacional que no se ajusta a sus necesidades sino que además el 33% no cuenta con una herramienta tan importante, lo que conlleva a la improvisación de actividades, afectando el buen servicio y la integridad de los usuarios, ya que son ellos quienes percibirán de forma directa estas falencias. Para la implementación de un diseño organizacional no es suficiente con tenerlo sino cumplir con una adecuada elaboración de la misma ya que el gran reto del diseño organizacional, es la construcción de una estructura y puestos de trabajo, flexibles, sencillos alineados con estrategia, los procesos, la cultura y el nivel de evolución de la organización, con el fin lograr los resultados y la productividad mediante la organización del trabajo y la distribución adecuada de las cargas laborales. Desde el punto de vista empresarial, es importante señalar la importancia de tener un buen diseño organizacional de la empresa. Esto es esencial si queremos que los servicios de

transporte interregional, llegue a los usuarios de la manera más óptima.

El 27% de los gerentes aplica rara vez un sistema de políticas de incentivos para el personal y un 53% de los gerentes nunca aplican un sistema de políticas de incentivos para el personal. Lo que demuestra los resultados, que las empresas no incentivan a su personal, aun habiendo un buen desempeño por parte del personal (Tabla 3). Los incentivos son una parte variable del salario o un reconocimiento que apremia un resultado superior al exigible la obtención del resultado superior al exigible es voluntaria por lo que puede ser incentivada y tienda a ser pactada. Los incentivos son premios al resultado obtenido se pueden examinar sus problemas desde ambos puntos de vista como premio en unidades monetarias: es decir, como parte de un salario.

Yépez (2016). En su trabajo de investigación titulado. Sistema de gestión del talento humano y su incidencia en las estrategias organizativas de la “compañía de taxi ejecutivo” del Cantón Quevedo. El sistema está dirigido a incrementar las posibilidades de éxito en todo enfrentamiento con otros sistemas

competitivos en su espacio es decir su medio ambiente. Puesto que la empresa es un sistema abierto relacionado con una serie de sistemas que afectan de una forma directa definiendo su comportamiento, buscando su equilibrio y ventajas maximizada solo por uno de ellos. El medio ambiente ejerce ciertas acciones sobre la empresa, manifestando una influencia a la que ésta responde mediante su adaptación, o su resistencia según su flexibilidad.

De cualquier modo, la organización busca absorber los factores que dificultan su comportamiento, o bien aprovechar aquellos otros que los pueden favorecer para su progreso y obtención del incremento de sus objetivos. La adaptación se lleva a cabo mediante decisiones adaptativas que afectan en alguna forma a la estructura de los sistemas de la empresa sus relaciones, entre sí y con el entorno. Otros autores concluyeron que la, La gestión empresarial es aquella actividad empresarial que, a través de diferentes individuos especializados, como ser: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio. Porque para que una gestión determinada sea optima

y de por ende buenos resultados no solamente deberá hacer mejor las cosas sino que deberá aquellas cuestiones correctas que influyen directamente en el éxito y eso será accesible mediante la reunión de expertos que ayuden a identificar problemas, arrojen soluciones y nuevas estrategias. Otro autor concluyo diciendo. Que no solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc. Según el diccionario de la lengua española, talento es el conjunto de dotes intelectuales de una persona. Y en cuanto a la incidencia concluye otro autor y dice que. La incidencia se entiende mejor en el contexto de los estudios prospectivos o de Cohorte. La estructura básica de cualquier indicador De incidencia es la siguiente: el número de sucesos que ocurren en una población definida a lo largo de un lapso específico (numerador) se divide por la población en riesgo de experimentar tal evento durante dicho lapso (denominador) Hay dos tipos de medidas de incidencia que se definen según el tipo de denominador.

Pérez Pintado, G. G., & DT Cerón, J. (2014). El trabajo titulado. La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la Calidad del Servicio al Cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Hoy se reconoce que la fuente principal de la riqueza de los países se deriva de la creación de capital intelectual, principalmente, a través de la educación y la investigación, por encima de las fuentes relacionadas con la dotación de recursos naturales de los países, e inclusive, con la existencia y disposición de capital tangible. Por ello, la capacidad de una sociedad para producir, seleccionar, adaptar, comercializar y usar conocimiento, es la base para lograr un crecimiento económico sostenido y mejorar los estándares de vida de la población. En este sentido, la base de crecimiento sostenido dependerá del mantenimiento y la expansión de la base de conocimiento. La Teoría de Recursos y Capacidades, es una herramienta que permite determinar las fortalezas y debilidades internas de la organización. Según esta teoría, el desarrollo de capacidades distintivas es la única forma de conseguir ventajas competitivas sostenibles. Cada día es más evidente que el valor de la empresa está 17 relacionado más con aspectos intangibles que con los tangibles

sobre los que tradicionalmente se hacía la valoración (Jiménez, 1999). Dentro de los intangibles, el Capital Intelectual juega un papel cada vez más relevante. Sin duda la Gestión del Conocimiento y la Medición del Capital Intelectual se encuadran dentro de la Teoría de Recursos y Capacidades y son herramientas que nos van a permitir gestionar, mejorar y medir las capacidades organizativas.

Cevallos (2013). Trabajo de investigación titulado, *Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral*. La gestión del talento humano es un proceso que surgió en los años 90 y se continúa adoptando por empresas que se dan cuenta que lo que impulsa el éxito de su negocio son el talento y las habilidades de sus trabajadores. Las compañías que han puesto la gestión del talento en práctica lo han hecho para solucionar el problema de la variación de los empleados. Muchas organizaciones hoy en día, hacen un enorme esfuerzo por atraer trabajadores a su empresa, pero no aplican el proceso de retención y desarrollo. Un sistema de gestión del talento a la estrategia de negocios requiere incorporarse y ejecutarse en los procesos diarios a través de toda la institución. No puede dejarse en manos

únicamente de la unidad de talento humano la labor de atraer y retener a los colaboradores, sino que debe ser practicado en todos los niveles de la organización. La unidad de talento humano debe compartir abiertamente la información con todas las áreas para que los empleados logren el conocimiento de los objetivos de la organización en su totalidad. Las organizaciones que se enfocan en desarrollar su talento integran planes y procesos, dan seguimiento y administran el talento utilizando lo siguiente: 1. Buscar, atraer y reclutar candidatos calificados con formación competitiva 2. Administrar y definir sueldos acordes al nivel académico y cargo. 3. Gestionar oportunidades de capacitación y desarrollo 4. Establecer procesos para fortalecer el desempeño 5. Orientar y ejecutar programas de retención 6. Administrar ascensos y traslados 15 La gestión del talento humano es conocida como la gestión del capital humano, sistema de información del recurso humano o sistema gestión de recursos humanos. Las organizaciones que se involucran en la gestión del talento humano son estratégicas e intencionadas para buscar, atraer, seleccionar, capacitar, desarrollar, retener, promover, y movilizar a los empleados en la organización. Las investigaciones realizadas

para medir el valor de sistemas como estos dentro de las organizaciones, descubren beneficios en estas áreas económicas críticas, satisfacción al cliente, calidad, productividad, costos, duración del ciclo de los procesos, y capitalización de mercado. Este abordaje del manejo del talento humano busca no solo emplear al personal más calificado y valioso, sino también enfatizar la retención.

2.2. Teoría

Una vez revisado los antecedentes, Los cuales nos permitieron entender que la capacidad del recurso humano va mucho más de lo personal, es por ellos capacidad su esencia y su compromiso. Por otra parte, las capacidades son cualidades que permanecen subyacentes al interior del individuo y son exteriorizadas siempre que se tenga un buen clima laboral, una buena comunicación y motivación;” La carencia de estos aspectos situación que generan una problemática interna en la empresa, lo cual solo se hace visible en sus conductas laborales” (De Cenzo & Robbins, 2008), Es de mencionar, que las empresas al adoptar nuevas estrategias, como un sistema de gestión de calidad, implica el involucramiento de todo los colaboradores en el proceso y si no se las

capacitaciones necesarias, originara una resistencia a nuevos procesos y la baja gestión de innovaciones en la cultura de la empresa, entre otros (Vesga, 2013).

En esta dirección, la implementación de un S.G.C basado en el Talento Humano, sugiere que los trabajadores se empoderen del sistema, y así la empresa puede hacer la reorganización de su estructura organizacional, como mejora de su proyección de procesos, la precisión de sus procedimientos. Todo lo anterior, desde la gestión documental y un cambio en la cultura organizacional operada que empodere y comprometa al Talento humano de la organización. En otros términos, los S.G.C crean condiciones de competitividad internas y externas, respondiendo un recurso humano capacitado y competente frente a los propósitos de mejora continuas dispuestas por la alta gerencia de la empresa acorde con el S.G.C. Tal y como lo afirma López, L. I., & Mora, (2018).

Al entrar hablar de proceso de gestión del talento humano, es importante, establecer el concepto de proceso según Dessler (2015), afirma que, el proceso es un conjunto de fases que se engranan entre sí para lograr un objetivo en particular, los

cuales convierten un compendio elementos o cosa en los resultados esperados. Los procesos de gestionar el reclutamiento personas, es decir, de selección de personal, para la capacitación y apreciación de la ocupación en el desempeño de labor. Por otra parte, según Louart (2015), dice que, el proceso es el conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar un número de persona con un fin determinado, aplicándose este concepto en el ámbito organizacional con el objetivo de obtener unos de determinados resultados como resultado del esfuerzos de esas actividades específicas. Estos procesos de subdivisión de la gestión del capital humano en los que son consecutivos, cuando hacemos uso del Reclutamiento del talento humano como capital intelectual, es porque están, Capacitado y evaluado para el desempeño de sus actividades en la organización.

De acuerdo con Villegas (2016), con el presente material bibliográfico el cual nos permite hacer un análisis acerca de los procesos en la gestión del talento humano en la parte de formación y capacitación donde puedan comprender las actividades y lograr la clasificación de un personal con características idóneas para los cargos

diseñados en la empresa. Como lo afirma Borrero (2019).

El recurso humano es considerado el factor más importante en una organización, ya que de ellos depende el funcionamiento y desarrollo de empresa para poder alcanzar los objetivos y metas propuestas a través de un esfuerzo coordinado entre todo el personal que labora en la organización; el talento humano ha ganado gran relevancia en la práctica empresarial, los resultados corroboran esta tendencia; la gestión humana como determinante en el crecimiento y desarrollo de cualquier organización; debido al talento humano que permite ese engranaje activo en las organización es concluyente en el resultado y efectividad de cualquier sistema de gestión en las empresa, dado al compromiso y la motivación, toda vez que su capacidad le permite centrarse e identificar, captar y capacitarse en promover la productividad de las organizaciones, conforme al talento humano debidamente comprometido que en la práctica se efectúa a través del proceso administrativo; planear, ejecutar y controlar las competencia de cada individuo involucramiento. Tal y como lo afirma López y Mora, (2018). De acuerdo a lo anterior, lo primero que debe asegurarse en

materia de recurso humano en una organización que tenga como propósito la gestión de su calidad, es la formación del talento humano, no habrá calidad sin capacitación del personal, de ese cliente interno. En palabras de López y Roa, (2016), el recurso humano de la organización, el cual debe estar capacitado y consciente de cumplir con los requisitos del cliente.

Dado al desarrollo del talento humano, desde la capacitación como engranaje para el avance del conocimiento en la sociedad permitido con esta, un giro importante en el desarrollo organizacional ha sido un movimiento que surge a partir de 1962 como mecanismo educacional que intenta modificar las estructuras, creencias y valores de los individuos que conforman las organizaciones, ya que los grupos están irremediamente sujetos a un proceso de cambio y la imagen que esta proyecta dentro y fuera de ella como de las organizaciones. Tal y como la afirma (Enciso y Villamizar, 2014).

Por otro lado, los sistemas de gestión de Calidad son un conjunto de normas estandarizadas relacionadas entre sí, para cumplir los objetivos de una organización a través de la mejorar continua. Los estándares

internacionales son un estilo de vida que incrementa la existencia de los productos que se brinda, esto permite asegurar que los procesos, materiales, productos y servicios sean los más adecuados para el logro del objetivo organizacional. Actualmente los clientes pueden elegir que producto comprar y a que empresa debido a que ya no es monopolio, además debido a la gran oferta que existe los productos cada vez son más baratos y tienen una mejor calidad con un valor agregado de cada empresa. A largo plazo mejorando la calidad de los productos se reduce el coste real del mismo reduciendo desperdicio de materia prima, pero aumentando la calidad del producto y la facilidad de fabricación del diseño (producto 26 más sencillo de producir); asimismo al utilizar personal capacitado ayuda a mejorar la eficiencia permitiendo así costes bajos y aumento de ventas, así lo afirma Gallo y Lazarte (2018).

“Gestión de la calidad” Independientemente de la perspectiva que se adopte para definir la calidad o de que se decida tenerlas en cuenta a todas, la calidad en las organizaciones debe ser gestionada pues esta no se logra por sí misma, sino que requiere de procesos de gestión encaminados a lograr los niveles de calidad establecidos

ya sea por la propia organización, las partes interesadas o por alguna autoridad nacional o internacional reguladora. La expresión “gestión de la calidad” es definida por Camisón, Cruz y González (2007) como “un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad” (p. 211). En este sentido, gestionar la calidad implica diseñar un sistema que ponga en relación diversos componentes y aspectos de la organización relativos a los resultados asociados a la concepción de calidad. Tal y como lo afirma (Vesga, 2013).

3. Metodología

3.1 Enfoque metodológico

Para establecer la Incidencia del talento humano en el sistema de gestión de calidad de una empresa de servicio de la ciudad de Sincelejo- Sucre, Colombia. Se acude a un enfoque metodológico cuantitativo, el cual, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), utilizan la recolección de los datos para comprobar hipótesis, con base en la medición cuantitativa y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

3.2 Tipo de investigación.

El talento humano al momento de abordar sus condiciones autónomas como es el estudio y su incidencia en el sistema de gestión de calidad de una empresa del sector del servicio de la ciudad de Sincelejo- Sucre, Colombia, se encuadra dentro de un diseño no experimental, según sostiene Kerlinger y Lee (2002) afirma, a la indagación práctica y metodología en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus declaraciones que ya han ocurrido o a que son substancialmente no manipulables (p. 504).

De igual forma, es de tipo descriptivo, al respecto Bernal (2010), afirma que son estudios que no manipula ni contaminan los componentes de la población y muestra, al tiempo consideran objetivamente los factores o categorías de análisis tal y como se presentan con sus características.

3.3 Muestra

En concordancia, con lo expuesto anteriormente acerca del instrumento, donde se puntualizan o definen “la población como

el incorporado de casos que concuerdan con algunas de sus descripciones y suele estar conformada por personas de la empresa del sector del servicio, la población objeto de estudio la componen 30 colaboradores, los cuales median entre 20 y 56 años de edad y corresponden a 17 de género masculino y 13 de género femenino, además, el 20% tienen formación profesional.

El presente artículo de carácter científico aborda las condiciones autónomas del talento humano y su incidencia se centra en el recurso humano como elemento concluyente en la conquista de la ejecución del sistema de gestión de calidad. En consecuencia, nos apoyamos en el instrumento del trabajo de investigación Incidencia del Factor humano, en la Efectividad de la Implementación de la Norma ISO 9001:2015, en una empresa de Sincelejo, Colombia. Realizado el investigador Silfredo Manuel Doria Babilonia, a quien se le solicito su aval para acoger su instrumento de investigación por haber aplicado también en una empresa del sector de servicio en la ciudad de Sincelejo.

El instrumento consta de 15 ítems con una escala de valoración del 0 al 5. Donde el 0 corresponde No sabe, 1 corresponde No se

cumple, 2 corresponde a Se cumple insatisfactoriamente, 3 corresponde a Se cumple aceptablemente, el 4 corresponde a Se cumple en alto grado y el 5 corresponde a Se cumple plenamente. Las afirmaciones están entre los tópicos o subcategorías de: Proponer medidas de mejora para garantizar la efectividad de la implementación del SGC en cuanto al compromiso, motivación, aptitudes y competencias del talento humano.

3.4 Materiales e Instrumentos

El Instrumento utilizado consistió en una encuesta que se desarrolló en tres etapas, las cuales fueron útiles para extraer de la realidad organizacional, los datos necesarios para medir el comportamiento de las categorías del estudio, Incidencia del talento humano en el sistema de gestión de calidad de una empresa de servicio de la ciudad de Sincelejo- Sucre, Colombia.

Etapa uno: de acuerdo al instrumento que consto de dos subcategorías de estudio y con el cual se sensibilizó a los trabajadores y se obtuvo el consentimiento informado por parte de la empresa.

Etapa dos: Conforme el instrumento y se hizo el trabajo de recolección de datos a 30 empleados de la empresa, donde le explico inicialmente en qué consistían las preguntas y como se deberían efectuar sus respuestas, al tiempo y el propósito de dicho estudio.

Etapa tres: Recolección de la información, la cual se clasifico de acuerdo a las subcategorías de investigación con el fin de iniciar su interpretación y posterior análisis dado, que los logros obtenidos en la distribución de frecuencia estadística expresada en figuras. Apuntan a unos de los objetivos específico de nuestra investigación como es garantizar la efectividad de la implementación del SGC en cuanto al compromiso, motivación, aptitudes y competencias del talento humano, se hizo uso de la interpretación de primer y segundo nivel, esto fue tomando como base la mayor periodicidad para dilucidar sobre la conducta de una variable alrededor de la población centro de estudio.

4. Resultados

Una vez recolectado los datos de acuerdo a las variables de estudio, Sistema de gestión de calidad, Clima organizacional

y Factor humano, iniciando con la obtención del consentimiento informado, pasando por la recolección de datos y su tabulación, relacionando su frecuencia estadística expresada en las figuras 1, 2 y 3, de acuerdo a las preguntas de investigación, se procede a la interpretación de hallazgos y sus relaciones a partir de los ítems de cada condición de estudio. Y que dichas categorías nos van a permitir medir la Incidencia del talento humano en el sistema de gestión de calidad de una empresa de servicio de la ciudad de Sincelejo- Sucre, Colombia; que cuyos datos de acuerdo a las variables son el eje central de estudio.

1. Condición Factor humano

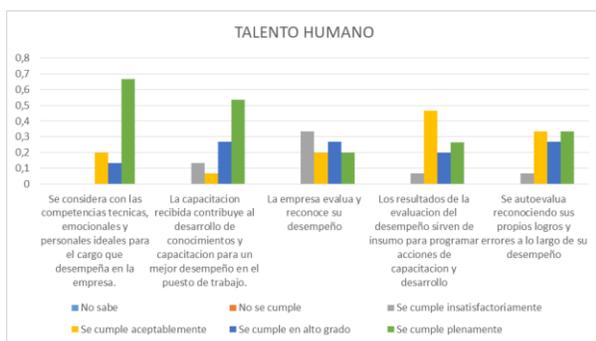


Figura 1. Talento Humano

Fuente: Elaboración Propia, 2020

En figura 1, señala que, el 20% de los trabajadores consultados considera que Cumple aceptablemente la tenencia de competencias para el desarrollo del cargo. Y

así mismo figura dice que el 53% de la capacitaciones dada por la empresa a sus trabajadores No cumplen los requerimientos para mejorar el perfil de cada trabajador o del cargo que desempeña. En lo sucesivo figura nos muestra que el 20% de los trabajadores evalúa su desempeño insatisfactoriamente. Unido a lo anterior, también afirma figura que el 20% de los trabajadores consultados testifica que los resultados de la evaluación no son dirigidos al desarrollo de elevar el mejoramiento de sus desempeño. Y Finalmente, de acuerdo a los resultados obtenidos el 33% no son estimulados para llevar a cabo el proceso de autoevaluación.

2. Categoría Clima organizacional

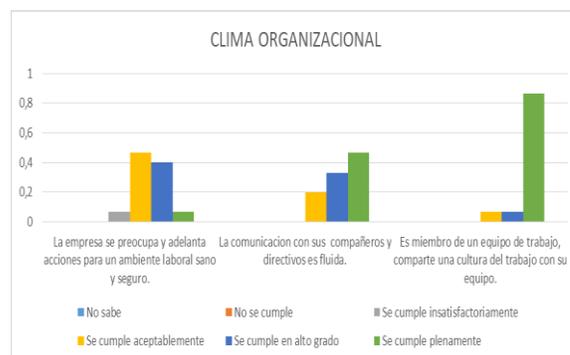


Figura 2. Clima Organizacional

Fuente: Elaboración Propia, 2020

En cuanto al Clima organizacional, representado en la figura 2 en la cual nos apuntalamos para nuestro trabajo, dice que la empresa se preocupa y adelanta acciones

para un ambiente laboral sano y seguro NO saben un 40% que se cumple aceptablemente dice que 47% y en cuanto a la comunicación con los compañeros y directivos se infiere de la figura 2 que el 20% no se cumple. Asimismo en cuanto que si los trabajadores comparten una cultura del trabajo con equipo el 86% dijeron que se cumple satisfactoriamente. Y se cumple insatisfactoriamente 6.7. % de los trabajadores.

3. Categoría Efectividad de los sistemas de gestión de Calidad

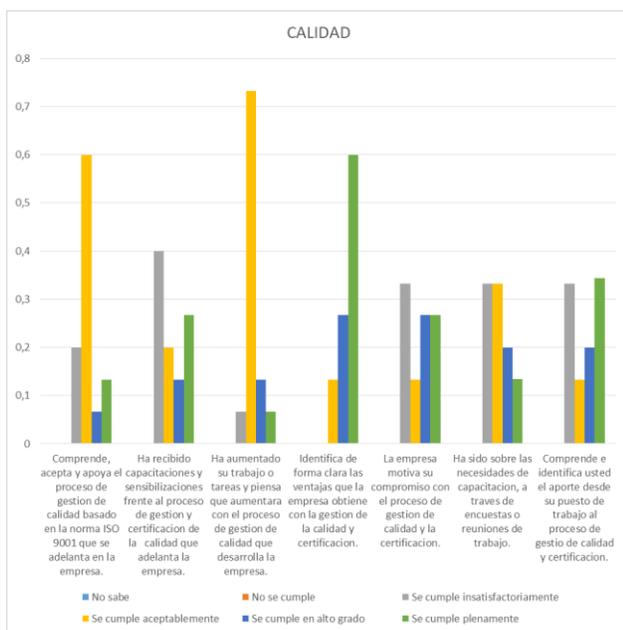


Figura 3. Calidad

Fuente: Elaboración Propia, 2020

Finalmente, acorde con los datos recogido y tabulado numéricamente, dice que la efectividad del SGC plasmado en la figura 3, y con el cual realizamos nuestro trabajo de investigación y que para tal efecto observamos de forma minuciosa lo que los resultados señala en la presente figura, donde asegura que, el 60% de los trabajadores consultados apoya insatisfactoriamente la implementación SGC, que nosotras tomamos como referente para realizar nuestra investigación la cual denominamos: Incidencia del talento humano en el sistema de gestión de calidad de una empresa de servicio de la ciudad de Sincelejo- Sucre, Colombia y el 6.7% no saben.

Y el 40% de los trabajadores de dicha empresa consultados de la empresa ha recibido insatisfactoriamente capacitaciones relacionadas con el SGC; de donde se infiere que la empresa NO tiene un SGC, Acorde con la normatividad actual que regula la materia. Por otro lado, el 73% de los consultados se considera que no se aumenten sus tareas o actividades laborales con la implementación del SGC. Así mismo refleja el resultado de la figura 3 que el 60% de los trabajadores identifica sus insatisfacciones acerca a los beneficios que

trae la implantación el SGC para la empresa. Y sin guardar ningún reparo el 33% de los trabajadores considera que la motivación de la empresa es insatisfactoria frente al SGC. Asegura el investigador y que así lo colaboramos nosotras al analizar el resultado de la figura N° 3 que al preguntarles a los trabajadores que si ha sido consultado acerca de las necesidades de capacitación, el 34% de los trabajadores afirma que no se cumple este ítem. Y por último, afloran los resultados arrojados en la investigación en referencia acorde con figura N° 3, donde el 34% de los trabajadores identifica insatisfactoriamente su aporte desde el puesto de trabajo al SGC.

5. Discusión

La incidencia del factor humano en el clima organizacional, aborda condiciones inherentes del talento humano en su esencia, como elemento concluyente en la conquista, ejecución e implementación del sistema de gestión de calidad; así como en la efectividad de la culminación de su gestión, la creación de una verdadera cultura de la calidad, donde se ubique en el compromiso del talento humano, y su empoderamiento como su creencia efectiva permite que se puede mejorar de forma continua los

procesos organizacionales en cualquier empresa.

De igual forma, el recurso humano es considerado el factor más importante en una organización, ya que, de ellos depende el funcionamiento y desarrollo de las actividades, como planes de trabajos exigidos en la implementación SGC empresa, para alcanzar los objetivos y metas propuestas, a través de un esfuerzo coordinado entre todos los miembros de la empresa.

El talento humano ha ganado gran relevancia en la práctica empresarial, tal y como se pueden explicar con los resultados tomados en las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa en estudio y que los mismo corroboran esta tendencia; la gestión humana como determinante en el crecimiento y desarrollo de cualquier organización. Una buena dirección en la alta gerencia de la empresa en estudio le permitiría e identificar, captar luego capacitar a ese recurso humano en aras de empoderarlos a todos sus colaboradores y así promover productividad de las organizaciones, conforme al talento humano debidamente comprometido que en la práctica y se efectúa a través del proceso

administrativo; planear, ejecutar y controlar las competencias de cada individuo involucramiento (López & Mora, 2018).

Aunado a lo anterior, lo primero que debe asegurarse en materia de recurso humano en una organización que tenga como propósito la gestión de su calidad, es la formación del talento humano, no habrá calidad sin capacitación. En palabras de López y Roa, (2016), el recurso humano de la organización, el cual debe estar capacitado y consciente de cumplir con los requisitos del cliente.

Dada la relación entre calidad, talento humano y Clima organizacional, y asociado a los resultados hallado en la empresa, siendo el punto más sensible de la implementación del sistema, donde, el personal de la empresa afirmó estar dividido de los procesos de calidad en la empresa y esto al tiempo fragmenta la unión necesaria de responsabilidad con el agrado del cliente externo. En otros términos, la gestión del SGC, no ha logrado ejercer en los trabajadores de forma transversal, la importancia que tiene para la organización la implementación del sistema. Pese a poseer, el talento humano, pero con una postura y

con una percepción indiferente ante el proceso de calidad que se implementa.

Este análisis emerge de unos datos y resultados obtenidos en materia de formación, encuesta y de la percepción indiferente del recurso humano en el proceso de implementación del sistema. La empresa ha adelantado un sistema de gestión de calidad a nivel de las directivas, dejando de lado el involucramiento del personal operativo y de apoyo; tan necesario en estos procesos. Los sistemas de gestión de Calidad son un conjunto de normas estandarizadas relacionados entre sí, que para cumplir los objetivos de una organización es a través de la mejora continua. Los estándares internacionales son un estilo de vida que incrementa la existencia de los productos que se brinda, esto permite asegurar que los procesos, materiales, productos y servicios sean los más adecuados para el logro del objetivo organizacional. Asimismo al utilizar personal capacitado ayuda a mejorar la eficiencia permitiendo así costos bajos y aumento de ventas, así lo afirma Gallo Arica, J. M. A. (2018).

6. Conclusiones

Al punto, de terminar el análisis de la triangulación de resultados y en armonía con los fundamentos teóricos en los cuales nos fundamentamos para llevar a cabo este artículo como trabajo de investigación, se presentan a continuación las siguientes conclusiones:

El talento humano es fundamental en la implementación de un sistema de gestión de calidad en cualquier organización, de tal manera que la empresa en estudio no sería la excepción. En este sentido, la conformación de una cultura de calidad no es viable sin el apoyo por la dirección de la organización. Esta se ve, en la responsabilidad de la formación y compromiso con los trabajadores. Es por esta razón, que la inversión que realizan las empresas en capacitación y desarrollo de su recurso humano, redundará directamente en los resultados de la empresa, la optimización de los procesos como la imagen que proyecta dentro y fuera de su organización. Tal y como la afirma (Enciso y Villamizar, 2014)

En el desarrollo de este artículo, y en el análisis de los resultados se deduce de forma razonable que la empresa en el desarrollo e implementación del sistema de gestión de

calidad lo utiliza como estrategia de mercado para ser más competitiva, no garantiza su éxito por la falta de compromiso de la alta dirección de la organización. Ahora bien, la falencia, radica en su modelo de operatividad ya que el mismo muestra una realidad contraria a muchas organizaciones, ya que, ella solo práctica y consideran en su gestión e implementación del sistema en lo que tiene que ver con la misión documental, mas no el universo de crear una cultura de la calidad basada en el talento humano como elemento esencial SGC.

7. Recomendaciones

La alta gerencia debe enfocarse en sensibilizar al talento humano de la importancia de la implantación del SGC, involucrando tanto la parte documental y colaboradora, buscando con ello un mayor desempeño y buen clima laboral.

La empresa, desde la alta gerencia debe generar espacio de capacitación y motivación para el talento humano, para ello buscar una mayor identidad y compromiso entre los colaboradores, a la vez, les permite centrarse e identificar, captar y capacitarse

en promover la productividad organizacional.

Finalmente, y sumado a lo anterior se recomienda a la alta dirección, adelantar una revisión del Sistema de Gestión de Calidad, la cual debe realizarse lo más inmediato posible, de conformidad a los resultados arrojado en la auditoria así debe implementadas y determinar un plan de mejora que le permita alcanzar los objetivos, metas y resultados esperados del Sistema.

8. Agradecimientos.

Agradecimiento primeramente a Dios por ser la fuente de sabiduría y bendecirnos por la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, por ese apoyo y fortaleza en los momentos de debilidad y dificultad los cuales nos inclinaban desistir, pero esa fuerza es más fuerte la cual nos ayudó a persistir.

A nuestros padres, hermanos y de más familiares y amigos por ser esa voz de aliento al igual que promotores de nuestros sueños los cuales siempre confiaron y creyeron en nuestras expectativas, por cada consejo, valores y principios que nos inculcaron.

A nuestras hijas que han sido la mayor fortaleza y símbolo de que el amor, la dedicación, esfuerzo y disciplina vence cualquier obstáculo y con ello se logra materializar nuestros sueños y metas.

Agradecimiento a nuestra tutora por todo su apoyo en este proceso.

Agradecimiento a una persona que nos brindó todos sus conocimientos y experiencia por toda su entrega dedicación siempre estuvo allí para nosotras con una palabra de aliento y animo a él mil gracias y Bendiciones.

9. Referencias Bibliográficas

- Quispe, L. R. F. (2017). Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú, periodo 2015-2016. *Revista de Investigaciones (Puno)-Escuela de Posgrado de la UNA PUNO*, 6(4), 348-361. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/2192>

Yépez (2016). *Sistema de gestión del talento humano y su incidencia en las estrategias organizativas de la "compañía de taxi ejecutivo" del Cantón Quevedo, año 2016* (Master's thesis, Quevedo: UTEQ).

<http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/1919>

Pérez Pintado, G. G., & DT Cerón, J. (2014). *La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la Calidad del Servicio al Cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Organización de Empresas.).

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7732>

Cevallos Sánchez, Y. P. (2013). *Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral, Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena, Año 2013* (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2013).

<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/1136>

De Cenzo, D. Robbins. (2008). *Administración de Recursos Humanos*.

Vesga, J. J. (2013). Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior. *Revista Guillermo de Ockham*, 11(2), 89-100.

López, L. I., & Mora, A. (2018). Impacto de las certificaciones de calidad en la gestión del talento humano en la competitividad. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 10(1).

Yáñez, C. (2008). Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001. *Recuperado de:* <http://internacionaleventos.com/articulos/articuloISO.pdf>.

Sánchez, R., & Montero, T. (2016). Proyecto de implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2015 en la empresa Pinatar Arena Football Center

- SL. *Trabajo de fin de grado en Administración y Dirección de Empresa: Universidad Politécnica de Cartagena, Cartagena, Colombia.*
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación científica, México: Mac Graw Hill.* Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Bernal, (2010). *Metodología de la investigación (Tercera Edición ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.* Recuperado: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Bernal+%282010%29&btnG=#d=gs_cit&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3ADCzisOqhJaUJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D1%26hl%3Des
- Borrero, R. (2019). Procesos de gestión del talento humano en el sector educativo gerencial de Colombia. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(7), 293-307. Recuperado file:///D:/Downloads/Procesos_de_gestion_del_talento_humano_en_el_sector.pdf
- López Piza, K. Y., & Roa Niño, Á. E. (2016). Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología predictiva Kontrolar TPK Ltda bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001: 2015. Recuperado <http://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/9161>
- Gallo Arica, R. L., & Lazarte Castillo, J. M. A. (2018). Implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015 para mejorar la rentabilidad en la empresa Transersa–Nuevo Chimbote 2018. Recuperado file:///D:/Downloads/Gallo_ARL-Lazarte_CJMA.pdf
- Camisón, C., Cruz, S., González, T., & GESTIÓN, D. L. C. (2007). *Conceptos, Enfoques, Modelos Y Sistemas.* Recuperado: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Camis%C3%B3n%2C+Cruz+y+Gonz%C3%A1lez

[z+%282007%29+&btnG=#d=gs_cit
&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3A
6j5CriyZMd0J%3Ascholar.google.co
m%2F%26output%3Dcite%26scirp
%3D0%26hl%3Des](https://scholar.google.com/output?cite=scirp%3D0%26hl%3Des&btnG=#d=gs_cit&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3A6j5CriyZMd0J%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Des)

Enciso, C. E. P., & Villamizar, O. L. D. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá DC. *Suma de negocios*, 5(11), 39-48. Recuperado <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700187>

Kerlinger, F. N. Lee. HB (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales*, 4, 124.

Doria (2018) Incidencia del Factor humano, en la Efectividad de la Implementación de la Norma ISO 9001:2015, en una empresa de Sincelejo, Colombia.

Anexos

Anexo 1: Formato de Encuesta

INCIDENCIA DEL FACTOR HUMANO EN LA EFECTIVIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN UNA EMPRESA DE SINCELEJO, COLOMBIA. CUESTIONARIO FACTOR HUMANO			
CALIFIQUE CADA AFIRMACIÓN DEL CUESTIONARIO, DE ACUERDO CON LA SIGUIENTE ESCALA DE VALORACIÓN:			
Valor	Descripción	Valor	Descripción
0	No sabe	3	Se cumple aceptablemente
1	No se cumple	4	Se cumple en alto grado
2	Se cumple insatisfactoriamente	5	Se cumple plenamente
No	Afirmaciones		Valoración
1	Se considera con las competencias técnicas, emocionales y personales ideales para el cargo que desempeña en la empresa.		
2	Comprende, acepta y apoya el proceso de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 que se adelanta en la empresa.		
3	Ha recibido capacitaciones y sensibilizaciones frente al proceso de gestión y certificación de la calidad que adelanta la empresa		
4	Ha aumentado su trabajo o tareas y piensa que aumentará con el proceso de gestión de calidad que desarrolla la empresa.		
5	Identifica de forma clara las ventajas que la empresa obtiene con la gestión de la calidad y la certificación.		
6	La empresa motiva su compromiso con el proceso de gestión de calidad y la certificación.		
7	Ha sido consultado sobre las necesidades de capacitación, a través de encuestas o reuniones de trabajo.		
8	La capacitación recibida contribuye al desarrollo de conocimientos y capacitación para un mejor desempeño en el puesto de trabajo		
9	La empresa se preocupa y adelanta acciones para un ambiente laboral sano y seguro.		
10	Comprende e identifica usted el aporte desde su puesto de trabajo al proceso de gestión de calidad y certificación.		

11	La empresa evalúa y reconoce su desempeño	
12	Los resultados de la evaluación del desempeño sirven de insumo para programar acciones de capacitación y desarrollo	
13	La comunicación con sus compañeros y directivos es fluida.	
14	Se autoevalúa reconociendo sus propios logros y errores a lo largo de su desempeño.	
15	Es miembro de un equipo de trabajo, comparte una cultura del trabajo en equipo.	

Anexo 2: Carta Aval Instrumento

SINCELEJO – SUCRE-

ABRIL 15 DE 2020.

Silfredo Manuel Doria Babilonia, a quien se me solicito el aval para utilizar y aplicar el instrumento de investigación, utilizado, por mí en mi proyecto de investigación titulado **Incidencia del Factor humano, en la Efectividad de la Implementación de la Norma ISO 9001:2015**, solicitud que fue elevada por las estudiantes **MARIA JOSE HERNANDEZ MERLANO y SELENE MARCELA PEREZ DIAZ**, quienes me han solicitado mi aval o permiso, para ser también aplicado en trabajo de investigación, ya que este instrumento le es útil en el estudio que van a llevar a cabo las estudiantes.

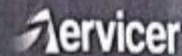
No siendo otro el asunto solicitado, doy el consentimiento de la utilización del instrumento (encuesta).

Para constancia se firma hoy 17 de abril 2020.

**SILFEDO MANUEL DORIA BABILONIA.****CC. N° 92897916-****Abogado. Esp Derecho Procesal Civil.****Magíster. En Derecho Procesal.****Magíster. En MBA En Administración de negocio.**

Anexo 3: Carta Aval Empresa

Sincelejo, 30 de Abril 2020

The logo for Servicer, featuring a stylized 'S' icon followed by the word 'ervicer' in a sans-serif font.

812003084-8

A QUIEN INTERESE

Servicer SAS con NIT 812003084-8 se permite facilitar y dar el aval para que en nuestra organización; las estudiantes MARIA JOSE HERNANDEZ MERLANO y SELENE MARCELA PEREZ DIAZ identificadas con Cedula de ciudadanía 1.102.855.992 y 64.704.199 respectivamente, puedan adelantar encuestas investigativas para fundamentar su trabajo de grado **INCIDENCIA DEL TALENTO HUMANO EN EL SGC EN UNA EMPRESA DEL SERVICIO DE LA CIUDAD DE SINCELEJO**

A rectangular stamp for Servicer Ltda. containing the text: NIT. 812.003.084 - R, Calle 23 N° 18 - 96 Sincelejo.

Ing. Carlos Julio Mosquera Benitez

Director P. Servicer SAS

Sincelejo - Sucre

3107277328-2807341

Anexo 4: Evidencia Fotográfica de Aplicación del instrumento.

