



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

**Control de calidad aplicado a las empresas de outsourcing en Zacapa y
Chiquimula**

(Artículo científico-Trabajo de graduación)

Hugo Leonel Perdomo Martínez

Guatemala, enero de 2021

**“Control de calidad aplicado a las empresas de outsourcing en Zacapa y
Chiquimula”**

(Artículo científico-Trabajo de graduación)

Hugo Leonel Perdomo Martínez

M.Sc. María Alejandra Valdez Velásquez (**Asesora**)

Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas (Revisor)

Guatemala, enero de 2021

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M.Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Axel René Sosa Vargas

Coordinador

Guatemala, octubre del 2019

Señores

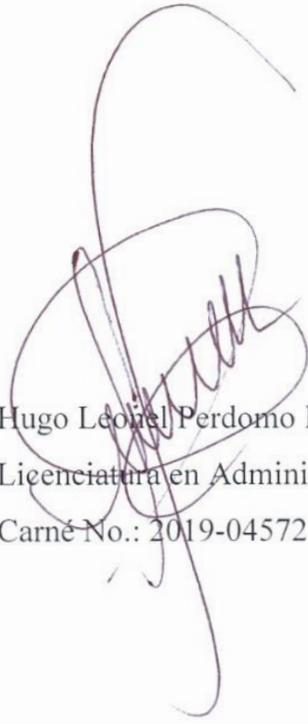
Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado **“Control de calidad aplicado a las empresas de Outsourcing en Zacapa y Chiquimula”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Hugo Leónel Perdomo Martínez
Licenciatura en Administración de Empresas
Carné No.: 2019-04572

REF.: C.C.E.E.L. ADM. -PS.0025-2020
SEDE CHIQUIMULA

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, DE 27 FEBRERO DEL 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN

Tutora: MSc. María Alejandra Váldez Velásquez

Revisora: Licda. Elsy Maricruz Barrillas Divas

Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Artículo científico titulado: "Control de Calidad Aplicado a las empresas de outsourcing en Zacapa y Chiquimula"

Presentada por: Hugo Leonel Perdomo Martínez

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado



M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Chiquimula, octubre de 2019.

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

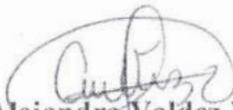
Pongo a su consideración, para que por su medio, conozcan el presente dictamen de trabajo de graduación, para que se proceda a lo que corresponda previo a optar el título de Administración de Empresas en el grado de licenciado el estudiante: **Hugo Leonel Perdomo Martínez**

Procedí asesorar el trabajo de graduación intitulado: **“Control de Calidad Aplicado a las empresas de Outsourcing en Zacapa y Chiquimula”**.

En mi calidad de **ASESOR**, después de haber tenido a la vista las correcciones, haber realizado la revisión técnica correspondiente y verificando que el sustentante demostró originalidad y buen desempeño en su aplicación de conocimientos y habilidades en un área específica de las Ciencias Económicas. Siendo importante mencionar que el autor es responsable del contenido, interpretación, uso de las fuentes y forma de presentación del informe.

Por lo expuesto, el trabajo de graduación profesional en mi opinión cumple con los requisitos exigidos por la guía de elaboración de Artículo Científico elaborado para el programa de Maestría y Licenciatura de este centro de estudios.

Atentamente,



MSc. María Alejandra Valdez Velásquez

ASESOR

Colegiado No. 11378

Guatemala, 12 de diciembre de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación a la Revisión del Artículo científico titulado: **“Control de calidad aplicado a las empresas de outsourcing en Zacapa y Chiquimula”**, realizado por Hugo Leonel Perdomo Martínez, carné 201904572, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo, observando que cumple con los requerimientos de estilo, establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,


Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas
Colegiado 059

Elsy Maricruz Barillas Divas
LICENCIADA EN PSICOLOGIA
COLEGIADO No. 059

Dedicatoria

A Dios

Por ser el centro de mi vida y hacer de cada momento algo perfecto, Ser Supremo que me da sabiduría para alcanzar mis metas.

A mi madre

Por ser el medio que usó Dios para traerme al mundo, sin su esfuerzo y dedicación, dejó todo por guiarme por el buen camino y me enseñó valores que me han servido en mi vida.

A mi familia

Por ser el pilar fundamental en cada uno de mis pasos, son quienes han sido el soporte para llegar a este momento, siempre están para apoyarme a que tome las mejores decisiones para mi vida y por enseñarme que todo lo que deseo lo puedo alcanzar con disciplina y perseverancia.

A mi esposa e hijos

Por ser los que permitieron que esto se llevara a cabo, son quienes me han apoyado en todo momento, siempre estarán ahí para tenderme una mano.

A mi asesor

Licenciada María Alejandra Valdez Velásquez, gracias por el apoyo en este proyecto y por compartir su sabiduría en la elaboración de este artículo.

A mi amigo

Jorge Antonio Orellana Pinto, por ser la persona que me impulsó a seguir estudiando, gracias por todo.

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	1
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definir el tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	4
1.7 Definición de la muestra	4
1.7.1 Empleo muestra finita o infinita	4
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	5
1.9 Recolección de datos	6
1.10 Procesamiento y análisis de datos	6
2. Resultados	
2.1 Presentación de resultados	7
3. Discusión y conclusiones	
3.1 Extrapolación	36
3.2 Hallazgos y análisis general	39
3.3 Conclusiones	40
4. Referencias	41

Índice de cuadros y gráficas

Cuadro 1	3
Cuadro 2	4
Gráfica 1	7
Gráfica 2	8
Gráfica 3	9
Gráfica 4	10
Gráfica 5	11
Gráfica 6	12
Gráfica 7	13
Gráfica 8	14
Gráfica 9	15
Gráfica 10	16
Gráfica 11	17
Gráfica 12	18
Gráfica 13	19
Gráfica 14	20
Gráfica 15	21
Gráfica 16	22
Gráfica 17	23
Gráfica 18	24
Gráfica 19	25
Gráfica 20	26
Gráfica 21	27
Gráfica 22	28
Gráfica 23	29

Gráfica 24	30
Gráfica 25	31
Gráfica 26	32
Gráfica 27	33
Gráfica 28	34
Gráfica 29	35

Abstract

Se realizó la investigación descriptiva en las empresas outsourcing en los departamentos de Zacapa y Chiquimula para analizar los mecanismos de medición de control de calidad con el fin de determinar e implementar controles para ser más eficientes y productivos en el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo. La investigación de campo permitió determinar la falta de controles en las empresas de outsourcing y con ello prevenir que éstas sean desestimadas por las empresas contratadas y poner en riesgo fuentes de trabajo que afectarían un buen porcentaje de los trabajadores si éstas no toman medidas de acción e impulsar un plan para su ejecución.

Según el estudio realizado se concluyó que los procesos de controles deben ser implementados de manera sistemática, con el fin de tener objetivos, claros, concisos y puntuales. Debiendo realizar un consenso de manera unilateral.

Introducción

Dentro de cada empresa hoy en día existen grandes desafíos, como desarrollar controles que busquen ser más efectivos en el desarrollo de sus actividades, adaptándose al cambio que hoy exige la globalización; adaptarse rápidamente e implementarlos luego de desarrollados ya que las empresas no deben de quedarse atrás, y evitar en el mayor caso posible ser obsoletas.

Los controles son instrumentos para ser más eficientes en el trabajo en las empresas de outsourcing en Zacapa y Chiquimula, y con esto a ser más productivo en lo que realiza cada empleado, desarrollando ventajas competitivas.

En el primer capítulo podemos encontrar que no hay una medición de los controles, ni métodos para evaluar a cada uno de los empleados, esto genera deficiencia y con ello poca productividad en cuanto a las actividades que cada uno desarrolla, por ende, esto complica a cada una de las empresas de outsourcing que lleguen a desestimarlas por no tener claro los objetivos hacia dónde quiere llegar.

En el segundo capítulo se da a conocer una serie de gráficas con los resultados sobre el estudio realizado por medio de las 17 empresas y las 110 personas encuestadas, mediante la utilización de herramientas investigativas del trabajo de campo. Dicha información responde a la pregunta de investigación y objetivos.

En el tercer capítulo, está plasmada la interpretación y análisis de los resultados obtenidos relacionados con la medición de la productividad, condiciones y competencias laborales. Dicho análisis está integrado con la interpretación de la teoría con los resultados obtenidos, discusión y conclusiones

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

En los departamentos de Zacapa y Chiquimula las empresas de outsourcing constituyen una parte fundamental en el desarrollo de actividades como lo son las de servicio, producción industrial, entre otras.

El objetivo de estas empresas es el de prestar servicios en cuanto a: limpieza, vigilancia, jardinería, albañilería y otros. Muchas de ellas son pocas productivas con respecto a los resultados, sus controles, ambientes de trabajo, no son los adecuados, el clima laboral, las condiciones físicas, técnicas, ambientales. Esto pone en peligro que estas empresas de outsourcing con el tiempo dejen de ser contratadas y sean desestimadas.

Sin embargo, estas empresas desconocen la importancia, de estar actualizados, en cuanto a controles, en la eficiencia, eficacia, y en los roles que realizan sus empleados, considerando que en la actualidad hay empresas o industrias que están a la vanguardia en cada uno de los procesos y están verificando constantemente a su personal, en la calidad de servicio que prestan.

El sector de outsourcing debe proporcionar a sus colaboradores todas las herramientas y equipo para realizar cada una de las tareas asignadas, y que las empresas contratadoras queden satisfechas con el servicio que prestan.

Con esta investigación se busca determinar que las empresas outsourcing pongan en práctica los métodos, técnicas y controles, para desempeñar las tareas de una mejor manera.

El no tener controles adecuados sobre las diferentes actividades, registros y controles que están realizando, tendrán consecuencias al no ser contratadas y buscar otras que si llenen los requisitos y cumplan con los requerimientos necesarios para prestar un servicio de calidad.

1.2 Pregunta de investigación

¿Existen mecanismos de medición para evaluar la eficacia, eficiencia y productividad de los empleados de las empresas de outsourcing en los departamentos de Zacapa y Chiquimula?

1.3 Objetivo de la investigación

Establecer los lineamientos para la aplicación de controles, verificación de resultados, en efectividad y eficacia de cada una de sus actividades, los cuales son fundamentales en las empresas de outsourcing de Zacapa y Chiquimula.

1.3.1 Objetivo general:

Analizar los mecanismos de medición de control de calidad que aplican a las empresas de outsourcing en los departamentos de Zacapa y Chiquimula.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar los mecanismos de medición de la productividad de los trabajadores de las empresas de outsourcing de Zacapa y Chiquimula
- Verificar las condiciones bajo las cuales se desarrollan sus actividades los empleados de las empresas de outsourcing de Zacapa y Chiquimula
- Identificar las competencias laborales de las empresas de outsourcing Zacapa y Chiquimula.

1.4 Definición del tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizó es la descriptiva la cual consiste en buscar propiedades, características y rasgos importantes del objetivo de estudio y medir tendencias de un grupo específico.

1.4.1 La investigación descriptiva

Pretende reunir información valiosa para su análisis a través de encuestas y cuestionario, apoyándonos en el método de la observación directa por medio de la cuales se evalúa los aspectos de interés tales como la aplicación de controles, efectividad y eficiencia de las diferentes tareas o actividades que realizan los empleados, para realizar un diagnóstico sobre la situación actual. Esto permite obtener toda la información que sustente la investigación.

1.5 Sujeto de la investigación.

Para el desarrollo de la investigación se hizo una lista de las empresas de outsourcing en los departamentos de Zacapa y Chiquimula, legalmente establecidas, en donde se entrevistó a los empleados y supervisores de cada área, los cuales se detallan a continuación:

Cuadro No. 1

Empresas de outsourcing en los departamentos de Zacapa y Chiquimula

Empresas	Empresas	Empresas
Servicios inteligentes	Servinsa	Transportes Ortiz Sánchez
Multiservicios Paz	Taller Franco	Taller Utatlán
Servicios operativos S.A.	Transportes Sebastián	ThePeople Company
Manpower	Solusersa	Arco
Grupomisol.com	Seinsa	Serviconsa
Famaconsa	Multiservicios Mitos	

Fuente: elaboración propia, septiembre 2019.

Se pretende determinar la situación actual de las empresas de outsourcing en cuanto a los mecanismos de medición de la productividad, las condiciones bajo las cuales se desarrollan sus actividades y las competencias laborales. Por lo que esta investigación sea realizada a los empleados de las empresas mencionadas. Lo cual son ellos los que aportaron la información para la ejecución y con ello lograr que los controles de calidad sean ejecutados de la mejor manera. Se realizó un guía de observación para contrastar la información que sea administrada por cada uno de los encuestados.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Delimitación temporal

La Investigación se realizó entre los meses de junio a agosto del año 2,019

1.6.2 Delimitación geográfica

La investigación se realizó en los departamentos de Zacapa y Chiquimula.

1.7 Definición de la población y muestra

El universo de la población que se utilizó para la presente investigación fueron las empresas de outsourcing, de las cuales se identificaron 17 de ellas en los departamentos de Zacapa y Chiquimula, considerando que el numero de la población amerita muestra se entrevistó al 100% del personal mencionados en el cuadro, los cuales consisten en 153 personas de las 17 empresas que prestan el servicio, identificadas en la investigación de campo en los departamentos de Zacapa y Chiquimula.

Cuadro No. 2
Muestra de la población

Empresas	Colaboradores a Encuestar	Puestos
1.Servicios inteligentes	8	Lavadores de Envase
2.Multiservicios Paz	9	Electricistas
3.Servicios operativos	7	Técnicos de Computación
4.Manpower	10	Impulsadoras
5.Grupomisol.com	9	Conserjes
6.Famaconsa	15	Albañiles
7.Taller Franco	8	Soldadores
8.Transportes Sebastián	14	Pilotos
9.Solusersa	8	Electricistas bombas de agua
10.Seinsa	6	Técnicos en refrigeración
11.Multiservicios Mitos	15	Jardineros
12.Transportes Sánchez Ortiz	8	Ayudantes de reparto

13.Taller Uatlán	7	Tapicero
14.The People Company	7	Ayudantes de Cocina
15.Arco	8	Maquiladores
16.Serviconsa	8	Herreros
17.Servinsa	6	Montacarguistas
TOTAL	153	

Fuente: elaboración propia, septiembre 2019.

1.7.1 Definir técnicas e instrumento de investigación

El instrumento de investigación que se utilizó en la investigación fue el cuestionario él cual fue dirigido a los empleados de las empresas de outsourcing, con la finalidad de recabar y obtener la información confiable que permita establecer qué condiciones llevan a los empleados a no tener un rendimiento adecuado y por ende a no mejora en sus controles de calidad.

1.7.2 Empleo de la muestra finita

La muestra es finita, considerando que fue tomada para dicha información, por las 17 empresas de outsourcing las cuales suman 153 empleados. Para el cálculo se procede al desarrollo de la siguiente fórmula:

$$n = a^2 N p q$$

$$e^2 (N-1) + a^2 p q$$

Dónde:

N = Universo o población 153

a = Nivel de confianza: 95% (1.96) p = Probabilidad a favor 0.5

q = Probabilidad en contra 0.5 e = Error muestral 0.10

n = Tamaño de la muestra

Desarrollo de la fórmula: $= (1.96)^2 = 110$ Personas

1.8 Definición de los instrumentos

El cuestionario se formuló basado en los objetivos los cuales están formulados por los mecanismos de medición, condiciones de los colaboradores e identificación de las competencias laborales, dicho cuestionario se redactó con la finalidad de recabar toda la información necesaria para formular las conclusiones de la muestra objeto de estudio basado en diseño de cuestionario para la recolección de datos (y corral, 2010).

1.9 Recolección de datos

Para la recolección de la información se utilizó el instrumento definido, para lo cual se realizó visitas a cada una de las empresas objeto de estudio para obtener información para luego realizar un análisis descriptivo de la información recabada.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Una vez recopilada la información proveniente de la investigación de campo, se procede a la tabulación y procesamiento para su posterior análisis, utilizando software estadístico para la investigación científicas SPSS.

Capítulo 2

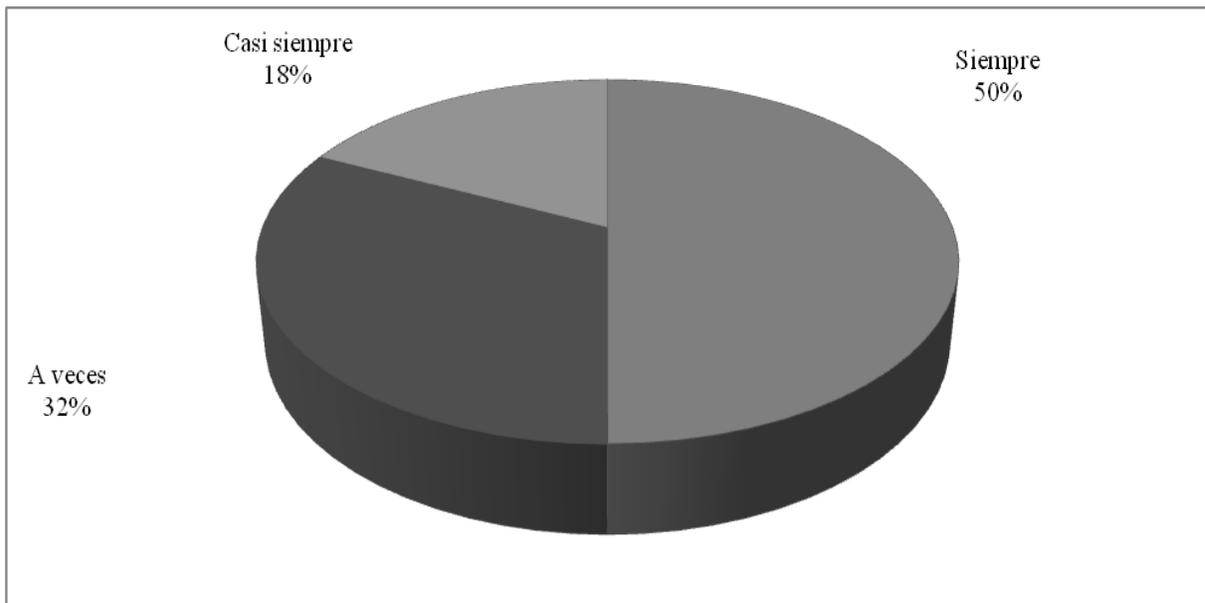
Resultados

2.1 Presentación y análisis de resultados

A continuación, se dan a conocer los resultados obtenidos del análisis y procesamiento de datos de la investigación de campo llevada a cabo sobre la muestra de objeto de estudio, conformada por 110 personas colaboradores de las empresas de outsourcing de los departamentos de Zacapa y Chiquimula.

Gráfica No. 1

¿Asiste con puntualidad de su trabajo?



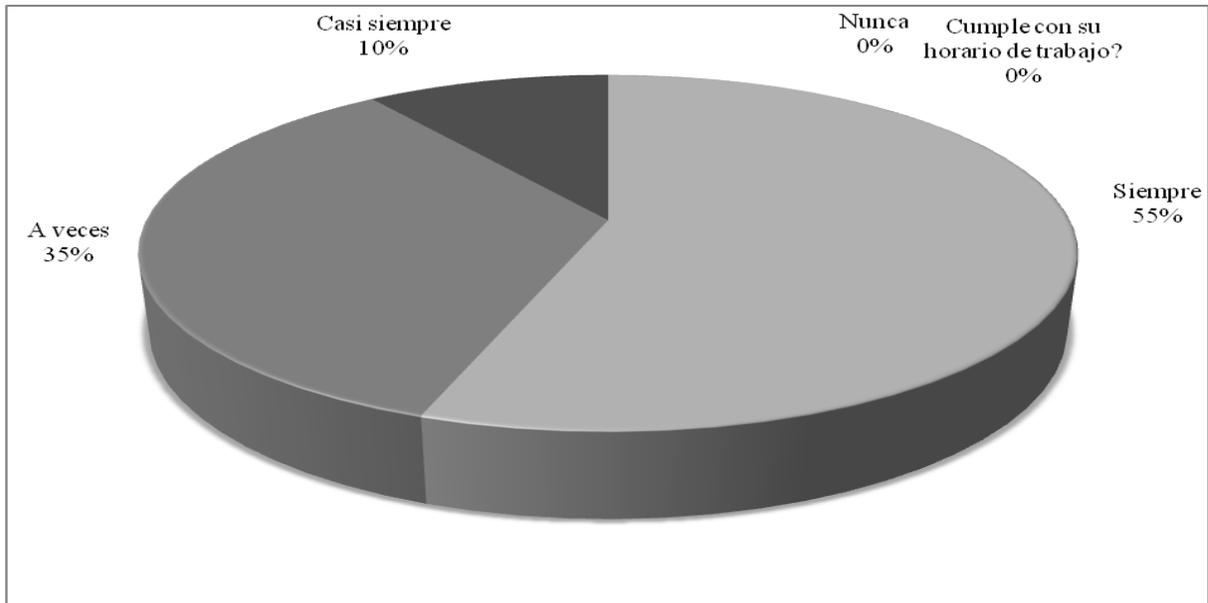
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

De acuerdo con el estudio realizado se pudo determinar que los empleados de las empresas de outsourcing no cumplen en totalidad con la puntualidad, un 50 % si lo hacen, un 32 % a veces y un 18 % casi siempre. Se debe de establecer un procedimiento para regular el control de la puntualidad en sus trabajadores y que se pueda normar esta deficiencia

Gráfica No. 2

¿Cumple con su horario de trabajo?



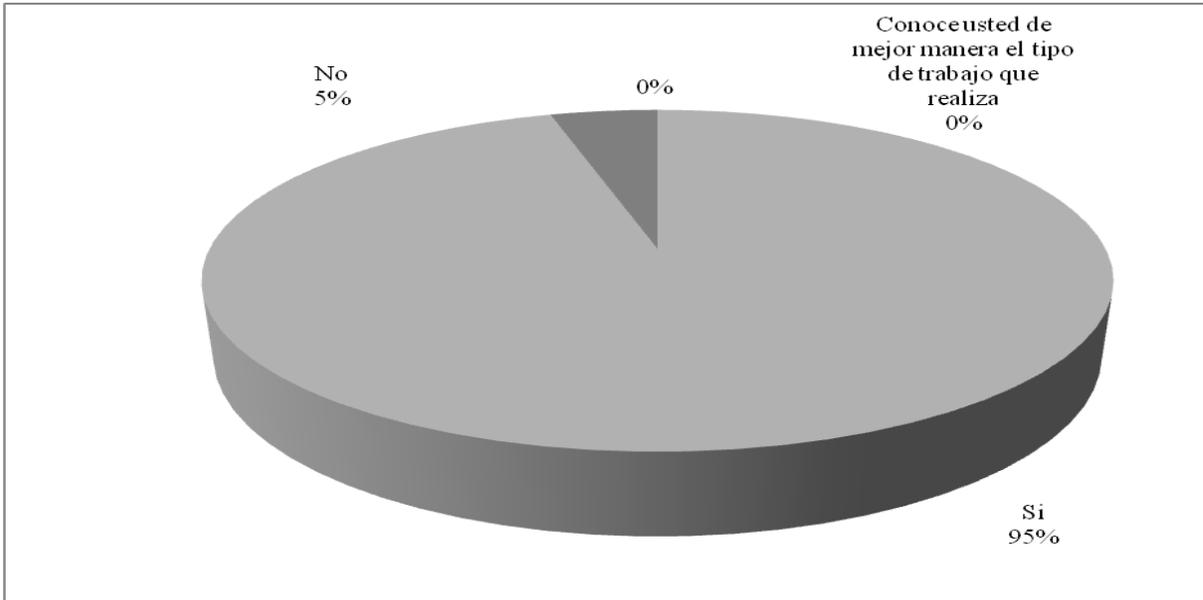
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

En la siguiente gráfica un 55% cumple con el horario de entrada, un 35% a veces lo hace y un 10% casi siempre llega al horario indicado según el reglamento interno de trabajo, considerando que es indiscutible que los empleados no cumplan con esto. Las empresas deben de regular este control y que se cumpla en su totalidad.

Gráfica No. 3

¿Conoce usted de mejor manera el tipo de trabajo que realiza?



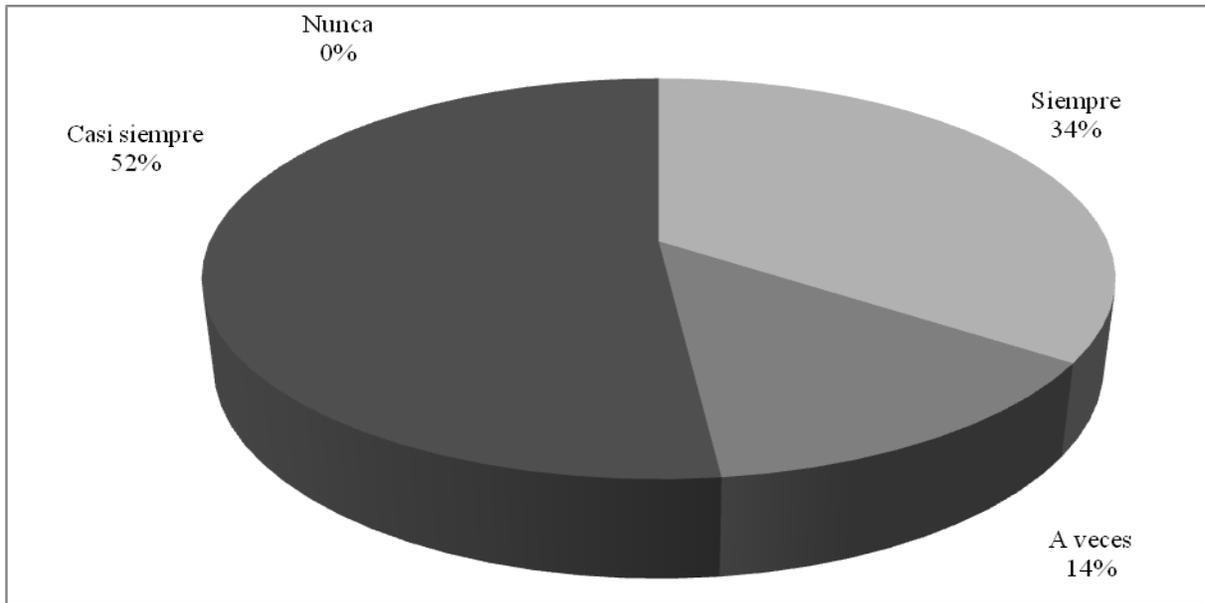
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

En esta gráfica se puede observar que las personas en un 95 % de porcentaje conocen el trabajo que realizan, solo un 5 % indica que no conoce el tipo de trabajo que realizan, pero cabe resaltar que este porcentaje se debe a que algunos de los trabajadores encuestados son nuevos y por ende no se les ha permitido darles su inducción en su totalidad.

Gráfica No. 4

¿Tiene dificultades para realizar de mejor manera sus tareas asignadas?



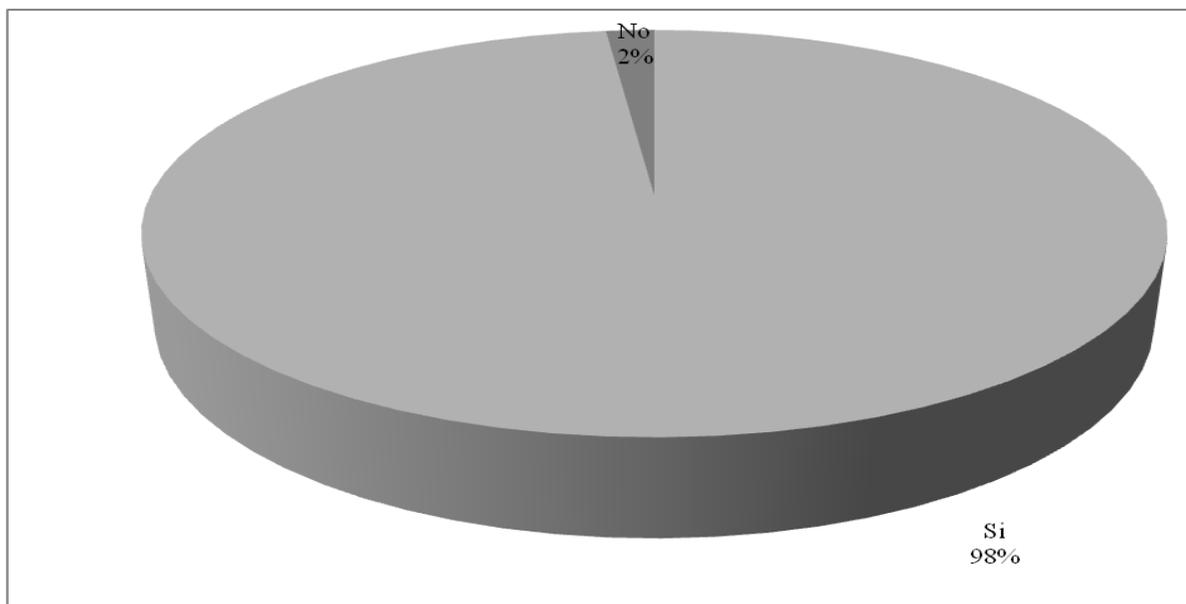
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

Como se puede observar en esta gráfica la mayoría de los encuestados el 52%, tienen dificultades para realizar de mejor manera sus tareas, el 34 % indican que siempre y el otro 14 % a veces. Una de las razones principales es que no cuentan con implementos de trabajo, carecen de inducción, y lo más relevante que se pudo observar que no hay una persona responsable que se haga cargo de velar por las necesidades de ellos y ver en qué forma se mejoran todas estas situaciones para el bien propio de la empresa y de los trabajadores mismos.

Gráfica No. 5

¿Considera que tiene los conocimientos necesarios para realizar de manera efectiva sus tareas?



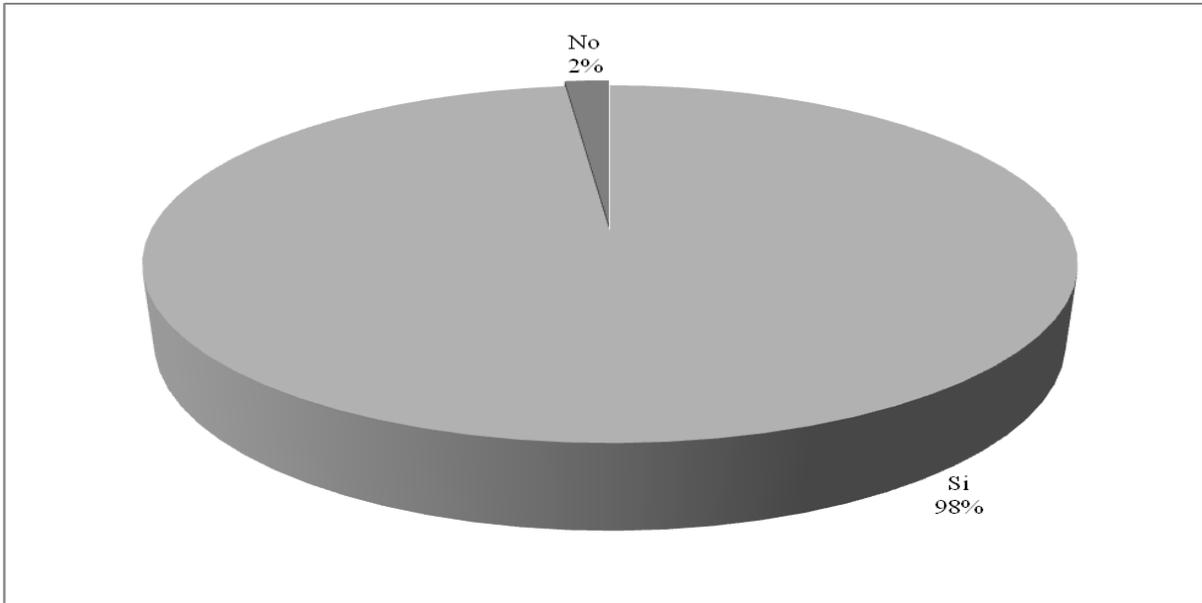
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

En esta encuesta el 92 % de los trabajadores indicaron que poseen los conocimientos necesarios para realizar de mejor manera sus actividades y por ende son más efectivos que el otro 2 % y esto se debe que es personal nuevo y no cuenta con la inducción necesaria para realizar más efectivamente sus tareas.

Gráfica No. 6

¿Le agrada participar en la planificación de las actividades de la empresa?



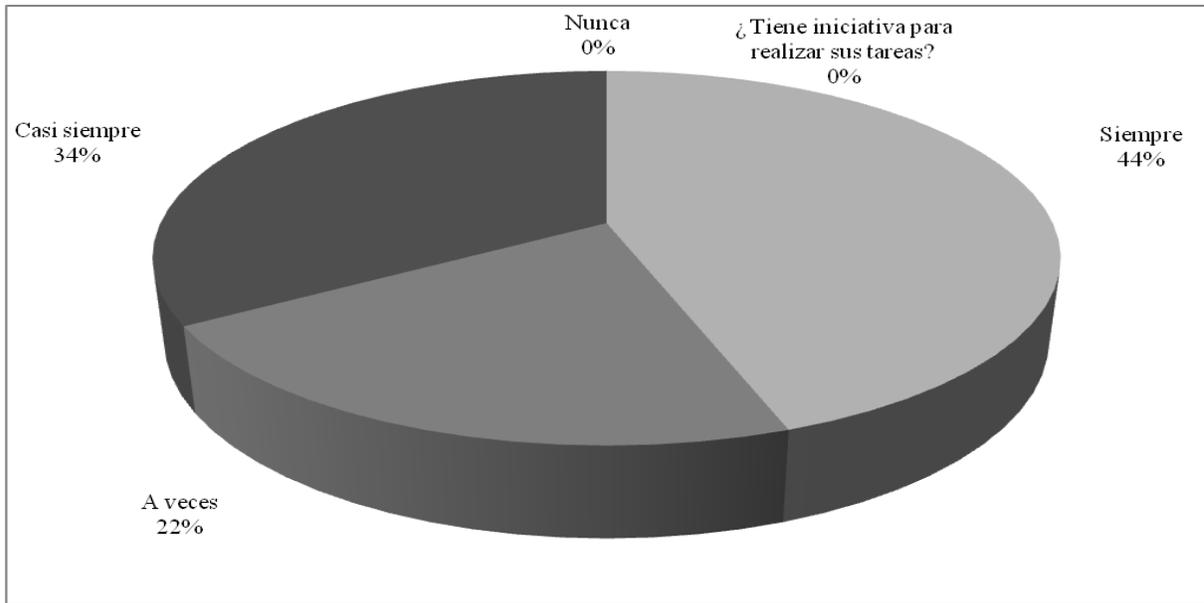
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

En este análisis un buen porcentaje de los empleados les gusta participar en las actividades que realiza las empresas, y un 2 % indicaron no estar dispuestos a colaborar, esto por razones que son personas de la tercera edad, lo cual, consideran ellos no adecuado participar, pero si están en la disposición de hacerlo, muchas veces la razón de no participar en este tipo de planificación indicó que lo hacen después que haber concluido su jornada de trabajo.

Gráfica No. 7

¿Tiene Iniciativa para realizar sus tareas?



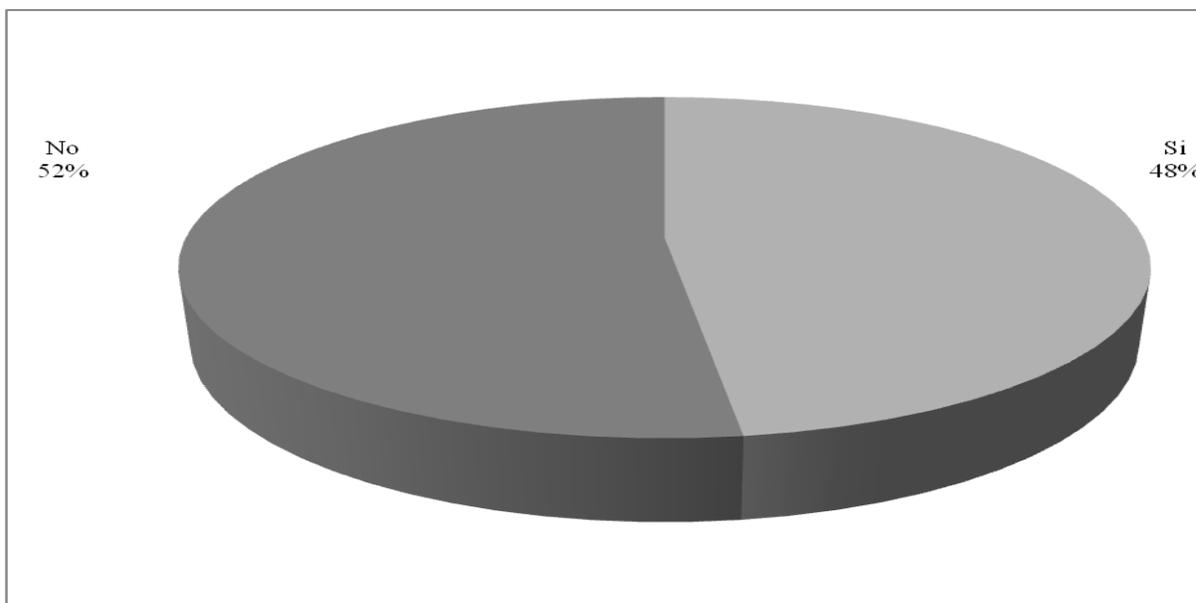
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

Uno de los retos que se deben de proponer las empresas de outsourcing es que los empleados sean generadores de sus propias iniciativas, para realizar de mejor manera sus tareas. El 44 % indican tenerla en comparación con el resto de los que dicen a veces la tiene, el cual representa un 22 % ahora el 34 % indica casi siempre tener esa iniciativa.

Gráfica No. 8

¿Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen?



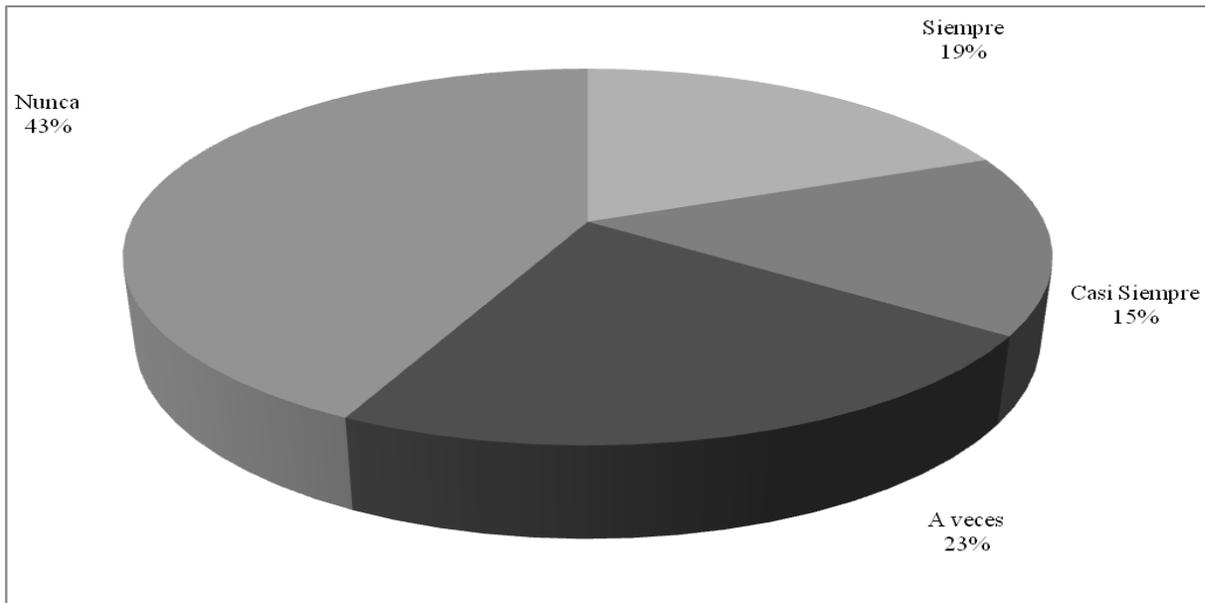
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

El 92 % de los encuestados indica emprender sus actividades sin esperar que se los indiquen, porque una parte es tener iniciativa y la otra es esperar que otros den la pauta de iniciar a hacer alguna actividad. El 8 % espera que sus superiores les indiquen que hacer, en cuanto a los lineamientos ya que algunos están relacionados con el tipo de transportes que son los que tienen que esperar que rutas les van a asignar, todo lo contrario, con los conserjes y jardineros ellos ya tienen planificado lo que deben de hacer si esperar a que lo indiquen.

Gráfica No. 9

¿Sabe planificar sus propias actividades?



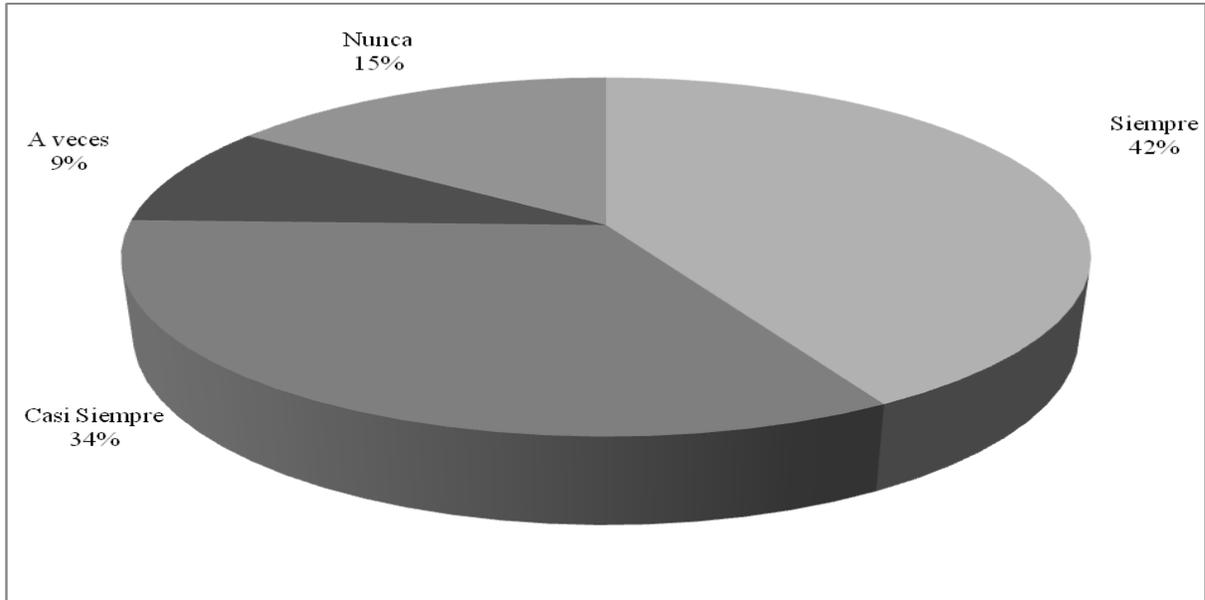
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

Esta es una de las deficiencias que tiene la mayoría de las empresas de outsourcing en Zacapa y Chiquimula, que no planifican lo que el personal debe de realizar, solo trabaja el día a día, el 43 % indican nunca lo hacen. El 15 % de los que planifican sus actividades son las empresas de transportes ya que conocen el destino los cuales se les asigna y esto se hace semanalmente.

Gráfica No. 10

¿Es constante en cualquier tarea que emprende?



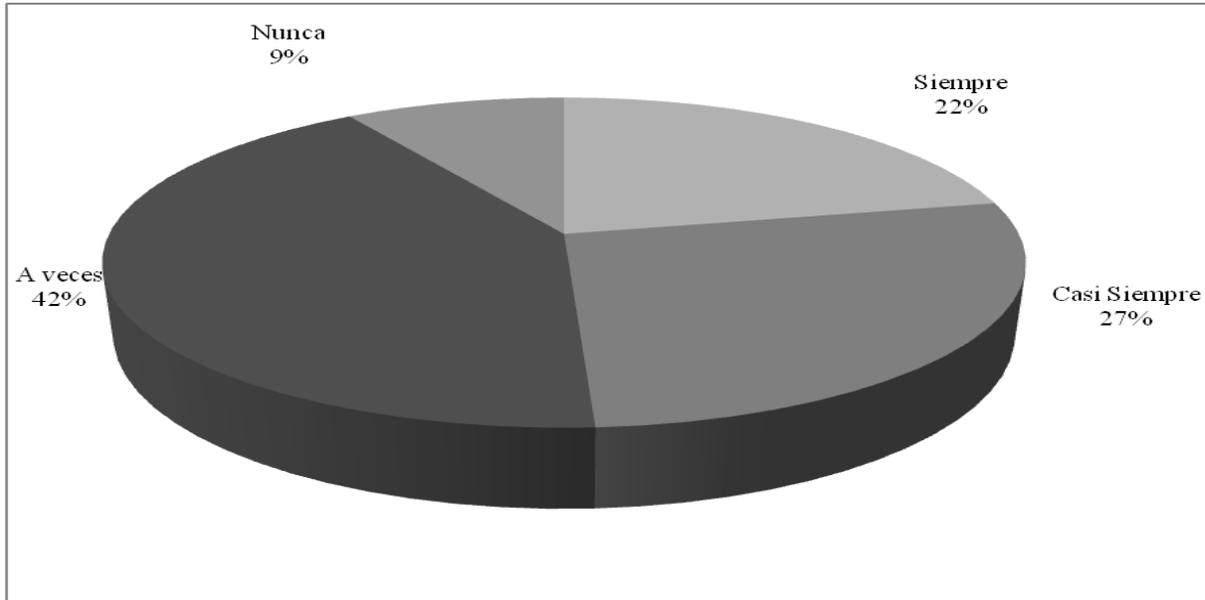
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

El 42% de los encuestados manifiestan que son constantes en las tareas que emprenden, esto demuestra que tienen la intención de hacer las cosas bien, un 34 % manifiesta que casi siempre tratan de hacer las cosas correctamente. Solo un 9 % manifiestan que a veces y el 15 % indican que nunca son constantes en sus tareas. Por ende, las empresas deben de hacer un análisis más minucioso para ver de qué forma pueden ellos a realizar capacitaciones y que la gente se meta más de lleno a sus tareas y que la calidad cada día mejore.

Gráfica No. 11

¿En los conflictos de trabajo, ¿tiene una actitud conciliadora?



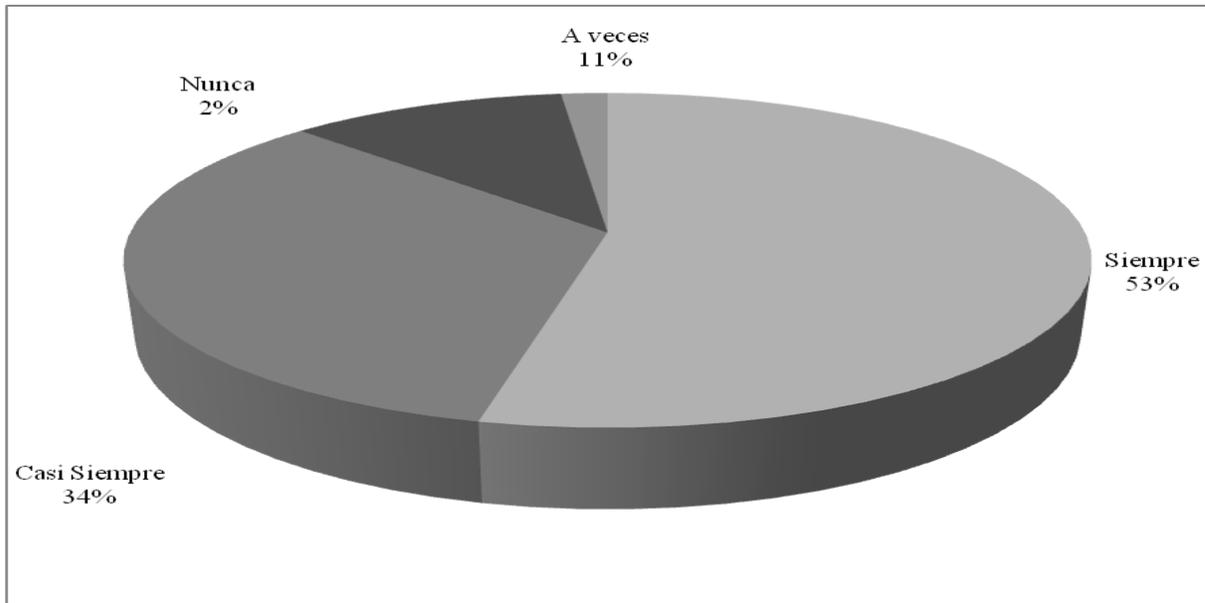
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

El 42 % de los encuestados manifestaron que a veces tienen una actitud conciliadora, mientras el 27 % indican casi siempre tener esa actitud en resolver los conflictos que se dan dentro de las empresas, el otro porcentaje que es un 9 % indican carecer de esa actitud para resolver los problemas o situaciones que se dan día a día y que puede llevar a no poder tener el control de sus acciones, solo un 9 % indicaron nunca tener esa mentalidad de resolver los conflictos.

Gráfica No. 12

¿Trabaja sin interrupciones a lo largo de su jornada laboral?



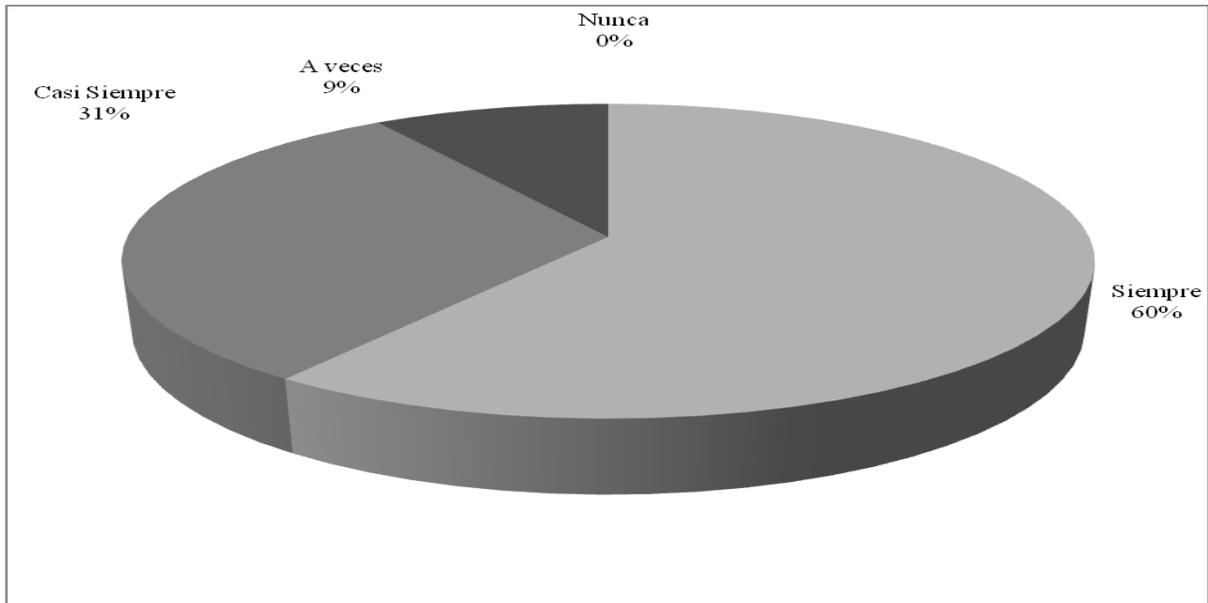
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

Esta es una de las situaciones que más afectan a las empresas ya que la mayoría de encuestados, argumentan en un 53 % siempre hay interrupciones, durante su jornada de trabajo, un 34 % indicaron lo mismo, dado a que nunca se planifica siempre sale algo imprevisto, lo cual dejan de hacer una tarea por hacer otra, lo cual siempre se dejan trabajos incompletos, esto hace que nunca se den por concluidas ciertas actividades asignadas dentro de la jornada laboral.

Gráfica No. 13

¿Cuándo llega a la empresa, comienza a trabajar inmediatamente?



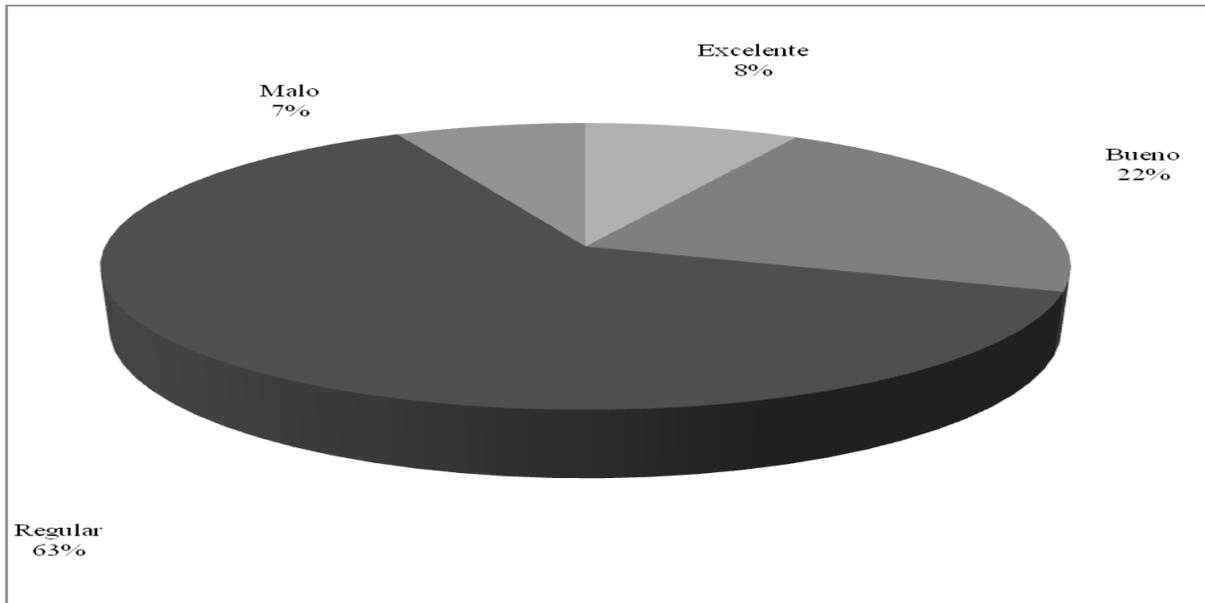
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

La mayor parte de los encuestados que corresponde al 60 % indicaron que al llegar a la empresa comienzan con sus tareas asignadas, el 31 % indicaron que siempre lo hacen que al llegar a sus puestos de trabajo comienzas con lo asignado, el 9 % a veces lo realiza, este porcentaje son los pilotos del transporte pesado debido que ellos tienen que esperar a que se les asigne su carga para poder salir a su destino específico.

Gráfica No. 14

¿Cómo es el clima laboral dentro de la empresa?



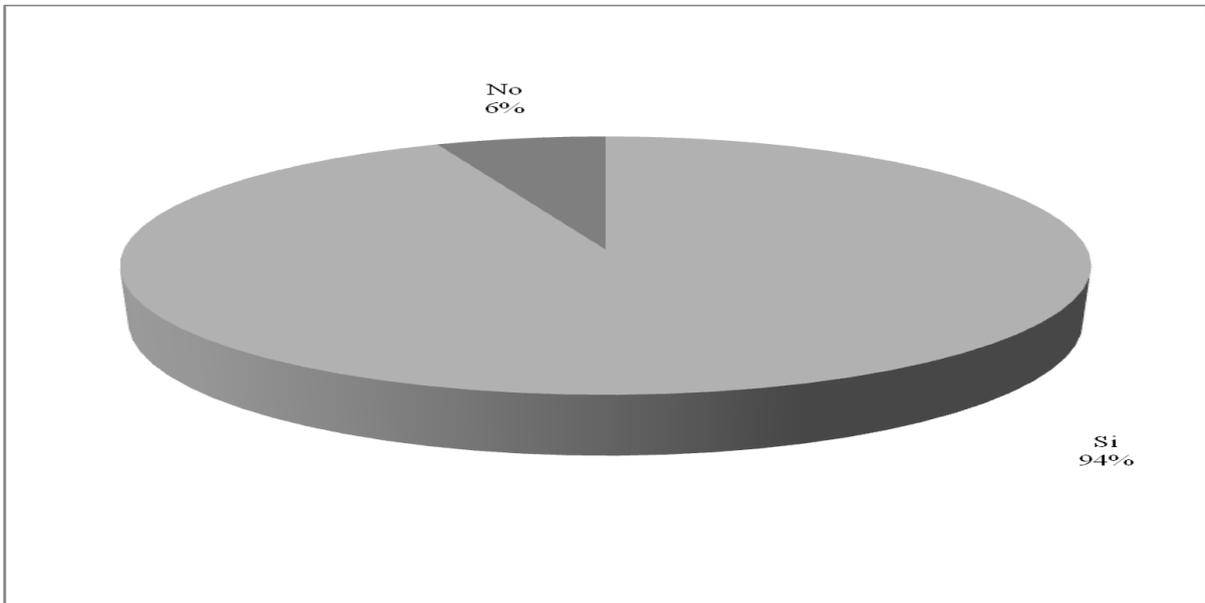
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

La mayor parte de los empleados que corresponde al 63 % indican que el clima laboral dentro de la empresa es regular, un 7% indican que es malo, un 8 % indica que es excelente y por último un 22 % es bueno. Las empresas de outsourcing deben de hacer un análisis para ver a qué se debe que el clima laboral, les esté afectando a muchos.

Gráfica No. 15

¿Puede utilizar los conocimientos que tiene?



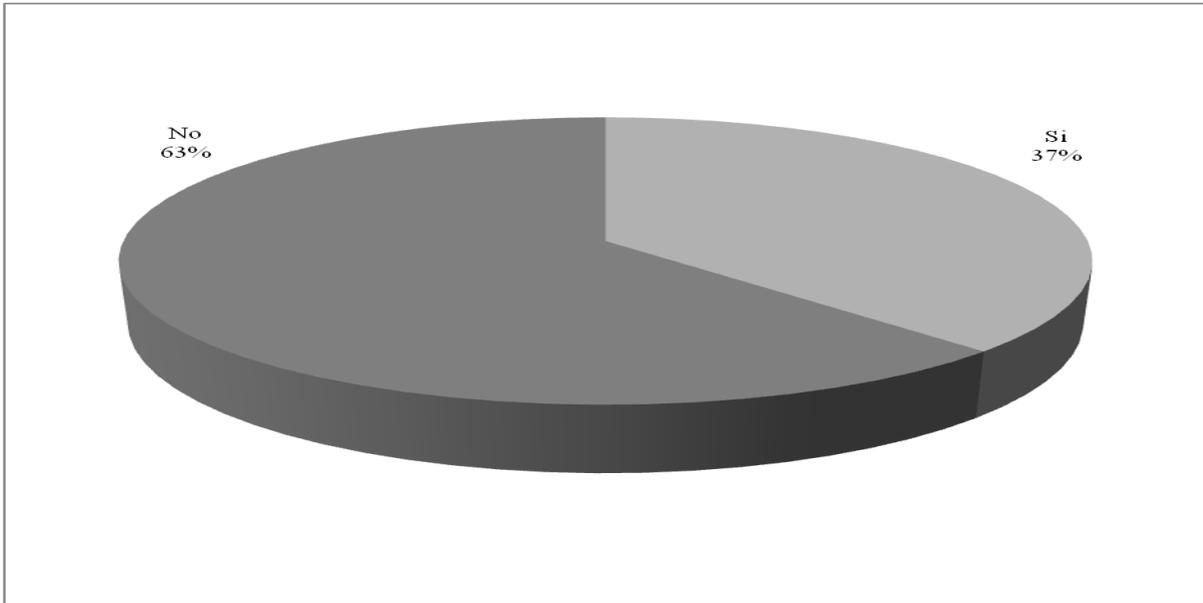
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

El 94 % de las personas indicaron que utilizan los conocimientos que poseen para desempeñar de mejor manera sus puestos de trabajo, solo un 6 % indicaron que no, esto debido a que es personal nuevo y se encuentra en la etapa de inducción, y todavía no aplica los conocimientos para lo cual fue contratado .

Gráfica No. 16

¿Trabaja en un lugar adecuado de acuerdo a sus condiciones físicas?



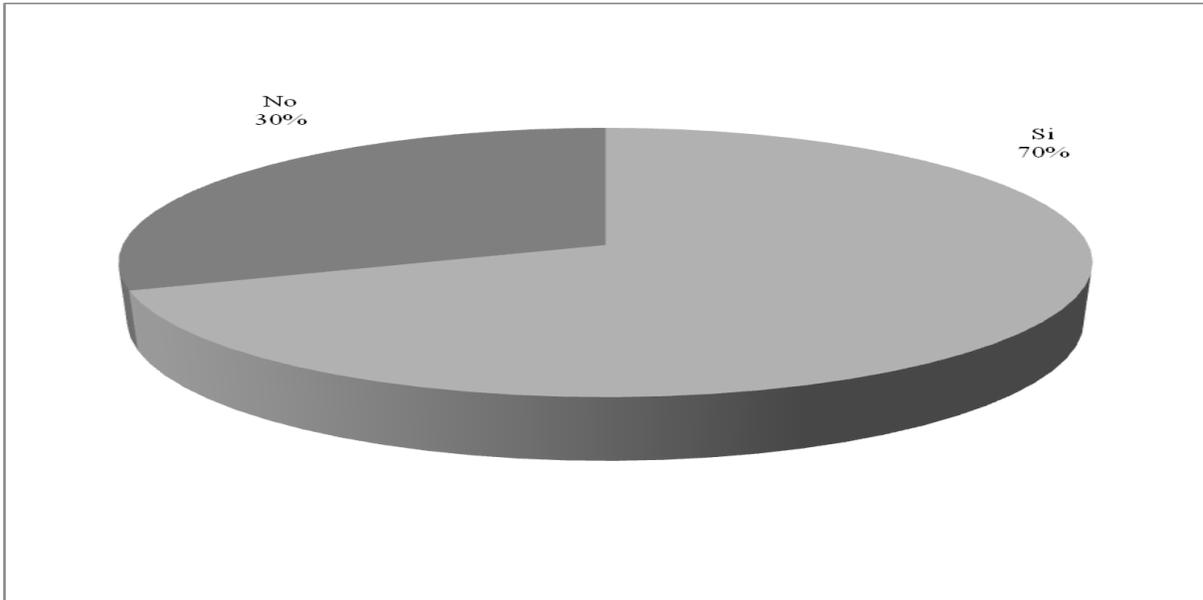
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

La mayor parte de las personas manifestaron que las condiciones de trabajo no son las adecuadas para desempeñar de mejor manera sus habilidades en las cuales fueron contratadas, esto por las condiciones físicas que estas operan, esto equivale a un 68 % de los encuestados, el 38 % indicaron que si se labora en un lugar de acuerdo a sus condiciones. Se pudo observar que de este 68 % en su mayoría son personas que están expuestas al sol, en algunos casos hay poca ventilación, hay condiciones inseguras, cuando se trata de trabajar en las alturas, no tienen los equipos necesarios para la seguridad propia.

Gráfica No. 17

¿Considera que sus compañeros estiman su trabajo como importante?



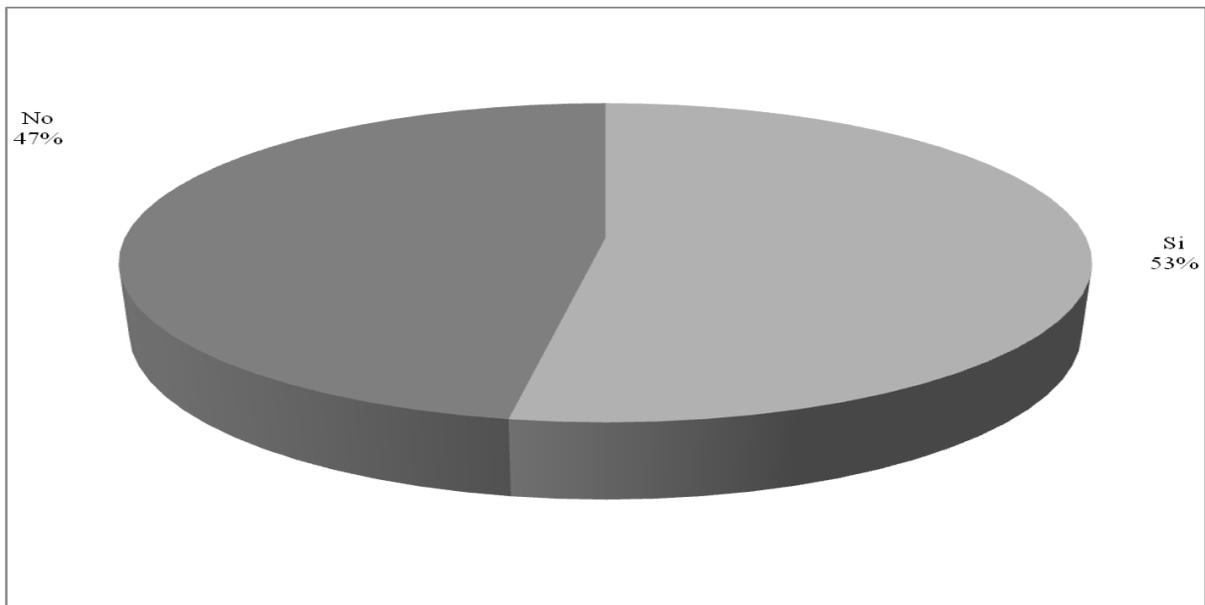
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

Como se puede observar en la gráfica el 70% de los encuestados consideran que sus compañeros estiman el trabajo como algo importante, en base a lo que ellos realizan. En gran parte las expectativas son grandes, porque cada uno le da valor real a lo que realiza. El otro 30 % indican que no valoran lo que hacen, sino que lo ven como algo sin importancia.

Gráfica No. 18

¿Afecta la edad de acuerdo con el trabajo físico que usted realiza?



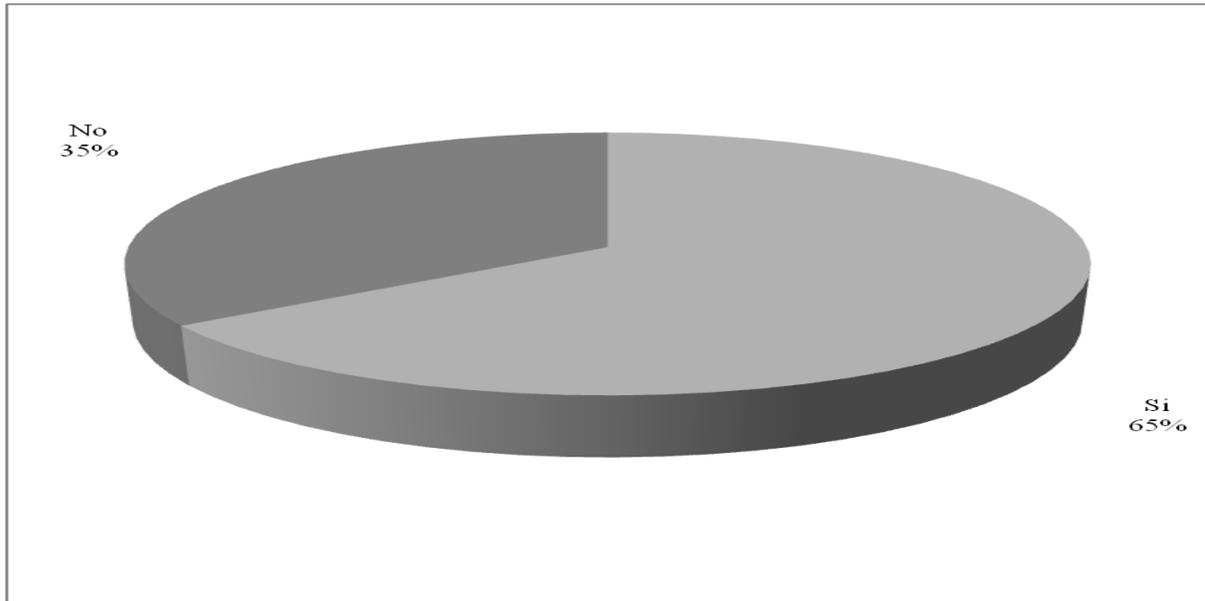
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

En este caso el 53 % indica que la edad es un factor importante en la realización de las tareas, máxime que hay empresas que lo físico es lo primordial, y que hay empleados que están en la etapa adulta, y ven como una deficiencia la edad.

Gráfica No. 19

¿Su jefe inmediato valora su trabajo?



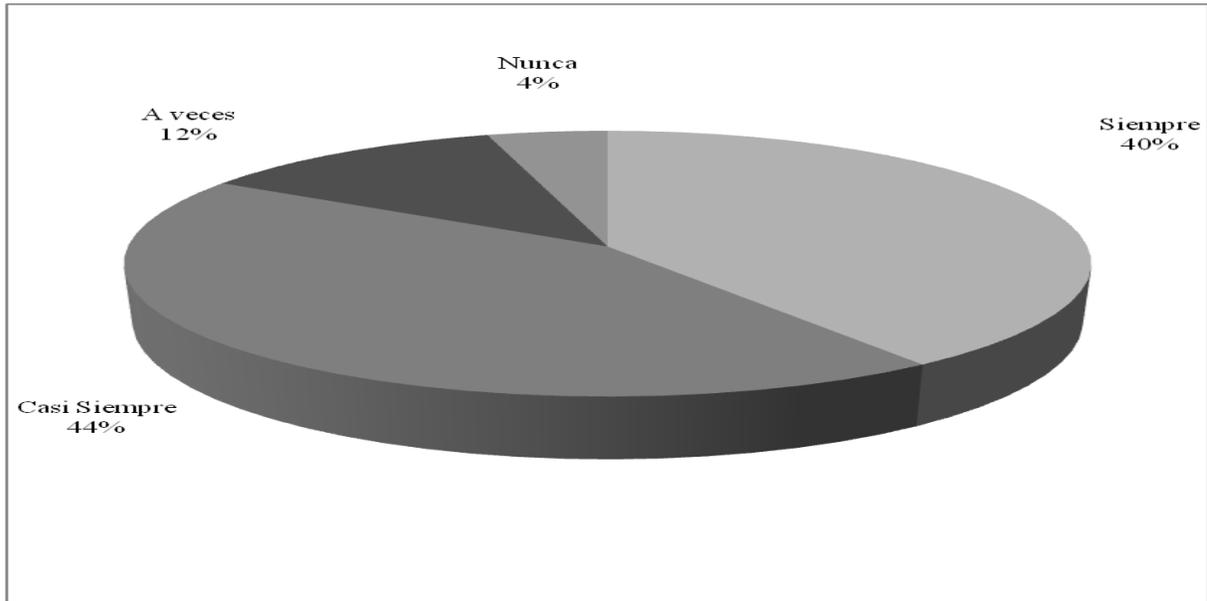
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

En este análisis se puede observar que el jefe o el líder valoran el trabajo de aquellos empleados que hacen las cosas en equipo, y que tratan de dar lo mejor, para que los resultados salgan según lo planificado. No obstante, el 35 % consideran que sus jefes no valoran lo que ellos realizan y no lo ven con buenos ojos y esto hace que el grupo no logre llegar a la meta de lo que se en determinado momento de planifico.

Gráfica No. 20

¿Cuándo deja de hacer sus tareas pasa algo?



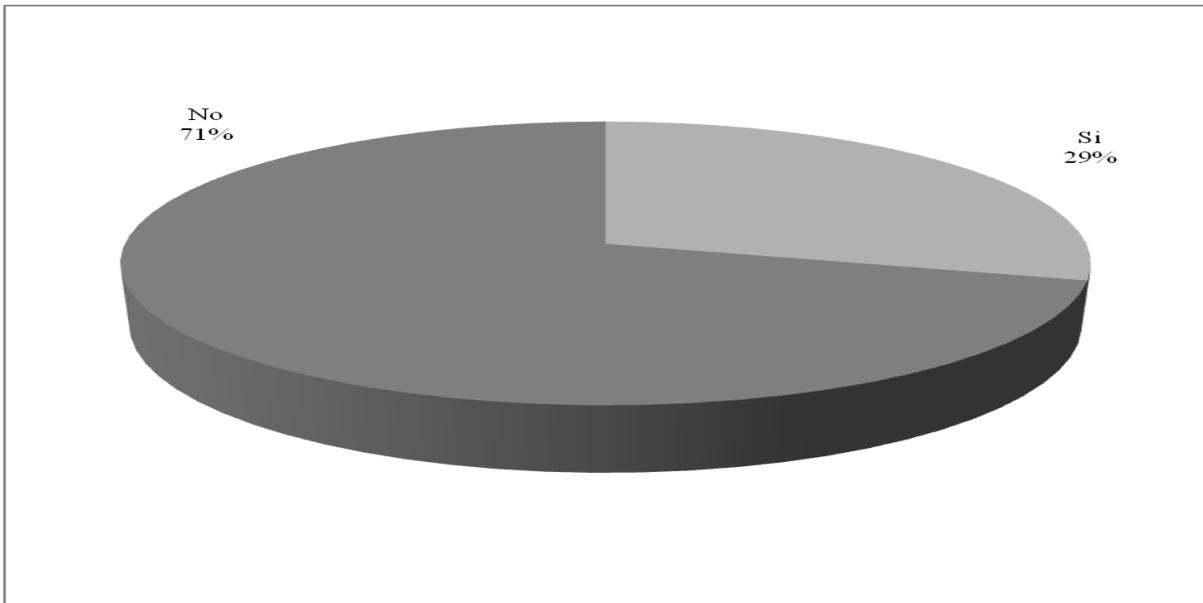
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

En este análisis quiere decir que un 40 % indica que si afecta cuando dejan de hacer las actividades, eso significa que el trabajo que ellos realizan es fundamental para el desarrollo de las empresas, el otro porcentaje del 44 % se muestra un poco inseguro porque dan a entender que sucede algo, pero no muy convencen. El otro 12 % indicaron que a veces afecta y el último 4 % indicaron que no afecta en las actividades diarias que realizan, se ven más apáticos, en cuanto a la interpretación de la pregunta.

Gráfica No. 21

¿Si dejara de hacer su trabajo, afectaría a los demás?



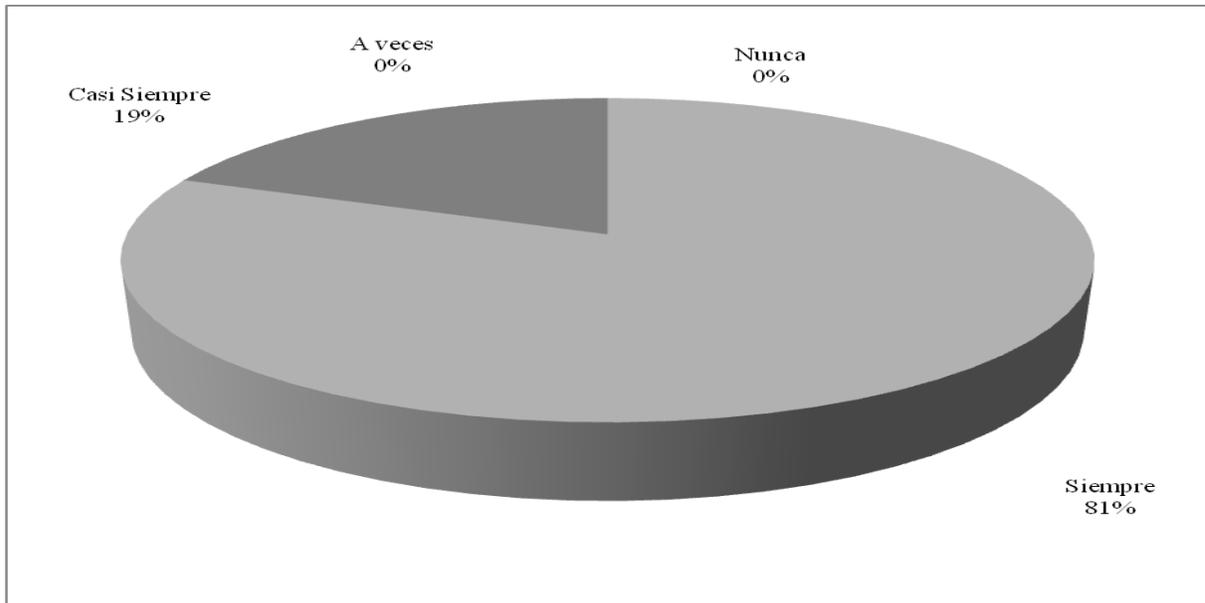
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

En este análisis un 71 % de los encuestados manifiestan que no les afecta si dejan de hacer sus tareas y un 29 % indican que si dejan de hacer de mejor manera sus labores les afecta.

Gráfica No.22

¿Cree usted tener la habilidad para desempeñar bien su puesto de trabajo?



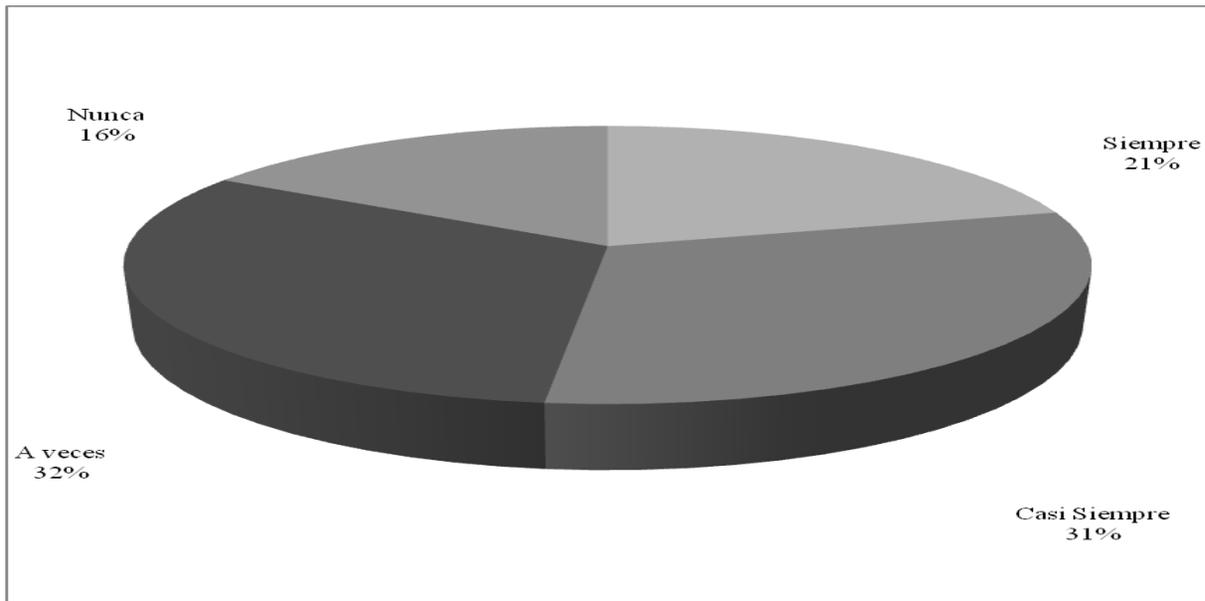
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

El resultado de este análisis indica que un 81 % manifestaron, que poseen las habilidades para realizar de la mejor manera su puesto de trabajo, no así el otro 19 % se mostraron que no muy seguros tener las cualidades para desempeñar su puesto de trabajo.

Gráfica No. 23

¿Existe la costumbre de trabajar en equipo?



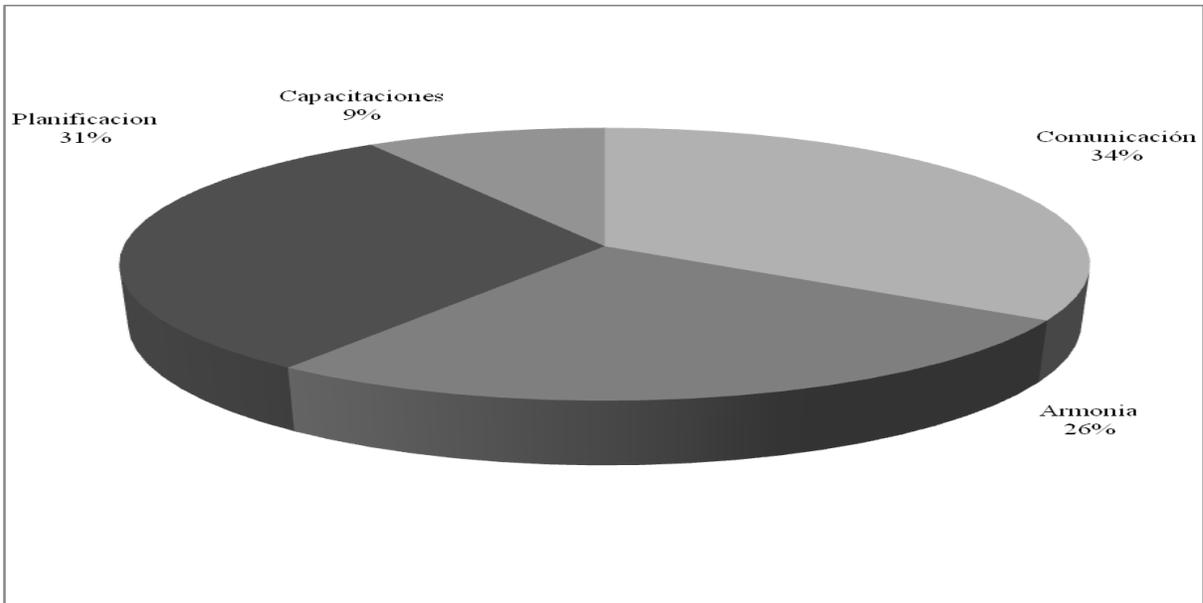
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

Este es un de los valores que hoy en día, no se aplica en las empresas, sociedades, familia y otros, afecta de gran manera el desarrollo y empuje de toda institución ya sea lucrativa, de servicio, etc. Un 32 % indicaron que a veces se trata de trabajar en equipo, otro 31 % dan como resultado que a veces, un 21 % manifiestan que siempre se trabaja en equipo, y por último un 16 % lo hacen en forma negativa que nunca existe esa virtud que todo ser humano que realice el trabajar en equipo.

Gráfica No. 24

¿Qué recomendaría usted para trabajar en equipo?



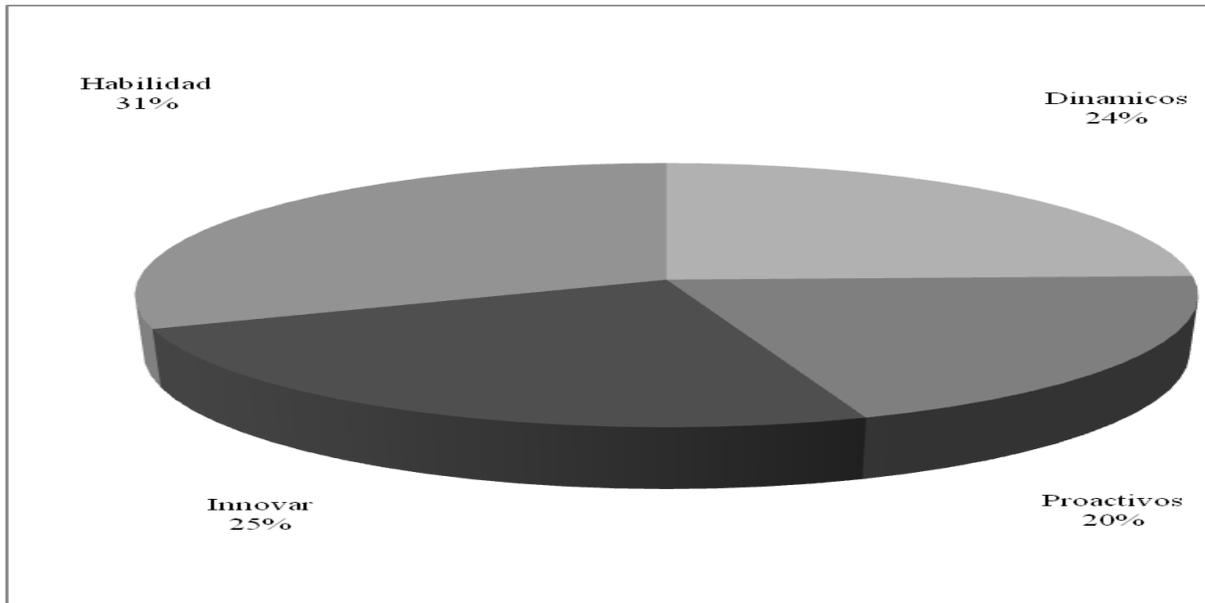
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

En este caso los porcentajes son parejos porque en la mayoría las indicaron que la comunicación está por encima de planificación, armonía y capacitación. Es muy importante que son estos valores los que deben de existir dentro de las empresas de outsourcing.

Gráfica No. 25

¿Basado en sus habilidades y conocimientos, que es más importante?



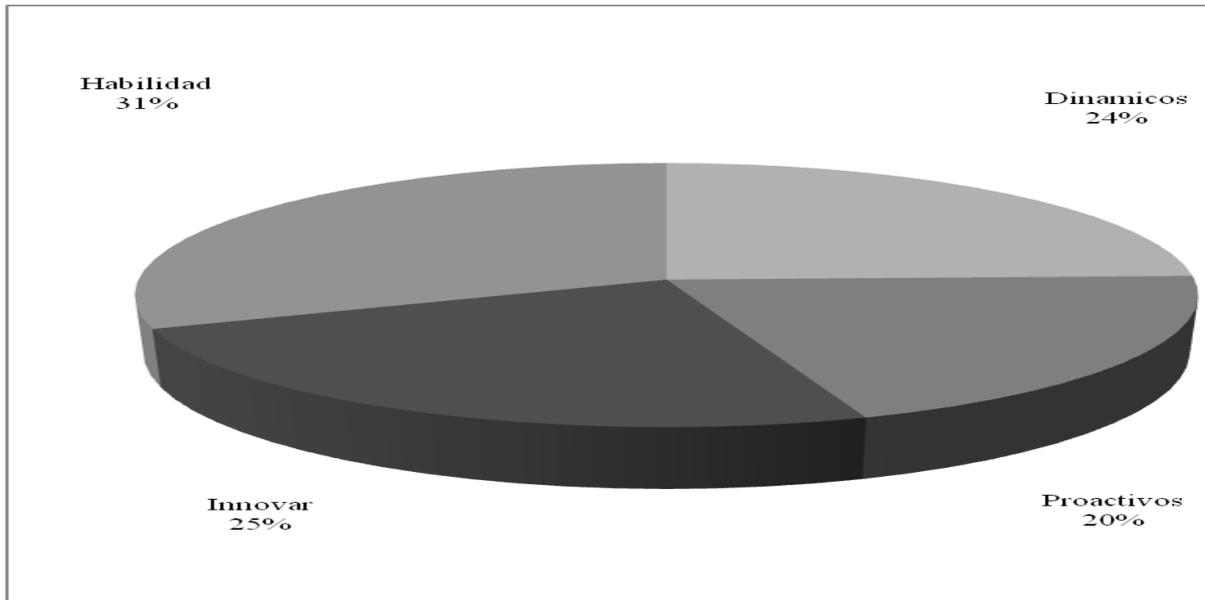
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

La mayor parte de empleados manifestaron que a efectividad y la eficacia son los que están arriba las demás con un 22% y este lleva a tener éxito en los resultados. Ellos ven como algo importante la satisfacción personal, y por último las condiciones físicas que no está de más es otro factor importante en las realizaciones de cada empleado.

Gráfica No. 26

¿Qué piensa cuando hablamos de Creatividad?



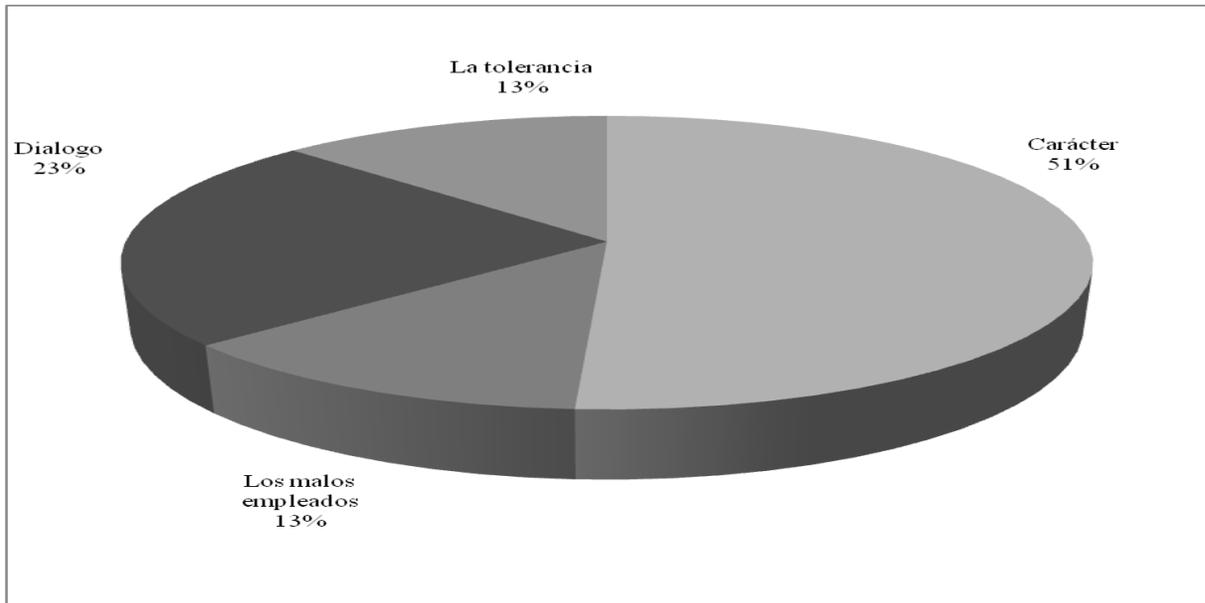
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

Los resultados muestran que un 31 % indicaron que todo está en la habilidad de cada ser humano, el empeño que le ponga a sus actividades diarias, el 25 % manifestaron en la innovación, un 24 % en dinamismo y un 20 de proactivos. Estos aspectos son importantes en el desarrollo de toda empresa, máximo en las empresas de outsourcing

Gráfica No. 27

¿Qué se debería de mejorar antes una mala actitud?



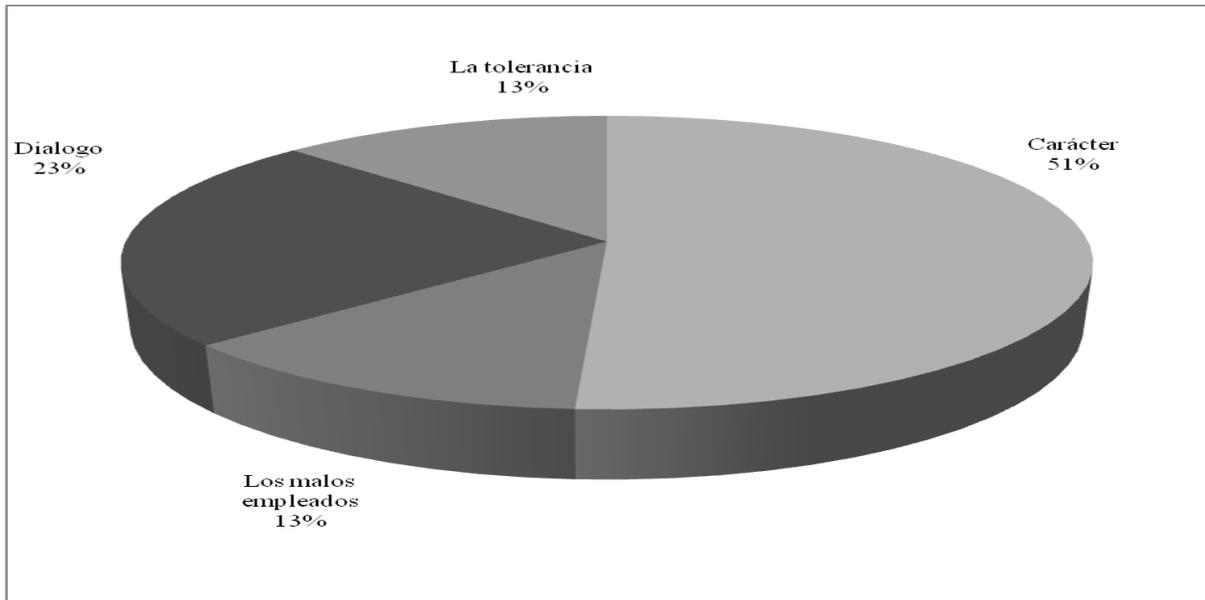
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

El 51 % indicaron que los aspectos a mejorar son el carácter, 23 % el diálogo, un 14 % entre los malos empleados y la tolerancia con un 13 %. Estos son factores que ayudan a todo empleado a ser más pasivos antes situaciones difíciles que nos toca enfrentarnos, ante esto los líderes de cada empresa, deben de aplicar esta costumbre de ser más pacíficos ante situaciones que requieran de mayor carácter que tolerancia.

Gráfica No. 28

¿Qué recomendaría usted para que su entorno laboral mejore?



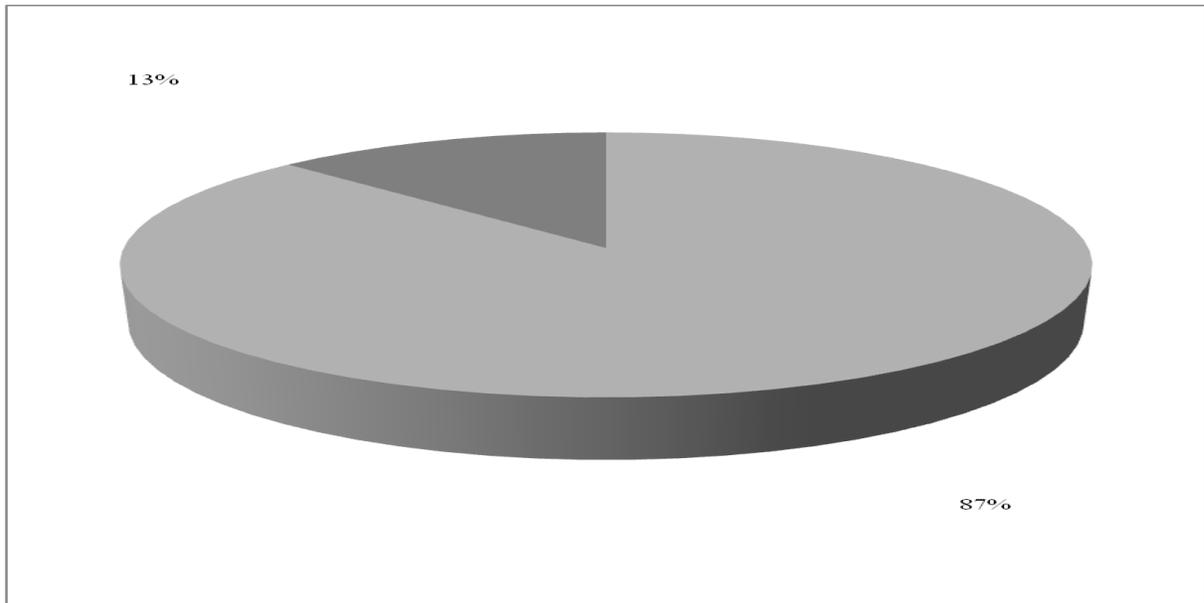
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

Como en el siguiente análisis de trabajo en equipo con una 47 % ese es el valor que más se resalta, y lo que las empresas deben de velar porque se concientice en hacerlo, el segundo porcentaje es la comunicación con un 35 %, son los valores que más se debe de aplicar hoy en día, no solo en las empresas sino en otras instituciones.

Gráfica No. 29

¿Quién debe de tener sentido de responsabilidad?



Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Análisis

El mayor porcentaje lo da el 87 % indican que todos se deben de ser más responsables, en sus tareas. Y que se trabaje en equipo, que sean más comunicativos, que sean proactivos, dinámicos y sobre todas las cosas, buscar los resultados que es el fin de toda institución desea, la satisfacción y el bienestar personal.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

1.1 Extrapolación

Juran, Gryna (1995), afirman:

“Que calidad es el conjunto completo de estas actividades a través de las cuales se logra la adecuación al uso, independiente de quien las realice, la propia empresa u otros agentes relacionados con la misma como proveedores o comerciantes “. (p. 6)

De acuerdo a las empresas consultadas, el cual fue objeto de estudio se evalúa la falta de medición de controles de calidad, que aplican a las empresas de outsourcing, esto ha llevado a que los mismos afecten el rendimiento laboral de cada uno de los empleados y como consecuencia los factores que afectan a la eficacia y eficiencia. Los controles son parte fundamental para que cada empresa, genere resultados y empiece a tomar el rol que se merece, y con esto se evite caer en una etapa de decadencia, por no tener claro los objetivos que los llevaran a un mejor estilo de calidad.

Se determinó que una de las deficiencias es que los empleados no cumplen con el horario de trabajo y la puntualidad, tampoco existe un procedimiento para regular dicho control y esto genera desconfianza, esto lleva a que una serie de situaciones no den los resultados que las empresas deseen.

Otra situación es que los empleados tienen dificultades para realizar de mejor manera las tareas que se les asigne, esto porque no hay una previa inducción al momento que se le contrata, no saben cuáles son sus responsabilidades como empleados.

Se determino que de los 153 empleados el 6 % no puede utilizar los conocimientos necesarios para desempeñar de mejor manera sus puestos de trabajo, esto lleva a no tener un proceso productivo y que se tenga la capacidad suficiente para proporcionar un servicio competitivo en términos de calidad.

Gutiérrez, Humberto (2010), afirma:

Además, ahora cualquier actividad o etapa del proceso productivo se puede encargar a Otra empresa en cualquier parte del mundo basta que tenga la capacidad suficiente para proporcionar un producto o un servicio competitivo en términos de calidad costos y tiempos de respuesta. Esto también aplica en las áreas de servicio, en las que hay una creciente subcontratación de procesos de negocios donde ciertas funciones se contratan con proveedores especializados de servicios en lugares o países con menores costos (p.2).

Con el propósito de conocer los aspectos generales de las empresas de outsourcing en los departamentos de Zacapa y Chiquimula, en la investigación, se toman en consideración aspectos relacionados con el diagnóstico de las empresas en cuanto a la eficiencia de cada uno de los empleados. Se puede concluir que no cuentan con las herramientas necesarias para un buen control de calidad y que se puede reducir costos y tiempos de respuesta. Además de las herramientas, tampoco está la iniciativa de cada empresa en proporcionárselas, estos son dos puntos muy importantes de considerar, al momento de la evaluación, esto va de la mano. Se sugiere que se evalúe estas dos carencias

Klotler y Keller (2012) indica que: “El análisis del comportamiento del consumidor. Es el estudio de como los individuos, los grupos y las organizaciones eligen, compra, usan y se deshacen de bienes, servicios, ideas o experiencias para satisfacer sus necesidades y deseos (p.151).

Es importante mencionar, que la fuerza que mueve a todas las empresas, es el capital humano, es ahí donde cada empresa debe de estudiar el comportamiento de los empleados, darles las herramientas y los lineamientos de lo que se quiere y se debe de hacer para que los resultados se empiecen a ver, no obstante, esto lleva a que los clientes estén satisfechos con el servicio que cada uno genera y que cumpla con las expectativas que ellos desean.

Gutiérrez, Humberto (2010), afirma:

“El carácter es a parte de la personalidad adquirida, aquella que se fue fraguando a lo largo de la vida debido a las influencias psicológicas, sociales y culturales” (p.4).

Otras de los aspectos que cabe resaltar es la actitud del personal relacionado a conflictos dentro de las empresas, en el análisis se observa que carecen del carácter para resolverlos y esto genera que el equipo de trabajo no funcione de acuerdo a lo que la empresa desea. La calidad de actuación de un individuo parte de confiabilidad personal, no se le puede confiar a alguien si no tiene el dominio para resolver los conflictos.

De esta cuenta es importante que cada empleado tenga el conocimiento y entendimiento del puesto de trabajo con relación a lo que realiza diariamente, para desempeñar de mejor manera sus funciones.

Iturralde (2010) afirma:

“Conocimiento del puesto: Mide el grado del conocimiento y entendimiento del trabajo. Comprende los principios conceptos, técnicas, y requisitos necesarios para desempeñar las tareas del puesto. Va por delante de las tendencias evolución mercados innovaciones del producto y/o nuevas ideas en el campo que pueden mejorar la capacidad para desempeñar el puesto “(p.87)

La participación de los empleados es importante ya que trae resultados positivos, sobre la productividad, uno de los aspectos es:

Si los trabajadores participan a su competencia y al nivel del puesto de trabajo.

Si desarrolla un ambiente de trabajo agradable.

Ochoa (2014) afirma:

Explica que la participación tiene efectos positivos o negativos sobre la productividad, esto depende de una serie de factores que concurren en cada caso determinado, conviene pues enfocar la cuestión desde una perspectiva práctica en lugar de estar en estudio teórico, en principio la participación tiene un efecto positivo sobre la productividad, aunque sea en muchas ocasiones ilimitadas (p.22)

Choquín Sales (2013) en su trabajo de graduación en unas de sus conclusiones determina: “Basado en que la calidad es el conjunto de propiedades, circunstancias, caracteres, atributos rasgos y demás humanas apreciaciones, inherentes o adquiridas por el objeto valorado “(p.20).

La calidad es un conjunto de características que cada persona posee y son adquiridas por un objeto valorado por cada persona, cosa, producto o servicio.

De acuerdo con el artículo en el portal web Teorías modelos, y sistemas de gestión de calidad “Para lograr el éxito de una organización, se requiere reforzar el liderazgo. Hay que desarrollar una política organizacional, con su gente y mejorar sus procesos para dar valor agregado a sus productos o servicios ofrecidos a sus clientes “Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>pdf recuperado 14.10.2019

Para lograr el éxito una empresa se debe de mejorar los mecanismos de medición en la productividad y esto lleva a dar valor agregado a los servicios ofrecidos.

1.2 Hallazgos y análisis general

Con la investigación concluida sobre el control de calidad en las empresas de outsourcing en Zacapa y Chiquimula se determina que es de vital importancia los controles y procesos para determinar una mejor productividad en los empleados y que esto genere valor propio, para alcanzar los objetivos y metas trazadas. No obstante, es necesario que cada jefe o supervisor de cada área sea responsable de cada actividad que ellos realizan es necesario el empoderamiento sin descuidar la falta de seguimiento.

También se debe de velar por los intereses de cada empresa, que solicite los servicios o producto, y que se logre satisfacer sus necesidades, y por ende satisface las necesidades de todos, en contraste es una cadena de satisfacciones.

Se puede observar que las personas jueguen un papel dentro de las empresas, como lo es trabajar en equipo, esto ayuda a que todas las actividades salgan de la mejor manera.

Los empleados deben de reconocer cuando es que hay que tomar iniciativa de acuerdo a lo que ellos saben hacer, como lo van a hacer y con qué recursos lo van a hacer. El supervisor o encargado juega un papel fundamental al momento de la contratación de cada persona, se debe establecer un parámetro y que de una vez se le indique sus responsabilidades y obligaciones.

Es importante crear en los empleados una cultura de calidad, lastimosamente la falta de interés de cada uno de ellos, la falta de controles lleva no ser tan eficientes como desearían, que hayan conflictos de trabajo, que sus jornadas de trabajo sean interrumpidas, que las condiciones físicas, y de ambiente sean los más apropiados para ellos, respetando cada punto de vista que ellos tengan y que se adapten a lo que las normas o procedimientos lo exijan.

Otras de las situaciones es que las empresas deben de proporcionar herramientas y equipos de trabajo, tener capacitaciones constantes y que se logre evaluar el nivel de rendimiento de cada uno de ellos, velando porque se le considere importante al trabajador, no manifestando descontento al contrario que se sientan como parte de la empresa y que sean ellos que velen por los intereses de la misma. Esto llevaría a lograr metas a corto plazo

3.3. Conclusiones

Se realizó un análisis situacional de las empresas de outsourcing en Zacapa y Chiquimula, para lo cual se encuestó a todos los empleados de 17 empresas, haciendo un total de 153 personas, lo cual proporcionó información valiosa para dicha investigación, desde los objetivos generales hasta los objetivos específicos.

Uno de los factores es que no existen mecanismos de medición para evaluar la eficacia, eficiencia y productividad en las empresas de outsourcing en los departamentos de Zacapa y Chiquimula,

esto lleva a una serie de situaciones, como la falta de interés del personal en hacer bien las cosas, esto genera deficiencia y por ende no genera productividad en sus actividades. Se sugiere la implementación de controles de ingreso y egresos, controles de actividades, proporcionarles las herramientas necesarias, para un mejor desempeño, desarrollar estrategias de capacitación periódica, hacer un análisis de cada puesto de trabajo y adecuar a cada persona en base a sus conocimientos, habilidades, rango de edad, entre otros.

Los supervisores deben de ser más cautelosos en cuanto a impulsar la unidad de grupo, que todos trabajen de acuerdo con sus metas y propósitos, velar porque se cumplan cada objetivo, sin descuidar que son humanos y necesitan que se sientan parte del grupo.

Por último, ya identificados los mecanismos de medición, condiciones, competencias laborales entre otros, implementar un plan de acción a cada uno de los hallazgos, para empezar a generar resultados que los lleven a ser empresas productivas de calidad, desarrollo, crecimiento tanto laborales y personales de cada uno de los que participan en las empresas de outsourcing.

4. Referencias

4.1 Libros

1. Beltrán, N. y Urrea, D. (2013). *Diseño e Implementación del Modelo de Gestión por Competencias y Evaluación del Personal Según el Modelo. Universidad Escuela de Administración de Negocios EAN*. Bogotá.
2. Gutiérrez Pulido, Humberto.(2010) *Calidad total y Productividad*, Tercera Edición, McGraw Hill/Interamerican
3. Harold Koontz, Heinz Weihrich y Mark Cannice. (2008) *Administración Una perspectiva global y empresarial*. Mc Graw Hill.

4.2. Trabajos Académicos

4. Espinosa Aguilar, Carlos Alberto (2014). *Aplicación de un programa de control de calidad para un grupo de trabajadores de planta de una fábrica de alimentos*. Tesis Académica para conferirse el grado académico de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
5. Iturralde Torres, Julia Irene, (2011) *La evaluación del desempeño laboral y su indecencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. De la Ciudad de Ambato en el año 2010*. Tesis Académica para conferirse el grado académico Ingeniería en Contabilidad y Auditoría Universidad Ambato, Ecuador.
6. Rocca, Adriana, (2019), *Evaluación del Desempeño del personal-* Curso Capital humano y evaluación de Bibliotecas Académica.
7. Choquin, Lourdes (2013), *Diseño de la investigación de gestión de Servicios con el enfoque de calidad total, en una empresa de productos de acero*. Tesis académica para conferirse el grado académico Ingeniera Industrial. Universidad de San Carlos de Guatemala.

4.3 Revistas

8. Chacón Cantos, Javier, Kamarova Rugel, Susana.(2019, 15 diciembre) ***Teorías, Modelos y Sistemas de gestión de Calidad***, recuperado

<http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>

5. ANEXOS

Encuesta

A continuación, se presenta una serie de preguntas sobre el trabajo que realizan los empleados de las empresas de Outsourcing de Zacapa y Chiquimula. Deberá leerse cada ítem y Marcar con una cruz (X) la opción que describa mejor las características del empleado que se supervisa. Deberá elegirse una de las cuatro opciones posibles de cada escala. Se tiene en cuenta las siguientes áreas.

1. Control de Actividades:

a) ¿Asiste con puntualidad de su trabajo?

Siempre () Casi siempre () A veces () Nunca ()

b) ¿Cumple con su horario de trabajo?

Siempre () Casi siempre () A veces () Nunca ()

c) ¿Conoce usted de mejor manera el tipo de trabajo que realiza?

Si () No ()

Porque? _____

d) ¿Tiene dificultades para realizar de mejor manera sus tareas asignadas?

Siempre () Casi siempre () A veces () Nunca ()

e) ¿Considera que tiene los conocimientos con necesario para realizar de manera efectiva sus tareas?

Si () No ()

Porque? _____

f) ¿Le agrada participar en la planificación de las actividades de la empresa?

Si () No ()

¿Por qué? _____

g) ¿Tiene Iniciativa para realizar sus tareas?

Siempre () Casi siempre () A veces () Nunca ()

h) ¿Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen?

Si () No ()

¿Porque? _____

i) ¿Sabe planificar sus propias actividades?

Siempre () Casi siempre () A veces () Nunca ()

j) ¿Es constante en cualquier tarea que emprende?

Siempre () Casi siempre () A veces () Nunca ()

k) ¿En los conflictos de trabajo, ¿tiene una actitud conciliadora?

Siempre () Casi siempre () A veces () Nunca ()

2. Ambiente de trabajo.

a) ¿Trabaja sin interrupciones a lo largo de su jornada laboral?

Siempre () Casi siempre () A veces () Nunca ()

b) Cuando llega a la empresa, ¿comienza a trabajar inmediatamente?

Siempre () Casi siempre () A veces () Nunca ()

c) ¿Cómo es el clima laboral dentro de la empresa?

Excelente () Bueno () Regular () Malo ()

d) ¿Puede utilizar los conocimientos que tiene?

Si ()

No ()

¿Porque? _____

e) ¿Trabaja en un lugar adecuado, de acuerdo a sus condiciones físicas?

Si ()

No ()

Porque? _____

f) ¿Considera que sus compañeros estiman su trabajo como importante?

Si ()

No ()

Porque? _____

g) ¿Afecta la edad de acuerdo con el trabajo físico que usted realiza?

Si ()

No ()

Porque? _____

h) ¿Su jefe inmediato valora su trabajo?

Si ()

No ()

Porque? _____

i) ¿Cuándo deja de hacer sus tareas pasa algo?

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Nunca ()

j) ¿si dejara de hacer su trabajo, afectaría a los demás?

Si ()

No ()

Porque? _____

3. Habilidades Laborales

a) **¿Cree usted tener la habilidad para desempeñar bien su puesto de trabajo?**

Siempre () Casi siempre () A veces () Nunca ()

b) **¿Existe la costumbre de trabajar en equipo?**

Siempre () Casi siempre () A veces () Nunca ()

c) **¿De acuerdo con la pregunta anterior de trabajar en equipo, que recomendaría usted para que se aplique en su empresa?**

d) **¿Basado en sus habilidades y conocimientos, que es más importante? ¿Marque con una X las que considere necesarias?**

- | | |
|------------------------------|--------------------------|
| Efectividad | <input type="checkbox"/> |
| Eficacia | <input type="checkbox"/> |
| Resultados | <input type="checkbox"/> |
| Condiciones Físicas | <input type="checkbox"/> |
| Trabajar en Equipo | <input type="checkbox"/> |
| Satisfacción personal | <input type="checkbox"/> |
| Todas | <input type="checkbox"/> |

e) **¿Qué piensa cuando hablamos de Creatividad?**

f) **¿Qué se debería de mejorar antes una mala actitud?**

g) ¿Qué recomendaría usted para que su entorno laboral mejore?

h) ¿Quién debe de tener sentido de responsabilidad?
