



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad de ciencias económicas

Departamento de administración de empresas

Tema

Gestión del talento humano

Subtema

Gestión de calidad en las prestaciones sociales

Seminario de graduación para optar al título de Licenciados en administración de empresas.

Autores

Br. Wilson Jeriel Olivar Jirón

Br. Erick Orlando Chávez Cisneros

Br. Kevin Steven Lopez González

Tutora

Msc. Ana María Sánchez

Managua, Nicaragua octubre del año 2020

Indice

Dedicatoria	i
Agradecimientos.....	ii
Valoración docente.....	iii
Resumen	iv
Introducción.....	1
Justificación.....	2
Objetivos	3
Objetivo general	3
Objetivos específicos	3
Capítulo I: Generalidades de la gestión talento humano, prestaciones sociales y gestión de calidad.	4
1.1 Definición de la gestión del talento humano.....	4
1.1.2 Importancia de la gestión de talento humano	5
1.1.3 Inversión en el talento humano	6
1.2 Objetivos de la gestión del talento humano.....	7
1.2.1 Objetivos corporativos.....	8
1.2.2 Objetivos funcionales	8
1.2.3 Objetivos sociales	9
1.2.4 Objetivos personales.....	9
1.3 Evolución de la gestión del talento humano.....	10
1.4 Procesos de la gestión del talento humano.....	11
1.4.2 Admisión de Personas.	11

1.4.3 Aplicación de Personas.....	12
1.4.4 Compensación de Personas	12
1.4.5 Desarrollo de las Personas	13
1.4.6 Mantenimiento de Personas	13
1.4.7 Monitoreo de personas	14
1.5 Gestión de calidad en relación del talento humano.....	14
1.6 Concepto de gestión de la calidad	15
1.6.2 Importancia de la gestión de calidad.....	16
1.6.3 Clasificación de los enfoques de la gestión calidad	16
1.6.4 Objetivo de los sistemas de la gestión de calidad.....	17
1.6.5 El desarrollo de la gestión de la calidad.....	17
1.7 Definición de las prestaciones sociales.....	18
Capítulo II: Plan de prestaciones sociales.....	20
2.1 Definición de prestaciones sociales	20
2.2 Origen de las prestaciones sociales.....	21
2.3 Importancia de las prestaciones sociales.....	22
2.5 Tipos de prestaciones sociales	22
2.4.1 Las prestaciones por su obligatoriedad legal	23
2.4.2 En razón de su naturaleza	24
2.4.3.3Planes complementarios.....	26
2.5 Objetivos de los planes de prestaciones	27
2.5.1 Objetivos individuales	27
2.5.2 Objetivos económicos	27
2.5.3 Objetivos sociales	28
2.6 Plan de prestaciones de calidad.....	28

2.6.1	Diseño de calidad de un plan de prestaciones de calidad	28
2.6.2	Criterios de calidad en el diseño	29
2.6.3	Aspectos relevantes para el diseño de un plan de prestaciones sociales	29
1.6.4	Etapas del diseño del plan de prestaciones.....	30
2.8	Motivación laboral en las prestaciones sociales de calidad	31
2.9.	Calidad de vida y prestaciones sociales.....	32
Capítulo tres: Gestión de calidad para el mejoramiento de los procesos en las prestaciones sociales.		33
3.1	Modelos normativos	33
3.2	Normas ISO	34
3.2.1	Ventajas de las normas ISO para las empresas	37
3.2.2	Normas Iso 9001	38
3.2.3	Beneficios	40
3.3	Sistemas de gestión de la calidad	42
3.3.2	Elementos del Sistema de Gestión de la Calidad	44
3.3.3	Ciclo PHVA	45
3.4	Requisitos para la implementación de Iso 9001	48
3.4.1	Contexto de la organización	48
3.4.2	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	49
3.4.3	Liderazgo	50
3.4.4	Planificar	52
3.4.5.	Recursos.....	54
3.5	Enfoques de Gestión de la Calidad	55
3.5.1	Enfoque como inspección	56
3.5.2	Enfoque como control estadístico de la calidad (CEC)	56

3.5.3 Enfoque de la calidad o control de calidad total (CCT)	57
3.5.4 Enfoque integrador como gestión de la calidad total (GCT).....	57
Capítulo Cuatro: Normas jurídicas de las prestaciones sociales en Nicaragua..	58
4.1 Código del trabajo	58
4.1.2 vacaciones	60
4.1.3 Del décimo tercer mes	60
4.1.4 La indemnización	61
4.2 Prestaciones que enmarca la Ley del Seguro Social	62
4.2.1 Seguro de Invalidez, vejez y muerte (IVM)	63
4.2.2 Pensión de invalidez.....	63
4.2.3 Pensión de vejez.	64
4.2.4 Pensión de muerte.....	64
4.2.5 Seguro de riesgos profesionales	65
4.2.6 Subsidio por maternidad	66
4.2.7 Subsidio de lactancia.....	67
4.2.8 Subsidio por enfermedad común	68
4.2.9 Beneficios de las prestaciones sociales	68
Conclusiones	70
Bibliografía.....	1

Dedicatoria

Dedico la presente investigación documental a Dios quien me ha dado salud y las fuerzas necesarias para culminar esta linda etapa de mi vida, a mis padres y a mis hermanos, los cuales han sido la base de toda mi vida, por creer en mi en cada momento, por todo el apoyo que me han brindado además de los consejos que me han ayudado a ser una mejor persona.

Br, Erick Orlando Chávez Cisneros.

A mi familia quienes me han dado educación, consejos, y apoyo de diferentes maneras permitiendo culminar con mis estudios, a Dios que me dio fortaleza para poder haber logrado esta primer meta.

Br, Kevin López González.

Quiero dedicarle esta investigación a Dios quien me ha bendecido y me dio la fortaleza para seguir adelante y la sabiduría necesaria todos los días, en especial a mis padres por todo el apoyo que me han brindado en los momentos más difíciles de esta trayectoria, a mi familia por su apoyo y cooperación.

Br, Wilson Jeriel Olivar Jirón;

Agradecimientos

Primeramente, le doy gracias a Dios por brindarme vida, sabiduría y bondad en todo momento de mi vida, a aquellas personas que me apoyaron durante esta etapa universitaria, a todos y cada uno de los docentes que me brindó su valioso conocimiento con el fin de prepararnos y formarnos como profesionales. ¡Estaremos eternamente agradecidos!

Br. Erick Orlando Chávez Cisneros

Bendito sea Dios porque me permitió haber llegado hasta aquí, a mi familia que con mucho esfuerzo hicieron de esto posible, a cada uno de los tutores que con dedicación compartían sus conocimientos y por último al alma mater UNAN-Managua por brindarme todos los recursos y herramientas necesarios para culminar este proceso.

¡Gracias a todos ustedes!

Br. Kevin Steven López González

Le doy gracias a Dios y a mi familia por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad, también a los maestros por haber compartido sus conocimientos para mi formación profesional.

Br. Wilson Jeriel Olivar Jirón



En cumplimiento del Artículo cuarenta y nueve del Reglamento para Modalidades de Graduación como forma de culminación de los estudios, plan 2013, el cual plantea:

“El docente Tutor realizará evaluaciones sistemáticas tomando en cuenta participación y desempeño del estudiante, informe de avance y la calidad de la propuesta de investigación. Esta evaluación tendrá un valor de 50 puntos de la nota final que deberá ser entregada al Director de Departamento, una semana previa al acto de defensa del Seminario de Graduación” (P.5).

Por lo anterior, la suscrita instructora de Seminario de Graduación sobre el **Tema General: Gestión del talento humano**, hace constar que los bachilleres: Wilson Jeriel Olivar Jirón, Carné No.16202015. Erick Orlando Chávez Cisneros, Carné No.16201883. Kevin Steven Lopez González, Carné No.16200409. han culminado satisfactoriamente su trabajo sobre el **Subtema: Gestión de calidad en las prestaciones sociales**. Obteniendo la calificación de 45 puntos a cada uno de los estudiantes.

Sin más a que hacer referencia, firmo la presente a los quince días del mes de octubre del año dos mil veinte.

Atentamente,

Msc. Ana María Sánchez Morraz
Tutora
Seminario de Graduación

Resumen

Este informe resulta de la investigación documental, sobre la gestión del talento humano y de manera específica sobre la gestión de calidad en las prestaciones sociales.

Su objetivo central es exponer los aspectos relevantes de la gestión de calidad en las prestaciones sociales para una administración adecuada de los recursos institucionales.

La gestión del talento humano comprende a todas las actividades que afectan al comportamiento de las personas a la hora de formular e implementar decisiones en las empresas con la finalidad de establecer un mejoramiento continuo para lograr una mayor eficacia y eficiencia en los recursos.

Un factor clave para la retención, atracción y motivación del personal son las prestaciones sociales las cuales suelen tener un alto costo dentro de las organizaciones por tal razón es de suma importancia poner en práctica la gestión de calidad, para poder optimizar los recursos adecuadamente considerando además el hecho de que sirve como herramienta fundamental para mejorar los procesos.

La gestión de calidad permite a cualquier organización a planear, ejecutar y controlar las actividades que se llevan a cabo, mediante normas, guías y herramientas de gestión para lograr una estabilidad en el desempeño dentro de la institución.

En el presente trabajo se emplearon técnicas de investigación de diversos libros de autores diferentes que abordan el mismo tema, además de la visita a varios sitios web para lograr una mejor recaudación de información, La investigación documental es la base principal y metodológica de dicho trabajo que ayudo a la recopilación de los datos necesarios.

Introducción

La presente investigación se centra en el tema general de la gestión del talento humano y como subtema la gestión de calidad en las prestaciones sociales.

Este documento servirá para mostrar la importancia que tiene la gestión de calidad sobre las prestaciones sociales es citada en el desarrollo del documento, haciendo un énfasis claro que nos permite conocer ciertas normas internacionales que nos ayudan a poner en práctica ciertos estándares relacionados a la gestión con el fin de administrar adecuadamente los recursos ya sean, económicos o humanos, este documento servirá como base teórica a otros investigadores que quieran profundizar sobre este tema en específico.

El objetivo general de esta investigación documental es exponer distintos aspectos relevantes de la gestión de calidad y las prestaciones sociales para soporte bibliográfico de futuros investigadores.

Dicha investigación documental está estructurada en cuatro capítulos:

En el capítulo uno: se desarrollan los conceptos generales, importancia, objetivos, procesos, monitoreo de la gestión del talento humano además de definiciones de las gestiones de calidad y las prestaciones sociales.

En el capítulo dos: se determinan los procesos de la planeación de las prestaciones sociales, su origen, importancia, tipos, objetivos de estas mismas.

En el capítulo tres: se presenta la importancia de la gestión de calidad, los modelos normativos, normas Iso, ciclo phva, sistemas de gestión de calidad, sus procesos y requisitos el mejoramiento de los procesos en las prestaciones sociales.

En el capítulo cuatro: se especifican las normas jurídicas en las prestaciones sociales de Nicaragua mediante el código laboral tales como: las vacaciones, el décimo terciabo mes, la indemnización y las prestaciones que enmarcan la ley del seguro social.

Justificación

La presente investigación documental tiene como finalidad exponer los aspectos relevantes de la gestión de calidad y las prestaciones sociales para una administración adecuada de los recursos institucionales.

Desde el punto de vista teórico este documento brindará información aplicable a las organizaciones donde se podrá conocer aspectos importantes tales como estándares, guías, sistemas, herramientas específicas orientadas a ordenar y sistematizar los procesos de la gestión además servirá para complementar el desarrollo profesional a través de temas y aportes de diferentes autores, respecto a los temas de gestión de calidad y las prestaciones sociales teniendo en cuenta que son procesos fundamentales en toda organización

Desde el punto de vista práctico esta investigación documental brindará información aplicable a las empresas, también servirá como fuente para los estudiantes universitarios interesados en estudiar este tema en específico, además para personas que necesiten profundizar sobre la gestión de calidad en las prestaciones sociales.

En relación del punto de vista metodológico el resultado de la presente investigación documental interpretara la utilidad en la gestión de calidad sobre las prestaciones sociales lo cual servirá como base para futuros investigadores que deseen conocer más acerca de los aspectos que se abordaron y podrán aplicarlo en alguna organización.

El tipo de metodología que se utilizó para llevar a cabo esta investigación documental es de forma investigativa siendo la información sustraída de distintos libros de administración y algunas páginas web de los cuales se utilizaron diferentes aportes significativos enfocados al tema de la gestión de la calidad y las prestaciones sociales.

Objetivos

Objetivo general

Exponer los aspectos relevantes de la gestión de calidad en las prestaciones sociales mediante una investigación documental para una administración adecuada de los recursos institucionales.

Objetivos específicos

1. Desarrollar los conceptos generales del talento humano, prestaciones sociales y la gestión de calidad para una comprensión idónea de sus definiciones.
2. Determinar los procesos de la planeación de las prestaciones sociales y sus incidencias para una mejor ejecución en las empresas.
3. Presentar la gestión de calidad para el mejoramiento de los procesos en las prestaciones sociales.
4. Especificar las normas jurídicas en las prestaciones sociales de Nicaragua

Capítulo I: Generalidades de la gestión talento humano, prestaciones sociales y gestión de calidad

La gestión de calidad en el talento humano es significativa dentro de una organización ya que posee un enfoque estratégico de dirección, Una vez que se ha hecho la puesta por el talento humano hay que ser sensatos de que este necesita gestionarse de forma correcta para alcanzar empresas de alto desempeño. Su primordial finalidad es el sostenimiento y mejora de las relaciones personales entre los directivos y colaboradores de la organización en todas las áreas (Chiavenato, 2002, p.3)

1.1 Definición de la gestión del talento humano

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importante (Chiavenato, 2002, p.3).

La gestión estratégica de los recursos humanos, a todas aquellas actividades que afectan al comportamiento de las personas a la hora de formular e implantar decisiones en las empresas o las decisiones respecto a la orientación dada a los procesos de gestión de los recursos humanos ya afectan al comportamiento de los individuos a medios y largo plazo, tomando como referencia tanto los factores internos como de contexto a la organización. El talento humano busca compenetrar con el proceso productivo de las organizaciones, haciendo que éste sea más eficaz como resultado de la selección y contratación de los mejores talentos disponibles en función del ejercicio de un excelente trabajo (Hurtado, 2020, p.64).

1.1.2 Importancia de la gestión de talento humano

El talento humano es importante porque busca compenetrar con el proceso productivo de las organizaciones, haciendo que éste último sea más eficaz como resultado de la selección y contratación de los mejores talentos disponibles en función del ejercicio de una excelente labor (Chiavenato, 2002, p.16).

La gestión de talento humano es importante porque es la designación de un extenso campo de relaciones entre los hombres, relaciones humanas que existen por las necesidades. Colaboración de hombres y mujeres en el proceso de empleo de la industria moderna. Esta definición se concentra en las relaciones que surge del contrato laboral (Yoder, 2020, p.11).

El departamento del talento humano es de suma importancia de cualquier organización ya que debe ser proactiva. Esto es, intentar anticiparse a las situaciones y ser los primeros en plantear acciones que permitan responder a las amenazas y aprovechar las oportunidades antes que nuestros competidores (Dolan, Valle, Jackson, y Shuler, 2007, p.17).

Para poder desempeñar ese importante papel es necesario:

- 1) Dotar a los directores de recursos humanos de las competencias necesarias
- 2) Tener integrada la dirección de recursos humanos en la gestión general de la organización, participando en las decisiones, cualquiera que sea el nivel de las mismas
- 3) Aplicar unas políticas de recursos humanos para el conjunto de la organización.

La gestión de talento humano es importante en la empresa porque evalúa y administra el desempeño de los colaboradores a través de la capacitación, ayudando a la organización al mejoramiento continuo para lograr una mayor eficacia y eficiencia. También permite un ambiente laboral apropiado, que fomenta la productividad por medio del compromiso y la motivación, permitiendo identificar las necesidades de las personas

para encaminar las metas y los objetivos de la organización (Dolan, Valle, Jackson, y Shuler, 2007, p.18).

1.1.3 Inversión en el talento humano

La importancia de Invertir en el talento humano debe ser una de las actividades fundamentales de toda organización. Esto significa, mantener al personal satisfecho con todos los aspectos que rodean su vida laboral desde su puesto de trabajo hasta el vínculo de pertenencia que establezca su familia con la organización.

A pesar que el retorno de esta inversión en principio no es tan claro, es una inversión que siempre genera sus frutos, en especial como ventaja competitiva, solo se debe ampliar la mirada para observar su alcance.

El retorno de la inversión en el talento humano no solo se genera a través de mayores ingresos gracias al aumento de la productividad, la verdadera ganancia de esta inversión la veremos en la fidelización de los colaboradores con la organización, lo cual crea sentido de pertenencia, mejora el clima laboral, retiene el talento humano y aumenta el compromiso tanto del colaborador como de su familia con la organización.

Fortalecer el posicionamiento de la organización como aquella que no solo busca mayores ingresos o utilidades, sino que se también se preocupa por el bienestar de sus trabajadores y de sus familias, mejora su imagen en el mercado como una empresa familiarmente responsable.

Invertir en el talento humano es muy importante para que una organización sea altamente exitosa, dentro de su planeación estratégica se deben considerar planes de gestión de calidad que contemplen a desarrollar, motivar y cumplir con los objetivos plasmados al Talento Humano. Con esto, se asegura su permanencia dentro la organización (Gualdron, 2016, p.17).

El compromiso de los colaboradores con la organización genera ventajas competitivas desde varios focos, a saber:

- 1) Menores costos en contratación de personal
- 2) Retención del talento humano
- 3) Motivación: Si un trabajador siente que es debidamente recompensado por su rendimiento y sus logros, se mantendrá motivado y será más productivo
- 4) Sentido de pertenencia: Un trabajador que se siente reflejado con los objetivos, la cultura y los valores organizacionales, es un trabajador que cuidará de los recursos de la organización y, a su vez, los utilizará de la forma más eficiente
- 5) Aumento en la productividad
- 6) Vinculación de la familia con la organización (Gualdron, 2016, p.18).

1.2 Objetivos de la gestión del talento humano

Los objetivos equivalen a parámetros que permiten evaluar las acciones que se llevan a cabo. En ocasiones se expresan por escrito, por medio de documentos cuidadosamente preparados. En otras no se expresan de manera explícita, sino que forman parte de la “cultura” de la organización.

En cualquiera de los dos casos, los objetivos guían la función de la administración de los recursos humanos.

La gestión del talento humano tiene como objetivo reflejar los propósitos e intenciones de la cúpula administrativa, sino que también deben tener en cuenta los desafíos que surgen de la organización, del departamento de personal mismo y de las personas participantes en el proceso (Werther y Davis, 2008, p.10).

Clasifican los objetivos en cuatro partes:

- 1) Objetivos corporativos
- 2) Objetivos funcionales

3) Objetivos sociales

4) Objetivos personales.

Estos objetivos poseen como propósito el mantenimiento y mejora de las relaciones personales entre los directores y colaboradores de la organización en todas las áreas (Werther y Davis, 2008, p.10).

1.2.1 Objetivos corporativos

La administración de los recursos humanos postula como Objetivo básico contribuir al éxito de la empresa o corporación, por medio de incidir en la estrategia corporativa, impulsar el uso óptimo del talento y contribuir a los resultados financieros, los valores organizacionales y la cultura de la empresa.

La función del departamento es contribuir al éxito de los supervisores y gerentes. La administración del capital humano no es un fin en sí mismo; es sólo una manera de apoyar la labor de los dirigentes de la organización (Werther y Davis, 2008, p.10).

1.2.2 Objetivos funcionales

Mantener la contribución del departamento de capital humano en un nivel apropiado a las necesidades de la organización es una prioridad absoluta. Cuando la administración del recurso humano no se ajusta a las necesidades de la organización, se producen innecesarios desperdicios de recursos de todo tipo. La compañía puede determinar, por ejemplo, el nivel necesario de equilibrio que debe existir entre el número de integrantes del departamento de recursos humanos y el total del personal a su cargo (Werther y Davis, 2008, p.10).

1.2.3 Objetivos sociales

El departamento de capital humano debe ser responsable, a nivel ético y social, de los desafíos que presenta la sociedad en general, y reducir al máximo las tensiones o demandas negativas que la sociedad pueda ejercer sobre la organización. Cuando ésta no utiliza sus recursos para el beneficio de la sociedad dentro de un marco ético, puede verse afectada por resultados negativos (Werther y Davis, 2008, p.10).

1.2.4 Objetivos personales

El departamento de capital humano necesita tener presente que cada uno de los integrantes de la organización aspira a lograr ciertas metas personales legítimas. En la medida en que ese logro contribuye al objetivo común de alcanzar las metas de la organización, el departamento de capital humano reconoce que una de sus funciones es facilitar las aspiraciones de quienes componen la empresa. De no ser éste el caso, la productividad de los empleados puede descender, o es factible también que aumente la tasa de rotación. Una compañía que se especialice en el tratamiento de maderas tropicales, por ejemplo, puede reconocer que una aspiración legítima de parte de su personal es adquirir conocimientos especializados sobre esta actividad. La negativa de la empresa a dar capacitación podría afectar negativamente los objetivos personales de sus integrantes.

El éxito de toda organización depende del esfuerzo de lograr los objetivos, es decir; del Principio Humano que posee, más allá de toda la tecnología que pueda existir dentro de una organización. Además, el departamento del talento humano tiene como objetivo motivar a los empleados para que ellos adquieran un compromiso con la empresa y se puedan involucrar más ella (Werther y Davis, 2008, p.11).

1.3 Evolución de la gestión del talento humano

La evolución en el departamento de gestión del talento humano constituye en sistemas abiertos influidos por el ambiente o entorno en que operan. Para que los gerentes operativos puedan responder de manera proactiva a los desafíos que enfrentan es necesario que estén conscientes de las características de este ambiente

La gestión de talento humano ha evolucionado notablemente durante la última década significando grandes cambios para el departamento adaptando herramientas tecnológicas para agilizar los procesos así a la empresa permitiendo avanzar y poder desarrollar una mejor estrategia para el futuro y poder alinear los objetivos según al negocio. Las nuevas evoluciones sobre la gestión del talento humano podrían tener como objetivo mayor productividad y fidelización de los empleados basado en su integración con la organización, esto ayuda a la empresa que tenga un buen proceso con gestión de calidad dando repuesta a los conflictos que pueden ocurrir a futuros (Werther & Davis, 2008, p.32).

El siglo xxi se caracteriza por sus cambios acelerados. En este nuevo mundo, las telecomunicaciones, el surgimiento de las computadoras y los sistemas de información han contribuido a construir una sociedad global. El fenómeno de la globalización ha tenido un impacto mundial, evidente en todos los aspectos, ya que ha generado interdependencia entre los países, y se ha extendido a todas las ramas de la actividad económica.

Actualmente es más fácil que nunca administrar el talento humano y asegurarse de que los colaboradores estén alcanzando sus objetivos y logrando lo que quieren, en el mundo laboral y la forma de gestionar el talento humano ha cambiado drásticamente en los últimos años como consecuencia de la recesión, los avances tecnológicos y una nueva generación de trabajadores con ideas muy diferentes sobre cómo convendría hacer el trabajo (Werther y Davis, 2008, p.32).

1.4 Procesos de la gestión del talento humano

Estos procesos son muy importantes dentro de una organización ya que lo han hecho para solucionar problemas de retención de empleados, clasifica los procesos:

- 1) Admisión de personas.
- 2) Aplicación de personas.
- 3) Compensación de personas.
- 4) Desarrollo de las personas.
- 5) Mantenimiento de personas.
- 6) Monitoreo de personas.

Estos procesos ayudan a la empresa a definir el conjunto de actividades para atraer desarrollo, motivar la forma en que están desempeñando su trabajo. Los procesos de gestión del talento humano que las empresas llevan a cabo, o concretamente se ponen en marcha Para captar a los mejores candidatos y evitar que nuestros profesionales nos abandonen. Siendo reclutamiento la fase más importante que se refieren a la búsqueda de la persona más idónea para el cargo que se ofrece. Existen muchas formas de selección de personal como los currículos, las entrevistas o incluso iniciar un contacto directo con una persona específica si sabemos de antemano que cumple todo lo que andamos buscando (Chiavenato, 2009, p.15).

1.4.2 Admisión de Personas

La admisión de personas es el proceso de atracción de candidatos calificados para un cargo, está relacionada con dos aspectos claves: reclutamiento y selección del personal. En tal sentido, representa una metodología con características importantes centradas en la conducta humana y el concepto cualitativo bien podría centrarse en

aspectos fundamentales para garantizar toda la pertinencia o concordancia a las metas organizacionales (Chiavenato, 2009, p.15).

1.4.3 Aplicación de Personas

La aplicación de personas es el segundo proceso en la gestión del talento humano, lo define como “procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, orientar y acompañar su desempeño. Incluyen el diseño de cargos y evaluación del desempeño. Para el mismo autor, el diseño del cargo incluye la especificación del contenido de cada cargo, las calificaciones del ocupante, las recompensas de cada cargo para atender las necesidades tanto de los empleados como de la organización; constituyendo la manera como cada cargo está estructurado y dimensionado (Chiavenato, 2009, p.15).

1.4.4 Compensación de Personas

La compensación es uno de los procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades individuales más sentidas, incluyen remuneración, beneficios y servicios sociales.

En tal sentido, los procesos de compensación de personas constituyen los elementos fundamentales para el incentivo y la motivación de los empleados de la organización, teniendo en cuenta tanto los objetivos individuales que se deben alcanzar.

Las recompensas organizacionales se ofrecen para reforzar actividades que aumenten la conciencia y la responsabilidad del individuo y del grupo en la organización

Motiven el espíritu de misión en la empresa; y amplíen la interdependencia del individuo hacia el grupo y del grupo hacia toda la organización, además de destacar en la constante creación de valor dentro de la organización, que incentiven las acciones que agreguen valor la organización, al cliente y a las propias personas.

La administración de las compensaciones y prestaciones son claves para una organización en los procesos del departamento de recursos humanos y es una de las herramientas de gestión que las empresas utilizan para este propósito.

La cual permite desarrollar el talento y contribuye a crear una cultura con orientación al alto desempeño creando un impacto positivo en la vida personal y laboral de tus colaboradores (Chiavenato, 2009, p.15)

1.4.5 Desarrollo de las Personas

El desarrollar personas no es solo darles información para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades y destrezas, y se tornen más eficientes en lo que hacen, sino darles información básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos que modifiquen sus hábitos y comportamientos y les permitan ser más eficaces en lo que hacen: formar es mucho más que informar, pues representa el enriquecimiento de la personalidad humana (Chiavenato, 2009, p.16).

1.4.6 Mantenimiento de Personas

Es utilizado para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluye la administración de la disciplina de higiene, seguridad y calidad de vida en el trabajo. En este sentido, a criterio del precitado autor, el mantenimiento de personas implica crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, incluye la administración de la disciplina de higiene, seguridad y calidad de vida en el trabajo

Los procesos de mantenimiento de personal son aspectos fundamentales dentro de una empresa ya que tienen que remunerar, conceder beneficios y servicios sociales compatibles con un nivel de vida saludable, proporcionar un ambiente físico y psicológico

de trabajo agradable y seguro, garantizar relaciones sindicales cordiales y de colaboración, son importantes para definir la permanencia de las personas en la organización y, aún más, para la motivación hacia el trabajo y la consecución de los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2009, p.16).

1.4.7 Monitoreo de personas

El último proceso de la gestión de talento humano es el monitoreo de las personas que tiene un significado especial en esta parte, significa seguir, acompañar, orientar y mantener el comportamiento de las personas dentro de determinados límites de variación. Por esta razón las organizaciones requieren un considerable esfuerzo de monitoreo en sus diversas operaciones y actividades, a fin de garantizar que la planeación se ajuste bien y que los objetivos se alcancen de manera adecuada

Siendo estos procesos importantes ya que estos se enlazan con un objetivo en específico, los cuales son transforman elementos de entrada en resultados. Los procesos de gestión incluyen el Reclutamiento, Selección de personal, Preparación y Evaluación del desempeño dentro de una organización (Chiavenato, 2009, p.16).

1.5 Gestión de calidad en relación del talento humano

La gestión del talento humano; su misión consiste en integrar a las personas en un proyecto común, en la planeación, acción, resultados y evaluación de los procesos. Pocas áreas tienen un impacto más inmediato y duradero sobre las organizaciones que las personas indicadas, con condiciones integrales y ubicadas estratégicamente en tareas para las cuales son hábiles.

El Talento Humano hace que las organizaciones progresen, se encarga de controlar la calidad, diseñar, producir, distribuir los productos y servicios; sin la gente difícilmente se logran los objetivos. Para nadie es un secreto que el trabajo que se realiza

con los demás define la calidad del ambiente de una organización. De hecho, en las actuales organizaciones el recurso central tiene que ver con el talento humano, precisamente porque son las personas quienes le dan sentido al ser y hacer de ella. De su manera de vivir y convivir dependerá no solo la calidad de vida de cada individuo, sino, además afectará los procesos que allí se planean, se viven y se desarrollan.

La calidad del talento humano se puede enfocar en mantener, utilizar, evaluar y conservar una fuerza laboral eficaz dentro de las organizaciones, dado que es un elemento fundamental para que una compañía alcance los objetivos previstos a corto, mediano y largo plazo. Además, la gestión de calidad ayuda al talento humano que la productividad sea efectiva y que cumpla con preceptos que la organización le hace (Pérez, 2012, p.186).

1.6 Concepto de gestión de la calidad

El concepto moderno de la gestión de calidad, es el de autocontrol, el cual básicamente consiste en el diseño de sistemas de calidad, cuyos protagonistas principales, los procesos y las personas que los operan, no solamente producen la calidad, sino que también se auto controlan

La gestión de calidad es el proceso que las organizaciones llevan adelante con la finalidad de mejorar sus bienes y servicios. El mismo tiene como fundamento lograr una mayor satisfacción del cliente o servicios, de modo de que éste logre un vínculo con las personas. Existen muchas maneras de encarar la gestión de la calidad.

En general se puede decir que es el énfasis en la respuesta que el colaborador tiene de los bienes o servicios producidos, en su opinión, en la indagación de sus necesidades (González y Arciniegas, 2016, p.14).

La gestión de calidad de una organización consiste en las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización, mientras que el sistema de gestión sería el sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

En otros términos, el sistema de gestión de una organización es el conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de los objetivos preestablecidos (Camisón, cruz y González, 2006, p.346).

1.6.2 Importancia de la gestión de calidad

La gestión de la calidad es un tema muy importante que se ha puesto de moda en los últimos tiempos, no es raro referirnos a ella en todo momento, esto se debe que todos los días estamos en contacto con productos o servicios, que están en constante cambio, uno queriendo ser mejor que otro y trayendo consigo particularidades como un mejor precio o calidad del servicio brindado dentro de una organización.

La gestión de calidad es muy importante ya que esta ayuda a las empresas solucionar problemas de retención de empleados, además se han dado cuenta que les resulta tres veces más caro realizar una nueva contratación, que la idea de seguir con sus empleados (González y Arciniegas, 2016, p.12).

1.6.3 Clasificación de los enfoques de la gestión calidad

Las clasificaciones de los enfoques para la Gestión de la Calidad son mayoritariamente de naturaleza discreta, y pretenden distinguir perspectivas netamente diferenciadas. Desde este punto de vista, las 10 generaciones en la historia de la Gestión de la Calidad y los seis conceptos de calidad, expuestos en los dos capítulos precedentes, han cuajado en diversos enfoques sistemáticos de Gestión de la Calidad, cinco en concreto.

Junto a estos cinco enfoques de Gestión de la Calidad, han llegado a constituirse como enfoques reales para gestionar la calidad de una organización, sino como

aportaciones complementarias que han cooperado a la formación de los otros enfoques inyectándoles ciertos principios, prácticas y técnicas en áreas concretas del Sistema de Gestión de la Calidad. No nos detendremos, pues, en su estudio particular, aunque indirectamente se revisan sus contribuciones dentro del resto de los enfoques (Camisón, cruz y González, 2006, p.217).

1.6.4 Objetivo de los sistemas de la gestión de calidad

El objetivo del sistema de gestión de calidad es el de diseñar procesos auto controlables y entrenar o capacitar a las personas, de tal manera que tenga la posibilidad de alcanzar los resultados planificados, diciendo entonces que la persona trabaja en estado de autocontrol, posee el suficiente empoderamiento y se le puede responsabilizar de los resultados obtenidos.

Un sistema de gestión de la calidad tiene como objetivo para una empresa el principio de que cada operación que se necesita para producir un valor superior. Teniendo como objetivo mejorar la calidad del producto o servicios y podría alterar los procesos de negocio, estructuras y responsabilidades del personal para lograrlo. Al incorporar un sistema de gestión de la calidad en su organización, todas las actividades se centran en la calidad (González y Arciniegas, 2016, p.13).

1.6.5 El desarrollo de la gestión de la calidad

El enfoque técnico de gestión de la calidad se ha desarrollado a partir de este modelo tradicional de gestión de las personas. Los resultados de esta visión del hombre en el trabajo para la Gestión de la Calidad son eliminar la importancia del capital humano en la mejora de la calidad, que descansaría estrictamente en procedimientos y tecnología. La separación radical entre planificación y ejecución del trabajo establecida

por Taylor limita la responsabilidad del trabajador a desarrollar su tarea según los métodos establecidos por la dirección.

El desarrollo de la calidad debe ser de confianza en la directiva, en los trabajadores de base. La concepción seguía pesando demasiado en el modelo mental de los directivos. Además, las organizaciones deben gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades (Camisón, cruz y González, 2006, p.125).

1.7 Definición de las prestaciones sociales

Las Prestación social es lo que debe el patrono al trabajador en dinero, servicios u otros beneficios, que están establecidos en el contrato de trabajo, o establecido en el reglamento interno del trabajo, Las prestaciones sociales son las facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados con el objetivo de ahorrarle esfuerzo y preocupaciones, buscan apoyar al colaborador en cubrir sus necesidades o su riesgo que puede correr a la hora de estar en su centro de labores (Chiavenato, 2007, p. 319).

Las prestaciones sociales son un beneficio adicional para el trabajador que la empresa concede para atender necesidades o cubrir riesgos originados durante el desarrollo de su actividad laboral, Siendo estos benéficos que la ley le concede al colaborador.

Son pagos económicos indirectos que se pagan a los empleados, que pueden incluir seguros de vida y gastos médicos, vacaciones, pensiones, planes de educación y descuentos de la compañía.

También son beneficios que tienes al ingresar a una relación laboral. Son totalmente independientes al salario, siendo el fin satisfacer las necesidades del colaborador.

Las prestaciones significan una parte importante de casi toda la remuneración del empleado. Se definen como pagos monetarios y no monetarios indirectos, que un individuo recibe por su trabajo continuo para la compañía. Las prestaciones sociales incluyen cuestiones como tiempo libre con goce de sueldo, seguro de gastos médicos y seguro de vida, e instalaciones para el cuidado infantil. Concluimos que en primer lugar las prestaciones no constituyen al salario (Marcucci, 2005, p.154).

Capítulo II: Plan de prestaciones sociales

La historia de las prestaciones y la seguridad social es reciente y se relaciona con la gradual concienciación de la responsabilidad social de la empresa. El origen y el crecimiento de los planes de prestaciones y de seguridad social se deben a los factores siguientes:

1. Actitudes y expectativas de las personas en cuanto a las prestaciones sociales.
2. Demandas de los sindicatos.
3. Legislación laboral y de seguridad social impuesta por el gobierno.
4. Competencia entre las organizaciones en la lucha por atraer y retener a personas talentosas.
5. Controles salariales ejercidos indirectamente por el mercado a razón de la competencia de los precios de productos o servicios.

En muchas organizaciones, los planes de seguridad y prestaciones sociales al principio se inclinaban hacia un planteamiento paternalista ilimitado, que se justificaba debido a la preocupación por retener a la mano de obra y por disminuir la rotación del personal (Chiavenato, 2009, p.320).

2.1 Definición de prestaciones sociales

Las prestaciones son ciertas gratificaciones y beneficios que las organizaciones otorgan, a todos o a una parte de sus trabajadores, en forma de pago adicional a sus salarios. Por lo general, constituyen un paquete de prestaciones y servicios que forma parte integral de la remuneración del personal (Chiavenato, 2009, p.345).

El salario que corresponde al puesto que ocupa una persona solo representa una parte del paquete completo de la remuneración que las empresas pagan a sus empleados. Por lo general, además del pago salarial, la remuneración está constituida por distintos tipos de elementos y una parte considerable de su total está compuesta por las prestaciones y la seguridad social que representan el costo de tener personal (Chiavenato, 2011, p.264).

2.2 Origen de las prestaciones sociales

En muchas organizaciones, los planes de seguridad y prestaciones sociales al principio se inclinaban hacia un planteamiento paternalista y limitado, que se justificaba debido a la preocupación por retener a la mano de obra y por disminuir la rotación del personal (Chiavenato, 2009, p. 345).

El origen y el crecimiento de los planes de prestaciones y de seguridad social se deben a los factores siguientes:

1. La competencia entre las organizaciones que se disputan a los talentos humanos, sea para atraerlos o para retenerlos.
2. Una nueva actitud de las personas respecto a las prestaciones sociales.
3. Las exigencias de los sindicatos y la incidencia de los planes de prestaciones en la negociación de los contratos colectivos de trabajo.
4. Las exigencias de la legislación laboral y de la previsión social.
5. Los impuestos gravados a las organizaciones, mismos que ahora son una forma lícita de deducción de sus obligaciones tributarias.
6. La necesidad de contribuir al bienestar de los empleados y de la comunidad.

En muchas organizaciones, los planes de seguridad y prestaciones sociales al principio se inclinaban hacia un planteamiento paternalista y limitado, que se justificaba

debido a la preocupación por retener a la mano de obra y por disminuir la rotación del personal.

Actualmente, las prestaciones y la seguridad social, además de su aspecto competitivo en el mercado de trabajo, constituyen actividades que tienen el propósito de preservar las condiciones físicas y mentales de sus empleados. Además de la salud, los principales objetivos de estos planes son las actitudes de los empleados.

En realidad, las prestaciones y la seguridad social que ofrecen las organizaciones demuestran su grado de responsabilidad social; es decir, la manera en que buscan compensar el esfuerzo de las personas mediante una serie de actividades de apoyo y sostén que garanticen su calidad de vida.

Actualmente, las prestaciones y la seguridad social, además de su aspecto competitivo en el mercado de trabajo, constituyen actividades que tienen el propósito de preservar las condiciones físicas y mentales de sus empleados. Además de la salud y la integridad física (Chiavenato, 2009, p. 345).

2.3 Importancia de las prestaciones sociales

“Las prestaciones, además de su aspecto pecuniario o financiero, sirven para librar a los trabajadores de una serie de trastornos” (Chiavenato, 2009, p.345).

2.5 Tipos de prestaciones sociales

A través del tiempo las empresas han sido capaz de llevar a cabo diferentes tipos de prestaciones sociales, demostrando que se han adaptado perfectamente a la responsabilidad social que estas conllevan con el fin de garantizarles a los trabajadores una mejor calidad de vida.

Clasifica los planes de prestaciones y de seguridad social de acuerdo a:

1. Las prestaciones según su obligatoriedad legal.
2. Las prestaciones según su naturaleza.
3. Las prestaciones según sus objetivos (Chiavenato, 2009, p. 346).

2.4.1 Las prestaciones por su obligatoriedad legal

Este tipo de prestaciones sociales a como su nombre lo indica son aquellas que la entidad está obligada a realizar por disposición legal, clasifica las prestaciones sociales:

- 1) Vacaciones.
- 2) Aguinaldo.
- 3) Jubilación.
- 4) Seguro de accidentes de trabajo.
- 5) Ayuda por enfermedad.
- 6) Día de descanso laborad.
- 7) Prima vacacional.
- 8) Prima dominical.
- 9) Prima de antigüedad.
- 10) Permiso pagado por maternidad.

Algunas de estas prestaciones las paga la organización, en tanto que otras son cubiertas por dependencias gubernamentales. También esta sección indica que existen las prestaciones espontaneas o adicionales a ley las cuales se dan por generosidad de las empresas, entre las cuales se mencionan las siguientes:

1. Gratificaciones

2. Comidas subsidiadas
3. Transporte subsidiado
4. Becas educativas
5. Seguro de vida de grupo
6. Préstamos a los trabajadores
7. Ayuda para gastos funerarios
8. Asistencia médico-hospitalaria adicional a las que otorgan las instituciones de seguridad social, etcétera. (Chiavenato, 2009, p.346)

2.4.2 En razón de su naturaleza

Los planes de prestaciones se clasifican en monetarios o extra monetarios según su naturaleza. De la misma manera en la que la empresa da un valor físico monetario (Dinero) a los trabajadores, también existen otros tipos de prestaciones las cuales se basan en otorgar beneficios y actividades extras por parte de la institución.

Clasifica las prestaciones según su naturaleza económica en:

- 1) Vacaciones
- 2) Aguinaldo
- 3) Complemento de salario en ausencias prolongadas debido a enfermedad, Etcétera.

También se pueden ofrecer en forma de servicios, beneficios o facilidades para los usuarios, como:

1. Atención médico-hospitalaria.
2. Comedor.
3. Atención odontológica.

4. Seguridad social y asesoría.
5. Club o agrupación gremial.
6. Transporte de ida y vuelta al trabajo.
7. Horario laboral flexible, Etcétera (Chiavenato, 2009, p.346).

2.4.3 En razón de sus objetivos

“Las prestaciones sociales según sus objetivos son elaboradas como planes a llevarse a cabo con el fin de motivar al personal, existen distintos tipos y se pueden clasificar como asistenciales, recreativos y complementario” (Chiavenato, 2009, p.347).

2.4.3.1 Los planes asistenciales:

Los planes asistenciales en la organización buscan proporcionar al empleado condiciones de apoyo en caso de cualquier tipo de emergencia que se pueda surgir los cuales básicamente son planes médicos asistidos por la empresa.

1. Atención médico-hospitalaria.
2. atención odontológica.
3. Ayuda económica por medio de préstamos.
4. Seguridad social.
5. Complemento de jubilación o planes de previsión social, Etcétera (Chiavenato, 2009, p.347).

2.4.3.2 Los planes recreativos

Las prestaciones recreativas son los servicios y los beneficios que buscan proporcionar al trabajador las condiciones físicas y psicológicas para su reposo, diversión, recreación, salud mental y uso de tiempo libre. Algunas actividades recreativas también incluyen objetivos sociales, como los festejos y las convivencias, los cuales pretenden reforzar la organización informal. Los planes recreativos suelen ser todas aquellas actividades cuyo principal objetivo es proporcionar al trabajador oportunidades de descanso, diversión, recreación, higiene mental para ayudar que el trabajador se libre del estrés laboral. En algunos casos, estos beneficios también se extienden a la familia del empleado (Chiavenato, 2009, p. 347).

2.4.3.3 Planes complementarios

Tienen como principal objetivo ser capaz de brindar o proporcionar comodidades, ciertas facilidades o condiciones satisfactorias para lograr una mejora en la calidad de vida en el trabajador además de un sentimiento de motivación e integración con la organización.

1. Transporte o traslado del personal.
2. Comedor en el centro de trabajo.
3. Estacionamiento privado para los empleados.
4. Horario de trabajo flexible.
5. Efectivo libre.

La empresa determina y paga una cantidad límite mensual o anual para prestaciones a cada trabajador, quien la administra durante ese periodo. Las principales ventajas de la flexibilidad de las prestaciones radican en la facilitación del control de los

costos y que permiten a los trabajadores mayor participación en la administración del sistema (Chiavenato, 2009, p. 347).

2.5 Objetivos de los planes de prestaciones

Las personas son atraídas y participan en la organización no sólo en función del puesto, salario, oportunidades y clima organizacional, sino también en función de sus expectativas en cuanto a las prestaciones y la seguridad social que podrán disfrutar. Cada empresa elabora su plan de prestaciones con la intención de satisfacer algunas necesidades de sus colaboradores, normalmente, este plan es una serie de paquetes de prestaciones que se adecuan al perfil de las actividades de los trabajadores (Chiavenato, 2011, p. 271).

2.5.1 Objetivos individuales

Las prestaciones buscan atender las necesidades individuales de las personas para proporcionarles una vida personal, familiar y laboral más tranquila y productiva. Pretenden proveer condiciones para que cada persona se pueda desligar de las preocupaciones cotidianas y se concentre en las actividades laborales para satisfacer necesidades más elevadas (Chiavenato, 2009, p. 348).

2.5.2 Objetivos económicos

Las prestaciones deben funcionar como un elemento que permite atraer y retener al personal.

1. Reducir la fatiga física y psicológica de las personas.
2. Apoyar el reclutamiento de personal y atraer a candidatos.
3. Reducir la rotación de personal y conservar a las personas en la empresa.

4. Reducir el ausentismo.
5. Mejorar la calidad de vida de las personas.
6. Minimizar el costo de las horas trabajadas (Chiavenato 2009, p.349).

2.5.3 Objetivos sociales

Las prestaciones procuran mitigar las deficiencias, lagunas o carencias de la previsión social, del sistema educativo y de los demás servicios que brinda el Gobierno o la comunidad, como transporte, seguridad.

Las prestaciones sociales influyen de manera positiva en la psiquis de los trabajadores ya que los libera del estrés laboral que suele presentarse en el ambiente laboral (Chiavenato 2009, p.349).

Los planes de prestaciones sociales por lo general se dirigen a ciertos objetivos relacionados con las expectativas, de corto y largo plazos, de la empresa respecto de sus resultados, menciona que los objetivos de los planes de prestaciones sociales casi siempre son: Mejorar la calidad de vida de los empleados, mejorar el clima organizacional, disminuir la rotación de personal y el ausentismo, facilitar la atracción y retención de los recursos humanos, aumentar la productividad en general (Chiavenato 2011, p. 271).

2.6 Plan de prestaciones de calidad

2.6.1 Diseño de calidad de un plan de prestaciones de calidad

Cada organización ofrece un plan de prestaciones que diseña con base en criterios propios y específicos. En la mayoría de las organizaciones la definición de la política de prestaciones es unilateral, dado que las demandas y exigencias de los trabajadores (Chiavenato 2009, p. 350).

2.6.2 Criterios de calidad en el diseño

El diseño de un plan de prestaciones sociales debe tomar en cuenta dos criterios importantes: el principio del rendimiento de la inversión y el principio de la responsabilidad compartida.

El principio del rendimiento de la inversión subraya que toda prestación se debe conceder a los trabajadores siempre y cuando produzca algún rendimiento o beneficio para la organización.

Este rendimiento se evalúa en términos de que aumente la productividad, eleve la moral, mejore la calidad, retenga a los talentos o cualquier otro indicador.

En una economía de libre mercado, la organización también se debe beneficiar de las prestaciones que ofrece al personal.

El principio de la responsabilidad compartida subraya que el costo de las prestaciones sociales se debe dividir entre la organización y los trabajadores beneficiados. O, por lo menos, la concesión de una prestación debe estar fundada en la solidaridad de las partes involucradas.

La responsabilidad compartida es característica de las personas que cooperan entre sí para promover un propósito de interés común, para poder llevar a cabo el plan ambos criterios deben de ser tomados en cuenta y cumplidos debido a que estos nos ayudaran a determinar si el plan de prestaciones sociales va a brindar los resultados que se esperan (Chiavenato 2009, p.350).

2.6.3 Aspectos relevantes para el diseño de un plan de prestaciones sociales

Menciona debe tomar en cuenta los aspectos siguientes:

1. Los programas de las prestaciones de ley se deben relacionar con las aportaciones para las provisiones.
2. Las prestaciones no necesariamente aumentan la motivación de las personas, porque funcionan como factores higiénicos (Chiavenato 2009, p.351).

1.6.4 Etapas del diseño del plan de prestaciones

Las etapas suelen ser bastante rigurosas del diseño de prestaciones nos muestran como el diseño es desarrollado además nos brinda información de cada uno de los pasos a realizar en este proceso.

Las etapas del diseño del plan de prestaciones son:

1. Establecer los objetivos y la estrategia de las prestaciones.

Existen tres tipos de estrategias de prestaciones:

1. La estrategia de pacificación consiste en ofrecer las prestaciones que desean los trabajadores en función de sus expectativas.

2. La estrategia comparativa de prestaciones consiste en proporcionar programas similares a los existentes en el mercado.

3. La estrategia de prestaciones mínimas consiste en ofrecer las prestaciones de ley y sólo las prestaciones espontáneas de menor costo. Estas decisiones dependen de los objetivos que la organización pretende alcanzar con las prestaciones.

2. Involucrar a todos los participantes y sindicatos

3. Una vez escogidos los objetivos y la estrategia, el paso siguiente es investigar y saber qué desean y necesitan los trabajadores. Esto requiere de una amplia consulta y participación. Algunas organizaciones realizan consultas internas, mientras que otras conforman equipos de trabajadores que se encargarán de consultar, diseñar y sugerir planes de prestaciones.

4. Comunicar las prestaciones: Un método eficiente para mejorar la eficacia de las prestaciones es desarrollar un amplio programa de comunicación. Para que los beneficios propicien la satisfacción que se busca en las personas es necesario que éstas comprendan perfectamente el plan y sus condiciones.

Auditar los costos: Las prestaciones se deben administrar correctamente. Ello requiere de un seguimiento y una evaluación constante del desempeño y de los costos involucrados (Chiavenato 2009, p. 350).

Las prestaciones sociales como: Las facilidades, comodidades, ventajas además de servicios que las empresas ofrecen a sus empleados con el objetivo de ahorrarles esfuerzos y preocupaciones.

Estos medios son indispensables para mantener a la fuerza de trabajo dentro de un nivel óptimo de productividad y de satisfacción. Por lo cual se podría decir, que todas las facilidades y beneficios que un empleador le brinda a su colaborador son llamadas "Prestaciones Sociales", esto con el fin de lograr la mayor satisfacción posible para con sus colaboradores y aumentar la productividad de la empresa (Chiavenato 2007, p 48).

2.8 Motivación laboral en las prestaciones sociales de calidad

La motivación posee componentes cognitivos, afectivos y de conductas motivacionales internos de una persona que se traducen en la responsabilidad, el cumplimiento de la motivación, la dedicación y el esfuerzo, la productividad personal frente a la realización de las actividades laborales.

El concepto de motivación conduce al de clima organizacional, los seres humanos se adaptan todo el tiempo a una gran variedad de situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional, Eso se define como un estado de adaptación, En todos los ámbitos de la existencia humana interviene la motivación como mecanismo para lograr objetivos y alcanzar metas (Werther, 1996, p. 120).

2.9. Calidad de vida y prestaciones sociales

La calidad de la vida laboral de una organización es el entorno, el ambiente, el aire que se respira en una organización. Hay empresas que tienen “buen ambiente” y otras que lo tienen “malo”. Por desgracia son demasiados los empleados y los profesionales de los recursos humanos que toman el ambiente de una empresa con la misma pasividad y resignación con la que aceptan que llueva o que haga frío en el invierno.

Los esfuerzos para mejorar la calidad de vida laboral constituyen labores sistemáticas que realizan las organizaciones con objeto de proporcionar a los empleados una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la empresa en un ambiente de mayor confianza y respeto.

La calidad de vida laboral dentro de una empresa, es de mucha importancia tanto para los dirigentes como subordinados, permitiendo que estos se sientan en un ambiente grato y así puedan realizar sus actividades de manera confortable, esto permite que los empleados tengan una actitud positiva ante como la empresa como el puesto asignado a desempeñar las funciones (Werther, 1996, p. 85).

Capítulo tres: Gestión de calidad para el mejoramiento de los procesos en las prestaciones sociales.

Como su propio nombre indica, los modelos normativos están compuestos por una serie de normas que regulan el proceso de diseño e implantación del sistema de gestión de calidad de la organización. Por tanto, son marcos que brindan consejo y guía sobre cómo operatividad y poner en práctica los principios, los métodos de control, gestión y mejora de la calidad, desde un cierto enfoque (Camisón, Cruz y González, 2006).

3.1 Modelos normativos

Los modelos normativos están compuestos por una serie de normas comúnmente aceptadas que regulan el proceso de diseño, implantación y certificación del SGC de la organización, durante las últimas décadas, las empresas han venido desarrollando, Las empresas han venido implantando SGC basados en modelos normativos, como herramientas que les permiten planificar, sistematizar, documentar y asegurar sus procesos de negocio. La existencia de un SGC implantado y eficaz se ha llegado a estimar como un requisito imprescindible para lograr resultados de calidad excelentes (Camisón at al., 2006, p.345).

Un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, las responsabilidades, los procedimientos y los procesos, además de la información de la organización de manera práctica, coordinada y que asegure la satisfacción del cliente, sobre dicha base el sistema de gestión de calidad está diseñado para proporcionar el apoyo y el mecanismo necesario para la

conducción eficaz de las actividades relacionadas con la calidad en la comunicación. (Camisón et al., 2006, p. 347).

La gestión de la calidad abarca el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar, y controlar la función de calidad en una empresa. Esta tarea consta de los siguientes aspectos:

1) Definir las políticas de calidad de la empresa en relación con los principios empresariales y en función de la naturaleza del negocio

2) Establecer objetivos claramente definidos

3) Realizar la planificación en base a los objetivos anteriores, estableciendo las estrategias y los recursos necesarios (Llorens y Fuentes, 2005, p. 16).

“El desarrollo de la gestión de calidad total puede beneficiarse de la organización de proyectos que vinculen liderazgo, participación, compromiso, cooperación y aprendizaje dentro del marco de una visión compartida por los miembros de la organización” (Camisón et al., 2006, p.23).

3.2 Normas ISO

Las normas ISO son establecidas por el Organismo Internacional de Estandarización, y se componen de estándares y guías relacionados con sistemas y herramientas específicas de gestión aplicables en cualquier tipo de organización. ISO es el acrónimo de la International Organization for Standardization (Organización Internacional de Estandarización), que se fundó en 1946 con el fin de crear un conjunto común de normas para la manufactura, el comercio y las comunicaciones. Según los funcionarios de la ISO, la organización tomó prestadas las siglas de la palabra griega isos, que significa igual. Por otra parte, isos es la raíz del prefijo iso, como en la palabra isométrico (de igual medida o dimensión) y de isonomía (igualdad de las leyes o de la gente ante éstas). La elección se basó en la ruta conceptual que lleva de la palabra “igual” a “uniforme” y a “norma”.

Las normas ISO son un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos entre ellos la comunicación. Las normas ofrecen un lenguaje común de comunicación entre las empresas, la administración, los usuarios y los consumidores.

Además de establecer un equilibrio socioeconómico entre los distintos agentes que participan en el juego de las transacciones comerciales y de ser el patrón necesario de confianza entre cliente y proveedor.

La alta competencia internacional acentuada por los procesos globalizadores de la economía y el mercado y el poder e importancia que ha ido tomando la figura y la opinión de los consumidores, ha propiciado que dichas normas, pese a su carácter voluntario, hayan ido ganando un gran reconocimiento y aceptación internacional.

Según los funcionarios de la ISO, la organización tomó prestadas las siglas de la palabra griega isos, que significa igual. Por otra parte, isos es la raíz del prefijo iso, como en la palabra isométrico (de igual medida o dimensión) y de isonomía (igualdad de las leyes o de la gente ante éstas). La elección se basó en la ruta conceptual que lleva de la palabra “igual” a “uniforme” y a “norma” (Peach, 1999, p.15).

Las normas ISO son documentos que especifican requerimientos que pueden ser empleados en organizaciones para garantizar que los productos y/o servicios ofrecidos por dichas organizaciones cumplen con su objetivo. Hasta el momento ISO (International Organization for Standardization) (Krammer, 2013, par2).

El objetivo perseguido por las normas ISO es asegurar que los productos y/o servicios alcanzan la calidad deseada. Para las organizaciones son instrumentos que permiten minimizar los costos, ya que hacen posible la reducción de errores y sobre todo favorecen el incremento de la productividad (Kramer, 2013, par.3).

Los estándares internacionales ISO son clave para acceder a mercados nacionales e internacionales y de este modo, estandarizar el comercio en todos los países favoreciendo a los propios organismos públicos (Kramer, 2013, par.4).

Para la sociedad, las normas ISO también son importantes. Existen más de 19.500 normas que ayudan a casi todos los aspectos del día a día de una persona, como aquellas destinadas a garantizar la seguridad vial o la seguridad de los juguetes (Kramer, 2013, par.5).

Si un producto y/o servicio cumple con alguna de estas normativas, la sociedad puede estar segura que son fiables y que cuentan con la calidad exigida a nivel mundial (Kramer, 2013, par.6).

Las normas ISO son un conjunto de reglamentos y disposiciones de aplicación universal, que se proponen garantizar condiciones mínimas de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio en diferentes tipos de empresas y organizaciones (Raffino, 2015, par.4).

Estas normas, cuya versión más reciente es la familia ISO 9000, son un conjunto de estándares de control de calidad y de gestión de calidad. Fueron desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés: International Standardization Organization) (Raffino, 2015, par.5).

Estas normas son aplicables a diferentes tipos de organizaciones, y les otorgan un conjunto de certificaciones si cumplen con los niveles de exigencia establecidos en dichas normas. Existen entidades de certificación que definen el cumplimiento o no de las normas ISO, realizan auditorías para brindar el certificado correspondiente o hacer exigencias previas a su otorgamiento (Raffino, 2015, par.6).

Las normas ISO se crearon con la finalidad de ofrecer orientación, coordinación, simplificación y unificación de criterios a las empresas y organizaciones con el objeto de reducir costes y aumentar la efectividad, así como estandarizar las normas de productos y servicios para las organizaciones internacionales (Raffino, 2015, par.7).

Las normas ISO se han desarrollado y adoptado por multitud de empresas de muchos países por una necesidad y voluntad de homogeneizar las características y los parámetros de calidad y seguridad de los productos y servicios (Raffino, 2015, par.8).

“Las normas iso son regularmente revisadas, normalmente cada 5 años, aunque el proceso de revisión y actualización suele tomar tiempo, la actualización más reciente de las normas iso fue la versión 9001 la cual trajo varios cambios significativos” (Lucy payne,2015, pag.5).

3.2.1 Ventajas de las normas ISO para las empresas

En base a esta finalidad y objetivo inicial y debido al gran prestigio y enorme seguimiento alcanzado, las normas ISO suponen importantes beneficios para las empresas, compañías y organizaciones en general:

1. Proporcionan elementos para que una organización puede alcanzar y mantener mayores niveles de calidad en el producto o servicio.
2. Ayudan a satisfacer las necesidades de un cliente cada vez más exigente.
3. Permite a las empresas reducir costos, conseguir más rentabilidad y aumentar los niveles de productividad.
4. Constituye uno de los medios más eficaces para conseguir ventaja competitiva.
5. Reducir rechazos o incidencias en la producción o en la prestación de servicios.
6. Conseguir un mayor y mejor acceso a grandes clientes y administraciones y a los mercados internacionales.

Los beneficios sobrepasan el ámbito de las empresas y administraciones y sus clientes, que se ven favorecidos por un mejor servicio, alcanzando también a los gobiernos, que gracias a las normas ISO pueden:

1. Asegurarse de que los bienes y servicios cumplen con los requisitos obligatorios relacionados con la calidad, la seguridad o el medio ambiente, entre otras cuestiones.
2. Controlar el comercio exterior con otros países (Fuentes, 2005, pag.201).

3.2.2 Normas Iso 9001

La ISO 9001 se define como la norma reconocida a nivel internacional para sistemas de gestión de calidad (SGC). Es la norma de SGC más utilizada en todo el mundo, con más de 1 millón de certificados emitidos en más de 178 países (Sanchez, 2016, par.4).

La ISO 9001 proporciona un marco de trabajo y un conjunto de principios para asegurar un enfoque lógico a la gestión de su organización que satisfaga a sus clientes y partes interesadas. Para hacerlo más sencillo, la certificación ISO 9001 proporciona las bases para desarrollar procesos y personal efectivo que tenga como resultado producto y servicios efectivos prolongados en el tiempo (Sanchez, 2016, par.5).

Figura: Logotipos de la certificación NQA- ISO 9001-Gestion de calidad.



Figura 3.1 (Gonzalez, 2021).

La ISO 9001 establece la norma internacional para organizaciones que busquen cumplir o exceder las métricas de control de calidad. Al mismo tiempo, ayuda a los consumidores a diferenciar las empresas, permitiendo facilitar la elección de proveedores. Lo hace a través de una identificación de buenas prácticas para cada industria, estandarizando dichas prácticas y promoviendo su cumplimiento (Sanchez, 2021, par.6).

La iso 9001 ayuda a:

1. Satisfacción del cliente
2. Mejora de procesos

3. Mejora de productos
4. Pre-calificación y solicitud de presupuestos
5. Eficiencia operativa
6. Auditoría interna
7. Gestión de riesgos
8. Formación y competencia
9. Marca y reputación

La norma Internacional ISO 9001 está enfocada a la consecución de la calidad en una organización mediante la implementación de un método o Sistema de Gestión de la calidad (SGC) (Gonzalez, 2021,par.3).

En la norma ISO 9001 se establecen los requisitos de Un Sistema de gestión de la calidad, que permiten a una empresa demostrar su capacidad de satisfacer los requisitos del cliente y para acreditar de esta capacidad ante cualquier parte interesada. El certificado ISO 9001 es el certificado ISO más común y mejor reconocido a nivel general (Gonzalez, 2017,par.4).

La norma ISO 9001 estimula la adopción de la gestión por procesos como medio de identificar claramente y gestionar el Sistema de Gestión de la Calidad y las oportunidades para la mejora (Gonzalez, 2017,par.5).

Las normas de la serie ISO 9000 poseen la característica de ser “no prescriptivas”, de forma tal que permiten emplear cualquier práctica o herramienta que se considere adecuada para el tipo de producto, servicio o clientes al que se sirve, ya que no pretende imponer ni “recetar” metodologías (los cómo), sino asegurar que el énfasis se dé en el cumplimiento de los requisitos obligatorios mencionados en la norma (Gonzalez, 2017,par.6).

“ISO 9001 es la norma del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) más reconocida internacionalmente que puede beneficiar a organizaciones de cualquier tamaño. Diseñada para ser una poderosa herramienta de mejora empresarial” (Lopez, 2019, par.3).

ISO 9001:2015 es un estándar internacionalmente reconocido para crear, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad en cualquier empresa. Está pensado para usar en organizaciones de cualquier tamaño o sector; y puede ser utilizada por cualquier empresa (sanchez, 2014,par.5).

Por ser un estándar internacional, es reconocida como la base para que cualquier empresa elabore un sistema para garantizar la satisfacción del cliente y la implementación de mejoras y; por ello, muchas empresas la exigen como requerimiento mínimo para que otra organización pueda ser su proveedor (sanchez, 2014,par.6).

3.2.3 Beneficios

1. Eficiencia en los procesos o actividades de la Empresa. (Mejora de Costes)
2. Mejora sustancial en la satisfacción de los clientes
3. Herramienta de comunicación para mejora de la Imagen de la Empresa/marca.
4. Aumento del acceso al mercado, sin límites de fronteras
5. Mejora de la comunicación interna, satisfacción de los trabajadores
6. Mejorar de manera continua, optimizando las operaciones y reduciendo los costes
7. Ser más resiliente y construir un negocio más sostenible (Gonzalez, 2017, par.9).

Los beneficios que aporta a las organizaciones la implementación de la norma ISO 9001, son:

1. Promueve una mayor participación de los empleados:

La norma ISO 9001 busca que los empleados estén cada vez más comprometidos. Ya que son los empleados que trabajan en cada proceso los primeros en saber cómo estos funcionan y qué áreas de los mismo necesitan mejoras. De esta manera, con trabajadores felices e involucrados con su desempeño (Baltodano, 2018.par.6).

2. Permite mejorar la imagen y credibilidad ante terceros:

El mero hecho de que nuestra organización cuente con la certificación ISO 9001 es una garantía para aquellos clientes que quieran contratar nuestros productos/servicios, ya que se trata de una norma reconocida a nivel internacional (Baltodano, 2018.par.7).

3. Logra maximizar la satisfacción de los clientes:

Uno de los principios base de la ISO 9001 que rige los sistemas de Gestión de la Calidad es la clara orientación al cliente, es decir, que se da prioridad a mejorar la satisfacción de nuestros clientes (Baltodano, 2018.par.8).

4. Fomenta una cultura basada en la mejora continua:

Este es otro de los principios en los que se basa la ISO 9001. Y es que la cultura de mejora continua en sus procesos, permite a la organización poder ir contando con procesos sistemáticos, que le faciliten reducir las consecuencias de los posibles errores que se cometan, así como aumentar la rapidez de resolución de los mismos (Baltodano, 2018.par.9).

5. Ayuda a lograr una integración de procesos más satisfactoria:

También hay que destacar de la norma ISO 9001 su enfoque orientado a procesos. Este enfoque permite poner más atención a las interacciones entre los diferentes procesos. De esta forma se logra eliminar las ineficiencias que puedan tener lugar durante las transferencias de un proceso a otro, con el consiguiente ahorro de coste que ello implica (Baltodano, 2018,par.10).

6. Otorga más evidencias a las organizaciones para la toma de decisiones:

Los sistemas de Gestión de la Calidad basados en la ISO 9001, tienen también como principio el tomar decisiones basándose siempre en evidencias y no en intuiciones. (Baltodano, 2018.par.11).

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad puede traerle grandes beneficios a una organización, cuando esta lo hace con un alto nivel de compromiso por

parte de la alta dirección e integrando a su cultura. Algunos ejemplos sé que se pueden citar son:

1. Aumentar la satisfacción de los clientes:

Un SGC ayuda a que la organización planifique sus actividades en base a los requisitos de los clientes y no solamente en base a los requisitos que establezca la organización. (Mendoza, 2018,par.18).

2. Reducir variabilidad en los procesos:

A través de un SGC podemos estandarizar los procesos de una organización reduciendo así la variabilidad que se presentan en estos, lo cual hace que aumente nuestra capacidad de producir productos consistentes (Mendoza, 2018,par.19).

3. Reducir costes y desperdicios:

Un SGC ayuda a crear una cultura proactiva y de análisis de datos, por lo que la organización se enfoca en detectar oportunidades de mejoras y corregir problemas potenciales, lo que conlleva a que esta tenga numerosos ahorros en recursos (Mendoza, 2018,par.20).

4. Mayor rentabilidad:

Ayuda a la organización a aumentar la satisfacción de los clientes y reducir costes y desperdicios, su rentabilidad aumenta, produciendo así mayores ingresos o un mayor margen de beneficios (Mendoza, 2018,par.21).

3.3 Sistemas de gestión de la calidad

Un sistema de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001 es una herramienta enfocada a la mejora continua de la calidad y por tanto de la satisfacción del cliente. Dentro de los requisitos de la Norma se contempla la recertificación periódica del sistema, así como la planificación de auditorías internas periódicas para la consecución

de los objetivos. El Sistema de Gestión de Calidad, que habitualmente se lo conoce como SGC, es un conjunto de políticas, procesos, procedimientos documentados y registros.

Este conjunto de documentación define las reglas internas que regirán la forma en que su empresa elabora y entrega su producto o presta servicios a sus clientes. El SGC debe ser adaptado a las necesidades de su empresa y de los productos o servicios que brinda, pero la norma ISO 9001 proporciona un conjunto de directrices para ayudar a garantizar que usted no omita ningún elemento importante necesario para que el SGC sea exitoso (sanchez, 2016,par.5).

Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios (sanchez, 2016,par.6).

Un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, las responsabilidades, los procedimientos y los procesos.

El sistema de gestión de calidad de una organización está determinado por todos los elementos que la conforman a fin de garantizar un desempeño constante, estable, y evitar cambios inesperados. El sistema también permite establecer mejoras al incorporar nuevos procesos de calidad según sea necesario.

Además de la información de la organización de manera práctica, coordinada y que asegure la satisfacción del cliente, sobre dicha base el sistema de gestión de calidad en la comunicación está diseñado para proporcionar el apoyo y el mecanismo necesario para la conducción eficaz de las actividades relacionadas con la calidad en la comunicación (Camisón at al, 2006, p. 347).

Los sistemas de gestión en la actualidad se han convertido en una eficaz arma en la planeación, distribución y control de los recursos ,ya sean tanto tangibles como intangibles, en los que juega un papel fundamental el desarrollo y aplicación de la

información a los procesos de administración, de ahí que cada día se enfatiza en soluciones prácticas a partir de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en todas las esferas de la sociedad, unido a la necesidad de establecer un orden económico a través de las grandes transnacionales y los diversos factores cambiantes que existen en el mundo actual (Gómez, 2008, p.60).

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo (Mendoza, 2018, par.3).

“Un Sistema de Gestión de la Calidad son actividades empresariales, planificadas y controladas, que se realizan sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad” (Lopez, 2019, par.8).

3.3.2 Elementos del Sistema de Gestión de la Calidad

1. Liderazgo: El liderazgo es un elemento fundamental dentro del Sistema de Gestión de Calidad, El liderazgo, esa visión clara de hacia dónde ir y de los elementos humanos clave para comunicar esa visión a otros es fundamental. Las grandes cosas se hacen en equipo y se logran uniendo múltiples individualidades, como sucede en la construcción de un Sistema de Gestión de Calidad.

2. Recursos: Recurso es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.)

3. Procesos: Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o

servicio, Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades, así como sus responsables.

4. Estructura Organizacional: Es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.

5. Mejora continua: La mejora continua y la adaptación son necesarias para que las organizaciones generen beneficios con el SGC y mantengan la satisfacción del cliente. El SGC dicta que la mejora continua es una responsabilidad de toda la organización.

6. Alcance, contexto y criterios: El propósito del establecimiento del alcance, contexto y criterios es adaptar el proceso de la gestión del riesgo, para permitir una evaluación del riesgo eficaz y un tratamiento apropiado del riesgo.

El alcance, el contexto y los criterios implican definir el alcance del proceso, y comprender los contextos externo e interno (Payne, 2017, pag.15).

3.3.3 Ciclo PHVA

Actualmente las empresas tienen que enfrentarse a un nivel alto de competitividad para ser capaz de crecer, desarrollarse, mejorar y retroalimentarse, a veces incluso para lograr mantenerse, cada empresa necesita mejorar continuamente, evolucionar y renovarse de manera constante.

Este ciclo constituye una de las principales herramientas de mejoramiento continuo en las organizaciones, utilizada ampliamente por los sistemas de gestión de la calidad (SGC) con el propósito de permitirle a las empresas una mejora integral de la competitividad, de los productos ofrecidos, mejorado permanentemente la calidad, también le facilita tener una mayor participación en el mercado, una optimización en los costos y por supuesto una mejor rentabilidad.

El ciclo Planificar-Hacer Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos, es un enfoque de procesos que permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones.

El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan (ISO 9001,2015, p.24).

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como:

- 1) Planificar, establecer los objetivos del sistema y sus procesos, los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- 2) Identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.
- 3) Hacer: implementar lo planificado
- 4) Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos además de los servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades
- 5) Planificadas, e informar sobre los resultados, actuar, tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario (ISO 9001, 2015, p.25).

Es un proceso que, junto con el método clásico de resolución de problemas, permite la consecución de la mejora de la calidad en cualquier proceso de la organización. Supone una metodología para mejorar continuamente y su aplicación resulta muy útil en la gestión de los procesos (Camisón et al.,2006, pag,846).

El ciclo PHVA funciona a través de cuatro pasos: (P) planificar (H) hacer (V) verificar (A) actuar, en donde cada uno corresponde a una etapa del ciclo:

1. Planificar:

Esta primera fase consiste en construir los objetivos, estrategias, métodos y procesos que sean necesarios para conseguir las metas planteadas, es la formulación del plan de acción, de acuerdo a las políticas de la organización. Pero antes, se debe realizar un diagnóstico de la situación real de la empresa, analizando su macro y micro entorno

2. Hacer:

La segunda fase consiste en la ejecución e implementación del plan de acción realizado.

3. Verificar:

Esta tercera, se fundamenta en realizar el seguimiento y medición de las acciones, evaluando los resultados de las tareas ejecutadas

4. Actuar:

La última fase del ciclo radica en tomar las acciones para mejorar el desempeño de los procesos, dependiendo si los resultados no se ajustan a las metas u objetivos definidos, realizando las correcciones y modificaciones que sean necesarias (Helifly, 2018, par.8).

Pero una de las características más importantes del ciclo PHVA es el movimiento continuo, en donde no tiene un punto final en el que se obtenga un resultado; este se convierte en un círculo, el cual se reinicia una y otra vez de manera periódica, creando un proceso de mejora continua, Un aspecto fundamental del ciclo son las fuentes de aprendizaje que arroja, para progresar en cada proceso de la organización y aprender de los errores (Helifly, 2018,par.9).

3.4 Requisitos para la implementación de Iso 9001

3.4.1 Contexto de la organización

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad (Iso 9001,2015, pag.1).

3.4.1.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas (ISO 9001, 2015, p.1).

3.4.1.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:

1. Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
2. Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.
3. La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes (ISO 9001, 2015, p.2).

3.4.1.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance, cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:

1. Las cuestiones externas e internas
2. Los requisitos de las partes interesadas pertinentes
3. Los productos y servicios de la organización.

La organización debe aplicar todos los requisitos de esta Norma Internacional son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.

El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada.

El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad (ISO 9001, 2015, p.7).

3.4.2 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

La organización tiene que elegir los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

1. Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;
2. Determinar la secuencia e interacción de estos procesos;
3. Determinar y aplicar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos
4. Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad

5. Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos
6. Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado
7. Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;
8. Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad (ISO 9001, 2015, p.2).

3.4.3 Liderazgo

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:

1. Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad
2. Asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización
3. Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización
4. Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos
5. Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles
6. Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad
7. Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos

8. Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad

9. Promoviendo la mejora

10. Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad (ISO 9001, 2015, p.3).

3.4.3.1 Establecimiento de la política de la calidad

La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:

1. Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica;
2. Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad
3. Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables (ISO 9001, 2015, p 4).

3.4.3.2 Comunicación de la política de la calidad

La política de la calidad debe:

1. Estar disponible y mantenerse como información documentada.
2. Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización.
3. Estar disponible para las partes interesadas pertinentes (ISO 9001, 2015, p.4).

3.4.4 Planificar

3.4.4.1 Objetivos de la calidad y planificación

Al planificar con la gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

1. Asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos
2. Aumentar los efectos deseables
3. Prevenir o reducir efectos no deseados;
4. Lograr la mejora

Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:

1. ¿Qué se va a hacer?
2. ¿Qué recursos se requerirán?
3. ¿Quién será responsable?
4. ¿Cuándo se finalizará?
5. ¿Cómo se evaluarán los resultados? (ISO 9001, 2015, p.5).
- 6.

3.4.4.2 Determinación de los límites y alcance

Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:

1. Las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

2. La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.
3. Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad
5. Los productos y servicios de la organización.
6. La organización debe aplicar todos los requisitos de esta norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.

El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada. El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.

La conformidad con esta Norma Internacional sólo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.

Al determinar las etapas anteriores para el diseño y desarrollo, la organización debe de considerar la naturaleza, duración, complejidad de las actividades y desarrollo y las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del plan de prestaciones sociales (ISO 9001, 2015, p.2).

3.4.4.3 Planificación y control operacional

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos de la planificación de las prestaciones sociales y estar preparados para nuevas situaciones para implementar las acciones determinadas mediante:

1. La determinación de los requisitos para los productos y servicios.
2. El establecimiento de criterios para: los procesos además de la aceptación de los productos y servicios.
3. La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios.
4. La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios.
La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria (Iso,2015, pag,6).

3.4.4.4 Planificación de los cambios

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada, La organización debe considerar:

- 1.El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- 2.La integridad del sistema de gestión de la calidad;
- 3.La disponibilidad de recursos;
- 4.La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades (Iso,2015, pag,6).

3.4.5. Recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad. La organización debe considerar: Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes; qué se necesita obtener de los proveedores externos (ISO,2015, pag,6).

3.4.5.1 Personas

La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos (Iso,2015, pag,6).

3.4.5.2 Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

1. Edificios y servicios asociados
2. Equipos, incluyendo hardware y software
3. Recursos de transporte
4. Tecnologías de la información y la comunicación (ISO,2015, pag,6).

3.4.5.3 Ambiente para la operación de los procesos

La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios (ISO,2015, pag,6).

3.5 Enfoques de Gestión de la Calidad

Enfoque de gestión de calidad se refiere a un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de principios, prácticas y técnicas para la mejora de calidad. Los enfoques contienen entonces tres dimensiones:

1. Principios que asumen y guían la acción organizativa.
2. Prácticas (actividades) que incorporan para llevar a la práctica los principios.
3. Técnicas que intentan hacer efectivas estas prácticas (Camisón et al. 2006, p.223).

3.5.1 Enfoque como inspección

La inspección puede tener diversos alcances: constituir sólo una actividad de información, incluir además una decisión (aceptación, rechazo o reproceso), o desembocar incluso en acciones correctoras. La definición usual comprende los dos primeros aspectos, mientras que adquiere la tercera dimensión cuando la inspección de la calidad está integrada en enfoques más avanzados como el CEC o el aseguramiento de la calidad.

El objetivo básico de la inspección es evitar que productos defectuosos lleguen al cliente. Su proceder consiste en establecer a priori unas especificaciones de calidad del producto, que deben comprobarse de forma sistemática para verificar la conformidad del producto final y separar los productos defectuosos para su desecho o reproceso (Camisón et al. 2006, p.224).

3.5.2 Enfoque como control estadístico de la calidad (CEC)

El CEP consiste en controlar los procesos verificando la conformidad de algunas características de calidad mientras las tareas de que consta se están desarrollando. El objetivo del CEP es encontrar el rango de variación natural del proceso y asegurar que la medida de la característica de calidad permanece dentro de ese rango que se juzga aceptable. La clave para controlar un proceso y para comprender cómo colocarlo bajo control estadístico (proceso estable) consiste en distinguir las distintas fuentes de variabilidad del proceso (Camisón et al, 2006, p.227).

3.5.3 Enfoque de la calidad o control de calidad total (CCT)

El CCT o aseguramiento de la calidad es un enfoque de Gestión de la Calidad que descansa en garantizar la fiabilidad (conformidad con especificaciones) y la aptitud para el uso del producto, estableciendo preceptos sobre cómo desarrollar las tareas de todos los procesos de la empresa.

El control de calidad total es un sistema efectivo para integrar los esfuerzos de desarrollo, mantenimiento y mejora de la calidad de varios grupos de una organización a fin de hacer posibles marketing, ingeniería, producción y servicio a plena satisfacción del consumidor y a los niveles más económicos (Camisón et al., 2006, p. 223).

3.5.4 Enfoque integrador como gestión de la calidad total (GCT)

La Gestión de la Calidad, desde el enfoque GCT, consiste en el conjunto de acciones orientadas a planificar, organizar y controlar la función de calidad de una organización, con vistas a la mejora continua de la calidad del producto y de la posición competitiva, así como a optimizar la creación de valor para los grupos de interés considerados clave (Camisón et al., 2006, p. 234).

Capítulo Cuatro: Normas jurídicas de las prestaciones sociales en Nicaragua

Prestaciones sociales no solo son las vacaciones y el décimo tercer mes. Son prestaciones todos los derechos laborales que se pueden cuantificar en términos económicos, derecho a disfrutar de un día de descanso o séptimo día, por lo menos, con goce de salario íntegro. (Ley del Código del Trabajo, 2012, pag.10).

“Las prestaciones por obligatoriedad legal son aquellas que el empleador debe otorgar a sus trabajadores por disposiciones de las leyes laborales, de seguridad social o por un acuerdo colectivo entre sindicatos” (Chiavenato, 2007, pág. 320).

4.1 Código del trabajo

Artículo 1. El presente código regula las relaciones de trabajo estableciendo los derechos y deberes mínimos de empleadores y trabajadores.

Artículo 2. Las disposiciones de este código y de la legislación laboral son de aplicación obligatoria a todas las personas naturales o jurídicas que se encuentran establecidas o se establezcan en Nicaragua.

Artículo 6. Son trabajadores las personas naturales que, en forma verbal o escrita, individual o colectiva, expresa o presunta, temporal o permanente se obliga con otra persona natural o jurídica denominada empleador a una relación de trabajo

Art. 7.- La categoría de trabajadores de confianza depende de la naturaleza de las labores desempeñadas y no de la designación que se da al puesto. Siempre son trabajadores de confianza los directores o administradores que ejercen funciones de dirección en nombre del empleador y que, por su carácter legal establecido en el presente código, puedan sustituir a la persona natural o jurídica que representen.

Artículo 8. Empleador es la persona natural o jurídica que contrata la prestación de servicios o la ejecución de una obra a cambio de una remuneración.

Art. 9. Tienen el carácter de empleadores los contratistas, subcontratistas y demás empresas que contratan a trabajadores para la ejecución de trabajos en beneficio de terceros, con capital, patrimonio, equipos, dirección u otros elementos propios.

Art. 12. Se entiende por empresa la unidad económica de producción, distribución y comercialización de bienes y servicios. Se consideran como parte de la empresa los establecimientos, sucursales creadas para el crecimiento y extensión de sus actividades siempre que no constituyan una persona jurídica diferente.

Art. 13. El empleo o cargo es la ocupación o profesión ejercida por un trabajador con subordinación a otra persona denominada empleador, para prestar sus servicios de acuerdo a las responsabilidades que deben ser cumplidas.

Art. 14. El empleador está obligado a contratar, como mínimo, a un noventa por ciento de trabajadores nicaragüenses.

El Ministerio del Trabajo, en casos debidamente justificados y que deberá consignar en la resolución respectiva, podrá exceptuar de esta limitación a determinados empleadores por razones técnicas.

Art. 15. Se prohíbe la celebración de contratos de trabajo con trabajadores nicaragüenses dentro del territorio para prestar servicios o ejecutar obras en el extranjero, sin autorización expresa y previa del respectivo órgano del Ministerio del Trabajo, que dictará las condiciones y requisitos necesarios, salvo excepciones de ley.

Artículo 16. El Ministerio del Trabajo tendrá un servicio oficial gratuito de intermediación o agencia de empleo que autorizará y regulará el funcionamiento de los servicios o agencias privadas por intermedio de sus órganos competentes (Código del trabajo, Título I, capítulo II, 2012, p.3,4).

Art. 3. Los beneficios sociales en favor de los trabajadores contenidos en la legislación laboral constituyen un mínimo de garantías susceptibles de ser mejoradas mediante la relación de trabajo, los contratos de trabajo o los Convenios Colectivos.

Art. 4. Los derechos reconocidos en este Código son irrenunciables.

Art. 11. La mujer y el hombre son iguales en el acceso al trabajo y la igualdad de trato de conformidad con lo establecido en la Constitución de la República (Código del trabajo, Título I, capítulo I 2012, p.1)

4.1.2 vacaciones

“Todo trabajador tiene derecho a disfrutar de quince días de descanso continuo y remunerado en concepto de vacaciones, por cada seis meses de trabajo ininterrumpido al servicio de un mismo empleador” (El código del trabajo, Titulo III, capitulo III, 2012, Art. 76).

Art. Cuando se ponga término al contrato de trabajo, o relación laboral, el trabajador tendrá derecho a que se le paguen los salarios y la parte proporcional de sus prestaciones de ley acumuladas durante el tiempo trabajado.

Art. Las vacaciones se pagarán calculándolas en base al último salario ordinario devengado por el trabajador. En caso de salarios variables, se calculará en base al salario ordinario promedio de los últimos seis meses.

Art. 79. La interrupción del trabajo por enfermedad del trabajador, permiso u otra causa justa, no interrumpe la suma de los días trabajados para completar el tiempo que le confiere derecho a vacaciones.

Art. 80. Durante el período de vacaciones el empleador no podrá adoptar ni comunicar al trabajador ninguna medida en su contra, salvo en caso de acciones penales (El código del trabajo, Titulo III, capitulo III 2012, p.19).

4.1.3 Del décimo tercer mes

Respecto al décimo tercer mes, define: Artículo 93. Todo trabajador tiene derecho a que su empleador le pague un mes de salario adicional después de un año de trabajo continuo, o la parte proporcional que corresponda al periodo de tiempo trabajado, mayor de un mes y menor de un año. Se entiende por salario adicional o decimo-tercer mes la

remuneración en dinero recibido por el trabajador en concepto de salario ordinario conforme este código (El código del trabajo, capítulo IV 2012, p.21).

Art. 94. El salario adicional anual o decimotercer mes se pagará conforme al último mes de salario recibido, salvo cuando se devengará salario por comisiones, obra, al destajo y cualquier otra modalidad compleja; en estos casos se pagará conforme el salario más alto recibido durante los últimos seis meses.

Art. 95. El décimo tercer mes deberá ser pagado dentro de los primeros diez días del mes de diciembre de cada año, o dentro de los primeros diez días después de terminado el contrato de trabajo.

Art. 97.- El salario correspondiente al décimo tercer mes es inembargable, salvo para el cumplimiento de las obligaciones de prestar alimentos, tiene la misma protección que el salario mínimo, y estará exento del pago de todo impuesto, descuentos, cotizaciones y deducciones de cualquier especie.

Art. 98. El decimotercer mes no es acumulable de año en año con el objeto de percibir posteriormente una cantidad mayor (El código del trabajo, capítulo IV 2012, p. 21-22).

4.1.4 La indemnización

Art. 40.- La terminación del contrato individual o relación de trabajo pone fin a la generación de los derechos y obligaciones que emanan de los mismos. La rescisión del contrato pone fin a la relación empleado empleador, por ende, todos los derechos o deberes quedan exentos.

Art.42. Cualquiera sea la causa de terminación del contrato de trabajo, el empleador está obligado conforme la Ley, a pagar al trabajador, o a quien corresponda en el caso del literal b), la parte proporcional de las prestaciones tales como vacaciones y decimotercer mes.

Art. 44.- Cuando el contrato fuere por tiempo indeterminado, el trabajador podrá darlo por terminado avisando al empleador por escrito con quince días de anticipación.

Art. 45.- Cuando el empleador rescinda el contrato de trabajo por tiempo indeterminado y sin causa justificada pagara al trabajador una indemnización equivalente a: Un mes de salario por cada uno de los primeros tres años de trabajo; Veinte días de salario por cada año de trabajo a partir del cuarto año. En ningún caso la indemnización será menor de un mes ni mayor de cinco meses (El código del trabajo, capítulo VI, 2012, p.11, 12).

Art. 120. El pago de las indemnizaciones se calculará en base al último salario del trabajador. Cuando se trate de salario variable o de difícil determinación se hará en base al promedio de los últimos seis meses, o del período trabajado si éste promedio es menor (El código del trabajo, título v, capítulo I, 2012 p. 26).

4.2 Prestaciones que enmarca la Ley del Seguro Social

Se encuentran los seguros de hospitalización, médico y de capacidad dirigido a proteger al trabajador ante cualquier eventualidad o accidentes cuyas causas sean ajenas al trabajo como tal. Entre estos beneficios se encuentran planes para cirugía, visitas al oculista o al odontólogo, contra enfermedades tanto físicas como mentales, y muy importante, beneficios y prestaciones a la mujer embarazada, ya que ante simplemente se le despedía de su sitio de trabajo si se encontraba en ese estado.

Así mismo en Nicaragua las prestaciones pagadas por las instituciones gubernamentales que en este caso es el INNS son: Ayuda por enfermedad, ayuda por maternidad, vivienda, por lo general la institución paga el 60% y la empresa privada el restante que sería el 40% si la empresa no hubiera asegurado a sus trabajadores le corresponde pagar el 100% de los gastos (Salinas, 2013 p.64).

La cotización o contribución social es la cuota en dinero que deben aportar empleadores, trabajadores y el Estado, que les corresponda, como contribución obligatoria para el financiamiento de la Seguridad Social (Asamblea Nacional, 1982).

4.2.1 Seguro de Invalidez, vejez y muerte (IVM)

Seguro que garantiza la pensión a todos los afiliados al INSS, cuando han cumplido con los requisitos y condiciones que la Ley de Seguridad Social y su reglamento establecen para el retiro (vejez) o bien ante una invalidez o en caso de Muerte. Una de las prioridades del ser humano es protegerse a sí mismo (Ley de la Seguridad Social, 2006, par.4).

4.2.2 Pensión de invalidez

arto.37, estipula que Las prestaciones de Invalidez tienen por objeto cubrir a las necesidades básicas del asegurado y de las personas a su cargo, promover la readaptación profesional del incapacitado y procurar su reingreso a la actividad económica.

arto.38, Se considera invalido al asegurado que, a consecuencia de una enfermedad o accidente de origen no profesional, se halle incapacitado como mínimo, un 50% para procurarse, mediante un trabajo proporcionado a sus fuerzas, a sus capacidades y a su formación profesional (Ley de la Seguridad Social, 2006, par.8).

La remuneración habitual que percibe en la misma región, un trabajador sano del mismo sexo, capacidad semejante y formación profesional análoga (Ley de la Seguridad Social, 2006, par.9).

Tendrá derecho a la pensión de invalidez, el asegurado menor de 60 años, que sea declarado inválido y que haya cotizado 150 semanas dentro de los últimos seis años que precedan a la fecha de la causa invalidante, o haya acreditado el período de cotización necesario para la pensión de vejez. Se reconocen tres grados de invalidez, parcial, total y gran invalidez (trabajo, 2012)).

4.2.3 Pensión de vejez.

Arto. 47. Las prestaciones sociales que corresponde a la vejez tienen como por objeto cubrir las necesidades básicas de todos los asegurados y de las personas a su cargo, se brindan por cuando su aptitud de trabajo se encuentra disminuida por la vejez (Ley de la Seguridad Social, 2006, pár.43).

Arto.49 estipula que “La edad mínima para acceder a la pensión no podrá exceder de 60 años, pudiendo ser disminuida en caso de haber desempeñado el trabajador, labores que signifiquen un acentuado desgaste físico o mental, siempre que este determinado por ley” (Ley de la Seguridad Social, 2006, par.44)

Arto. 50. “Para tener derecho a la pensión de vejez se requiere cumplir 60 años de edad y acreditar un periodo no menor de 750 semanas como asegurado activo o cesante. Sin embargo, podrán concederse pensiones reducidas del 40% del promedio salarial; de los últimos 5 años cotizados para los asegurados que ingresen a cotizar siendo mayores de 45 años de edad y tenga 60 años de edad y 500 semanas, pero menos de 750; de acuerdo a las normativas que se establezcan para el caso (Ley de la Seguridad Social, 2006, par.45).

4.2.4 Pensión de muerte

Arto. 56. Estipula que “El seguro de muerte tiene por objeto subvenir a las necesidades básicas de los dependientes económicos del asegurado o pensionado fallecido” (Ley de la Seguridad Social, 2006).

El seguro de muerte tiene por objeto subvenir a las necesidades básicas de los dependientes económicos del asegurado o pensionado.

Arto. 57. Las prestaciones del seguro de muerte se concederán en caso de fallecimiento del asegurado no originado por enfermedad profesional o accidente de trabajo y comprende:

1. Gastos inmediatos relacionados con el funeral ante el fallecimiento del asegurado, del pensionado o del conyugue o compañero.
2. Pensión para la viuda o el viudo, de acuerdo a las normativas que establezca el consejo directivo.
3. Pensión de orfandad.
4. Pensión a otros sobre vivientes dependientes y que vivan en el mismo núcleo familiar del causante (Ley de la Seguridad Social, 2006, pár.7).

4.2.5 Seguro de riesgos profesionales

Arto.60: Son riesgos profesionales toda lesión, enfermedad, perturbación funcional física o psíquica, permanente o transitoria, o agravación que sufra posteriormente el trabajador como consecuencia del accidente de trabajo o enfermedad profesional de que haya sido víctima. Se incluye en esta categoría los daños sufridos por el efecto de la mujer embarazada o por el niño lactante como consecuencia de no haber cumplido el empleador con las normas (Ley del Código del Trabajo, 1996, pág. 26).

Arto 61: “Las prestaciones por Riesgos Profesionales tienen el propósito de proteger íntegramente al trabajador ante las contingencias derivadas de su actividad laboral y la reparación del daño económico que pudiera causarle a él y a sus familiares” (Ley del Seguro Social, 1980, pár.11).

Arto. 63. “El seguro de Riesgo Profesionales comprende la protección en los casos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales” (Ley de la Seguridad Social, 2006, pár.17).

Arto. 64: Accidentes de trabajo es la muerte o toda lesión orgánica o perturbación funcional, permanente o transitoria, inmediata o posterior, producida por la acción repentina de una causa externa sobrevenida por el hecho o en ocasión del trabajo, o por caso fortuito o fuerza mayor inherente a él. Para los efectos de esta ley, también se consideran como accidentes de trabajo los ocurridos en el trayecto habitual entre el

domicilio del trabajador y su lugar de trabajo o viceversa (Ley de la Seguridad Social, 2006, párr. 20).

Arto. 67. El Seguro de Riesgo Profesionales otorgara lo siguiente:

1. Pensión por incapacidad total permanente por pérdida de la capacidad igual Superior al 67% de valuación físico- mental del asegurado que no pueda Desempeñarse en un trabajo remunerado, devengando un salario igual o Superior al que tenía al momento de sufrir la incapacidad.
2. Pensión por incapacidad permanente parcial por pérdida de la capacidad Igual; o superior al 34% e inferior al 67% de valuación físico-mental.
3. Pensión por gran incapacidad cuando el pensionado no pueda valerse por sí mismo, en cuyo caso se le adiciona al menos el 20% de la pensión base, sujeto a normativas específicas.
4. Indemnización por incapacidad permanente parcial por pérdida de la capacidad igual o inferior al 33% de valuación físico mental.
5. Servicio de readaptación profesional.
6. El suministro, mantenimiento y renovación de paraos de prótesis y de ortopedia que fueran necesarios, así como medios auxiliares de apoyo (Ley de la Seguridad Social, 2006, Párr.24).

4.2.6 Subsidio por maternidad

Arto. 87, Tendrán derecho al subsidio de descanso por maternidad todas aquellas trabajadoras aseguradas por el instituto nacional de seguro social que acredite dieciséis cotizaciones semanales dentro de las ultimas treinta y nueve semanas que precedan a la presunta fecha del parto (Ley de la Seguridad Social, 2006, párr.17).

Arto. 89, El subsidio de descanso por Maternidad será equivalente al 60% de la remuneración semanal promedio, calculado en igual forma señalado por el subsidio de

enfermedad y se otorgara durante los cuatros semanas anteriores y a las ocho semanas posteriores al parto, que serán obligatorias descansar (Ley de la Seguridad Social, 2006, párr. 18).

Arto. 90, agrega: La fecha presunta del parto será determinada por los servicios médicos que comprueben el embarazo y servirá de referencia para el otorgamiento de los beneficios, Cuando el parto sobrevenga después de la fecha presunta señaladas por los servicios médicos, el descanso prenatal será prolongado hasta la fecha del parto, Sin que proceda reducir el periodo postnatal de ochos semanas. Cuando el parto sobrevenga ante de la fecha prevista, el periodo faltante se acumulará al periodo postnatal señalado maternidad (Ley de la Seguridad Social, 2006, pár.19).

Por lo tanto, en el caso de Nicaragua o de acuerdo de la ley del INSS se plantea que se pagará el 60% del subsidio de descanso por maternidad, a la trabajadora asegurada activa o cesante que acredite dieciséis cotizaciones semanales dentro de las últimas treinta y nueve semanas que precedan a la presunta fecha del parto y el empleador aportará el 40% restante maternidad (Ley de la Seguridad Social, 2006, pár.20).

Si no hubiera cumplido los requisitos de cotización, le corresponderá al empleador aportar el 100%, según el Código del Trabajo. La trabajadora cesante conservará Este derecho durante veintitrés semanas posteriores a la cesantía, Es la prestación económica de corto plazo a la que tiene derecho la asegurada por maternidad (Ley de la Seguridad Social, 2006, pár.21).

4.2.7 Subsidio de lactancia

arto.91, Durante los primeros seis meses de vida del niño se otorgará un subsidio de lactancia, con sujeción a las siguientes Normas: 1. Si el hijo es amamantado, el Servicio Médico Pediátricos suministrara, productos adecuados para mantener en buen estado la salud de la madre, si el hijo no es amamantado, será dado preferentemente en

leche de calidad, cantidad o indicaciones que determine el servicio médico pediátrico (Ley de la Seguridad Social, 2006, pár. 16).

4.2.8 Subsidio por enfermedad común

Es la prestación económica que otorga el INSS a los asegurados activos o cesantes con enfermedad que produzca incapacidad para el trabajo el subsidio será equivalente al 60% de la categoría en que esté incluido el promedio de las últimas 8 cotizaciones semanales dentro de las 22 semanas anteriores a la fecha inicial de la incapacidad (INSS, 2009, par.5).

El subsidio se otorga mientras dure la incapacidad hasta un máximo de 52 Semanas y se pagará a partir del cuarto día de incapacidad. En los casos de enfermedad que requieran hospitalización y en los accidentes comunes, el subsidio se pagará desde el primer día de la incapacidad (INSS, 2009, par.6).

La indicación del Subsidio es emitida en el formato "Orden de reposo por Incapacidad Temporal" por la Institución Provedora de Servicios de salud para Riesgos Profesionales, (IPSS) del asegurado, y es otorgada de forma individual sin exceder de 30 días, concediéndose mientras dure la incapacidad o hasta cumplir un máximo de 52 Semanas luego de lo cual el caso es trasladado a la Comisión (INSS, 2009, par.7).

4.2.9 Beneficios de las prestaciones sociales

Las prestaciones sociales son un beneficio exclusivo para las personas que están vinculadas a una empresa mediante un contrato de trabajo, por lo tanto, esto quiere decir que los trabajadores vinculados mediante un contrato de servicios, no tiene derecho a ningún tipo de prestaciones sociales, y si el trabajador vinculado mediante esta figura, desea obtener el beneficio de alguna las prestaciones sociales como la seguridad social, deberá asumir su costo (Rubio, 2010, párrafo. 2).

Las prestaciones son beneficios indispensables en la vida de cada trabajador debido a que reciben beneficios los cuales los ayudan a hacer frente a necesidades que simplemente el salario no puede cubrir, esto influye a que el trabajador un sentimiento de seguridad al saber que el colaborador lo respalda (Rubio, 2010, párrafo. 3).

De acuerdo a la información obtenida durante la investigación se puede decir que las prestaciones sociales son un beneficio que obtienen los trabajadores a cambio de su trabajo prestado dentro de la empresa. Por lo tanto, no solo son prestaciones sociales; las vacaciones, decimo-tercer mes, la indemnización y los descanso sino también los que son las pensiones y los subsidios que son cubiertos por la organización y por institución gubernamental en el caso de Nicaragua el INSS de Invalidez para su valoración (Rubio, 2010, párrafo. 4).

Conclusiones

En esta investigación documental se llegó a las siguientes conclusiones: En cuanto a los conceptos generales desarrollados se concluyó que, la gestión del talento humano comprende una serie de actividades que afectan a cada uno de los procesos de la organización como lo son prestaciones sociales y que la gestión de calidad que es fundamental para una administración adecuada de estos recursos.

Se determinaron los procesos para la elaboración de un plan de prestaciones sociales, los cuales son unas series sistemáticas de etapas que sirven para la elaboración de dicho plan, tales como: la selección del tipo de plan, criterios, estrategias, diseños y objetivos que dependen de las actividades que la empresa desea cumplir.

De acuerdo con los que se presentaron sobre la gestión de la gestión de calidad se evidencia que esta implementa una serie de modelos normativos que son elaborados por la organización internacional de estandarización (ISO) la cual emiten estándares industriales, como la Iso 9001:2015 que se orienta a la gestión de calidad, y contiene una serie de requisitos para la creación de un sistema de gestión de calidad, el cual tiene como fin ordenar una serie de elementos en un ciclo de actividades lógico (ciclo phva) para entregar calidad y lograr una gestión adecuada de los recursos.

En Nicaragua las prestaciones sociales están establecidas bajo el código del trabajo y el instituto nicaragüense de seguridad social. El código del trabajo y el Inss explican los derechos y deberes de los trabajadores. En dichas leyes se mencionan prestaciones como: la indemnización, las vacaciones y décimo tercer mes, las cuales tienen que ser otorgadas de manera obligatorias por parte de la empresa, con la finalidad de permitirle a cada colaborador tener una mejor calidad de vida.

Finalmente, se puede concluir que la gestión de calidad en las prestaciones sociales si es importante y necesaria debido a que se encarga del auto control de los procesos y ofrece distintos estándares, guías, sistemas, herramientas y enfoques que están orientados a la gestión, implementarla es realmente relevante dado que la sociedad exige a las empresas altos estándares de calidad en sus procesos para poder mantenerse en el mercado permitiéndole ser un ente competitivo.

Bibliografía

(INSS), I. N. (s.f.). Recuperado el 30 de 09 de 2020, de <https://www.inss.gob.ni>

A, E. (1997). *Manual isoo 9000 uso y aplicacion de las normas de aseguramiento social*. Mexico: Ediciones Castillo.

Alfaro, M. (2012). *Administracion de personal*. Mexico: RED TERCER MILENIO S.C.

Baltodano, J. (1 de 3 de 2018). *ISOTOOLS*. Obtenido de Implementacion ISO-9001:beneficios clave para las organizaciones.: <https://www.isotools.cl/implementacion-iso-9001-6-beneficios-clave-para-las-organizaciones/>

Byars, R. (1996). *Gestion de recursos humanos*. McGraw-Hill Interamericana.

caballero, M. (26 de 2 de 2021). *Drew*. Obtenido de <https://blog.wearedrew.co/control-estadistico-de-procesos-en-la-linea-de-montaje>

Cesar camison, s. c. (2006). *Gestion de calidad conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. valencia , España : Pearson Education. Obtenido de https://www.academia.edu/34418116/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad_Conceptos_enfoques_modelos_y_sistemas

Chiavenato. (2009). mexico.

chiavenato. (2019). *desarrollo del talento humano*. mexico: la gaceta.

Chiavenato, I. (2000). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: McGRAW-HILL.

Chiavenato, I. (2002). *Gestion del talento humano* . McGRAW-HILL.

Chiavenato, I. (2009). *Gestion del talento humano*. Mexico: McGRAW-HILL.

Chiavenato, I. (2009). *Gestion del talento humano* (Vol. tercera edicion). Mexico: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2011). *El capital de recursos humanos*. Mexico: Mc Graw Hill .

- Dolan , S., Valle, R., Jackson, S., & Shuler, R. (2007). *La gestion de los recursos humanos* . Madrid: McGRAW-HILL.
- Flippo, E. (1971). *Principios de gestion personal*. McGraw-Hill.
- Fuentes, L. &. (2005). *Gestión de la calidad empresarial fundamentos e*. Madrid: Ediciones piramide.
- González y Arciniegas. (2016). *Gestion del talento humano* .
- Gonzalez, E. (3 de 2 de 2017). *Normas Iso*. Obtenido de Isoo 9001 sistemas de gestion de calidad: <https://www.normas-iso.com/iso-9001/>
- Gualdrón. (2016). *Gestion del taento humano*. Mexico : McGRAW-Hill.
- Helifly. (1 de 3 de 2018). *Helifly*. Obtenido de Ciclo PHVA: <http://heliflycolombia.com/blog/que-es-el-ciclo-phva-su-importancia-e-impacto-en-las-organizaciones/>
- Hurtado , E. (28 de 09 de 2020). *Gestion del talento humano frente a la trasformacion de equipos de alto desempeño*. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/321175178-gestion-del-talento-humano-frente-a-la-trasformacion-de-equipos-de-alto-desempeño>
- ISO, O. I. (2015). Sistemas de gestión de la calidad . *Norma internacional ISO 9001*, 45.
- krammer, J. D. (27 de 2 de 2013). *Normas ISO*. Obtenido de ISO TOOLS: <https://www.isotools.org/normas/>
- Lopez, M. G. (01 de 03 de 2019). *bsi*. Obtenido de Iso 9001 norma y gestion de calidad: <https://www.bsigroup.com/es-ES/Gestion-de-Calidad-ISO-9001/>
- Marcucci. (2005). *Prestaciones sociales*. Mexico: McGRAW-Hill.
- Mendoza, R. J. (1 de 03 de 2018). *Gestiopolis*. Obtenido de sistemas de gestion de calidad: <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/>
- Nacional, A. (10 de 9 de 2020). *Ley delCodigo del trabajo*. Obtenido de <http://legislacion.asamblea.gob.ni>

- Omar, G. (2008). *Sistemas de gestión empresarial*. Recuperado el 30 de 9 de 2020, de <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-empresarial/>
- Payne, L. (1 de 3 de 2017). *Nqa*. Obtenido de Iso 9001-guia de implantacion para la gestion de calidad.: <file:///C:/Users/byron.chavez/AppData/Roaming/Microsoft/Windows/Network%20Shortcuts/NQA-ISO-9001-Guia-de-Implantacion.pdf>
- Perez , A. (2012). *La administración de la calidad del talento humano*. Obtenido de <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1313&context=ruls>
- R, P. (1999). *Manual de ISO 9000*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Raffino., M. E. (27 de 2 de 2015). *concepto.de*. Obtenido de Normas Iso: <https://concepto.de/normas-iso/>
- Rubio, R. (6 de 10 de 2020). Obtenido de <https://www.gerencie.com/definicion-de-prestaciones-sociales.html>
- Rubio, R. (05 de 10 de 2020). Obtenido de <https://www.gerencie.com/definicion-de-prestaciones-sociales.html>
- Sanchez, C. U. (1 de 03 de 2014). *Organismo de certificación global*. Obtenido de ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad (SGC): <https://www.nqa.com/es-es/certification/standards/iso-9001>
- sanchez, J. N. (1 de 3 de 2016). *9001 Academy*. Obtenido de ¿Qué es ISO 9001?: <https://advisera.com/9001academy/es/que-es-iso-9001/>
- trabajo, E. c. (2012). *Titulo V, Capitulo I*.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administracion de recursos humanos*. Mexico : Mc GRASW-HAILL.
- Yoder, D. (2020 de 09 de 2020). *Administracion de recursos humanos*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/31100219/administracion-de-recursos-humanos>

