

AMANDA RIVERA MARTINEZ

IMPACTO QUE HA TENIDO LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO  
9001:2000 EN LA METODOLOGÍA DE CAPACITACIÓN DEL  
PERSONAL EN EL INSTITUTO TÉCNICO DE CAPACITACIÓN Y  
PRODUCTIVIDAD, INTECAP EN EL AREA TEXTIL

Asesora: Licda. Nirma Delfina Ramirez Ovalle



Universidad de San Carlos de Guatemala  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
Departamento de Pedagogía  
Y Ciencias de la Educación

Guatemala noviembre de 2,005

## Entrevista Formal

Entrevista a Jefe de Departamento, Aseguramiento de la Calidad, atendió Asistente del Jefe del Departamento.  
Instituto de capacitación y productividad INTECAP. Edificio Zona 4 7mo. Nivel.

Lugar programado: Edificio Central Centro Cívico Zona 4  
Tema: Normas ISO 9001:2000  
Fecha: Octubre, 2004.

Fue previamente preparada siguiendo pasos de la entrevista formal por ser la mas apropiada para la realización de una investigación educativa. La entrevista fue dirigida al Departamento Aseguramiento de la Calidad.

Asistente Administrativo, Telma de Isaguirre

Preguntas:

¿En resumen cuales fueron las acciones previas a la certificación?

- Planeación estratégica
- Realización de un FODA
- Análisis de la situación del país
- Escenación de la formación profesional
- Establecimiento del sistema estratégico
- Determinación e proyectos estratégicos a corto y mediano plazo
- Determinación de la visión, misión y valores
- Modernización institucional. (aprox. Oct. 1,999).

¿Cual era el objetivo propuesto para la iniciación al cambio?

Transformar al INTECAP a sus elementos.  
Trabajo en equipo participación y actitud de servicio al cliente interno y externo y la calidad de los servicios.

¿Cuales fueron los logros propuestos?

Aplicación de una gestión estratégica  
Establecimiento de una regionalización mas efectiva  
Rediseño organizacional  
Mejor distribución y difusión en áreas y puestos de trabajo  
Establecimiento de los fundamentos para una mejor imagen.

¿Cuales han sido los proyectos de impacto?

Proyecto de certificación a través de la norma ISO9001:2000. que es un reconocimiento internacional, ente certificador SGS (international Certification Services).

Evaluación y certificación basada en competencias laborales

¿En que consisten las auditorias?

En la evaluación de programas y resultados, de lo no conforme se realizan acciones correctivas y preventivas. Estas no deben pasar un determinado límite, de lo contrario cancelan la certificación, Es decir debe existir un balance de resultados para mantener dicha certificación para mantenerla o ser renovada.

Primera Auditoria

Auditoria documental 15/10/02  
Auditoria en Sitio 18 al 22/11/02  
Obtención Certificado 31/12/02

Segunda Auditoria

17 al 19/11/03

Tercera Auditoria

21 al 23/11/04

¿Cual es la situación del INTECAP con la certificación ISO9001:2000?

Se cuenta con un sistema de gestión de la calidad consolidado y mejoramiento constante.

Los productos están estandarizados y se orienta a la mejora continua.

Se atiende a los clientes de acuerdo a sus expectativas.

Se mide la satisfacción del cliente y se determina una mayor credibilidad en la institución.

Se orienta la mejora continua a través de las sugerencias

## INTECAP.

Visión: Ser reconocidos como la institución líder y modelo en la efectividad de nuestros servicios.

Misión: Formar, capacitar y certificar trabajadores y personas por incorporarse al mercado laboral, así como brindar asistencia técnica en todas las actividades económicas para contribuir a la competitividad y al desarrollo del país.

Valores: Son los fundamentos que guían la forma de actuar de los integrantes del INTECAP. Para alcanzar la visión y misión.

- Identidad nacional
- Integridad
- Innovación
- Compromiso.

Este estudio fue presentado por la autora como trabajo de tesis, previo a optar al Grado de Licenciada en Pedagogía y Ciencias de la Educación.

Guatemala noviembre de 2,005

## **CAPÍTULO I MARCO CONCEPTUAL**

### **1.1 Impacto que ha tenido la aplicación de la Norma ISO 9001:2000 en la metodología de capacitación del personal en el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad, INTECAP en el área textil**

### **1.2 Antecedentes del Problema**

En Guatemala existen empresas privadas y gubernamentales que buscan técnicas y asesorías para mejorar la producción nacional, a través de la capacitación de los trabajadores.

En el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad, INTECAP existen treinta y cuatro centros de capacitación en diferentes áreas de trabajo a nivel metropolitano y departamental. El funcionamiento del instituto se fundamenta legalmente en el acuerdo No. 17-72, Congreso de la República de Guatemala. Artículo 25, Ley Orgánica de INTECAP.

El Instituto Técnico de Capacitación y Productividad INTECAP, ha considerado siempre que el aprendizaje, adiestramiento y perfeccionamiento de los recursos humanos, son condiciones indispensables para el desarrollo de las actividades, y que las labores de capacitación deben ser realizadas por medio de una acción conjunta, que permita la obtención de personal idóneo especializado. Guía de servicios calidad certificada ISO 9001:2000, Edición 2. Julio 2003 15,000 ejemplares.

La capacitación de los recursos humanos, a través del aprendizaje, adiestramiento y formación profesional son base fundamental para el mejor aprovechamiento de los recursos naturales y financieros, lográndose con menor esfuerzo los mayores resultados.

Esta investigación establece objetivamente los resultados de la aplicación de la Norma ISO 9001:2000 a la metodología y técnicas aplicadas para la capacitación de personal trabajador en el área textil. Son normas de calidad aplicadas desde los años setenta que tienden a mejorar la calidad y la eficiencia, y que se han extendido a nivel mundial.

ISO 9001:2000 es la denominación de uso común para una serie de normas internacionales de garantía de la calidad dentro de organizaciones. El Instituto de Capacitación y Productividad INTECAP, cuenta con la autorización de certificación con fecha el 31 de diciembre de 2,002 y vigente al 31 de diciembre 2,005. Autorizada por el organismo certificador SYSTEM & SERVICES CERTIFICATION, SGS.

Para obtener la certificación de la norma el Instituto de Capacitación y Productividad INTECAP, estuvo en una fase de preparación que inició el 15 de octubre de 1,999, proceso de modernización institucional, que dio origen a tres aspectos importantes. Primero es el continuar con el logro permanente de su objetivo fundamental, el cual es transformar a la institución para mejorar la calidad de sus servicios en forma continua. Segundo alcanzar la visión del Instituto de Capacitación y Productividad INTECAP, de ser líderes en materia de capacitación en el año 2,002. Tercero lograr la implantación de un sistema de gestión de la calidad.

Junta directiva de la institución, autorizó con fecha 13 de diciembre del 2,000 "Plan hacia el liderazgo 2,002". Este es un plan que permite a la institución la consolidación de la modernización institucional, la implementación de un sistema de gestión de la calidad y el alcanzar la visión institucional de ser líderes a nivel C.A. en capacitación en el año 2,002. El objetivo se logró con favorables resultados gracias al trabajo en equipo bien estructurado.

Las normas ISO 9000, se idearon originalmente para empresas de industria de fabricación a comienzos del año 1,990, pero la calidad no constituye un fenómeno nuevo dentro de la enseñanza y la formación del interés, toda una serie de instituciones docentes en Europa han obtenido un certificado ISO 9001:2000. Es una denominación de uso común para una serie de normas internacionales de garantía de la calidad dentro de las organizaciones. ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 E ISO 9004 y sus subnormas.

El instituto Técnico de Capacitación y Productividad INTECAP, logró resultados de impacto en la capacitación de trabajadores a nivel nacional. En el año 2,000 se celebraron 1,186 eventos con 9,308 personas atendidas, en el año 2, 002 se celebraron 7,777 eventos atendiendo 142,794 participantes, en el año 2,003 atendió 169,720 participantes y en el 2,004 195,182. Gracias a la aplicación de la norma ISO9001:2000. Específicamente en el área textil la nueva metodología dio un crecimiento mayor del 100%.

El concepto clave definido por la ISO 9001 y la ISO 9002, es la noción de "garantía de la calidad", plantean una serie de requisitos que éste sistema de la calidad debe cumplir. Algunos de estos requisitos se plantean en términos generales mientras que otros se explican con mayor detalle.

José Pablo García Marroquín Facultad de Ingeniería, Ingeniería de Métodos, 1,999 "Un factor principal para el funcionamiento de una organización es la calidad de sus productos y servicios". Para esta aplicación es necesario un mejoramiento continuo de la calidad.

El sistema de calidad de una organización esta influenciado por los objetivos de una organización, por sus productos o servicios y por sus propias prácticas, por consiguiente, el sistema de calidad varía de una organización a otra.

Las Normas ISO 9000, fueron creadas para desarrollar, implementar, y mejorar un sistema de calidad. Ponen énfasis en la satisfacción de las necesidades del cliente.

### **1.3 Importancia de la Investigación**

Los nuevos retos de competitividad necesitan del aporte de todos los elementos y factores que contribuyen en educación. Por lo tanto es de beneficio nacional la capacitación de los recursos humanos. Así las comunidades obtendrán en los campos agropecuarios, industriales, comerciales, artesanales, y de servicios resultados de buena calidad.

El propósito fundamental de la investigación es dar a conocer el impacto dado en el comportamiento de la demanda de estudiantes en el área textil después de la aplicación de la norma de calidad ISO 9001:2000. El Instituto Técnico de Capacitación y Productividad INTECAP. Proporcionó información que permite una interpretación de datos comparativos antes y después de aplicada la norma de calidad certificada ISO 9001:2000, en el área textil.

Esta investigación demuestra que con la capacitación para el trabajo y el seguimiento hacia la calidad total basada en las competencias laborales se desarrolla la calidad de los servicios en beneficio del proceso enseñanza aprendizaje para los trabajadores que desean desempeñarse adecuadamente en los trabajos que ofrece la industria textil del país. Métodos y técnicas que pueden ser aplicadas a cualquier área de enseñanza, cumpliendo los requisitos y normas con responsabilidad y compromiso.

### **1.4 Planteamiento del Problema**

Con la base a la necesidad de prestar un mejor servicio a la población, es necesario buscar nuevas formas de capacitar a personal encargado de capacitación en áreas de trabajo docente.

Gran parte de la eficiencia en la capacitación depende del proceso de aprendizaje bajo la responsabilidad de los instructores, que deben reunir los conocimientos teóricos y prácticos de la ocupación.

En vista de lo anterior, justo es preguntarse como problema de investigación:

**¿Cuál es el impacto que ha tenido la aplicación de la Norma de calidad ISO 9001:2000 en la metodología de capacitación del personal en el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad INTECAP en el área textil?**



## **1.5 Alcances y Límites**

La investigación abarca a los jefes de área, instructores, estudiantes del área textil en las dos jornadas del Centro Guatemala 1 INTECAP,

**Ubicación:** 14 calle 31-31 Zona 7 en Colonia Ciudad de Plata II, Ciudad de Guatemala.

### **Límites**

Por motivo de distancias y del tiempo que representa estudiar todos los centros de capacitación se incluye únicamente Centro Guatemala 1. No incluye contenido de otros programas de capacitación únicamente se investigó el Área Textil por situaciones de unidad de análisis. En consecuencia las conclusiones de la presente investigación serán válidas únicamente para los docentes y estudiantes del área textil que asisten al Centro Guatemala 1 y no podrán generalizarse a los centros que capacitan área textil en la ciudad de Guatemala, no obstante que están utilizando la misma metodología.

Se entrevistó a la Jefe de Área Textil, Asistente de Jefe de Departamento De Aseguramiento de la Calidad, se encuestó al personal docente y a 100 capacitandos de las dos jornadas del área textil.

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Historia del INTECAP**

El Instituto técnico de capacitación y Productividad INTECAP, es una institución no lucrativa dedicada a la capacitación y asesoría técnica para entidades privadas y gubernamentales. Existen nombres que dieron origen a su creación con el desarrollo de ideas y algunas experiencias que incrementaron el conocimiento del factor humano y sus implicaciones en el campo de las actitudes, intereses y comportamientos ante el trabajo.

Después de la segunda guerra mundial los hombres de negocios en el mundo entero consideraron la necesidad de planificar la instrucción que deben tener los trabajadores para llegar a una especificación. En Guatemala esas mismas inquietudes fueron sentidas por todos los empresarios, quienes estaban agrupados en "Consejo de iniciativa privada y en las Cámaras Unidas de Comercio e industria y la Asociación General de Industrias de Guatemala"<sup>1</sup>.

En el año 1,955 surgió el Centro Guatemalteco para el desarrollo Industrial ubicado en la 8Av. 10-43 Zona 1, trasladado después a 6 Av. 5-34 Zona 1. Sus objetivos siempre han sido contribuir a elevar el nivel de productividad nacional. En aquella oportunidad llegaron a Guatemala especialistas para asesorar a la industria de manufactura de ropa, con técnicas y sistemas modernos, se impartían seminarios sobre Gerencia de Ventas, Ingeniería Industrial aplicada.

Estos son los nombres que antecedieron y que dieron origen al actual Instituto Técnico de Capacitación y Productividad, INTECAP.

Cámara de Industria de Guatemala, fundada en 1,956.

Instituto Centroamericano de Investigación y Tecnología Industrial ICAITI. 1,956.

Asociación de Gerentes de Guatemala 1,959.

Instituto Técnico Vocacional 1,959.

Comité Coordinador de Asociaciones Agrícolas, Comerciales Industriales y Financieras CACIF. 1,961.

Centro de Fomento y Productividad Industrial CFPI. 1,962.

Instituto Centroamericano de Administración de Empresas INCAE. 1,963.

Centro de Desarrollo y Productividad Industrial CDPI. 1,964.

Centro Nacional de Desarrollo Adiestramiento y Productividad CENDAP. 1,969.

Instituto Técnico de Capacitación y Productividad INTECAP 19 mayo 1,972.  
Nombre usado actualmente, cumpliendo con un mandato constitucional que obliga al Ministerio de Trabajo a promover el desarrollo de los recursos humanos y que también debe cumplir con los tratados internacionales vigente que obliguen a Guatemala a realizar tal desarrollo por el Ministerio de Trabajo.

---

<sup>1</sup> Reseña Histórica, LA PRODUCTIVIDAD Y LA FORMACION PROFESIONAL EN GUATEMALA noviembre 1,983 hoja 5

El Instituto Técnico de Capacitación y Productividad INTECAP, con la agenda de gobiernos municipales fue formando centros de capacitación siendo los primeros centros:

- Colonia Justo Rufino Barrios Zona 21
- Centro sede Centro Cívico
- Santo Tomas de Castilla
- Escuintla
- Quetzaltenango y
- Chiquimula

Donados los terrenos por las municipalidades de las poblaciones.

INTECAP, llevó ayuda a las áreas de desastre por el terremoto del 04 de febrero de 1,976-1,977, buscó nueva metodología para el estrado empresarial. Para la Unidad Pequeñas Empresas, lo que se convirtió en División en 1,979, se creó la Unidad de Construcción en Centro Guatemala.

El Centro Guatemala 1, fue inaugurado el 28 de noviembre de 1,980 se equipo para atender mecánica de mantenimiento industrial, mecánica textil, mecánica automotriz, diesel y equipo agrícola, instalaciones eléctricas, albañilería, plomería, panadería, carpintería.

La labor del INTECAP en general desde su inicio con el Centro de Fomento y Productividad Industrial (CFPI), ha sido del todo fructífera, eficiente y oportuna, con la cooperación y asesoría de misiones técnicas internacionales y de países amigos.

"Sin productividad no hay progreso"<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Reseña Histórica. LA PRODUCTIVIDAD Y LA FORMACION PROFESIONAL EN GUATEMALA, Miguel Viñals Lecha. Pag. 94

## **2.2 Ley Orgánica del INTECAP**

Según Decreto Número 17-72 del Congreso de la República de Guatemala Y Centro América, publicado en Diario Oficial el día viernes 19 mayo de 1,972.

"Se declara de beneficio social, interés nacional, necesidad y utilidad pública, la capacitación de los recursos humanos y el incremento de la productividad en todos los campos de las actividades económicas".<sup>3</sup>

Artículo 3º. Se crea el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad que podrá designarse con las siglas "INTECAP" que actúa por delegación del estado, como entidad descentralizada, técnica, no lucrativa, patrimonio propio, fondos privados y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones.

Artículo 4º . Desarrollará sus actividades fundamentalmente en los campos agropecuario, industrial, comercial, servicios, artesanal y en los niveles ocupacionales.

### **2.2.1 Patrimonio y Régimen Financiero**

Funcionar con asignación del estado que deberá figurar en el presupuesto general, los ingresos privativos que la ley determine.

Artículo 28. Se establece a su favor una tasa patronal que será pagada mensualmente por las empresas y entidades privadas, y por las entidades públicas que realicen actividades con fines lucrativos, sobre la totalidad de las planillas de sueldos y salarios, exceptuándose aquellas que no sean sujeto de contribución del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, IGSS. El monto alcanza un máximo del 1% de sus trabajadores permanentes. Tasa recaudada por el IGSS, al mismo tiempo que recauda sus propias contribuciones depositándose lo que corresponda en la cuenta bancaria del INTECAP.

En relación al aprendizaje: Realizar dentro de la ley, en todo el territorio nacional actividades para el aprendizaje de menores de 18 años y mayores de 14 años, no solo fuera, sino principalmente dentro de la empresa y contando con su anuencia, creando, instalando, equipando y operando los centros necesarios.

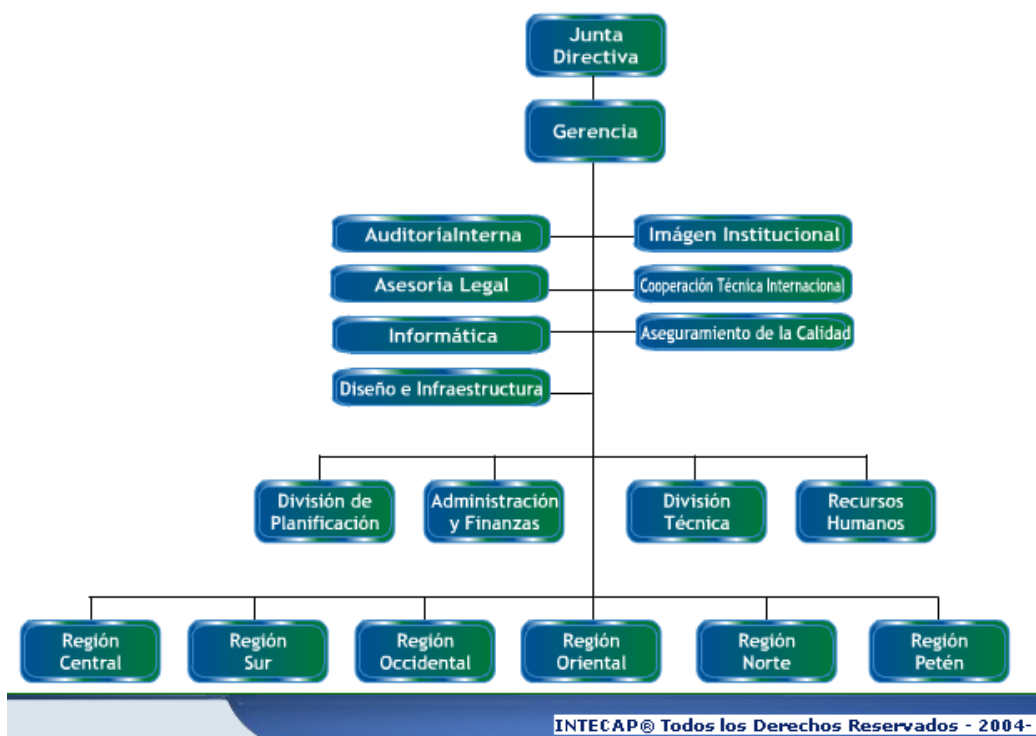
### **2.2.2 Organización**

- a) Junta Directiva, formada por el sector público, Ministro de Trabajo y Previsión Social.
- b) Consejo Consultivo, actuará como cuerpo asesor de la junta directiva de la Gerencia.
- c) La Gerencia, la representación legal del instituto, nombrado por el organismo ejecutivo por conducto del Ministro de Trabajo y Previsión Social.
- d) Las Unidades de Investigación o Coordinación.

---

<sup>3</sup> LEY ORGANICA DEL INTECAP Pag. 3, 7, 12, 13

## Organización



### 2.3 Organización Institucional

La institución para su eficiente funcionamiento esta organizada de la siguiente manera:

AREA	PUESTOS
Gerencia	16
Auditoría	11
Asesoría Legal	05
Informática	08
Diseño e infraestructura	08
Imagen Institucional	08
Cooperación Técnica	03
Aseguramiento de la calidad	03
Planificación	14
Administración y Finanzas	85
División Técnica	33
Recursos Humanos	27
Región Central	265
Región Norte	25
Región Peten	10
Región Sur	112
Región Occidente	73
Región Oriente	86
Total	792

## **2.4 Etapas de Modernización del INTECAP**

A finales del año 1,998, la Junta Directiva del INTECAP nombró una comisión para iniciar el trabajo de la Modernización<sup>4</sup>. El 17 de marzo de 1,999 aprobó 7 subprocesos. El proyecto de modernización comprendió lo siguiente:

1. Cambios en el proceso, tanto de valor como de apoyo.
2. Se redefinieron los conceptos de misión, visión y valores.
3. Sé rediseñaron los procesos técnicos y administrativos.
4. Se estableció la importancia de orientar la institución hacia la calidad total.
5. Se estableció una estructura organizativa horizontal.

### **2.4.1 Subproceso No. 1**

Consistió en el nombramiento de los Jefes de División, Unidad y Departamento, así como funcionarios que de acuerdo a la Ley Orgánica deben ser nombrados por junta directiva. Los responsables de éste subproceso fueron, la Junta Directiva de la Institución corresponsables, la Gerencia y la Subgerencia, con el apoyo de la comisión de Modernización.

El propósito, disponer del recurso humano responsable de los macroprocesos institucionales.

### **2.4.2 Subproceso No. 2**

La preparación para el establecimiento de una cultura para la calidad total, el responsable Departamento de Aseguramiento de la Calidad, corresponsables, la Gerencia, Subgerencia y los restantes funcionarios del primer nivel jerárquico de la institución.

El propósito preparación de una cultura, que desarrolle una conducta laboral, orientada hacia una visión integral de identificación con la institución y de generación de valores y actitudes hacia el trabajo, que permitan al INTECAP solidificar la gestión de la calidad total y su accionar, manteniendo una mejora continua.

### **2.4.3 Subproceso No. 3**

Consistió en el rediseño de los principales procesos institucionales, los responsables fueron, el jefe de planificación y cooperación técnica, corresponsables la Gerencia con el apoyo de la comisión de modernización.

El propósito que los responsables de los procesos institucionales con el apoyo de diferentes jefaturas que intervienen en el mismo y con la asesoría de expertos en reingeniería que analicen la situación de los procesos institucionales, y propongan para su consolidación al jefe de la división de planificación y de la unidad de cooperación técnica del INTECAP.

---

<sup>4</sup>Folleto # 7 de INTECAP, EN EL INTECAP NOS HEMOS MODERNIZADO, Pag.. 4, 5, 6, 7.

#### **2.4.4 Subproceso No. 4**

Consistió en la definición de la estructura organizativa final y en plan piloto para su implementación. El responsable fue el Jefe de Cooperación técnica, corresponsales Gerencia, Jefe de planificación, Jefe de Recursos Humanos y el Jefe de la División Técnica, con el apoyo de asesores externos.

El propósito disponer de la estructura organizativa final del INTECAP, que responda a los nuevos procesos a implementarse y permita el trabajo en equipo para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de nuevos usuarios.

#### **2.4.5 Subproceso No. 5**

Consistió en la administración de recursos humanos. El responsable fue el jefe de la División de Recursos Humanos. Corresponsales la Gerencia, subgerencia y funcionarios del primer nivel jerárquico, con el apoyo de asesores externos.

El propósito disponer del recurso humano idóneo en los distintos puestos que, de acuerdo a la ley orgánica y pacto de condiciones de trabajo, son nombrado por la Gerencia, estableciendo los perfiles de puestos y política salarial, acorde a la nueva estructura organizacional.

#### **2.4.6 Subproceso No. 6**

Consistió en la regionalización. El responsable fue el Jefe de Planificación, corresponsables, Jefe de Cooperación Técnica y Jefe de Construcción e Infraestructura, con el apoyo de la División Administrativo-Financiera, así como de la comisión de Modernización.

El Propósito definir la participación del territorio nacional en regiones, que consideren factores de orden geográfico, demográfico, económico, social e infraestructura, que permitan la descentralización y desconcentración de las actividades institucionales.

#### **2.4.7 Subproceso No. 7**

Consistió en la consolidación de la imagen institucional. El responsable fue el Jefe de Relaciones Públicas, corresponsables, funcionarios y empleados del INTECAP, con el apoyo de asesores externos.

El propósito, preparar las bases para que el INTECAP desarrolle su imagen institucional ante los usuarios y población.

## **2.5 Importancia de la naturaleza del proceso de capacitación**

La palabra "capacitación se define como un proceso técnico de hacer a uno apto para alguna cosa"<sup>5</sup>. Es decir modificar el comportamiento de una persona para ejecutar las tareas de manera eficiente.

La capacitación es recomendada para lograr cambios de conducta en los individuos, quienes con nuevos conocimientos y habilidades adquiridos en cursos de capacitación obtienen desarrollo individual y social. Es una transformación de actitudes negativas en actitudes positivas que disponen a la persona a realizar mejor sus tareas, logrando motivación por el trabajo y la disposición a colaborar.

El docente que tiene a cargo capacitar personas debe reunir varias cualidades como tener, capacidad didáctica, justicia, bondad, simpatía, honestidad, puntualidad, y un gran dominio del tema que imparte, el que debe ser fácil y comprensible para quien recibe (receptor).

La capacitación del personal docente es fundamental para lograr que sé de con eficiencia y eficacia el proceso enseñanza - aprendizaje, alcanzando los objetivos propuestos por la institución.

## **2.6 Evolución histórica de la capacitación**

Después de la segunda guerra mundial se dio a conocer la necesidad de planificar las actividades previas a realizarse, a ordenar áreas específicas de trabajo y tener las personas idóneas para ejecutarlos.

En Guatemala se observó un oasis al oscurantismo observado por muchos años atrás, se formaron organizaciones con el fin de tener mano de obra calificada para el engrandecimiento de sus empresas.

Las ideas de capacitación iniciadas por la iniciativa privada en los años "1,950 al 1,952."<sup>6</sup> se fueron convirtiendo en una necesidad para el buen desenvolvimiento de las tareas y funciones ya como un proceso permanente.

Actualmente pueden observarse los cambios que ha tenido la sociedad en general dando paso cada día al desarrollo, gracias a las nuevas tecnologías que han llegado al país con programas de capacitación.

En su mayoría, las empresas capacitan al personal a su cargo ya sea contratando especialistas para realizarla, o bien formando centros dentro de las instalaciones con personal especializado en capacitación.

---

<sup>5</sup> Diccionario Everest Cumbre, Lengua Española vigésima segunda Edición paga 133

<sup>6</sup> Miguel Viñas Lecha, Reseña Histórica, La productividad y la Formación Profesional en Guatemala, noviembre de 1983



### **2.6.1 Capacitación y Perfeccionamiento tecnológico**

La capacitación para el desarrollo, el conocimiento y la aplicación de nueva tecnología es el reto de nueva sociedad. La aplicación de nuevos materiales tecnológicos obligan a la capacitación permanente de personas para producir el cambio a todo nivel.

El perfeccionamiento tecnológico debe tener metas y objetivos bien definidos. La capacitación y el perfeccionamiento a nivel docente debe incluir el lema viendo y haciendo, en este sentido la tecnología educativa debe ser un aspecto básico de la confección del programa de capacitación.

"El cambio acelerado, tal como la explosión de información y el aspecto de los avances tecnológicos, demandan una especialidad"<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Villagrán Erick G. Tesis La Capacitación Docente y el Mejoramiento de la Educacion pag. 15

## 2.7 Material didáctico

El material didáctico es el nexo entre las palabras y la realidad. Lo ideal sería que todo aprendizaje se llevase a cabo dentro de una situación real de la vida. No siendo posible el material didáctico debe sustituir a la realidad representándola de la mejor forma posible de modo que se facilite la objetivación por el alumno.

En los centros de capacitación ocupacional es recomendable dar los cursos contando con el equipo o maquinaria para la aplicación de los conocimientos. Tener los talleres y las herramientas para ejecutar las pruebas que son el aprendizaje aplicado a la realidad.

El material didáctico tiene por objeto llevar al alumno a trabajar, a investigar, a descubrir y a construir. Adquiere así un aspecto funcional y dinámico propiciando la oportunidad de enriquecer la experiencia del alumno, ofreciéndole ocasión de actuar.

- El material didáctico permite motivar la clase
- Economizar esfuerzos de los estudiantes
- Oportunidad para manifestar aptitudes y habilidades
- Aproximar al alumno a la realidad

### 2.7.1 El Docente

Para el caso específico que nos ocupa esta investigación hacemos énfasis en el docente, la educación está dirigida a personas con nivel académico no mas del sexto grado primaria.

La responsabilidad del profesor es grande, dado al contacto prolongado que el mantiene con la institución y con el estudiante. " El profesor de la escuela media, principalmente, desempeña un papel decisivo en la formación del adolescente"<sup>8</sup>. Es la parte importante en la acción educativa, es posible educar solo con el profesor pero es imposible educar solo con el material didáctico. Todo es insuficiente sin el profesor que anima, da vida y sentido a la actividad en el aula.

El profesor debe poseer cualidades indispensables como tener comprensión, simpatía y justicia para darle confianza al alumno. Ya que de el depende el éxito o el fracaso del estudiante.

De nada sirven las instalaciones magnificas, edificios modernos y abundancia de material didáctico, si se carece de la figura que anima, orienta, apoya y dirige la clase. Todo cuanto se pretenda enseñar va a depender de la calidad del educador o instructor.

---

<sup>8</sup> Nérici, Imideo G. HACIA UNA DIDACTICA GERERAL DINAMICA 10ª.Edición Editorial Kapelusz, Pag. 95.

### **2.7.2 Funciones del docente**

- a) **Función técnica:** El docente debe poseer suficientes conocimientos relacionados al ejercicio docente, la preparación se refiere a la disciplina o especialización, y como complemento a las áreas afines a su especialidad.

La cultura general se impone, porque el estudiante formula preguntas que revelan preocupación o curiosidad que trascienden el área de preparación del profesor.

- b) **Función didáctica:** El docente debe usar correctamente los métodos y técnicas que exigen la participación activa de los alumnos en la adquisición de conocimientos, habilidades, actitudes e ideales. El docente debe favorecer la reflexión, la creatividad y la disposición a la investigación.
- c) **Función orientadora:** Esta función esencialmente orienta al alumno, no solo es educar, esta implícita la preocupación por comprender a los alumnos y su problemática existencial.

## •2.8 Talleres

Los talleres cuentan con su equipo para muchos puestos de trabajo Ejemplo: El Centro Guatemala 1, equipado con talleres para carreras cortas:

- Mecánica de Mantenimiento Industrial
- Mecánica Textil
- Mecánica Automotriz
- Instalaciones Eléctricas
- Albañilería
- Plomería
- Carpintería
- Panadería

### 2.8.1 Taller Área Textil

En el área textil propiamente los trabajadores tienen la oportunidad de conocer los:

- Rota folio
- Mesas de corte
- Planchador acolchonado
- Máquinas de cocer Industriales de 2 agujas
- Máquinas botonadoras
- Máquinas ojaladoras
- Máquinas collareteras

### 2.8.2 Materiales

- Tijeras de 8" de largo
- Brochas de 1 1/2"
- Embudos
- Aceiteras
- Planchas eléctricas
- Sillas
- Bobinas
- Carreteles
- Cobertores para las máquinas
- Cintas métricas
- Despitadores
- Retazos

### 2.8.3 Herramienta

- Juegos de destornilladores de tres medidas
- Juegos de destornilladores hexagonales
- Juego de llaves de cola
- Pinzas de 5" de largo
- Llave de cangrejo de 6".

---

• Programa que utilizan los instructores del Area Textil.

## **2.9 Análisis de las necesidades de capacitación**

"La capacitación eficaz está muy ligada al logro de metas predeterminadas".<sup>9</sup> Se necesitan ciertos tipos de desempeño para ayudar a que determinada organización alcance los objetivos. La capacitación colabora proporcionando las herramientas para lograrlo.

La capacitación dentro de su organización debe tener tres tipos de análisis

- a) Análisis organizacional
- b) Análisis de funciones
- c) Análisis de personas

### **2.9.1 Análisis organizacional**

Se centra principalmente en la determinación de los objetivos de la empresa, sus recursos y la localización de éstos y sus relaciones con los objetivos. El análisis de los objetivos organizacionales establece el marco dentro del cual se pueden definir con mayor claridad las necesidades de capacitación.

### **2.9.2 Análisis de funciones**

"Se enfoca sobre las tareas o el trabajo sin tomar en cuenta el desempeño del empleado en el mismo"

Se concentra la atención sobre la tarea y no sobre el individuo que la desempeña. Una vez que se conoce el comportamiento que se requiere para cada trabajo se puede pensar en el análisis de la persona.

### **2.9.3 Análisis de Persona**

Examina el conocimiento, las actividades y las habilidades del individuo que ocupa cada puesto y determina que tipo de conocimiento, actitudes y habilidades debe adquirir y que tipo de modificaciones deben hacer a su comportamiento si quiere contribuir satisfactoriamente al logro de los objetivos organizacionales.

Este tipo de análisis plantea lo siguiente:

- a) Hacia donde va la organización?.
- b) Que comportamiento o desempeño es necesario por parte de cada persona si se quiere que contribuya eficazmente al logro de los objetivos organizacionales?.
- c) Cada persona tiene la preparación adecuada en conocimientos, actitudes y habilidades para realizar su trabajo de manera eficaz?. Si no lo es necesitará ayuda para pertenecer adecuadamente. Una vez determinadas las necesidades de capacitación, se eligen los métodos, conferencias, reuniones de grupo, análisis de casos de acuerdo a las posibilidades que tengan para proporcionar la capacitación necesaria a los demás.

---

<sup>9</sup> Jeff Harris Jr. Administración de Recursos Humanos, Limusa Noriega, Editores pag 422 . 423

## **2.10 Incentivación del deseo por la capacitación**

“Se ha dicho que como la capacitación originalmente consiste en cambios de comportamiento, existen tres maneras de interesar a la gente que cambie el suyo”<sup>10</sup>.

- a) La gente responderá a programas que se refieran a cambios en el comportamiento, si piensa que las modificaciones beneficiarán sus propios intereses y que recibirá beneficios personales como resultado del nuevo comportamiento.
- b) Los capacitados cambiarán su comportamiento si son conscientes de las mejoras en el desempeño y si obtienen experiencias con el nuevo patrón de comportamiento de tal manera de que este se convierta en un modo normal de trabajar, formas productivas y satisfactorias.
- c) Un capacitado puede cambiar su comportamiento cumpliendo con las exigencias de sus superiores o de otras personas que tengan mayor autoridad que él. El cambio se deberá a las obligaciones, mas que al conocimiento.

El capacitado siempre estará más dispuesto a aprender si la capacitación promete respuestas a problemas o necesidades que tiene como empleado. Quien percibe la capacitación como la solución a sus problemas estará mas dispuesto a participar en el programa, que alguien que está satisfecho y contento con sus capacidades de desempeño.

El aprendizaje es mas eficaz cuando existe un razonamiento en forma de premios y sanciones.

### **2.10.1 Mejoramiento de la eficacia de la capacitación**

A partir de estas generaciones e investigaciones de los programas de capacitación surgen varias sugerencias para el administrador o instructor profesional que intenta desarrollar y mejorar las capacidades de uno o mas individuos.

- a) subrayar los objetivos específicos de capacitación en base al tipo de desempeño necesario para lograr los objetivos y metas de la empresa.
- b) intentar determinar si la persona cuenta con la inteligencia, madurez y motivación suficientes para realizar con éxito el programa de capacitación.

### **2.10.2 Factores que influyen en el comportamiento del trabajador**

- Ayudar a que la persona vea la necesidad de capacitación, creando consciencia de los beneficios personales que puede lograr mediante un mejor desempeño, haciendo saber las recompensas y satisfacciones que obtendrá con los cambios de comportamiento.
- Reconocer que no todos los sujetos progresan al mismo nivel.

---

<sup>10</sup> O.Jeff Hrris Jr, ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, Conceptos de Conducta Interpersonal y Casos. Limasa Noriega Pag. 425.

## **2.11 La Calidad**

"Calidad es atender o exceder las expectativas del cliente,"<sup>11</sup>. La calidad en los servicios, es la atención con agilidad, precisión, realizada con gusto y que satisfaga las necesidades del cliente.

### **2.11.1 Calidad de Vida**

Gira alrededor del trabajador, quien es el que genera la calidad, la orientación de la calidad, es eminentemente humana, si la persona no tiene calidad de vida, no podrá producir servicios y productos de calidad total.

### **2.11.2 La calidad total**

La calidad se aplica a toda actividad humana. Calidad total quiere decir, calidad en todo lo que hacemos en los diferentes campos en que actuamos, tanto en la vida privada, como social o de trabajo.

Es necesario que se realice un cambio en el recurso humano, necesitamos personas responsables, interesadas en quienes les rodean y que respeten sus derechos. Personas orgullosas de su capacidad de servir y de lo bien que realizan las cosas.

"La calidad total nos pide hacer bien lo que nos toca hacer seamos campesinos, obreros, profesionales, maestros, empresarios o gobernantes"<sup>12</sup>.

Las instituciones de formación profesional exigen un servicio ágil, de calidad y adecuado a las necesidades inmediatas de capacitación. Las acciones de los institutos de formación profesional son muy complejas, pues deben tomar en cuenta, los valores, necesidades, intereses y objetivos de tres grupos: Los participantes, los empleados y la sociedad en general.

### **2.11.3 Aseguramiento de la Calidad**

Son todas las acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza adecuada de un producto o servicio a cumplir con los requisitos de calidad establecidos.

### **2.11.4 Gestión de Calidad en la formación**

Tanto empresarios como trabajadores buscan señales de eficiencia, instituciones, gerencias con calidad, representan una garantía social a la eficiencia del gasto público en formación. El mismo razonamiento puede aplicarse a los fondos provenientes del sector privado, deben llegar a organismos que pueden dar cuenta de procesos formativos pertinentes, eficaces y eficientes.

---

<sup>11</sup>Folleto 5 Bases para la Cultura de la Calidad Total en el INTECAP Pág.15

<sup>12</sup> Folleto IMECCA, A.C. Agapito González presidente Instituto Mexicano de Control de calidad

La mayoría de instituciones de formación profesional en Latinoamérica ha experimentado diversos tipos de cambios, tales como, reestructuraciones, descentralización, privatización y otros, todo esto para mejorar el cumplimiento de los objetivos por los que han sido creados.

Esencialmente, los cambios serán orientados hacia una mejor eficiencia y pertinencia de sus actividades lo que refleja en la adopción de mecanismos de gestión para el aseguramiento de la calidad.

“Es una adopción de acciones de dirección y participación en las cuales se adoptan herramientas y se ejecutan acciones institucionales encaminadas a desarrollar una cultura de calidad”.

Gestión de calidad es una estrategia organizativa que hace participar a todas las personas que componen una organización. Busca mejorar permanentemente la eficiencia de la organización para la satisfacción del cliente.

### **2.11.5 Principios de la calidad total**

Para lograr el crecimiento individual, cada una de las personas debe aplicar en su diario vivir los siguientes principios:

1. Calidad es mejora continua.
2. Calidad es justo y a tiempo.
3. Calidad es hacer las cosas bien desde el principio y todas las veces.
4. Calidad es acercarse al concepto cero fallas, cero errores.
5. Calidad es trabajo en equipo.
6. Calidad es satisfacer plenamente las necesidades de nuestros clientes externos.
7. Calidad es satisfacer de manera óptima las necesidades o requerimientos de nuestros clientes internos.

### **2.11.6 Características de la calidad total**

La calidad total posee algunas características a continuación se presentan las más importantes.

1. Tiene una dimensión humana y social, busca el mejoramiento de la calidad de vida Para el trabajador, el consumidor y el productor.
- 2 Se orienta a la satisfacción del cliente. No solo busca ofrecer un producto de excelente calidad, sino con un excelente diseño, precio bajo, entregado oportunamente, en el sitio preciso, seguro en su uso, con un servicio eficiente y oportuno.
- 3 Implica un cambio de cultura en la empresa, con una visión integral y de identificación, todos deben estar mentalmente sintonizados con la calidad.

---

∴ Búsqueda avanzada ISO, en Internet Documento sobre formación profesional



- 4 Busca garantizar el crecimiento de la empresa a través de la competitividad.
- 5 Debe considerar la participación del cliente.
- 6 Busca la eliminación de todo tipo de desperdicios, tales como desperdicios de materiales, de tecnología, de recursos humanos, de tiempo etc. Pero en un ambiente humano y agradable, sin llegar a extremos.
- 7 Se basa en que toda persona haga lo que debe hacer con autodisciplina y buscando la mejora continua, sin necesidad de supervisión y consciente de que lo que hace debe hacerlo con verdadera calidad.

## **2.12 Acciones previas a la obtención de la certificación**

- Planeación estratégica.
- Reorganización de un FODA.
- Análisis de la situación del país.
- Escenación de la formación profesional.
- Establecimiento del sistema estratégico.
- Determinación de proyectos estratégicos a corto y mediano plazo.
- Determinación de la visión, misión y valores de la institución.
- Modernización institucional.

### **2.12.1 Aplicación de la Norma en el INTECAP**

Toda la institución colabora para el cumplimiento de la norma de calidad: La Gerencia, Alta dirección, Asesoría de la calidad, Recursos Humanos, han logrado la estandarización de los centros, en todo el país.

Para obtener y mantener la certificación ISO9001:2000, se realizan dos o tres auditorías internas durante el año fechas antes de las auditorías externas. "Un organismo certificador efectúa las auditorías externas cada seis meses"<sup>13</sup>.

La auditoría externa de sitio consiste en visitar los centros de capacitación, solicitar los procedimientos al Jefe del Área para aperturas. Efectuada la auditoría. Tres días después presentan los informes.

### **2.12.2 Registros requeridos**

Elaboración de documentos del sistema

Definición y control de requisitos

Realización de auditorías Internas, productos o servicios no conformes

Acciones correctivas

Acciones preventivas

---

<sup>13</sup> Entrevista, folletos Nos.4 y 5 MIO, proporción INTECAP,

### **2.12.3 Evaluación de la norma**

Evalúan: Libro de grupo, No. de participantes, cuantos desertan, cuantos están actualmente.

Todo el personal es evaluado, para obtener las mejoras. Cada seis meses contratan personal para boletajes, se realizan muestras de mediciones de satisfacción del cliente. Estos resultados se envían a los centros para determinar lo siguiente:

Si esta bien el instructor  
Si necesita capacitación  
Si las instalaciones y materiales son adecuadas  
Si es bueno el trato que dan

### **2.13 ¿Por qué la necesidad de preocuparse de la calidad?**

"La preocupación de la calidad, ha sido constante desde hace mucho tiempo. Los cambios en los tiempos modernos hacen que ésta preocupación sea cada vez mayor por la calidad"<sup>14</sup>.

- El cliente cada vez es más exigente. La diversidad de opciones que encuentra en el mercado, le hacen buscar lo mejor, y debido a la competencia que se da en el mercado, el cliente puede exigir cada vez más, ya que la empresa esta dispuesta a satisfacerlo, para atraerlo y mantenerlo.
- Los cambios constantes. Los diferentes cambios que se dan constantemente, en los ámbitos como, el económico, el político, el social y el tecnológico, exigen de las entidades, agilidad, flexibilidad y disponibilidad a modificaciones inmediatas.
- La competitividad requiere de muchos elementos. El ingrediente fundamental, que explica a todos, es la calidad, si ésta no existe todos los demás elementos pueden perderse con facilidad.

#### **2.13.1 ¿Porque el INTECAP se orientó a la certificación?**

- Tendencia de las empresas a la certificación.
- Requerimiento de la norma de la formación de las competencias del recurso humano.
- Necesidad de las empresas de contar con un proveedor calificado.
- Importancia de estandarizar los servicios con calidad y mejora continua
- Liderazgo dentro de las IFP'S, Instituciones de Formación Profesional.
- Obtención de un reconocimiento internacional.

---

<sup>14</sup> No.5 MIO, página.. 7

### **2.13.2 Alcance del Certificado obtenido**

El instituto Técnico de Capacitación y Productividad INTECAP ha logrado alcances como; estudios de mercados laborales, diseño y desarrollo de servicios de capacitación por competencias laborales, servicios de capacitación certificables por el método tradicional (como lo hacían antes) desarrollados en centros de compromisos.

Situación actual del El Instituto Técnico de Capacitación, INTECAP:

- Se cuenta con un sistema de gestión de la calidad consolidado y mejorándose constantemente.
- Los productos están estandarizados y se orientan a la mejora continua.
- Se atiende a los clientes de acuerdo a sus expectativas.
- Se mide la satisfacción del cliente y se determina una mayor credibilidad en la institución.
- Se orienta a la mejora continua a través de las sugerencias.

### **2.14 Norma ISO-9000**

ISO9000 es un conjunto de normas que a diferencia de otras, en lugar de referirse al producto (su especificación, método de ensayo, método de muestreo, etc.) se refieren a la única forma de llevar a cabo la gestión de la calidad y montar los correspondientes sistemas de calidad y mejora continua en una organización.

Son normas internacionales originadas en los años setenta, que no solamente han sido avaladas por los mas de 130 países que integran la ISO, (International Standards Office). Sino que también han sido adoptadas por ellos como propias, por lo que representan el consenso universal de los especialistas del mundo entero sobre el tema. Condensan las más variadas filosofías y herramientas que han probado ser útiles para llevar a cabo la gestión y mejoramiento de la calidad.

#### **2.14.1 Norma ISO-9001:2000**

Norma certificable la aplica el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad INTECAP, sujeta a revisiones y auditorias para capacitación de personal. "Se refiere a los sistemas de calidad"<sup>15</sup>.

Esta norma establece los requisitos que debe cumplir un sistema de calidad cuando un contrato entre dos partes exige que se demuestre la capacidad del proveedor para suministrar el producto.

---

<sup>15</sup> d.C. Realizado por José Pablo García Marroquín USAC, Agosto 1,999.

## 2.14.2 Requisitos para obtener un certificado de calidad ISO-9000

Si una organización aspira a obtener un certificado ISO-9000 atravesara por regla general las siguientes fases

- Creación por la organización de un sistema de la calidad que cumpla los requisitos estipulados por la Norma ISO 9001:2000, (Norma del INTECAP).
- Elección de un organismo acreditado de certificación, o pre auditoría del sistema de la calidad por el organismo certificador, seguida por medidas de corrección (en caso necesario).
- Auditoria de total cumplimiento por el organismo certificador, y concesión del certificado (en caso de ser aprobado).
- Diversas auditorias intermedias de escala mas limitada, durante un periodo de tres años (suelen tener lugar cada 6 - 8 meses, como mínimo una vez al año).
- Cada certificado vale exclusivamente para un periodo de tres años.

El INTECAP tuvo la necesidad de modernizarse para poder atender adecuadamente al sector productivo, en el tema de competencia del recurso humano. Ha obtenido la certificación gracias a un amplio y exitoso proceso de modernización institucional que inició a finales de 1,998 con el respaldo de la junta directiva.

El plan para la modernización del instituto comprendió:

- Definición de un documento de bases para la modernización del INTECAP.
- Establecimiento de las bases para la reestructuración orgánica; organigrama A nivel de Unidad, División y Departamento.
- Cronograma para la puesta en marcha de la modernización.

El proyecto de modernización incorporó los siguientes elementos orientadores:

- Cambios en el proceso, tanto de valor como de apoyo.
- Redefinición de los conceptos técnicos y administrativos.
- Reconocimiento de la importancia de orientar la institución hacia la calidad total.
- Diseño e implementación de una estructura organizada horizontal.

Además la modernización giró en torno a siete subprocesos<sup>16</sup>:

1. El nombramiento de jefes de División, Unidad y Departamento, así como funcionarios que de acuerdo con la ley orgánica deben ser nombrados por la junta directiva.
2. La preparación para el establecimiento de una cultura para la calidad total.
3. El rediseño de los principales procesos institucionales.
4. La definición de la estructura organizativa y el plan piloto.
5. La administración del recurso humano.
6. La regionalización.
7. La consolidación de la imagen institucional.

---

<sup>16</sup> Folleto No. 7 Pág. 6 INTECAP

## **2.15 Justificación Norma ISO-9001:2000**

La globalización de las economías la apertura de mercados, los bloques económicos, la participación en la organización mundial del comercio OMC, los tratados de libre comercio, entre otros, obligan a la búsqueda de una alta competitividad de las empresas nacionales, a la mejora de los procesos, productos y servicios y que permita el acceso a los mercados y a la mejora del desempeño y capacidad generales de las organizaciones.

Lo antes expuesto obliga que las empresas proveedoras de bienes y servicios, a trabajar intensivamente en la mejora de sus procesos, "esto a obligado a que las empresas mejoren sustancialmente sus niveles tecnológicos, su productividad y que inviertan en la formación del recurso humano y en la implementación y el aseguramiento de los sistemas de gestión de calidad"<sup>17</sup>

## **2.16 Certificación ISO 9001:2000 del INTECAP**

INTECAP, es cliente de capacitación de liderazgo y formación de equipos de alto desempeño. Desarrolló con éxito el proceso de trabajo tendiente a obtener la certificación ISO 9001:2000 le pertenece desde el 31 de diciembre de 2,002.

La Norma obtenida por el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad INTECAP, está sujeta a revisiones y auditorías para mantener alto nivel de calidad. Esta autorización acredita al INTECAP, las normas de calidad de servicios de capacitación certificables por el método tradicional, desarrollados en los centros de INTECAP y en empresas a sí como los servicios de asistencia técnica.

---

<sup>17</sup> Certificación ISO9001:2000, entrevista asistente del jefe Aseguramiento de la Calidad

## **CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO**

### **3. Objetivos**

#### **Objetivo General**

Establecer el resultado que está dando la metodología implícita en la Norma ISO 9001:2000, que se aplica por el INTECAP, en el área textil del Centro Guatemala 1.

#### **Objetivos Específicos**

Determinar el impacto que ha tenido la aplicación de la Norma ISO 9001:2000 en la metodología utilizada por el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad, INTECAP para la capacitación de trabajadores en el área textil

Identificar la Norma ISO 9001:2000 que se utiliza en INTECAP, para la capacitación de personal en el área textil.

Identificar los recursos técnicos y materiales que se utilizan en la capacitación de trabajadores en área textil.

Determinar las limitaciones y posibilidades de la metodología empleada, en la capacitación de trabajadores de área textil.

### **3.3 Variables de estudio**

#### **3.3.1 Variable Independiente**

Formación de mano de obra calificada para el área textil por el INTECAP.

#### **3.3.2 Variable dependiente**

Formación de mano de obra Altamente calificada, al aplicarse la Norma ISO 9001:2000, en el INTECAP.

#### **3.2.3 Definición conceptual de las variables**

Formación de mano de obra calificada para el área textil por el INTECAP. Para efectos de estudio la variable comprendió especialidad académica del docente, necesidad de capacitación por parte de los estudiantes.

Formación de mano de obra altamente calificada, al aplicarse Ya Norma ISO9001:2000, en el INTECAP. Cumplimiento de los procedimientos implícitos en la norma para lograr los objetivos de cambio de conducta en los trabajadores del área textil.

### 3.5 Definición Operacional de la Variable Independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	CONCEPTO	MEDICION	PERSONAL DE LA EMPRESA
Formación de mano de obra calificada para el área textil por el INTECAP.	Perfil del instructor Pre ISO 9001:2000	Existe un especialista para cada área de aprendizaje	Escalas de calificación cualitativa y porcentual	Jefe de área Instructores y estudiantes
	Satisfacción de los empresarios del área textil	El mismo docente da a conocer sus debilidades para ser capacitado	Escalas de calificación cuantitativa De los indicadores de la variable.	
	Satisfacción de los trabajadores del área textil	Las empresas solicitan capacitación de empleados		
	Impacto de los resultados en la capacitación de estudiantes del área textil	Mayor oportunidad de empleo y de ingresos económicos para el estudiante  Todos los estudiantes tienen como requisito recibir el curso.		

### 3.6 Definición Operacional de la Variable Dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES	CONCEPTO	MEDICION	PERSONAL DE LA EMPRESA
Formación de mano de obra altamente calificada, al aplicarse la Norma ISO9001:2000 en el INTECAP.	Aplicación de los procedimientos implícitos en la Norma ISO 9001:2000 Para lograr los objetivos de cambio de conducta en los trabajadores del área textil.	La autorización y el mantenimiento De la certificación, está sujeta a auditorias internas y externas	Escalas de calificación cualitativa y porcentual  Escalas de calificación cuantitativa De los indicadores de la variable	Jefe de área Instructores y estudiantes
	Mejoramiento de la calidad en la atención al cliente interno y externo.	La mayoría de empleados demuestran eficiencia en las áreas de trabajo, por consiguiente dan mejor trato al cliente.		
	Cambio de imagen institucional	Área encargada de Comunicar las ofertas de servicios.		



### **3.7 Población Y Muestra**

#### **3.7.1 Población**

La población de la presente investigación está compuesta por 1,800 estudiantes, 04 maestros, 01 Jefe de Área y 01 Asistente del Departamento de Aseguramiento de la Calidad, pero debido a la poca disponibilidad de tiempo en el Centro Guatemala 1, se tomó una muestra de éste universo.

#### **2.7.2 Muestra**

La muestra de la presente investigación, es una muestra estratificada por trimestre y, en consecuencia la población consultada está compuesta por 100 estudiantes del tercer trimestre del año 2,004; además la integraron 04 maestros, 01 Jefe de Área y 01 Asistente del Departamento de Aseguramiento de la Calidad, haciendo un total de 106 sujetos, los componentes de la muestra establecida.

#### **2.7.3 Técnica de Muestreo**

Muestra Estratificada. División del universo en estratos homogéneos.

### 3.8 Instrumentos

Para conocer los resultados sobre la investigación. El impacto que ha tenido la aplicación de la Norma ISO 9001:2000, en la metodología de capacitación del personal en el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad INTECAP,

Se utilizaron cuestionarios de 10 preguntas cerradas a estudiantes del área textil.

Se utilizaron cuestionarios de 10 preguntas cerradas a maestros del área textil.

Resultado del cuestionario dirigido a estudiantes

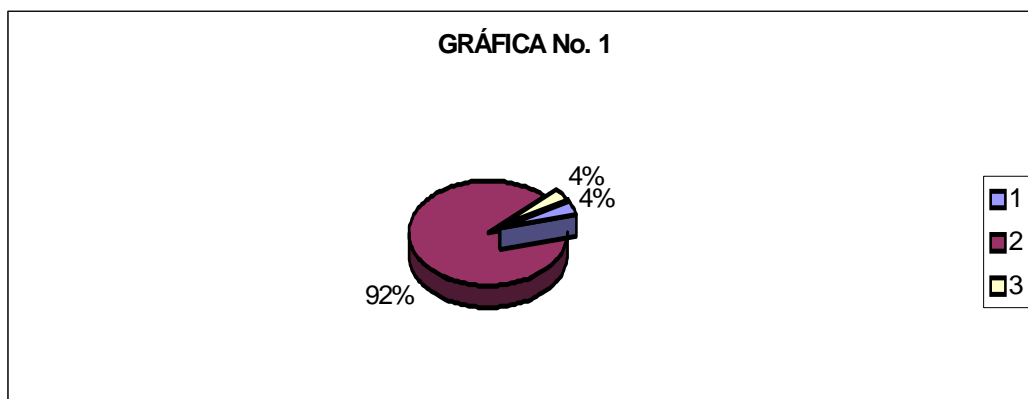
Pregunta No. 1

¿Trabaja actualmente?

Respuesta	Respuesta		Observación
Opción	No	%	
Si	4	4%	El 92% de la población consultada no se encuentra trabajando actualmente; y solo un 4% indica que si esta trabajando; aunque existe otro 4% que no contestó la pregunta.
No	92	92%	
No contestó	4	4%	
TOTAL	100	100%	

#### Apreciación

La mayoría de estudiantes no consigue empleo y por eso viene al INTECAP, para aprender nuevas formas de trabajo y obtener ingresos económicos.



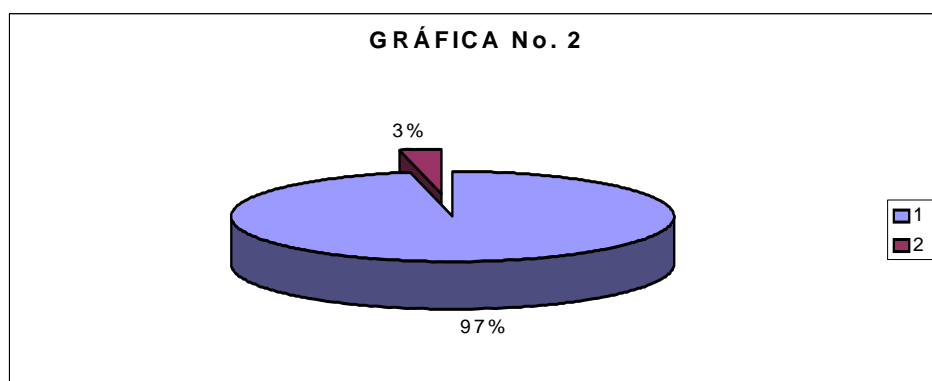
## Pregunta No. 2

¿Estudia porque necesita trabajar en maquila?

Respuesta	Respuesta		Observación
Opción	No	%	
Si	97	97%	El 97% de la población consultada desea trabajar en maquila. El 03% indica que no.
No	3	3%	
TOTAL	100	100%	

### Apreciación

La mayoría de personas desean emplearse en maquila, porque se facilita el ingreso a las empresas en comparación con otros trabajos.



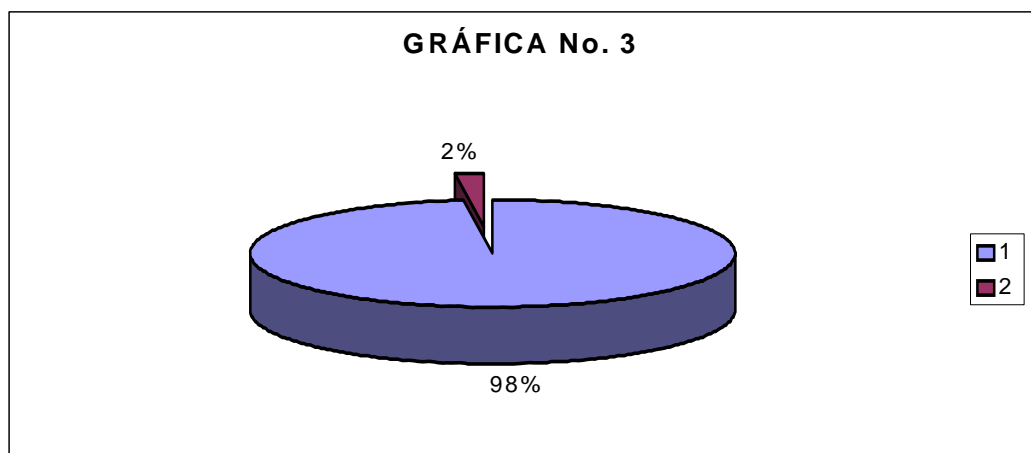
Pregunta No. 3

¿Le explican bien sus tareas en el INTECAP?

Respuesta	Respuesta		Observación
Opción	No	%	
Si	98	98%	El 98% de la población consultada indica que le explican bien tareas de aprendizaje. 2% indica que no esta bien como le explicación las tareas de aprendizaje.
No	2	2%	
TOTAL	100	100%	

Apreciación

Se aprecia que la mayoría de estudiantes, no tiene problemas para comprender las tareas del Área textil.



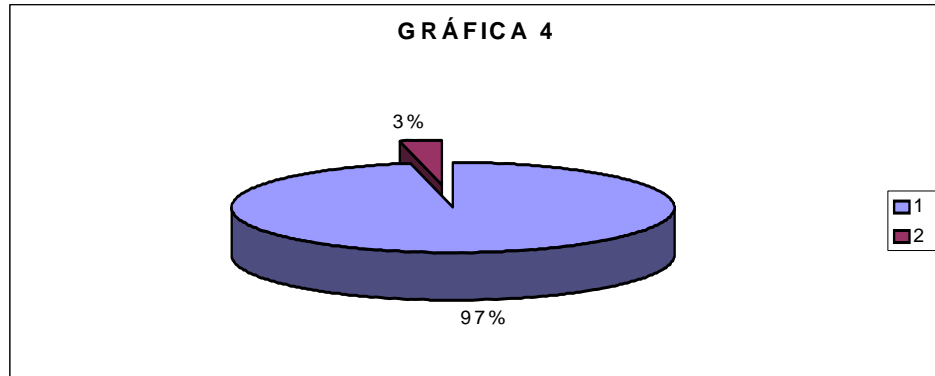
Pregunta No. 4

¿Le proporcionan materiales para realizar sus tareas?

Respuesta	Respuesta		Observación
Opción	No	%	
Si	98	98%	El 98% de la población consultada informa que recibe material para realizar sus tareas. 2% informa que no recibe material.
No	2	2%	
TOTAL	100	100%	

**Apreciación**

Los talleres son completos y cuentan con el material didáctico para los estudiantes.



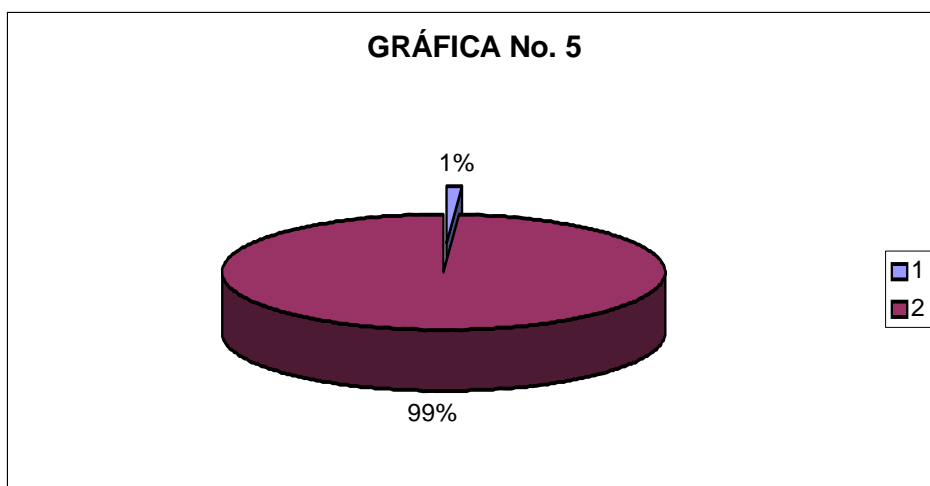
Pregunta No. 5

¿Estudia porque le obligan venir al INTECAP?

Respuesta	Respuesta		Observación
Opción	No	%	
Si	1	1%	El 99% de la población consultada informa que va al INTECAP, sin que lo obliguen. 1% informa lo obligan recibir capacitación.
No	99	99%	
TOTAL	100	100%	

**Apreciación**

La mayoría son jóvenes que han estudiado como máximo 6to. Primaria y solo necesitan trabajar.



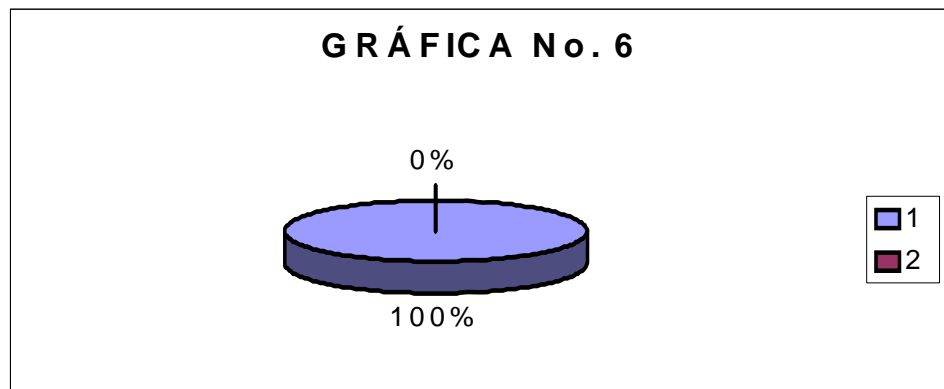
Pregunta No. 6

¿Usted viene por su propia cuenta a aprender INTECAP?

Respuesta	Respuesta		Observación
Opción	No	%	
Si	100	100%	El 100% de la población consultada informa que va al INTECAP, a recibir capacitación por su propio interés.
No	0	0%	
TOTAL	100	100%	

**Apreciación**

Todos los estudiantes tienen interés de capacitarse, y buscan sus propios medios para obtener el certificado.



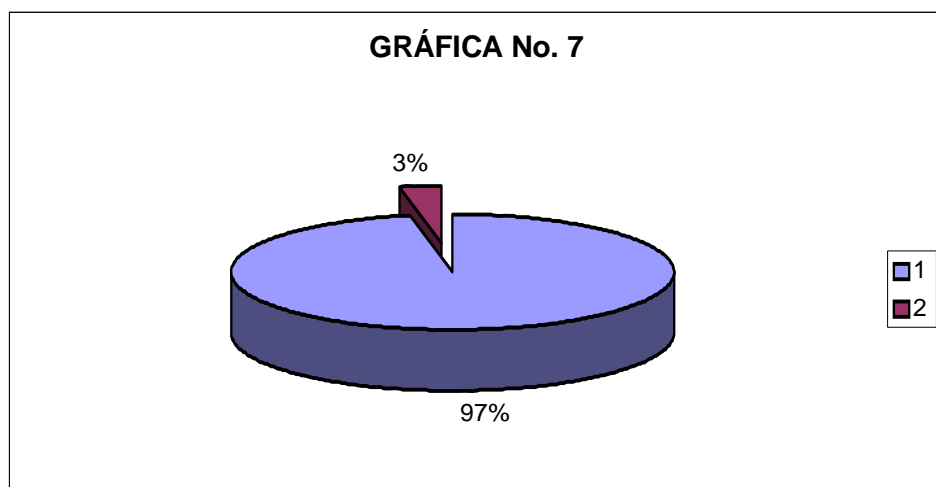
### Pregunta No. 7

¿Es fácil encontrar empleo con el diploma que le da INTECAP?

Respuesta	Respuesta		Observación
Opción	No	%	
Si	97	97%	El 97% de la población consultada informa que es fácil encontrar con la constancia que le proporciona INTECAP.
TOTAL	100	100%	

### Apreciación

Algunas maquilas solicitan la constancia de haber recibido el curso en INTECAP, pues saben que tendrán mejor rendimiento si los trabajadores tienen conocimientos de maquinarias industriales textiles.





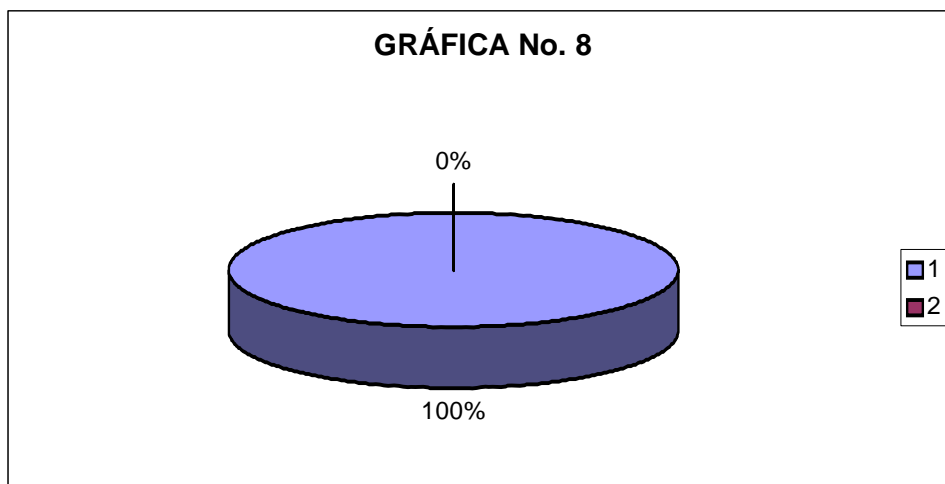
Pregunta No. 8

¿Le gustaría que sus amigos vinieran a aprender INTECAP?

Respuesta	Respuesta		Observación
Opción	No	%	
Si	100	100%	El 100% de la población consultada informa que responde estar de acuerdo en que sus amigos se capaciten en INTECAP.
No	0	0%	
TOTAL	100	100%	

**Apreciación**

Los mismos estudiantes transmiten la información sobre la atención que proporciona el INTECAP, ellos son quienes dan el mensaje bueno o malo sobre la institución a los demás.



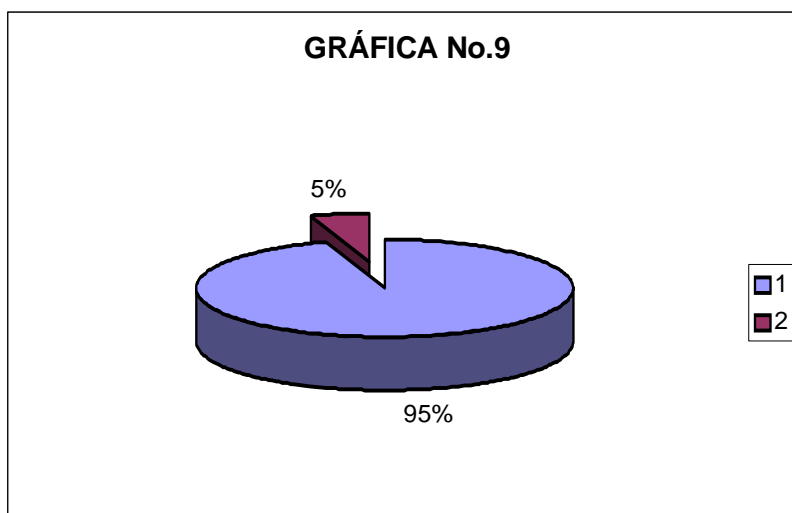
Pregunta No. 9

¿Sus amigos le informaron de este curso?

Respuesta	Respuesta		Observación
Opción	No	%	
Si	95	95%	El 95% de la población consultada informa que la información llegó a través de amistades, y el 5% informo que se enteró a través de familiares
No	5	5%	
TOTAL	100	100%	

**Apreciación**

A través del Departamento Imagen Institucional se dan a conocer todos los servicios. Una de las formas de comunicación es la escrita que llega a los estrados de las instalaciones, donde los asistentes se informan de los diferentes cursos que ofrece el INTECAP.



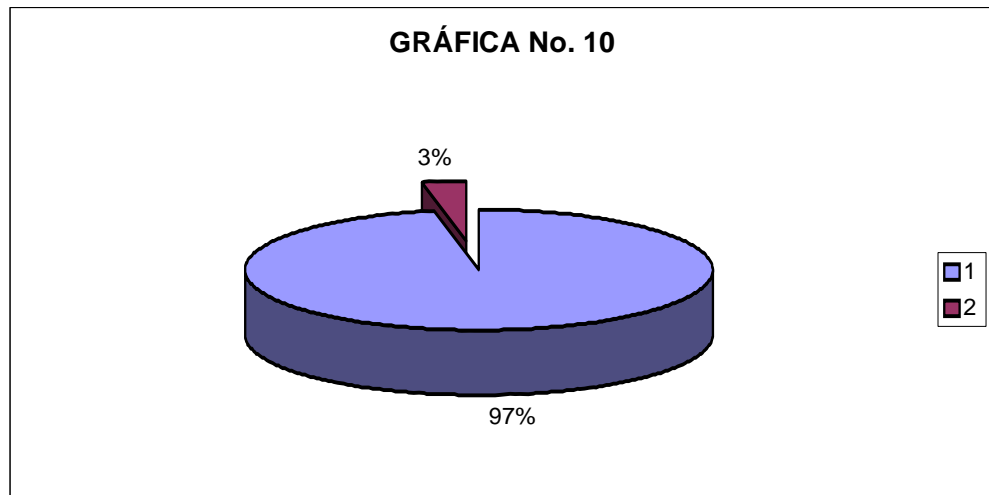
Pregunta No. 10

¿Existe trabajo de maquila cerca de su casa?

Respuesta	Respuesta		Observación
Opción	No	%	
Si	97	97%	El 97% de la población consultada informa que cerca de su casa hay empresas de maquila. 3% informó que no tiene empresas de maquila cerca de su casa.
No	3	3%	
TOTAL	100	100%	

**Apreciación**

La mayoría de los estudiantes a los que se pasó la encuesta viven en zona 7, 12 y villa nueva. Conocen de los trabajos de maquilas, y les interesa recibir el certificado de capacitacoón para poder emplearse sin tener que irse lejos de sus casas.



**CUADRO 1**

<b>Cuestionario a maestros de 10 preguntas cada uno.</b>				
<b>No.</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUEST.</b>		
		<b>SI</b>	<b>%</b>	<b>NO</b>
1	¿Su profesión tiene relación con el puesto que realiza?	4	100%	0
2	¿Recibe capacitación relacionada con su trabajo?	4	100%	0
3	¿Le supervisan y evalúan su trabajo?	4	100%	0
4	¿Está de acuerdo con la aplicación de la Norma ISO9001:2000?	4	100%	0
5	¿La aplicación de la Norma ISO9001:2000 ha sido de beneficio?	4	100%	0
6	¿Cuenta con el material y el equipo adecuado?	4	100%	0
7	¿Le agrada su trabajo como instructor?	4	100%	0
8	¿Recomienda el uso de la Norma ISO9001:2000?	4	100%	0
9	¿Existe impacto de demanda en estudiantes en el área textil comparado al año 2,000?	4	100%	0
	<b>TOTAL</b>		100%	0

### **Apreciación**

Los maestros respondieron que se sienten agrados con el trabajo que realizan. Se que es debido a la especialidad de la profesión. Además tienen la oportunidad de citar capacitación cuando es necesario (preguntas 1 y 2).

El trabajo que realizan es evaluado y supervisado por el Jefe de Área. Indicaron en s puestas estar de acuerdo con la aplicación de la Norma ISO 9001:2000, aunque repr ta tener mas registros y papelería.

Cuentan con el material y equipo adecuado, en los centros de capacitación.

Recomiendan la aplicacon de la Norma de calidad, por los beneficios que se obtuvie en la demanda de trabajadores capacitados para el área textil.

<b>A</b>
<b>%</b>
0%
0%
0%
0%
0%
0%
0%
0%
0%
0%
0%
0%

cree
oli-
sus res-
esen-
eron

## CUADRO 2

Cuestionario a maestros de 10 preguntas cada uno.						
No.		PREGUNTA	RESPUESTA			
			SI	%	NO	%
10		¿Es difícil cumplir con la norma ISO9001:2000?	0	0%	4	100%
<b>TOTAL</b>			0	0%	100	100%

### Apreciación

Todos los maestros respondieron no tener dificultad para el cumplimiento de la Norma ISO9001:2000.

### **3.8.1 Entrevista Formal (técnica de Investigación)**

Sirve para dirigir la atención del entrevistador a partir de un tema central. Fue necesario realizar una guía de entrevista para el Jefe del Área Textil y otra para el Jefe del Departamento de Aseguramiento de la Calidad.

Entrevista a Jefe del Área (Coordinadora).

Lugar programado: Centro Guatemala 1 Zona 7 Colonia Ciudad de Plata II  
Tema: Metodología, programas, plan, personal docente.  
Fecha: octubre, 2,004.

Se realizó un registro de las respuestas (anexo1), además se realizó una Gráfica con las estadísticas proporcionadas.

Se realizó una guía de entrevista para Asistente del Departamento Aseguramiento de la Calidad.

Entrevista a Jefe del Departamento Aseguramiento de la calidad en el Instituto Técnico de capacitación y productividad INTECAP. Atendió su Asistente Administrativo (anexo 1), se presenta gráfica de resultados a nivel metropolitano de la institución.

Lugar programado: Edificio Central 8vo. Nivel  
Tema: Normas ISO 9001:2000  
Fecha: agosto 2,004

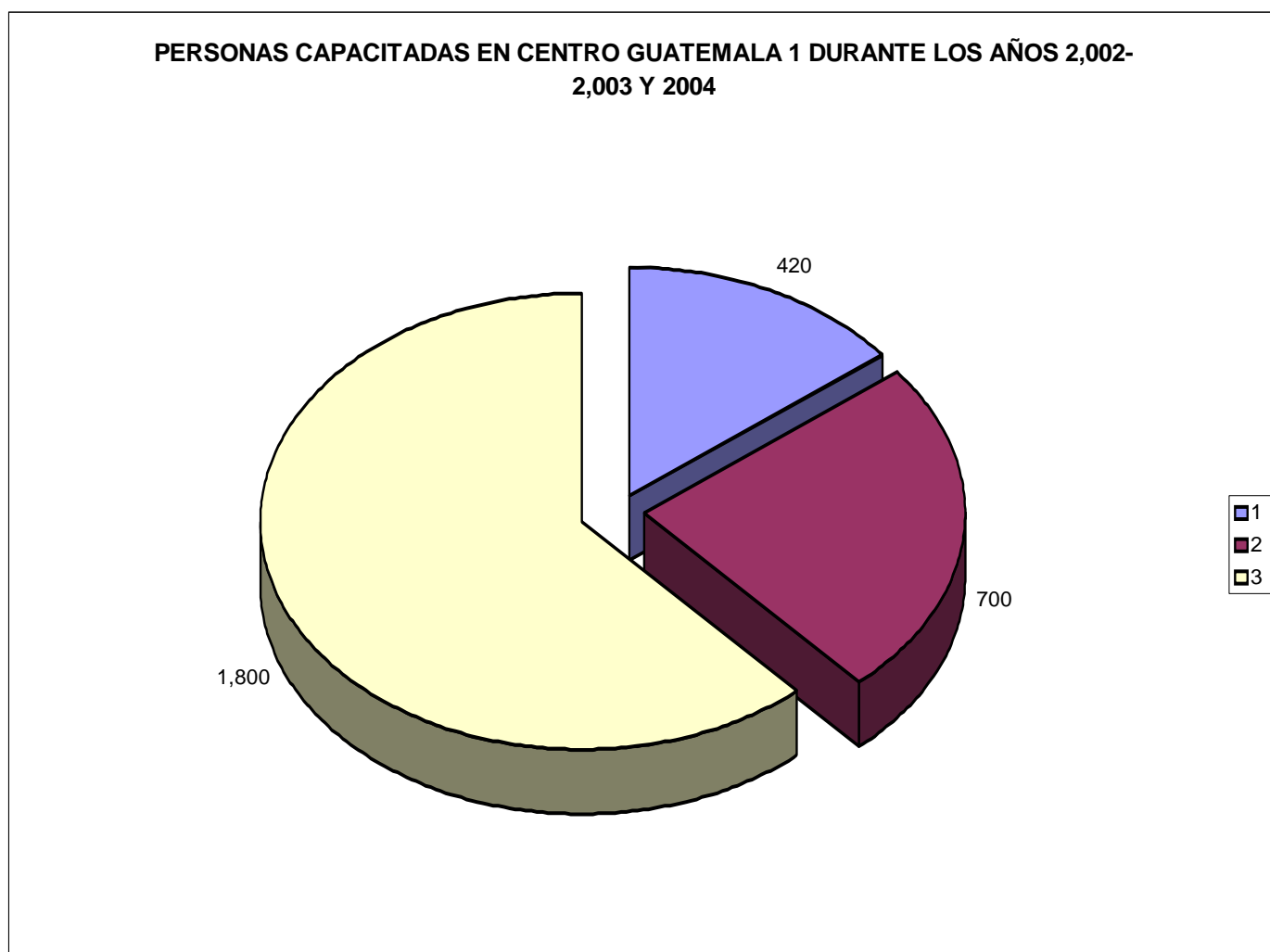
Se obtuvieron datos relacionados con la obtención de la certificación de la Norma ISO 9001:2000 (anexo I).

## Entrevista Jefe de Área

Gráfica No. 11.

Representa las personas capacitadas en los años 2,002, en el 2,003 y 2,004. Significa que cada año la demanda de estudiantes ha sido mayor.

Año	Personas
2,002	420
2,003	700
2,004	1,800



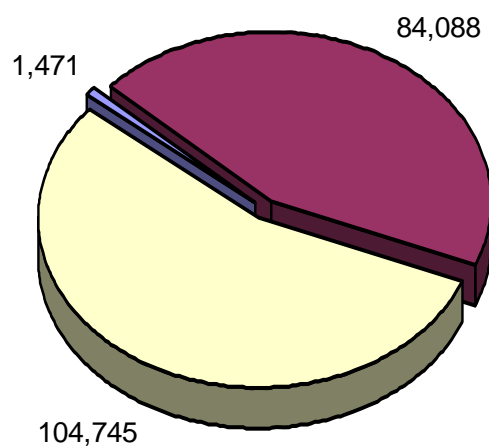
De acuerdo a la investigación realizada la aplicación de la Norma ISO9001:2000 fue de impacto en el área textil del Centro Guatemala 1. Los resultados de demanda son altísimos comparados con años anteriores.



**Entrevista a Asistente del Departamento Aseguramiento de la Calidad  
Gráfica No.12**

A Ñ O	P E R S O N A S
2 , 0 0 0	1 , 4 7 1
2 , 0 0 2	8 4 , 0 8 8
2 , 0 0 4	1 0 4 , 7 4 5

**PERSONAS CAPACITADAS SEGUN EL INTECAP EN LOS AÑOS 2,000-2,002-2,004 EN EL AREA METROPOLITANA**



Representa los datos de las personas capacitadas por INTECAP, en los años 2,000, 2,002 y 2,004, en el area metropolitana. Comparados los datos del año 2,000 con el año 2,002 y el año 2,004, los resultados en la capacitación de personas del área central son de impacto, gracias a la aplicación de la Norma ISO 9001:2000.

### **3.9 Análisis estadístico**

Se utilizó análisis porcentual, con base en los resultados de la medición cuantitativa de los indicadores de las variables de estudio.

Se investigó documentación relacionada con el tema sobre normas de calidad.

Se solicitó autorización para realizar el trabajo en la institución. (anexo 1)

Se diseñó el cuestionario para estudiantes.

Se diseñó el cuestionario para maestros.

La recopilación de datos se realizó en base a los cuestionarios a estudiantes de 10 preguntas cerradas, cuestionarios a maestros de 10 preguntas cerradas.

Para la interpretación cuantitativa y cualitativa de la investigación fue necesario realizar dos entrevistas.

Se elaboró una guía de entrevista para la Jefe del Área Textil.

Se elaboró una guía de entrevista para la Asistente del Departamento de Aseguramiento de la Calidad.

Se visito en varias oportunidades el centro de capacitación Guatemala 1 con el fin de verificar información.

Se tabuló la información recopilada.

Se interpretaron los datos y se presentan las gráficas para facilitar la interpretación.

Representación gráfica circular de los datos brindados en las entrevistas

Se realizó cuadro describiendo la pregunta con la frecuencia y porcentaje.

Con los datos obtenidos, se elaboran las conclusiones y las recomendaciones para el presente trabajo de investigación.

La encuesta a estudiantes permitió conocer el interés de las personas de capacitarse para poder emplearse en maquila.

Con la constancia obtenida se les facilita el emplearse y por ende mejorar su situación económica.

La encuesta a instructores, proporcionó información sobre la especialidad que debe tener el instructor, la capacitación necesaria, la aceptación de la Norma ISO 9001:2000, y los beneficios en cuanto la demanda de estudiantes.

La entrevista a la Asistente de Aseguramiento de la Calidad, permitió identificar datos relacionados con la norma de Calidad y la obtención de la certificación.

La entrevista con la Jefe del área, aclaró todas las interrogantes sobre libro de control, programa, equipo, instructores, estadísticas. Permitted observar el centro y conocer materiales.

## **CAPÍTULO IV REPRESENTACIÓN DE DATOS**

### **4.1 Recopilación y Procesamiento de los datos.**

El instrumento para la recolección de datos fue estructurado para ser válido y confiable ya que de ellos dependió la validez de la investigación.

#### **4.1.1 Método**

Método significa el camino que se sigue para alcanzar un objetivo. El método a utilizar es el científico que debe seguir el camino de la duda sistemática y aprovechar el análisis, la síntesis, la deducción y la inducción.

Obtenidos los datos se dan a conocer las diferencias usando el método comparativo para reflejar el impacto que ha tenido la aplicación de la Norma ISO 9001:2000 en la metodología para la capacitación de personal del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad, INTECAP.

#### **4.1.2 Estudio piloto**

En el estudio piloto se aplicaron dos entrevistas y dos encuestas para saber a quienes se dirige la investigación y tener conocimiento sobre los estudiantes e instructores.

Los estudiantes cuentan con educación primaria.

Los docentes son especialistas en el área y son estudiantes universitarios.

Los jefes de área tienen nivel académico superior.

<b>Sujetos de estudio</b>	<b>No. personas encuestadas</b>
Jefes de área	02
Instructores	04
Trabajadores	100
<b>Total Encuestados</b>	<b>106</b>

### 4.1.3 Recursos

Recursos son todos los elementos que se utilizaron para la efectividad de la investigación.

- a) Humanos: Autoridades de la instituciones, maestros, trabajadores.
- b) Materiales: libros, revistas, instrumentos de trabajo, fotocopias, Computadora, discos disquetes, Internet, transporte, teléfono.
- c) Financieros: Gastos por concepto de la investigación.
- d) Reproducción de la misma.

Libros	Q. 500.00
Papelería	Q. 1000.00
Fotocopiado	Q. 200.00
Cintas	Q. 100.00
Impresión	Q. 100.00
Disquetes	Q. 20.00
Encuadernacion primera	Q. 75.00
Informe	Q. 250.00
Pagos Administrativos	Q. 200.00
Teléfono	Q. 200.00
Internet	Q. 100.00
Asesoría particular	Q. 200.00
<b>TOTAL</b>	<b>Q.2,945.00</b>

**CRONOGRAMA  
2 0 0 5**

**4.1.4**

	ACTIVIDAD	Tiempo	CO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
A	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5	R	■	■	■							
B	ANALISIS DOCUMENTAL PRELIMINAR	2	R		■	■							
C	MARCO TEORICO	5	R		■	■	■						
D	PRUEBAS Y ENTREVISTAS	5	R			■	■	■					
E	ORDENAMIENTO DE DATOS	7	R				■	■	■	■			
G	PRESENTACION DEL TRABAJO	9	R					■	■	■	■	■	
H	CORRECCION DEL TRABAJO	7	R							■	■	■	■
I	PROCESAMIENTO DE INFORMACION	9	R							■	■	■	■
J	ANALISIS DE INFORMACION	12	R							■	■	■	■
K	INTERPRETACION DE LA INFORMACION	5	R									■	■
L	CORRECCION FINAL	3	R										■
M	EVALUACIÓN FINAL	4	R										■
<b>TOTAL</b>		<b>73</b>											

**E= estimado R= real**  
E=71      R=73

**Total de semanas 73**

## **Cuestionario personas que recibieron capacitación en área textil**

### **Pregunta No. 1**

¿Trabaja actualmente?

No. Orden	Opción	No.	Porcentaje
1.	Si	04	04%
2.	No	92	92%
Abs.		04	04%
	Total	100	100%

Interpretación: La mayoría de personas que se capacitan, buscan emplearse. Pues el 92% de capacitandos no tiene empleo, y las empresas textiles reciben personas que presente la constancia de capacitación de INTECAP.

### **Pregunta No. 2**

¿Estudia porque necesita trabajar en maquila?

No. Orden	Opción	No.	Porcentaje
1.	Si	97	97%
2.	No	03	03%
	Total	100	100%

Interpretación: Las personas se buscan la capacitación para trabajar en maquilas, en su mayoría necesitan emplearse.

### **Pregunta No. 3**

¿Le explican bien sus tareas en el INTECAP ?

No. Orden	Opción	No.	Porcentaje
1.	Si	98	98%
2.	No	02	02%
	Total	100	100%

Interpretación: Los capacitandos no tiene problemas para aprender las tareas en el área textil. Quienes imparten los cursos son especialistas en el área, además son evaluadas y auditadas por la institución.

### **Pregunta No. 4**

¿Le proporcionar materiales para realizar sus tareas?

No. Orden	Opción	No.	Porcentaje
1.	Si	98	98%
2.	No	02	02%
	Total	100	100%

Interpretación: Los capacitandos reciben los materiales para realizar pruebas de aprendizaje. Los talleres son completos y tienen el material necesario para la realización de las prácticas.

Pregunta No. 5

¿Estudia porque le obligan a venir al INTECAP?

No. Orden	Opción	No.	Porcentaje
1.	Si	01	01%
2.	No	99	99%
	Total	100	100%

Interpretación: La mayoría se capacita por su propio interés de aprender y desempeñarse en áreas de trabajo textil. Son jóvenes que han estudiado como máximo el sexto primaria y solo necesitan trabajar.

Pregunta No. 6

¿Usted viene por su cuenta a aprender a INTECAP?

No. Orden	Opción	No.	Porcentaje
1.	Si	100	100%
2.	No	0	0%
	Total	100	100%

Interpretación: Todos vienen por su propio interés para poder trabajar en maquilas.

Pregunta No. 7

¿Es fácil encontrar empleo con el diploma que le da INTECAP?

No. Orden	Opción	No.	Porcentaje
1.	Si	97	97%
2.	No	03	03%
	Total	100	100%

Interpretación: El diploma de INTECAP, es requisito para la mayoría de empresas de maquilas que contratan personal, porque además del aprendizaje en los centros de capacitación, les dan un seguimiento en las áreas de trabajo.

Pregunta No. 8

¿Le gustaría que sus amigos vinieran a aprender a INTECAP?

No. Orden	Opción	No.	Porcentaje
1.	Si	100	100%
2.	No	0	0%
	Total	100	100%



Interpretación: Todos están satisfechos con el aprendizaje y serán personas que llevarán mensaje positivo a los demás.

#### Pregunta No. 9

¿Sus amigos le informaron de éste curso?

No. Orden	Opción	No.	Porcentaje
1.	Si	95	95%
2.	No	05	05%
	Total	100	100%

Interpretación: La mayoría se entera por referencia de amistades el 05 % se enteró por familiares. INTECAP mantiene información en los estrados informativos de las instalaciones.

#### Pregunta No. 10

¿Existe trabajo de maquila cerca de su casa?

No. Orden	Opción	No.	Porcentaje
1.	Si	97	97%
2.	No	03	03%
	Total	100	100%

Interpretación: La mayoría tiene opción a trabajo cerca de sus casas, en las Zonas 7, 12, villa nueva.

## **Cuestionario personas que recibieron capacitación en área textil**

### **Pregunta No. 1**

¿Su profesión tiene relación con el puesto que realiza?

No. Orden	Opción	No.	Porcentaje
1.	Si	04	100%
2.	No	00	00%
	Total	100	100%

Interpretación: El total está es su especialidades, son bachiller Industrial con especialización en costura.

### **Pregunta No. 2**

¿Recibe capacitación relacionada al trabajo?

No. Orden	Opción	No.	Porcentaje
1.	Si	04	100%
2.	No	00	00%
	Total	100	100%

Interpretación: El personal recibe capacitación permanente.

### **Pregunta No. 3**

¿Le supervisan y evalúan su trabajo?

No. Orden	Opción	No.	Porcentaje
1.	Si	04	100%
2.	No	00	00%
	Total	100	100%

Interpretación: La capacitación es evaluada y supervisada.

### **Pregunta No. 4**

¿Está de acuerdo con la aplicación de la norma ISO9001:2000?

No. Orden	Opción	No.	Porcentaje
1.	Si	100	100%
2.	No	00	00%
	Total	100	100%

Interpretación: El personal esta de acuerdo con la aplicación de la norma, aunque expresaron que a partir de ésta nueva metodología llevan registran muchos controles a efecto de evaluaciones y auditorias.

Pregunta No. 5

¿La aplicación de la norma ISO9001:2000 ha sido de beneficio?

No. Orden	Opción	No.	Porcentaje
1.	Si	04	100%
2.	No	00	00%
	Total	100	100%

Interpretación: La norma ISO9001:2000 ha sido de beneficio, se mejoró la calidad de capacitación y se atiende mayor número de participantes.

Pregunta No. 6

¿Cuenta con el material y el equipo adecuado?

No. Orden	Opción	No.	Porcentaje
1.	si	100	100%
2.	No	0	0%
	Total	100	100%

Interpretación: Los materiales para ejecutar tareas son adecuados y tienen existencias para realizar las pruebas, ya que el curso es 80% práctico.

Pregunta No. 7

¿Le agrada su trabajo como instructor?

No. Orden	Opción	No.	Porcentaje
1.	Si	100	100%
2.	no	00	00%
	Total	100	100%

Interpretación: En su total el personal está satisfecho de trabajar para INTECAP, tienen 4 y 6 años de laborar para la institución.

Pregunta No. 8

¿Recomienda el uso de la norma ISO9001:2000?

No. Orden	Opción	No.	Porcentaje
1.	si	100	100%
2.	no	0	0%
	Total	100	100%

Interpretación: En su totalidad aprueban la aplicación de la norma porque observan el beneficio.

Pregunta No. 9

¿Existe impacto de demanda en estudiantes en el área textil comparada al año 2,000?

No. Orden	Opción	No.	Porcentaje
1.	si	100	100%
2.	no	00	00%
	Total	100	100%

Interpretación: Es grande la demanda que existe a raíz de la nueva metodología aplicada en el INTECAP.

Pregunta No. 10

¿Es difícil cumplir con la norma ISO 9001:2000?

No. Orden	Opción	No.	Porcentaje
1.	si	00	00%
2.	no	04	100%
	Total	100	100%

Interpretación: Es fácil cumplir con la nueva metodología implementada, solo que requiere mas trabajo por la cantidad de documentos que se deben registrar.

## 5. Conclusiones

- La aplicación de la nueva metodología utilizada por el Instituto Técnico Capacitación y Productividad INTECAP, para la capacitación del personal basada en la Certificación de la Norma ISO9001:2000, demuestra gran impacto en la demanda de atención de participantes en el área Textil. En el año 2,002, se atendieron 420 participantes, en el año 2,003 se atendieron 700 y en el año 2,004 se atendieron 1,800 estudiantes.
- En base a la investigación realizada se cree que la metodología actualizada, la maquinaria e implementos que utiliza el personal instructor del INTECAP, permite que se cumpla en gran porcentaje el programa teórico y práctico, permitiendo la formación de mano de obra altamente calificada para los estudiantes del área textil .
- La Norma ISO9001:2000, requiere de muchos documentos, es aplicada a los Jefes y personal Instructor, quienes dan todos sus conocimientos y buen trato a los estudiantes del área textil, que permanecen un promedio de 16 días en las instalaciones.
- Con la aplicación de la Norma ISO9001:2000, los participantes reciben la capacitación. Ya egresados tienen seguimiento del aprendizaje en las áreas de trabajo y así dan respuesta a todas las dudas del trabajador para obtener un mejor rendimiento que da como resultado la satisfacción del cliente (contratante).

## **6. Recomendaciones**

- Es necesario que las empresas e instituciones fundamenten metas y objetivos teniendo como prioridad el recurso humano, El éxito de la aplicación de la Norma ISO 9001:2000 en el INTECAP, tiene su base en la evaluación constante de las actividades del personal en su totalidad, desde los niveles más altos a los niveles de menor rango.
- Mantener y promover buena imagen de la empresa o institución a través de los diversos medios de comunicación, presentando a los clientes las ofertas de los servicios a nivel nacional e internacional si fuera posible. Y comunicar los resultados positivos de las actividades que realiza la institución.
- Se recomienda que las empresas cuenten con el equipo y material adecuado para la ejecución del entrenamiento en áreas prácticas, (área textil), para cumplir los objetivos del programa retroalimentando cuando sea necesario.
- Debe considerarse el nivel académico de las personas, Tomar como ejemplo el presente caso, las evaluaciones de ingreso y de aprendizaje están dirigidas a personas que tienen al máximo 6to. Primaria.

## 7. Bibliografía

1. Everest Diccionario Cumbre, Lengua Española, Vigésima segunda Edición.
2. Folletos de INTECAP, 1. Implementación de Modernización en el INTECAP. 2. Liderazgo, 3. Identidad Institucional, 4. INTECAP hacia la excelencia, 5. Bases para la cultura de la calidad, 7. En el INTECAP, nos hemos modernizado.
3. Hernández, Manolo, PROPEDEUTICA DE TESIS, Editorial Papiro Zona 1 Guatemala, Junio 1,995.
4. INTECAP, GUIA DE SERVICIOS, Edición 2, 4 folios julio 2,003 15,000 ejemplares.
5. INTECAP, LEY ORGANICA DECRETO No. 17-72 Congreso de la República.
6. Scott, Patrick B. INTRODUCCION A LA INVESTIGACION Y EVALUACION EDUCATIVA, Guatemala, Centroamérica 2000.
7. J.W. Best. COMO INVESTIGAR EN EDUCACIÓN, Ana. Edición Versión española, adaptación y puesta al día por Gonzalo Gonzalvo Mainar, Introducción por María Raquel Paya Ibars, Ediciones Morata S.A. 1,982.
8. Lemus, Luis Arturo, ADMINISTRACION DIRECCION Y SUPERVISION DE ESCUELAS, Editorial Kapelusz, 1,982.
9. Nassif, Ricardo, PEDAGOGIA GENERAL, Editorial Kapelusz, 1,989.
10. Nérici, Imideo G. HACIA UNA DIDACTICA GENERAL DINAMICA, Editorial Kapelusz, 1.973.
11. O. Jeff Harris Jr. ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS, CONCEPTOS DE CONDUCTA INTERPERSONAL Y CASOS, Limusa Noriega Editores, 20 de abril 1,993.

## Entrevista Formal

Entrevista a Jefe de Departamento, Aseguramiento de la Calidad, atendió Asistente del Jefe del Departamento..  
Instituto de capacitación y productividad INTECAP. Edificio Zona 4 7mo. Nivel.

Lugar programado: Edificio Central Centro Cívico Zona 4  
Tema: Normas ISO 9001:2000  
Fecha: Octubre, 2004.

Fue previamente preparada siguiendo pasos de la entrevista formal por ser la mas apropiada para la realización de una investigación educativa. La entrevista fue dirigida al Departamento Aseguramiento de la Calidad.

Asistente Administrativo, Telma de Isaguirre

Preguntas:

¿En resumen cuales fueron las acciones previas a la certificación?

- Planeación estratégica
- Realización de un FODA
- Análisis de la situación del país
- Escenación de la formación profesional
- Establecimiento del sistema estratégico
- Determinación e proyectos estratégicos a corto y mediano plazo
- Determinación de la visión, misión y valores
- Modernización institucional. (aprox. Oct. 1,999).

¿Cual era el objetivo propuesto para la iniciación al cambio?

Transformar al INTECAP a sus elementos.  
Trabajo en equipo participación y actitud de servicio al cliente interno y externo y la calidad de los servicios.

¿Cuales fueron los logros propuestos?

Aplicación de una gestión estratégica  
Establecimiento de una regionalización mas efectiva  
Rediseño organizacional  
Mejor distribución y difusión en áreas y puestos de trabajo  
Establecimiento de los fundamentos para una mejor imagen.



¿Cuales han sido los proyectos de impacto?

Proyecto de certificación a través de la norma ISO9001:2000. que es un reconocimiento internacional, ente certificador SGS (international Certification Services).

Evaluación y certificación basada en competencias laborales

¿En que consisten las auditorias?

En la evaluación de programas y resultados, de lo no conforme se realizan acciones correctivas y preventivas. Estas no deben pasar un determinado límite, de lo contrario cancelan la certificación, Es decir debe existir un balance de resultados para mantener dicha certificación para mantenerla o ser renovada.

Primera Auditoria

Auditoria documental 15/10/02  
Auditoria en Sitio 18 al 22/11/02  
Obtención Certificado 31/12/02

Segunda Auditoria

17 al 19/11/03

Tercera Auditoria

21 al 23/11/04

¿Cual es la situación del INTECAP con la certificación ISO9001:2000?

Se cuenta con un sistema de gestión de la calidad consolidado y mejoramiento constante.

Los productos están estandarizados y se orienta a la mejora continua.

Se atiende a los clientes de acuerdo a sus expectativas.

Se mide la satisfacción del cliente y se determina una mayor credibilidad en la institución.

Se orienta la mejora continua a través de las sugerencias

INTECAP.

Visión: Ser reconocidos como la institución líder y modelo en la efectividad de nuestros servicios.

Misión: Formar, capacitar y certificar trabajadores y personas por incorporarse al mercado laboral, así como brindar asistencia técnica en todas las actividades económicas para contribuir a la competitividad y al desarrollo del país.

Valores: Son los fundamentos que guían la forma de actuar de los integrantes del INTECAP. Para alcanzar la visión y misión.

- Identidad nacional
- Integridad
- Innovación
- Compromiso.

## **LIBRO DE CONTROL**

Lineamientos generales para el control del libro de grupo

1. revisión, aprobación y control
2. Entrega
3. Archivo del libro de grupo
  
1. Control de asistencia
2. Registro de evaluación  
formativa continua, teórica (pruebas escritas)
3. Registro de evaluación formativa teórica
4. Registro de evaluación formativa continua práctica
5. Lista oficial de participantes
  - a) Eventos certificables
  - b) Eventos no certificables
- 6 Registro de deserciones
- 7 Programación del curso teórico práctico
- 8 Control de supervisiones realizadas.

### **Programa**

Lineamientos generales para el control del libro de grupo

Revisión, aprobación y control:

Compete al encargado de control académico/Jefe Técnico Pedagógico, consultor en formación/Delegado Dental/Persona designada para el efecto, la recepción, revisión, aprobación y control del libro de grupo.

Entrega: El libro de grupo debe entregarse a donde corresponda según (PSDR-02) desarrollo de la capacitación:

- a) Al final del módulos para eventos certificables modulares
- b) Al final del evento, para eventos certificables no modulares
- c) Al final del evento, para eventos FORJA, no certificables 60 horas (se excluyen los diplomados y actas)

Para competencias básicas se utilizan un libro de grupo, para competencia genérica se utiliza un libro de grupo y para correlaciones (eventos impartidos por el método tradicional) se utiliza un libro de grupo.

Entrevista Asistente Jefe de Aseguramiento de la Calidad

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CUESTIONARIO PARA ESTUDIANTES

Señor Estudiante

El presente cuestionario está orientado a determinar el impacto dado en la aplicación de normas ISO 9001:2000., en la metodología utilizada para la capacitación de trabajadores, en el área textil. De antemano agradezco su colaboración.

1. ¿Trabaja actualmente?

**Si**

**No**

**Donde trabaja?** \_\_\_\_\_

2. ¿Estudia porque necesita trabajar en maquila?

**Si**

**No**

3. ¿Le explican bien sus tareas en el INTECAP?

**Si**

**No**

4. ¿Le proporcionan materiales para sus tareas?

**Si**

**No**

5. ¿Estudia porque lo obliga alguien a venir a INTECAP?

**Si**

**No**

6. ¿Usted viene por su cuenta a aprender a INTECAP?

**Si**

**No**

7. ¿Es Fácil encontrar empleo con el diploma que le da INTECAP?

**Si**

**No**

¿Le gustaría que sus amigos vinieran a aprender a INTECAP?

**Si**

**No**

Sus amigos le informaron de este curso?

**Si**

**No**

Como se enteró? \_\_\_\_\_

10. ¿Existe trabajo en maquila cerca de su casa?

**Si**

**No**

**¿Que Zona?** \_\_\_\_\_

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CUESTIONARIO PARA DOCENTES

Señor Profesor:

El presente cuestionario está orientado a determinar el impacto dado en la aplicación de normas ISO 9001:2000., en la metodología utilizada para la capacitación de los docentes, en el área textil. De antemano agradezco su colaboración.

1. ¿ Su profesión tiene relación con el puesto que realiza?  
 **Si**  
 **No**  
**Cual es su Profesión?**\_\_\_\_\_
  2. ¿Recibe capacitación relacionada al trabajo que desempeña?  
 **Si**  
 **No**  
 **Cuantas veces al año?**\_\_\_\_\_
  3. ¿Le supervisan y evalúan el trabajo que realiza?  
 **Si**  
 **No**  
**Cuantas veces al año?**\_\_\_\_\_
  4. ¿Esta de acuerdo con la aplicación de Norma ISO 9001:2000?  
 **Si**  
 **No**  
**Porque?**\_\_\_\_\_
  5. ¿La aplicación de la norma ISO:2000, le ha sido de beneficio en el desempeño de su trabajo?  
 **Si**  
 **No**
  6. ¿Cuenta con el material y el equipo adecuado?  
 **Si**  
 **No**
  7. ¿Le agrada su trabajo como instructor?  
 **Si**  
 **No**  
Cuantos años hace que trabaja en INTECAP?\_\_\_\_\_
- Recomienda el uso de normas de calidad ISO:9001:2000 para las instituciones?  
 **Si**  
 **No**
- Existe impacto de demanda en estudiantes en el área textil comparado al año 1,999?  
 **Si**  
 **No**
10. ¿ Es difícil cumplir con las normas ISO 9001:2000?  
 **Si**  
 **No**  
**Porque?**\_\_\_\_\_