



INDICE.

	Páginas
DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTOS.....	ii
RESUMEN.....	iii
INDICE.....	iv
INDICE DE FIGURAS.....	vii
INDICE DE GRAFICOS.....	viii
INTRODUCCION.....	1
JUSTIFICACION DEL TEMA.....	2
OBJETIVOS.....	2
Objetivo general.....	2
Objetivos específicos.....	2
CAPITULO I: MARCO TEORICO.....	3
1.1. Calidad.....	3
1.1.1. Concepto de calidad.....	3
1.1.2. Evolución de la calidad.....	3
1.1.3. Beneficios de la calidad.....	5
1.1.4. Gestión de la calidad.....	6
1.1.5. Competitividad.....	8
1.2. Norma ISO.....	9
1.2.1. ISO – Organización Internacional para la Estandarización.....	9
1.2.2. Norma ISO 9001:2008.....	11
1.2.3. Principios de la Norma ISO 9001:2008.....	12
1.2.4. Contenido de la Norma ISO 9001:2008.....	13
1.2.5. ISO 9001:2008 y los recursos humanos.....	20
1.2.6. La ISO 9000 en Chile y en el mundo.....	21
1.2.7. Norma Nch 2728.....	22
1.3. Sistema de gestión de la calidad.....	23



	Páginas
1.3.1. ¿Por qué implementar un SGC?	23
1.3.2. Consideraciones previas a la implementación.	25
1.3.3. Sistema de gestión.	26
1.3.4. Selección del organismo certificador.	29
1.4. Recursos humanos.	30
1.4.1. Importancia de la capacitación.	30
1.4.2. Beneficios de la capacitación.	31
1.4.3. Tipos de capacitaciones.	33
1.4.4. Medios de capacitación.	34
1.4.5. SENCE.	35
1.4.6. Organismos involucrados en el sistema de capacitación.	36
1.4.7. Franquicia tributaria.	36
1.4.8. Nuevas oportunidades para uso de la franquicia.	37
CAPITULO II: CONSTRUCTORA LAS ARAUCARIAS.	39
2.1. Descripción de la empresa.	39
CAPITULO III: COMPETENCIAS DE LA MANO DE OBRA PARA LA EJECUCION DE OBRAS.	42
3.1. Clasificación de tipo de obras que ejecuta la constructora.	42
3.2. Clasificación de la mano de obra.	43
3.3. Perfil de profesiones y oficios en la construcción.	43
3.4. Competencias de la mano de obra.	61
3.5. Metodología para determinar las competencias de la mano de obra.	61
3.6. Determinación de competencias laborales de la mano de obra.	63
CAPITULO IV: REGISTRO DE LA MANO DE OBRA.	80
4.1. Objetivos de la encuesta.	80
4.2. Creación de la encuesta.	80
4.3. Encuesta a mano de obra de Constructora Las Araucarias.	83
4.4. Registro de la mano de obra.	83
CAPITULO V: ANALISIS DE DATOS.	85
5.1. Objetivo del análisis de datos.	85
5.2. Análisis de edades.	85



	Páginas
5.3. Análisis del nivel educacional de la mano de obra.	86
5.3.1. Nivel educacional básico.	86
5.3.2. Nivel educacional medio.	87
5.3.3. Nivel educacional superior.	88
5.4. Especialidades de la mano de obra.	89
5.6. Mano de obra que ha recibido capacitaciones.	90
5.7. Tipos de capacitaciones recibidas.	91
5.8. Utilidad de las capacitaciones.	92
5.9. Metas organizacionales de la empresa.	93
4.10. Estándares de calidad de la empresa.	94
4.11. Conciencia de pertinencia e importancia.	95
CAPITULO VI: PLANES DE CALIDAD RECOMENDADOS.	97
6.1. Identificación de procesos y metodologías a intervenir.	97
6.2. Planes de calidad.	99
CONCLUSIONES.	102
BIBLIOGRAFIA.	104
ANEXOS.	107
Anexo 1: Nómina Oficial de Entidades Miembro Corporativos- País de Origen	107
Anexo 2: Nómina Oficial de Entidades Miembro Corresponsales - País de Origen.	108
Anexo 3: Nómina Oficial de Entidades Miembro Suscriptos- País de Origen	109
Anexo 4: Encuesta a mano de obra de Constructora Las Araucarias.	110
Anexo 5: Ficha de registro de la mano de obra de Constructora Las Araucarias.	112



INDICE DE FIGURAS.

	Páginas
<i>Figura 1:</i> Beneficio para la organización.	5
<i>Figura 2:</i> Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.	13



INDICE DE GRAFICOS.

	Páginas
<i>Gráfico 1: Edades en la mano de obra de la Constructora Las Araucarias.</i>	86
<i>Gráfico 2: Educación básica.</i>	87
<i>Gráfico 3: Educación media.</i>	87
<i>Gráfico 4: Educación superior.</i>	88
<i>Gráfico 5: Tipos de especialidades.</i>	89
<i>Gráfico 6: Impresión de la mano de obra en relación a las capacitaciones.</i>	90
<i>Gráfico 7: Mano de obra que ha recibido capacitaciones.</i>	91
<i>Gráfico 8: Tipos de capacitaciones recibidas.</i>	92
<i>Gráfico 9: Utilidad de las capacitaciones.</i>	93
<i>Gráfico 10: Conocimiento de las metas organizacionales de la empresa.</i>	94
<i>Gráfico 11: Conocimiento de los estándares de calidad requeridos.</i>	95
<i>Gráfico 12: Importancia de su actividad para lograr los objetivos de calidad.</i>	96