

RESUMEN

Las organizaciones pertenecientes a la industria de la construcción se caracterizan por particularidades en lo que respecta al tipo de trabajo así como también en lo que concierne a sus recursos humanos. Este proyecto de intervención pretende dar respuesta a una necesidad explícita de una empresa involucrada con su plantel y con sus objetivos, que desea obtener la certificación ISO a través del desarrollo de una fortaleza concreta: valerse de las competencias y la formación como herramientas conductoras del proceso de mejora del sistema de gestión de la calidad. Para ello, se investigó el sector al que pertenece la empresa, los rasgos característicos de la misma, su proceso productivo, se identificó la brecha entre el estado actual y deseado, analizándose profundamente los sistemas de calidad y las herramientas y subsistemas de recursos humanos que se aplican. La propuesta de mejora presenta herramientas concretas, objetivas y de fácil manejo para la identificación de las competencias necesarias para cada puesto, la evaluación del desempeño, la identificación de necesidades de capacitación, la formación y el posterior seguimiento para valorar resultados, recordando siempre que: en el marco de la ingeniería de la Calidad, el factor humano es decisivo para lograr calidad en los bienes, servicios y en la gestión en su totalidad de cualquier organización.