



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA  
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS

T.Mon  
658.16  
L297  
2010

TESINA PARA OPTAR AL TITULO DE  
INGENIERO DE SISTEMAS

TEMA:  
ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE  
CAPACITACION DE LA EMPRESA LINUX NET

*PRESENTADO POR:*

María Alejandra Lanzas Montes  
Telma Lissette Lumbi Murillo

*TUTOR:*

Lic. Jose Manuel Siles Huerta

Managua, 19 de Enero del 2010

## **RESUMEN DEL TRABAJO DE TESIS**

El trabajo que a continuación se presenta describe la búsqueda de estrategias que mejoren la calidad del servicio de capacitación de la Empresa Linux Net. Esto responde a la necesidad de identificar las causas que han provocado este bajo nivel de calidad.

Este documento presenta el Árbol del Problema que nos ayuda a identificar la principal problemática de la Empresa, se emplearon las herramientas básicas como son: Lluvia de Ideas, modelo 5´S, Diagrama de Causa – Efecto, para identificar la necesidad de mejora y para establecer un orden en la actividad de la Empresa.

Como resultado, se definieron estrategias que ayudaran a la mejora del servicio de Capacitación de la Empresa, dichas estrategias surgen del diagnostico realizado.

## INDICE DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	ANTECEDENTES.....	2
3.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
4.	OBJETIVOS DEL TRABAJO .....	5
5.	JUSTIFICACIÓN.....	6
6.	MARCO TEORICO.....	7
➤	<i>SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA</i>	
7.	ESTRUCUTURA ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA .....	15
8.	HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD (APLICACION).....	21
➤	<i>PROPUESTA DE ESTRATEGIAS</i>	
9.	DEFINICION Y PLANTEAMIENTO DE ESTRATEGIAS .....	33
10.	CONCLUSIONES.....	45
11.	RECOMENDACIONES.....	46
12.	BIBLIOGRAFIA.....	47
13.	ANEXOS.....	48
	Anexo #1: Manual de Funciones Propuesto.....	49
	Anexo #2: Manual de Limpieza Propuesto.....	58
	Anexo #3: Formato de Encuesta utilizado.....	60
	Anexo #4: Formato de Entrevista utilizado.....	65



## 1. INTRODUCCIÓN

Linux Net, es una **Empresa** de servicio a nivel nacional, especializada en el Sistema Operativo Linux/GNU, este programa es utilizado en gran medida como tecnología avanzada para usarse mediante un interfaz gráfico al igual que Windows, también se puede usar mediante línea de comandos como DOS.

Hoy en día las comunicaciones juegan un papel fundamental en el desarrollo de toda empresa que forma parte de la globalización y se proyecta en el avance tecnológico, es por eso que Linux Net ofrece una gama de servicios de capacitación, instalación y configuración de dicho programa, a todos los niveles, en su mayoría a universidades e instituciones privadas y estatales, para dar respuesta y soluciones a las inquietudes y necesidades de dichas instituciones.

Cualquiera que tenga una empresa en la actualidad, en el mundo de los negocios presenta muchos desafíos, y que además decida poner en marcha controles de calidad de los servicios y/o producto que ofrece, necesitara prepararse, para poner en práctica los pasos necesarios para obtener mejores y nuevos productos, nuevos negocios, mercados y competidores que crean nuevas expectativas y oportunidades. Todos estos factores influyen en el incremento de la demanda de productos y servicios.

Por ello se hace necesario garantizar que el servicio o producto se destaque por su calidad, que sea placentero para el cliente ya que no solo se obtendrá fidelidad sino también una excelente promoción de la empresa.

## 2. ANTECEDENTES

Linux Net es una **Mediana Empresa** de servicio que imparte cursos de software libre en ambiente Linux, fundada en el 2002, en la Ciudad de Managua.

En sus inicios su fundador solamente prestaba servicios a nivel de consultaría, realizando trabajos individuales en asesoría y capacitación en Linux y redes. En vista que el servicio ofrecido tenía demanda, fue creando una capacidad instalada para impartir capacitaciones, la empresa entonces creció a tres plazas, y poco medios tecnológicos.

A niveles de publicidad, esta se realiza a través de vendedores de servicios, los que ofertan en diferentes empresas o instituciones. Esta actividad la realizan los profesionales de la empresa, desempeñando doble función ofertando y prestando el servicio.

Actualmente se han dado cambios positivos en La Empresa, se ha mejorado su infraestructura, herramientas de trabajo, y personal, sin embargo, al igual que en sus inicios el personal continua desempeñando múltiples funciones: administrativo y Publicitario, respectivamente.

La empresa en mención, esta ubicada de la Farmacia Villa Flor cuadra y media hacia el sur.

Como parte de su buen desempeño la empresa ha realizado capacitaciones al 50% del gobierno entre ellos: Alcaldía de Managua, Corte Suprema de Justicia, Asamblea Nacional, Súper Intendencia de Banco, y otras instituciones de la empresa privadas tales como: Parmalat, Seguros del pacifico, IPADE, Aeropuerto Nacional, etc.

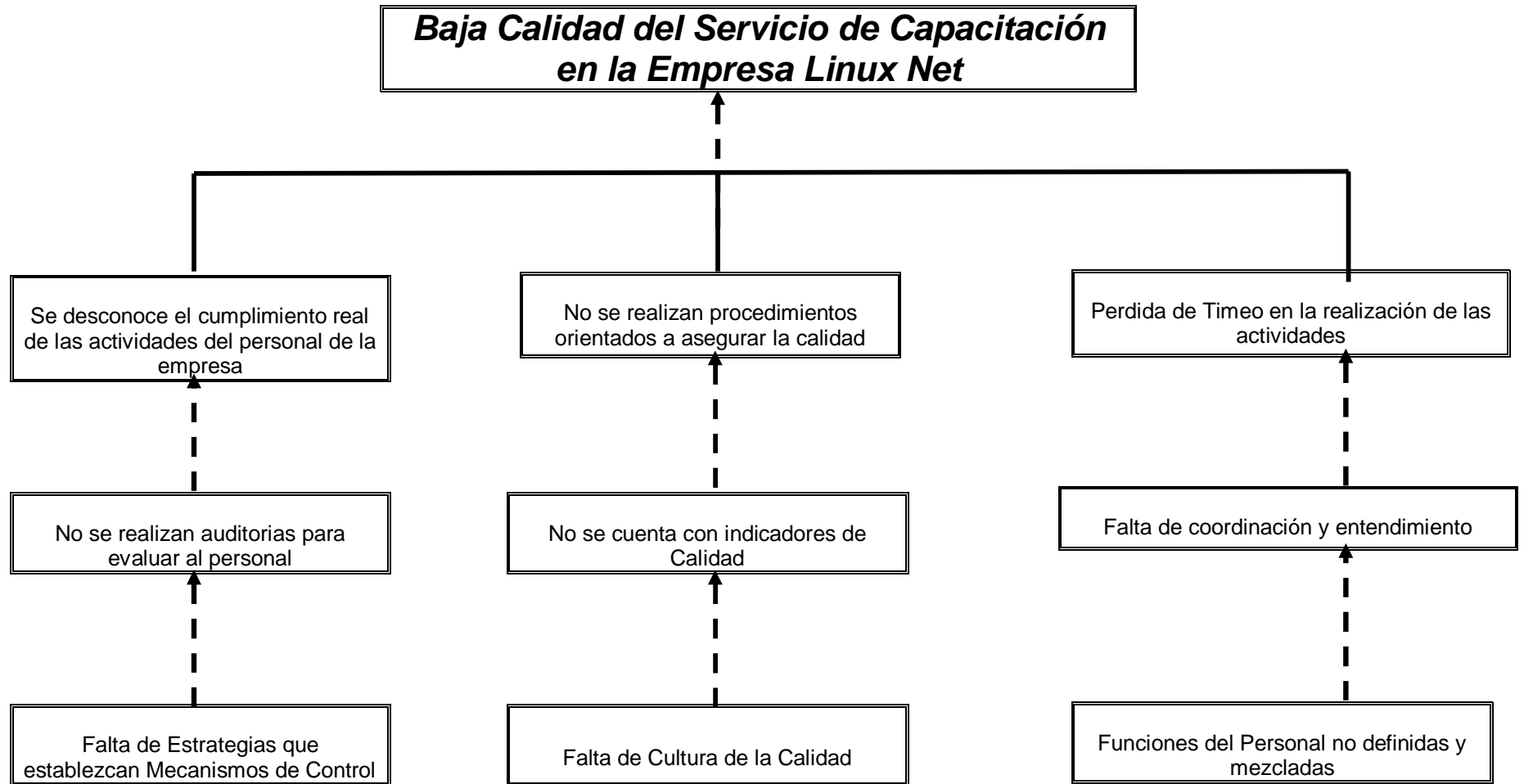
### **3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA – ARBOL DEL PROBELMA**

El mejoramiento de la Satisfacción del Consumidor a través de la calidad de productos, la calidad en servicios, incluyendo todo lo que esto implica, son prioridades como nunca antes. La preocupación por estas materias es un rasgo común en prácticamente todas las economías que se preparan conscientemente en favor de sus consumidores y cumpliendo las demandas y exigencias de los nuevos mercados.

Es por ello que se ha definido el Árbol del Problema para tomarlo como punto de partida y así definir la situación en la empresa y posteriormente implementar estrategias que mejore la calidad del servicio.

Con la finalidad de solucionar la situación expuesta anteriormente, surgen las interrogantes De acuerdo a las necesidades existentes en la empresa ¿Cómo se evalúan los servicios que agregan valor a la Capacitación? ¿Qué métodos deben utilizarse para dar a conocer dicha información a los trabajadores para lograr una implementación efectiva de la Estrategia? ¿Qué problema existe que la capacitación puede ayudar a superar? Y la persona que encara este diagnóstico de necesidades de capacitación, debe sin dudas identificar problemas, analizar sus causas y seleccionar aquellos que pueden tener solución a través de la capacitación.

### 3.1 ARBOL DEL PROBLEMA



## **4. OBJETIVOS DEL TRABAJO**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

Plantear estrategias de mejoramiento en la calidad del servicio de capacitación, para la plena satisfacción del cliente en la empresa Linux Net.

### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Elaborar un Diagnostico de la Empresa utilizando herramientas de calidad que permitan identificar la principal problemática de la empresa en el servicio que presta.
- Definir y proponer estrategias adecuadas que mejoren la calidad del servicio.



## 5. JUSTIFICACIÓN

Vivir en competencia en un mundo complejo exige contar con una actividad planificada de capacitación y desarrollo para cubrir el presente de la empresa y construir su futuro a través de la gente. No es un tema exclusivo de las grandes empresas o corporaciones, ya que cualquier empresa sin un plan de capacitación mira hacia el pasado. Es importante que tanto directivos, gerentes de distintos niveles y el personal de las organizaciones comprendan que la capacitación y el adiestramiento del personal en las organizaciones no son un mal necesario, muy por el contrario son: “El factor básico para el desarrollo del individuo y la organización”, cuando el individuo percibe en su ámbito de trabajo, posibilidades de desarrollo, se sentirá cohesionado con la organización. Esta cohesión hará que el trabajador se autorealice y genere mayor productividad.

La dinámica del mundo moderno requiere una inversión continua en la Capacitación, para alinear las competencias de la gente con los requerimientos cambiantes de su tarea.

La atención al cliente y la calidad de sus servicios es de suma importancia para la empresa, dado que de esto depende el éxito de la misma, por ello es necesario formular y aplicar estrategias de calidad que permitan lograr los objetivos planteados.

La empresa LINUX NET podrá mejorar la calidad de su servicio de Capacitación, así como también tendrá un mejor enfoque de las actividades, trayendo consigo una serie de beneficios tales como: *obtener un mayor control de las actividades, aprendizaje más expedito del personal nuevo, accesibilidad de la información al personal, comunicación eficaz, permite la evaluación de las actividades así como mejorarlas.*

## 6. MARCO TEORICO

Este marco teórico es realizado, con la finalidad de documentarse, escoger las herramientas con base solidas y la aplicación de estas, en el análisis de la empresa, identificación del problema, realización del diagnóstico, logrando así determinar las necesidades para la formulación de estrategias.

Por lo antes expuesto, hemos aplicado los siguientes conceptos y herramientas de la calidad en la elaboración de esta investigación (tesis).

1. **Concepto de Calidad:** Este es el eje principal de esta tesis y fue aplicada al realizar el análisis de la empresa, e implementación de las herramientas, que dicho sea de pasos son herramientas de la calidad.
2. **Lluvia de Ideas:** Se aplico, en la búsqueda, organización y análisis de entre muchas ideas, que se obtuvieron al iniciar la tesis en cuestión.
3. **Metodología 5's:** Este concepto y herramienta fue utilizado en el análisis de la situación actual de la empresa, la reorganización, limpieza y entandares de seguridad, queriendo lograr así, un cambio cultural mejorando sustancialmente el estado de ánimo, la moral y la motivación de los empleados en el interior de la empresa.
4. **Diagrama de ISHIKAWA o Diagrama CAUSA-EFECTO:** Se utilizo el concepto, análisis y búsqueda de las causas que generan el problema en la empresa, con lo que puede ser posible la solución del mismo.

Para finalizar este marco teórico se presenta los conceptos y teorías, que se utilizaron para formular y desarrollar el argumento que consideramos

necesarios en la elaboración de la tesis con el objetivo de realizarla de manera cohesiva y convincente.

### **Conceptos de calidad.**

Es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y, en consecuencia, hacen satisfactorio el producto. La calidad consiste en no tener deficiencias.

***El trabajo actual se inscribe en el marco de las Herramientas de la Calidad y Modelos que ayuden a plantear Estrategias.***

### **W. Edwards Deming.**

Plantea entre otras cosas que la calidad está orientada a las necesidades de los clientes, que se encuentran en continuo cambio, por lo que es necesario realizar el trabajo según el ciclo de mejora (PHVA).

### **Kaoru Ishikawa.**

Ishikawa refiere que calidad es: calidad del producto, calidad del proceso y calidad del trabajo.

### **Armand V. Feigenbaum.**

Realiza una contribución excepcional en el área de la planeación estratégica, considerándose como aspectos positivos de su enfoque: 1) se debe medir el nivel de satisfacción del cliente; 2) desarrollar el liderazgo de los recursos humanos, basados en la participación de todos en la mejora, a través de los equipos de mejora, y en el compromiso por mantener un nivel estable en la calidad de vida del trabajo; 3) concepto de productividad enfocado hacia la calidad y la comercialización; 4) desarrollo de actividades que involucren a los proveedores en la mejora; 5) reconocimiento a los colectivos y personas que logren resultados; 6) medición de la mejora a través de los costos.

A continuación se brindan los criterios de calidad vistos desde el marco de la organización donde se desarrolla el trabajo.

Calidad es la definición y puesta en práctica de una estructura lo suficientemente sólida como para mejorar de forma continua el desempeño de la organización y lograr la plena satisfacción de nuestros clientes al recibir los servicios relacionados con este tema precisamente (**calidad**).

En el servicio de capacitación que brinda **LINUX NET**, la calidad está definida por la correspondencia entre los conocimientos y habilidades transmitidas a los clientes, en los temas impartidos, mismos que deben de ser impartidos en los plazos acordados y con un personal competente.

### **Planeación de la calidad.**

La planeación de la calidad se puede enfocar de diferentes formas de acuerdo a los criterios de varios autores. Para el desarrollo del presente trabajo se tuvo en cuenta el de Juran en lo que se llama "La Trilogía de la Calidad de Juran" y que al referirse a la planificación plantea que el proceso de planeación de la calidad independientemente del tipo de organización, producto o proceso se generaliza en una serie de pasos a los cuales llamó "mapa de planeación de la calidad" o "mapa carretera" y que se resume en:

- Identificar quienes son los clientes.
- Determinar las necesidades de esos clientes.
- Traducir esas necesidades a nuestro lenguaje.
- Desarrollar productos con características que respondan a las necesidades de los clientes.
- Desarrollar un proceso que sea capaz de producir las características del producto.
- Transferir el proceso a la operación.

## **Diagrama de ISHIKAWA o Diagrama CAUSA-EFECTO**

Es una de las diversas herramientas en los ámbitos de la industria y posteriormente en el de los servicios, para facilitar el análisis de problemas y sus soluciones, en esferas como es la calidad de los procesos, los productos y servicios.

Se trata de un diagrama que por su estructura ha venido a llamarse también: **diagrama de espina de pescado**, que consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional una especie de espina central, que es una línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar, que se escribe a su derecha.

La primera parte de este Diagrama muestra todas aquellos posibles factores que puedan estar originando alguno de los problemas que tenemos, la segunda fase luego de la tormenta de ideas es la ponderación o valoración de estos factores a fin de centralizarse específicamente sobre los problemas principales, esta ponderación puede realizarse ya sea por la experiencia de quienes participan o por investigaciones in situ que sustenten el valor asignado.

### **Lluvias de Ideas o Tormenta de Ideas**

Esta herramienta fue creada para la búsqueda de ideas creativas resultó en un proceso interactivo de grupo no estructurado que generaba más y mejores ideas que las que los individuos podían producir trabajando de forma independiente; dando oportunidad de sugerir sobre un determinado asunto y aprovechando la capacidad creativa de los participantes.

La Tormenta de ideas es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado. La lluvia de ideas es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente relajado.

Comenzó en el ámbito empresarial aplicándose a asuntos tan diversos como la productividad, la necesidad de encontrar nuevas ideas, soluciones para los productos del mercado y hallar nuevos métodos que desarrollen el pensamiento creativo a todos los niveles.

Luego se extiende al ámbito académico para crear cursos específicos que desarrollen la creatividad y promuevan la introducción de los principios creativos preconizando una enseñanza más creativa en cualquier materia.

### **Metodología 5´s**

El movimiento de 5 S's toma su nombre de cinco palabras japonesas que principian con s: seiri, seiton, seiso, seiketsu y shitsuke.

El movimiento de las 5's es una concepción ligada a la orientación hacia la calidad total. El movimiento en cuestión a cobrado un gran auge en las empresas occidentales a partir del bajísimo costo que implica su puesta en marcha, el ahorro en costos y recursos, la reducción de accidentes, el incremento en la motivación del personal, y los incrementos en calidad y productividad entre muchos otros.

Sort (separar), Straighten (ordenar), Scrub (limpiar), Systematize (sistematizar) y Standardize (estandarizar); o bien como la Campaña de las 5 C; por Clear out (limpiar), Configure (configurar), Clean and check (limpiar y verificar), Conform (ajustar) y Custom and practice (costumbre y práctica).

#### **1. Seiri – “Cuando menos es más”**

Ejecutar el seiri significa diferencias entre los elementos necesarios de aquellos que no lo son, procediendo a descartar estos últimos.

Buscamos tener al rededor elementos o componentes pensando que nos harán falta para nuestro próximo trabajo.

Con este pensamiento creamos verdaderos stocks reducidos en proceso que molestan, quitan espacio y estorban. Estos elementos perjudican el control visual del trabajo, impiden la circulación por las áreas de trabajo, induce a cometer errores en el manejo de materias primas y en numerosas oportunidades pueden generar accidentes en el trabajo.

## **2. Seiton – “Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”**

El seiton implica disponer en forma ordenada todos los elementos esenciales que quedan luego de practicado el seiri, de manera que se tenga fácil acceso a éstos. Significa también suministrar un lugar conveniente, seguro y ordenado a cada cosa y mantener cada cosa allí.

## **3. Seiso**

Seiso significa limpiar el entorno de trabajo, incluidas máquinas y herramientas, lo mismo que pisos, paredes y otras áreas del lugar de trabajo.

## **4. Seiketsu**

Seiketsu significa mantener la limpieza de la persona por medio del uso de ropa de trabajo adecuada, lentes, guantes, cascos, caretas y zapatos de seguridad, así como mantener un entorno de trabajo saludable y limpio.

La gerencia debe diseñar sistemas y procedimientos que aseguren la continuidad de seiri, seiton y seiso; lo cual es el otro significado del seiketsu (sistematizar).

## **5. Shitsuke**

Shitsuke implica autodisciplina. Vencida la resistencia al cambio, por medio de la información, la capacitación y brindándole los elementos necesarios, se hace fundamental la autodisciplina para mantener y mejorar día a día el nuevo orden establecido.

En todo lo visto en este apartado cobra fundamental importancia el accionar de la Dirección y su Staff a los efectos de proveer las mejores condiciones laborales que hagan posible la excelencia en el servicio al cliente externo mediante la calidad, los costos, la flexibilidad y la entrega. Algo que sólo será factible mediante un ámbito de trabajo apropiado. Debe igualmente subrayarse la importancia que el kaizen le da como principio filosófico fundamental al respeto por el ser humano, y respetar al ser humano implica el compromiso de eliminar la suciedad, los peligros y el estrés en el gemba.



# Situación actual de la Empresa

En este punto se desea, abordar la estructura organizativa de la empresa, y en base a esto realizar un diagnóstico, teniendo como base los conceptos expuesto en el marco teórico, para la aplicación de las herramientas seleccionadas, y así poder elaborar estrategias que se adecuen a la situación encontrada en dicha empresa.

## **7. Estructura Organizativa de la Empresa**

Para fines de análisis de la estructura organizativa “es la disposición y relaciones recíprocas de las partes componentes y los cargos de la institución, específica las distintas funciones o actividades de trabajo y muestra cómo se analizan unas con otras, muestra los niveles de especialización del trabajo, jerarquía y estructura de autoridad y las relaciones de dependencia.”

La funcionalidad de los programas de capacitación y oferta de servicios de consultoría técnica, se creó una estructura organizativa con diferentes instancias, que la integran, conforme el organigrama adjunto, en el cual se reflejan las relaciones funcionales que se establecen entre las instancias involucradas, Una gerencia General, Una Oficina de Administración Contabilidad, Cobranza y Registro Académico respectivamente, a la vez que indica las funciones principales y atribuciones propias de cada una de ellas. Así mismo se destaca las funciones de cada cargo.

### **Cargos y funciones del personal de la Empresa Linux Net**

a) **Responsable de Admón/Gerente General:** La Gerencia asume funciones como: Profesor, Coordinación de actividades de Contabilidad, velando por el uso correcto de los recursos económicos de la empresa.

b) **Cobranza/Contabilidad:** Garantiza que los aranceles que se cobran en concepto de los cursos y servicios prestados, a los alumnos y demás clientes, se mantengan al día pagos al día. Garantiza el proceso de contabilidad de la

empresa, de forma ágil y transparente manteniendo al día los datos contables, supervisa los contratos, gestiona recursos, vela por el buen funcionamiento del local. Esta es la misma persona que se encarga de la contabilidad.

c) **Registro Académico/Vendedor de servicio:** El encargado es el responsable de llevar el control de las matriculas y de los cursos. Es el encargado de la venta de los servicios de Capacitación a los Clientes.

d) **Soporte Técnico:** Realiza el mantenimiento de los Equipos. La gerencia asume que se garantiza mantenimiento de los equipos cada 6 meses, garantizando así, el funcionamiento cualitativo de la empresa.

#### **Costos de cada uno de los servicios:**

El entrevistado informó que los costos de los servicios que presta la empresa son los siguientes:

- Servicios de Capacitación en:
  - ❖ **Admón. GNU/LINUX:** U\$7.500
  - ❖ **Seguridad GNU/LINUX:** U\$6.500
  - ❖ **Admón. de LINUX con PHP:** U\$6.500

#### **Formas de pago posee:**

La empresa, cumple con sus obligaciones paga por servicios de Capacitación: el 2% al INATEC, distribución del pago según el curso.

Cuando el servicio de capacitación es contratado por una empresa privada o institución estatal o profesionales en busca de mayor especialización en la rama informática el pago se realiza un 50% al comienzo del curso y el otro 50% al final

del curso, a un esto es negociable con el Gerente o administrador de la empresa LINUX NET.

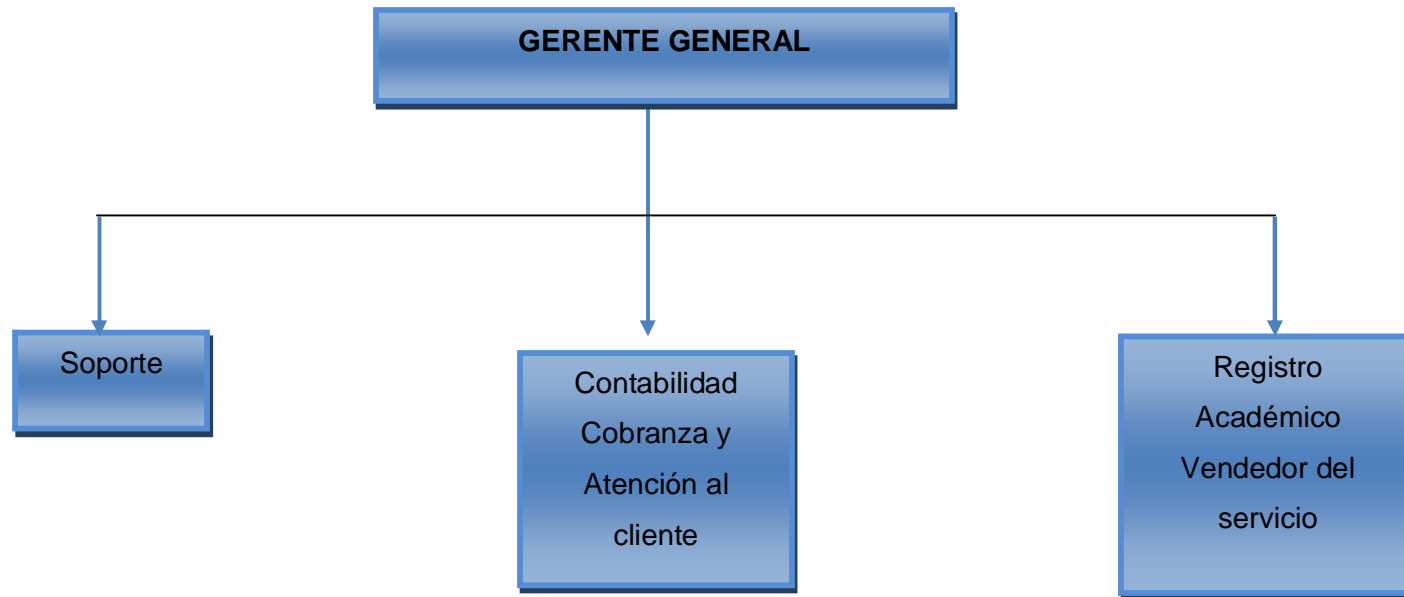
### **Formas de cobro por los servicios prestados:**

En lo relacionado a la cobranza por aranceles, el responsable de la empresa, expresó que las formas de pago por alumno es la siguiente: Capacitación Servicios prestados a Empresas: se realiza el pago una vez finalizado el trabajo.

### **Infraestructura de la empresa**

El local de la empresa cuenta con tres ambientes, uno utilizado como Auditorio, otro para impartir clases de LINUX, con capacidad de 22 alumnos y las oficinas de la Gerencia. *Todas las instalaciones cuentan con aire acondicionado.*

### Organigrama Actual de la empresa LINUX NET<sup>1</sup>



✓ Este organigrama refleja la poca organización que existe en la empresa en cuantos a los cargos y funciones de los empleados. El cual se pretendemos reformar mediante el Modelo de las 5S.

---

<sup>1</sup> Organigrama Funcional actual de la Empresa, definido por el gerente

El sistema de organización que tiene LINUX NET, es de tipo funcional que se caracteriza por reunir en un solo departamento a todos los que se dedican a una actividad o a varias actividades relacionadas entre sí. Este tipo de estructura tiene las siguientes ventajas:

- ✓ Es óptima para instituciones pequeñas. Pocos servicios y productos
- ✓ Facilita la supervisión

Sin embargo presenta las siguientes limitantes:

- ✓ Difícil la toma de decisiones al crecer
- ✓ Confusión para determinar responsabilidades
- ✓ Dificultad para evaluar desempeño

## **Misión y Visión de la Empresa Linux Net<sup>2</sup>**

### ***MISIÓN***

Ofrecer una posibilidad en tecnologías de información, confiable y de bajo costo, mediante el sistema operativo GNU/LINUX a todos los usuarios o empresas con capacitación, soporte y un servicio de calidad.

### ***VISIÓN***

Ser la opción líder de soporte, desarrollo de sistema y capacitación a nivel regional en tecnologías de información basadas en GNU/LINUX, creando alianzas con todos nuestros clientes y ofreciendo servicios de calidad y mejora continua.

---

<sup>2</sup> *Misión y Visión proporcionada por el Gerente de la Empresa*

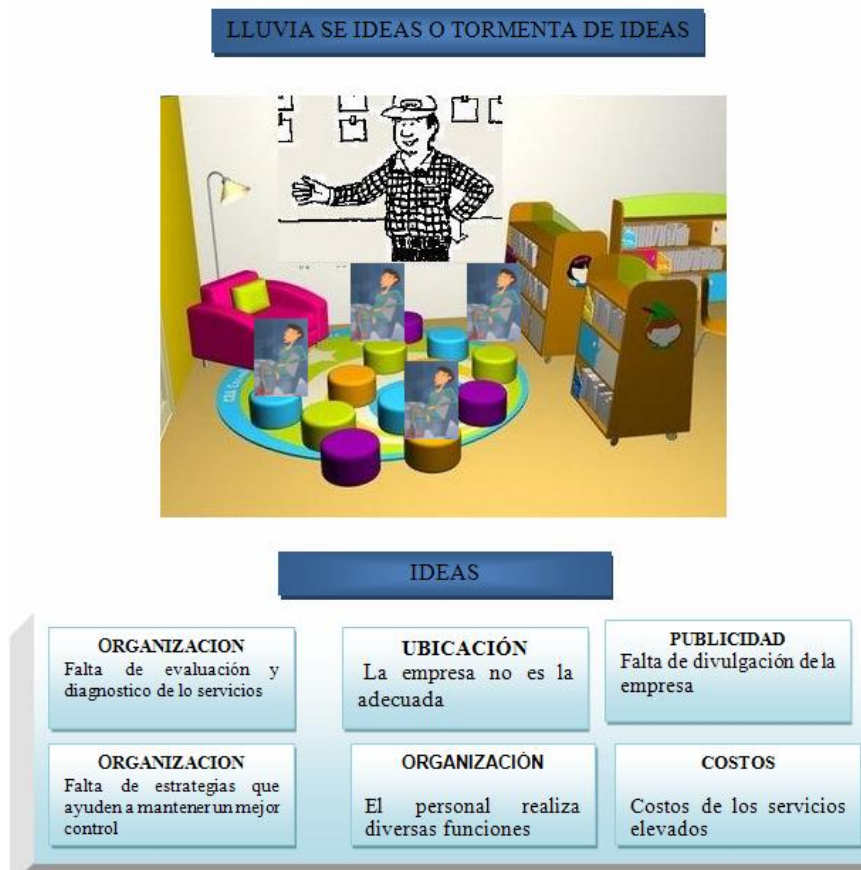
## 8. Herramientas de la Calidad\_(Aplicación)

🚩 **Objetivo de la aplicación de las Herramientas:** Obtener información de la situación real de la empresa.

### Lluvia de Ideas

#### **Objetivo del ejercicio:**

Buscar, organizar todas nuestras ideas e información pertinente, en forma rápida, trabajando en asamblea, directamente involucradas en la problemática estudiada.





## **ISHIKAWA o Diagrama Causa - Efecto**

En la primera parte de este análisis mostraremos todos aquellos posibles factores que puedan estar originando alguno de los problemas que tenemos, la segunda fase luego de la tormenta de ideas es la ponderación o valoración de estos factores a fin de centralizarse específicamente sobre los problemas principales.

Después de implementar la lluvia de Ideas para identificar el mayor número posible de causas que puedan estar contribuyendo para generar el problema, y preguntando “***¿Por qué está sucediendo?***”

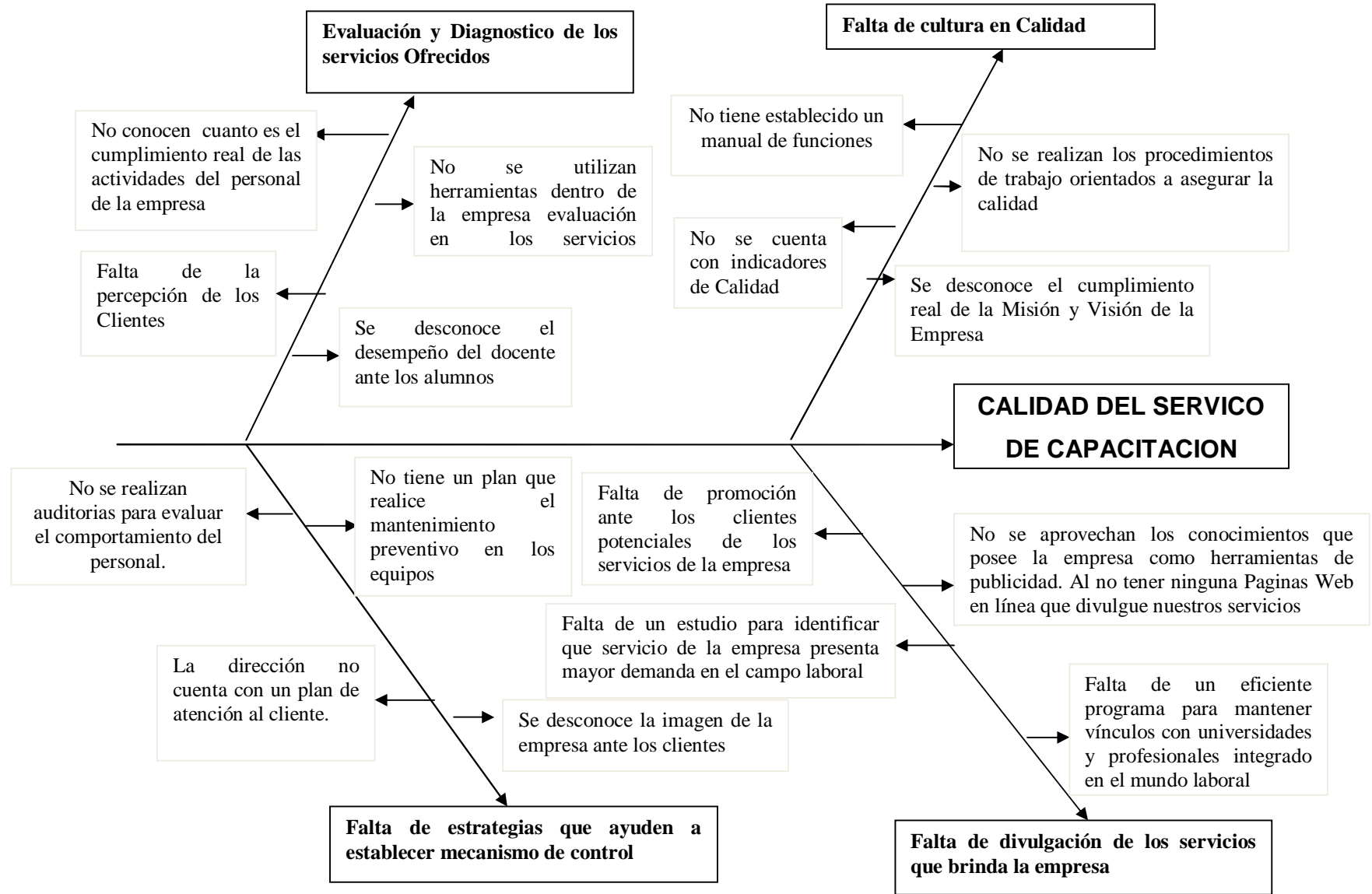
Encontrando así claramente el problema (Efecto) que va a ser analizado, para que esto nos conduzca a modificar procedimientos, métodos, costumbres, actitudes o hábitos, con soluciones – muchas veces – sencillas y baratas, para mejorar nuestro servicio y mejorar la calidad del mismo.

A continuación se presentan los Diagramas Causa – Efecto, elaborados para las áreas de:

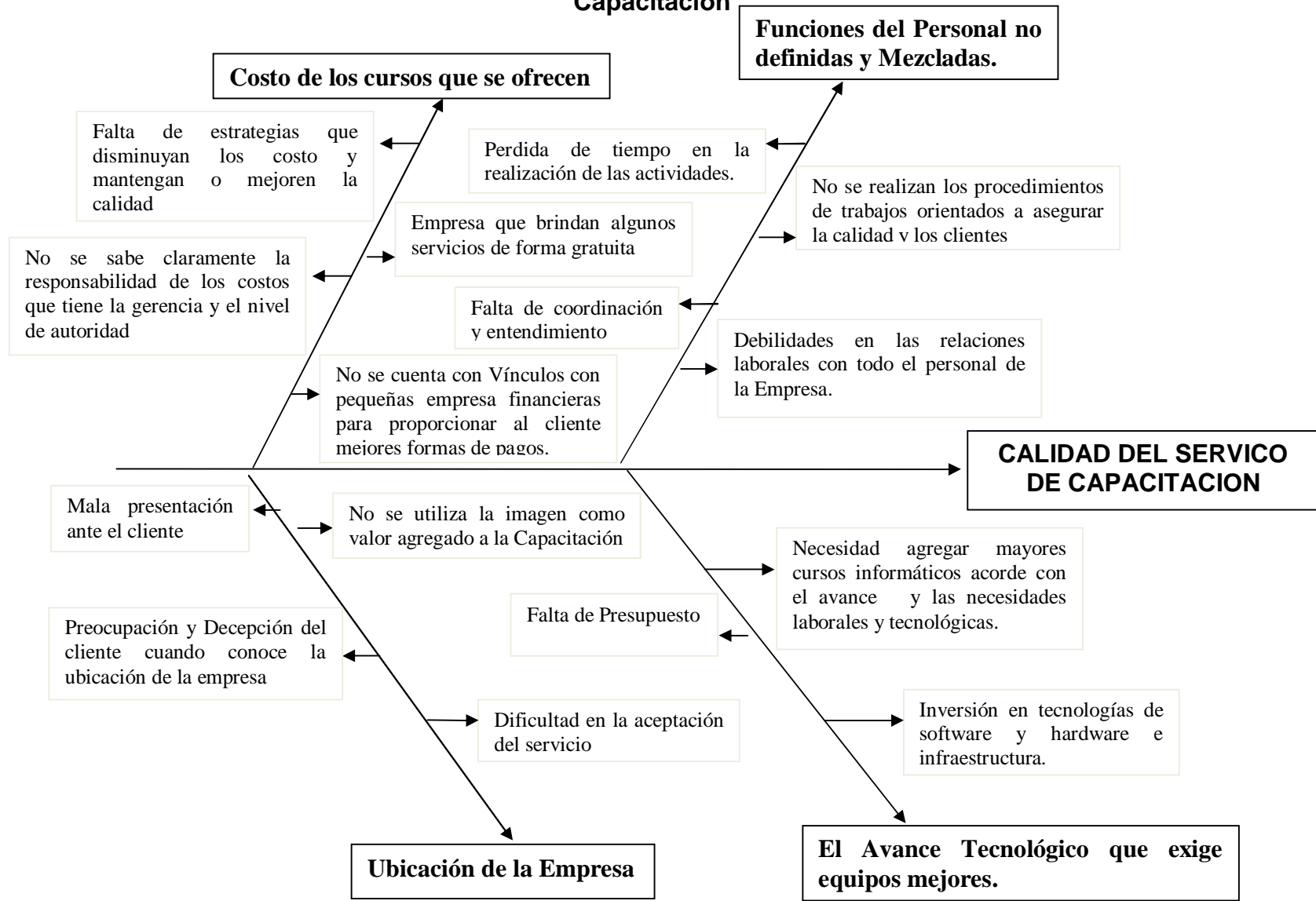
1. Capacitación
2. Administración y Gerencia

### DIAGRAMA CAUSA-EFECTO DE LA EMPRESA LINUX NET<sup>3</sup>. EN EL SERVICIO DE CAPACITACION

De inicio, se decide cual característica de calidad, salida o efecto quieres examinar. **Calidad del Servicio de Capacitación**



**DIAGRAMA CAUSA-EFECTO DE LA EMPRESA LINUX NET<sup>4</sup>. AREA DE ADMINISTRACION Y GERENCIA**  
 De inicio, se decide cual característica de calidad, salida o efecto quieres examinar. **Calidad del Servicio de Capacitación**



## **Aplicación de la Metodología 5 s en el diagnostico**

El objetivo de la implantación de la herramienta de la calidad del as 5 S en la Empresa Linux Net es lograr crear un entorno positivo, donde se conjugue las actividades y la productividad, queriendo lograr así, al inicio un cambio cultural mejorando sustancialmente el estado de ánimo, la moral y la motivación de los empleados en el interior de la empresa.

También mediante las 5 S se hacen visibles los problemas de calidad y Ayuda a los empleados a adquirir autodisciplina mejorando la eficiencia en el trabajo y reduce los costos de operación y la relación de la empresa con los consumidores y la comunidad.

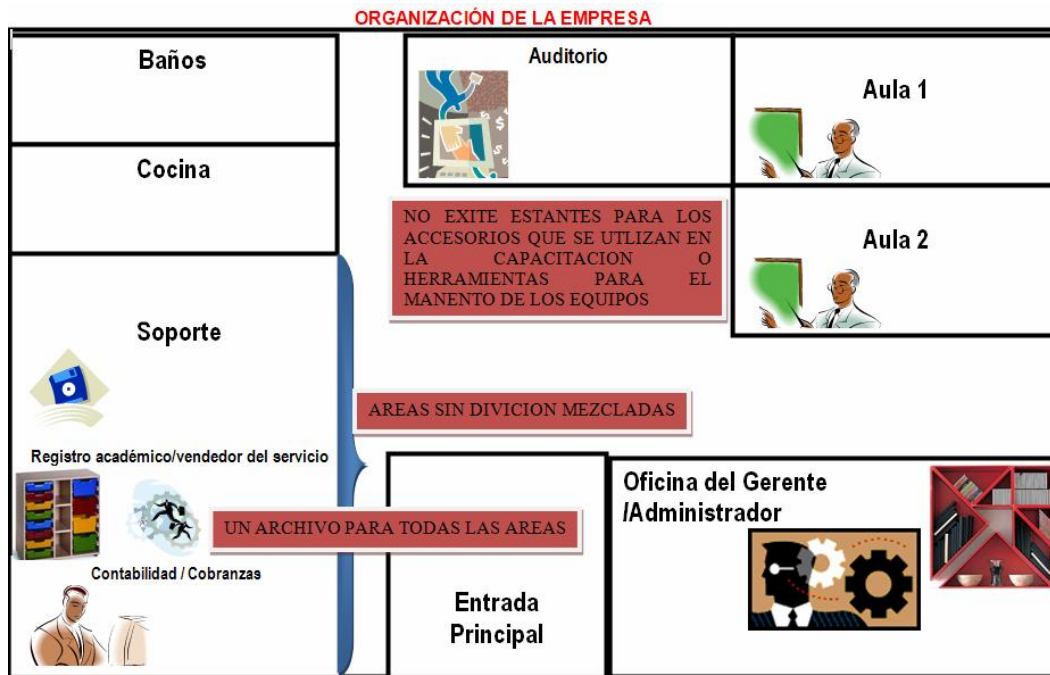
Las 5 S basan su sistema en el hecho que de cada individuo puede contribuir en el mejoramiento de su lugar de trabajo, en donde permanece desde una tercera parte de su tiempo laboral hasta un 90 por ciento del mismo.

### **Seiri (clasificar)** – “Cuando menos es más”

En el grafico de la de la organización actual de la empresa se presenta como está constituida actualmente: Sin ninguna Clasificación de los utensilios que se utilizan en las áreas, ya que están mezcladas y utilizan el mismo estante para guardar los elementos de trabajos.

- Un solo estantes o archivador para todas las áreas.
- No existe una clasificación de elementos.

**Imagen 1: Organización actual de la Empresa Linux Net**



**Seiton (ORGANIZAR).**

Consiste en organizar los elementos que hemos clasificado como necesarios de modo que se puedan encontrar con facilidad.

La empresa que tiene LINUX NET, se caracteriza por reunir en un solo departamento a todos los que se dedican a una actividad o a varias actividades relacionadas entre sí.

Al no tener una división adecuada en la infraestructura y los espacios de la empresa están mezclados, esto puede afectar directamente en las labores de la misma es por esto que se realiza la división de áreas y actividades como se presenta en el pequeño plano que se muestra a continuación **(Ver imagen 1).**

## **SEISO (LIMPIEZA)**

Significa eliminar el polvo y suciedad de todos los elementos de una empresa implica inspeccionar el equipo durante el proceso de limpieza.

En la Empresa Linux net tiene un mantenimiento rutinario cada 6 meses en los equipos, de las aulas de clases en donde se imparten las capacitaciones lo que es considerado como no adecuado, igualmente no cuenta con área dedicado a este importante proceso de limpieza o de servicios generales (**ver imagen 1**).

La limpieza implica no únicamente mantener los equipos y el local dentro de una estética agradable permanentemente. Sino implica un pensamiento superior a limpiar. Exige que realicemos un trabajo creativo de identificación de las fuentes de suciedad, para tomar acciones de raíz para su eliminación, de lo contrario, sería imposible mantener limpio y en buen estado el área de trabajo. Se trata de evitar que la suciedad, el polvo, se acumulen en el lugar de trabajo

El trabajo de limpieza como inspección genera conocimiento sobre los equipo y el ares de trabajo. No se trata de una actividad simple que se pueda delegar a personas de menor calificación se tiene que delegar a Soporte técnico (Limpieza e inspección de equipos) y la limpieza del local al área de servicios generales de la empresa.

Estándares de seguridad que se deben de tomaren cuenta al realizar la inspección los equipos en las aulas de clase y en la limpieza de las mismas:

### **Seiketsu –( estandarizar)**

Preservar altos niveles de organización, orden y limpieza. Esta cuarta S está fuertemente relacionada con la creación de los hábitos para conservar el lugar de trabajo en perfectas condiciones

**Seiketsu** implica elaborar estándares de limpieza y de inspección para realizar acciones de autocontrol permanente. "Nosotros" debemos preparar estándares para nosotros". Cuando los estándares son impuestos, estos no se cumplen satisfactoriamente, en comparación con aquellos que desarrollamos gracias a un proceso de formación previo.

### **Shitsuke –( disciplina )**

Crear hábitos basados en las 4's anteriores

Shitsuke o Disciplina significa convertir en hábito el empleo y utilización de los métodos establecidos y estandarizados para la limpieza en el lugar de trabajo.

Las cuatro "S" anteriores se pueden implantar sin dificultad si en los lugares de trabajo se mantiene la Disciplina. Su aplicación nos garantiza que la seguridad será permanente, la productividad se mejore progresivamente y la calidad de nuestro servicio sea excelente.

**En conclusión** la investigación, fue realizada tanto en el ambiente interno como externo. En el ambiente interno se relaciono con las Fortalezas y debilidades de la Empresa Linux, sobre las cuales se tiene control. En cuanto a lo externo se reviso las oportunidades que ofrecen el entorno y las amenazas que enfrenta actualmente la empresa en materia de Servicios tecnológicos. Esto lleva a la empresa al desarrollo de toda su capacidad y al uso de habilidades para aprovechar esas oportunidades y para minimizar o anular esas amenazas, circunstancias sobre las cuales se tiene poco o ningún control directo.

Los resultados apuntan a que las principales fortalezas encontradas en la empresa, son aquellos recursos con los cuales cuenta como es la parte organizativa, aunque es una pequeña empresa tiene organizada su actividad, cuenta con equipos adecuados modernos y funcionando, esto contribuye de alguna manera al éxito de su funcionamiento como empresa.

También las capacidades de los trabajadores con que cuenta la empresa le dan un posicionamiento, en el ámbito local de mercado de los servicios que ofrece.

Es importante señalar que la empresa cuenta con una infraestructura adecuada, que le da comodidad a la clientela.

Los resultado permitieron conocer que la empresa es considerada en el ámbito de la Universidades y Instituciones locales como un oportunidad de capacitarse en servicios de tecnología de punta, demandando sus servicios, esto puedes ser una oportunidad para ampliar sus espacios de mercado.

La empresa es reconocida por INATEC, que es visto como una oportunidad de crear planes de beca con Instituciones que pagan el 2%.

Las indagaciones dan como resultado, que si existen debilidades a lo interno de la empresa y han identificado, que la empresa cuenta con poco recursos



humanos para atender la demanda, esto limita la atención y probablemente afecta la calidad de los servicios en clara desventaja competitiva con otras empresas que prestan el mismo servicio.

El grupo ha considerado que la empresa no esta bien ubicada, se ha identificado que su posición en relación las áreas de la ciudad, esta ubicada en un barrio de la zona oriental de Managua, prácticamente fuera del centro de la ciudad, posiblemente esto tenga alguna incidencia en los que a seguridad ciudadana se refiere.

La empresa no cuenta con una estrategia definida, organizada y pujante de mercado acompañada de un plan publicitario que permita atraer mas clientela.

### **Mediante el Diagrama Causa – Efecto**

Nos enfocamos en la evolución del servicio de Capacitación buscando todos aquellos posibles factores que pueden estar originando problema en este servicio en base a esta herramienta encontramos lo siguiente:

- Inexistencia de herramienta que evalúe el servicio de capacitación internamente, se desconoce la opinión del cliente después de recibir al servicio, además no hay mecanismo que evalúen las diferentes actividades del personal, no se realizan los procedimientos de trabajo orientadas hacia el aseguramiento de la calidad. Existe una falta de cultura de Calidad.
- La publicidad es inadecuada para la empresa tomando en cuenta que ofrece servicios de especialización y que el mercado en el que se esta enfocando la empresa es un cliente de alto nivel académico y capacidad de pago.

- Los cursos que ofrecen poseen altos costo los cuales no son muy factible para un publico de menor capacidad económica este se ve imposibilitado de realizar algún curso de especialización.

# Propuesta de Estrategias

## **9. Definición y Planteamiento de Estrategias**

### **Definición:**

Con este proceso se desea disminuir las debilidades e incrementar las fortalezas. El impacto de las amenazas es considerado y atendido puntualmente, aprovechando las oportunidades basándonos en el alcance de los objetivos, misión y visión de la empresa.

Teniendo en cuenta que el análisis de cada elemento es situacional, es decir, para decidir si nos beneficia o nos perjudica se debe tener en cuenta que tenemos una misión y una visión y ciertos objetivos que debemos cubrir como empresa y en el momento del análisis tienen un sentido de temporalidad, es decir, no siempre una amenaza será una amenaza, ni una oportunidad permanecerá siempre aprovechable.

### **Planteamiento de Estrategias**

La Gerencia de la Empresa, admite el cumplimiento de los objetivos planteados en sus programas desarrollados: Capacitación en LINUX y oferta de servicio en Instalación, configuración y mantenimiento del sistema operativo, sin embargo aún, no podemos asegurar que esto se esté cumpliendo, ya que falta la confirmación del cliente, que es el que percibe el servicio.

Una vez identificadas las principales fortalezas y debilidades, mediante las herramientas de diagnóstico, se planteará un plan estratégico de mejoramiento en el servicio de capacitación, estableciendo los principales mecanismos para utilizarlos en la superación de las debilidades y amenazas encontradas..

## **Estrategia: Fortalecimiento al servicio de Capacitación ofertado (Promoción del Sistema Operativo Linux)**

### **A. Fortalecimiento Institucional:**

Podemos asegurar que el personal de la empresa es el elemento más importante para la implementación de los servicios ofertados, como enlace entre los usuarios y esta. En gran medida el desempeño de la empresa depende de los atributos y capacidad de sus recursos humanos. Tales atributos dependen de la incorporación de gente y del aprendizaje que pueda lograrse espontáneamente en el trabajo o por iniciativa personal. Además de este aprendizaje espontáneo o por propia iniciativa se necesitan actividades de capacitación realizadas o inducidas por la organización.

#### Seguimiento y Evaluación

Abarca todas las acciones posteriores a la actividad educativa tendientes a la transferencia al trabajo de los conocimientos, habilidades y actitudes que han sido el objetivo de aquella.

Dichas acciones posteriores incluyen:

- El diagnóstico de la situación real los conceptos y las herramientas tratadas en la actividad educativa.
- El desarrollo de planes de cambio consecuentes (medidas concretas para mejorar).
- El monitoreo posterior de la ejecución de dichos planes y la reflexión correspondiente que refuerza el ciclo de aprendizaje.
- La realización de acciones de soporte, consultorías en procesos, etc.

### **B. Reordenamiento Organizacional aplicando Metodología 5´s:**

\*\*\* **Seiri (clasificar)**- Dentro de la empresa Linux Net podemos utilizar la primera estrategia de la filosofía de la 5 S. Proporcionando en cada oficina un archivador

o estante para ordenar documentos herramientas que se necesite exclusivamente en esa área.



Se asigna archivador o estantes por área para orden. Con el propósito de retirar de los puestos de trabajo todo lo que no sea necesario para las operaciones de mantenimiento o de las oficinas cotidianas.

El propósito es reducir las actividades que molestan, quitan espacio y estorban. Estos elementos perjudican el control visual del trabajo, impiden la circulación por las áreas de trabajo, induce a cometer errores en el servicio brindado y en numerosas oportunidades pueden generar accidentes en el trabajo.

\*\*\* En nuestro caso aplicar **Seiton** en Linux Net para organizar las áreas de la empresa dividiendo o separando las áreas y las actividades: Soporte técnico, Registro académico y Contabilidad, cobranza e incluyendo una área que llame servicios generales, y recepción, y Vendedores de servicios (VDS) para mejora

de la visualización de los elementos aquellos que necesitamos con frecuencia, identificándolos para eliminar el tiempo de búsqueda y facilitar su retorno al sitio una vez utilizados.

Con este pensamiento reducimos procesos que molestan, quitan espacio y estorban. Perjudican el control visual del trabajo, impiden la circulación por las áreas de trabajo, induce a cometer errores y en numerosas oportunidades pueden generar accidentes en el trabajo.

### Organización realizada por medio del Seiton – División de Áreas e inclusión de los utensilios de trabajo



También Utilizaremos esta herramienta para ordenar con anterioridad en el disco duro de los equipos, con la información que se impartirá en cada clase, mejorando y aplicando en el manejo de archivos los conceptos del **Seiton** en el área de capacitación.

\*\*\* Implementar el **Seiso** por lo menos una vez al mes como una especie de mantenimiento Preventivo en ves de Correctivo en los equipos que se utilizan

dentro de las aulas donde se imparten las capacitaciones tomando en cuenta que los equipos no son de alta capacidad.

En cuanto a la limpieza de la empresa se recomienda que se realice dos veces al día una en la mañana y la otra al finalizar la jornada laboral. En el área de capacitación que se realice la habitual en la mañana y cada vez que finalice la capacitación.

La limpieza estará relacionada estrechamente con el buen funcionamiento de los equipos y las actividades para producir el servicio de capacitación con calidad.



Es muy útil la elaboración de un manual de entrenamiento para limpieza. Este manual debe incluir además del gráfico de asignación de áreas, y la forma de utilizar los elementos de limpieza, como también, la frecuencia y tiempo medio establecido para esta labor.

Las actividades de limpieza deben incluir la Inspección antes del comienzo de la jornada, las actividades de limpieza que tienen lugar durante el trabajo, y las



que se hacen al final. Es importante establecer tiempos para estas actividades de modo que lleguen a formar parte natural del trabajo diario.

Para una mejor aplicación del **Seiso** es necesario estándares para procedimientos de limpieza. Conocer el procedimiento de limpieza para emplear eficientemente el tiempo. El estándar puede contener fotografías que sirvan de referencia sobre el estado en que debe quedar el equipo.

Estándares para procedimientos de limpieza. En nuestro caso en la empresa Linux Net no se necesita demasiados estándares por ser una empresa que cuenta con un lugar de trabajo pequeño.

Conocer el procedimiento de limpieza para emplear eficientemente el tiempo. El estándar puede contener instrucciones de seguridad y limpieza que sirvan de referencia sobre el estado en que debe quedar el equipo y el local.

Estándares de seguridad que se deben de tomaren cuenta al realizar la inspección los equipos en las aulas de clase y en la limpieza de las mismas:

**TOMA CORRIENTES**

**ALTO VOLTAJE** →



**DETRO DE LA AULAS DE CLASE**

**INFORMACION DE LIMPIEZA Y SEGURIDAD**



\*\*\* **Seiketsu** es la metodología que nos permite mantener los logros alcanzados con la aplicación de las tres primeras "S". Si no existe un proceso para conservar los logros, es posible que el lugar de trabajo nuevamente llegue a tener elementos innecesarios y se pierda la limpieza alcanzada con nuestras acciones.

◆ **ESTÁNDARES DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA.**

Se toman en cuenta al realizar la inspección y limpieza de los equipos y limpieza del local

**TOMA CORRIENTES**

**ALTO VOLTAJE** →



**DETRO DE LAS AULAS DE CLASES**

**INFORMACION DE LIMPIEZA Y SEGURIDAD**



**Seiketsu o estandarización pretende:**

Mantener el estado de limpieza alcanzado con las tres primeras S. Enseñar al operario a realizar normas con el apoyo de la dirección y un adecuado entrenamiento.

Las normas deben contener los elementos necesarios para realizar el trabajo de limpieza, tiempo empleado, medidas de seguridad a tener en cuenta y procedimiento a seguir en caso de identificar algo anormal.

\*\*\* Es el **Shitsuke** el puente entre las 5S y el concepto Kaizen o de mejora continua. Los hábitos desarrollados con la práctica del ciclo PHVA se constituyen en un buen modelo para lograr que la disciplina sea un valor fundamental en la forma de realizar un trabajo.

#### ◆ **COMO IMPLANTAR SHITSUKE**

La disciplina no es visible y no puede medirse a diferencia de la clasificación, Orden, limpieza y estandarización. Existe en la mente y en la voluntad de las personas y solo la conducta demuestra la presencia, sin embargo, se pueden crear condiciones que estimulen la práctica de la disciplina.

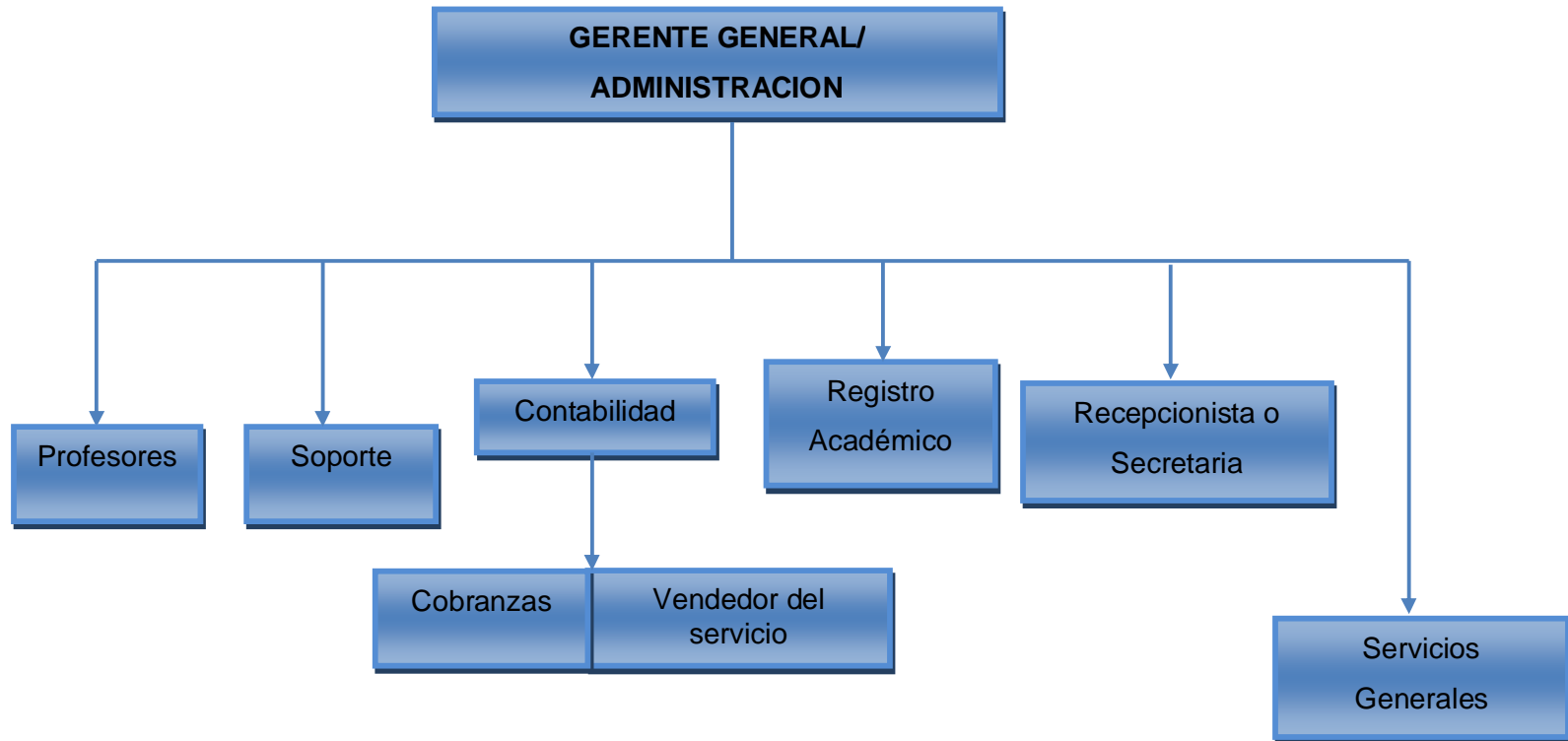
#### **Shitsuke implica**

1. El respeto de las normas y estándares establecidos para conservar el sitio de trabajo impecable.
2. Realizar un control personal y el respeto por las normas que regulan el funcionamiento de una empresa.
3. Promover el hábito de auto controlar o reflexionar sobre el nivel de cumplimiento de las normas establecidas.
4. Comprender la importancia del respeto por los demás y por las normas en las que el trabajador seguramente ha participado directa o indirectamente en su elaboración.
5. Mejorar el respeto de su propio ser y de los demás.

### C. Organigrama Propuesto para la Empresa LINUX NET<sup>3</sup>

La organización empresarial es un eje importante en toda empresa, que lleva un orden coherente de la estructura de áreas y Cargos, para ello se hizo una reestructuración del Organigrama actual de la Empresa.

GRÁFICO No. 2



---

*Organigrama Funcional propuesto definido por el estudio realizado  
En la empresa LINUX NET.*

Mediante la utilización de las 5S y principalmente” Seiton” se plantea el Organigrama tratando así de mejorar las condiciones de trabajo para el personal de la empresa por que toda empresa consta necesariamente de una estructura organizacional o una forma de organización de acuerdo a sus necesidades, por medio de la cual se pueden ordenar las actividades, los procesos y en si el funcionamiento de la empresa.

**Ventajas:**

- ✓ Obliga a los trabajadores aclarar sus ideas.
- ✓ Puede apreciarse a simple vista la estructura general y las relaciones de trabajo en la empresa, mejor de lo que podría hacerse por medio de una larga descripción.
- ✓ Muestra quién depende de quién. .
- ✓ Indica a los administradores y al personal nuevo la forma como se integran a la organización.

## D. Manuales de Funciones y Limpieza

❖ **Manual de Funciones propuesto para “La Empresa Linux Net” (ver anexo 1 pagina 48 )**

Con este manual se pretende una planificación y Organización de la empresa, que regula la posición y los campos de actuación de cada unidad administrativa y se asume como referencia formal en cuanto a la estructura jerárquica funcional.

Las funciones es la descripción específica de las actividades inherentes de cada uno de los cargos y/o unidades orgánicas contenidas en la estructura orgánica que le permite cumplir con sus atribuciones legales. Cuando el manual se refiere a una unidad orgánica en particular, esta descripción corresponde a las actividades que integran cada uno de los puestos.

### **Ventajas:**

- ◆ Mayor facilidad en la toma de decisiones y en la ejecución de las mismas.
- ◆ No hay conflictos de autoridad ni fugas de responsabilidad.
- ◆ Es claro y sencillo.
- ◆ Útil en toda organización.
- ◆ La disciplina es fácil de mantener.

❖ **Manual De Limpieza Para La Empresa Linux Net (ver anexo #2 pagina 57)**

**Objetivo:**

Se debe implantar siguiendo una serie de pasos que ayuden a crear el hábito de mantener el sitio de trabajo en correctas condiciones. El proceso de implantación se debe apoyar en un fuerte programa de entrenamiento y suministro de los elementos necesarios para su realización, como también del tiempo requerido para su ejecución.

Retirar polvo, aceite, sobrante de los puntos de lubricación, asegurar la limpieza de la suciedad de las grietas del suelo, paredes, cajones, equipos, ventanas, etc., Es necesario remover capas de polvo y mugre depositadas sobre las guardas de los equipos, rescatar los colores de la pintura o del equipo oculta por el polvo.

**Ventajas:**

- ◆ Reduce el riesgo potencial de que se produzcan accidentes.
- ◆ Mejora el bienestar físico y mental del trabajador.
- ◆ Se incrementa el la vida útil del equipo al evitar su deterioro por contaminación y suciedad.
- ◆ Las averías se pueden identificar más fácilmente cuando el equipo se encuentra en estado óptimo de limpieza
- ◆ La limpieza conduce a un aumento significativo de la Efectividad Global del Equipo.
- ◆ La calidad del producto o servicio se mejora y se evitan las pérdidas por suciedad y contaminación.

## 10. CONCLUSIONES

Después de haber realizado el análisis de la intervención, se concluye que:

1. Hace falta estrategias innovadoras que permitan establecer un plan de trabajo coherente que oriente las líneas de trabajo de la empresa y enfoque sus planes de futuro, dirigidos al mejoramiento de la calidad del servicio.
2. La Empresa ha obviado la aplicación de las herramientas de la calidad, como las "5S", la cual **permite** establecer un orden en las actividades necesarias para que sea una empresa competitiva.
3. La empresa adolece un manual de funciones para el personal, que inicie a regular la posición y los campos de actuación de cada unidad administrativa y de los miembros del personal con respecto a los cargos que ocupan en la empresa.



## 11. RECOMENDACIONES:

1. Se recomienda a la empresa promover un proceso de fortalecimiento Institucional en:

- ❖ Definir procesos de capacitación sobre el Sistema Operativo a los docentes y usuarios
- ❖ Divulgación del uso del Sistema Operativo
- ❖ Diseño de una Metodología que conlleve a técnicas de Seguimiento y Evaluación del servicio ofertado

2. Se considera oportuno que la Empresa implementar la Metodología de las 9'S que buscan generar un ambiente de trabajo que además de ser congruente con la calidad total, brinda al ser humano la oportunidad de ser muy efectivo, ya que abarca el mejoramiento de las condiciones mentales de quien se apega a esta metodología. Para implementar estos nueve principios, será necesario planear siempre considerando a la gente, desarrollar las acciones pertinentes, checar paso a paso las actividades comprendidas y comprometerse con el mejoramiento continuo.

3. Tomar en consideración la propuesta del Manual de Funciones para llevar un mejor control de planificación y organización de la empresa.

## 12. BIBLIOGRAFIA:

- HARRIGTON, J. (1998). Cómo Incrementar la Calidad Productiva. Editorial Mc Graw Hill. Caracas
- WELLINGTON, P. (1997). Cómo Brindar un Servicio Integral de Atención al Cliente. Kaizen. Editorial Mc Graw Hill. Caracas
- Cliente interno y externo. Diferencias y Semejanzas. [www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/mar/difsemclie.htm](http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/mar/difsemclie.htm)
- Libro "Atención al cliente" de Antonio Blanco Prieto
- Guía de Consulta Rápida en Mercadotecnia y Atención a Clientes. <http://www.mailxmail.com/curso/empresa/marketing3/capitulo2.htm>
  
- **Luis, A. (2000).** Diagnóstico y elementos a Considerar en la Proyección Estratégica de la Calidad de la Corporación UNECA. Informe de Gestión de la Calidad 45 p.
- **Luis, A.; Luis, S. (2005 a).** ISO 9000 y su impacto empresarial. Informe Interno de Gestión de la Calidad. Corporación UNECA, 48p.
- **Luis A., Porter A. (1999)** "Proyecto de Ejecución de Obras: Una vía de integración para lograr impacto positivo en la Calidad, los Costos y el Plazo de Construcción" Libro Memorias del COMPAT '99. Editorial SAGA & Asociados LTDA Vol. 3. Montevideo.
- **Merchán Gabaldón F. (1995)** Manual de Control de Calidad Total en la construcción. 2da Edición. Editorial Dossat 2000. Madrid.

<http://www.monografias.com/trabajos15/crisis-empresas/crisis-empresas.shtml>

<http://www.monografias.com/trabajos11/admicomp/admicomp.shtml>

<http://www.dgr.lapampa.gov.ar/institucional/pdf/MANUAL%20DE%20FUNCIONES.pdf>

<http://www.ongconcalidad.org/lluviadeideas.pdf>

# Anexos

## **Anexo #1: Manual de Funciones Propuesto**

### ***Manual de Funciones/ Gerencia***

#### **1. Descripción del Puesto**

Gerente General

#### **2. Identificación y Referencia en el puesto de Trabajo**

Departamento: Gerencia

Dependencia Directa: Ninguna

Subordinados: Soporte, Contabilidad, Registro Académico.

#### **3. Funciones Básicas**

- ❖ Coordinación de actividades de Contabilidad, velando por el uso correcto de los recursos económicos de la empresa
- ❖ Garantizar la planificación de cursos
- ❖ Elaboración de proyectos
- ❖ Búsqueda de alianzas con otras empresas de la misma característica.

***Manual de Funciones/ Soporte***

**1. Descripción del Puesto**

Soporte Técnico

**2. Identificación y Referencia en el puesto de Trabajo**

Departamento: Soporte

Dependencia Directa: Gerencia

Subordinados: Ninguno

**3. Funciones Básicas**

❖ Proporciona asistencia técnica sobre el manejo, operación y solución de cualquier problema técnico que presenten los equipos.

***Manual de Funciones/ Contabilidad***

**1. Descripción del Puesto**

Contador

**2. Identificación y Referencia en el puesto de Trabajo**

Departamento: Contabilidad

Dependencia Directa: Gerencia

Subordinados: Cobranzas

**3. Funciones Básicas**

- ❖ Garantiza el proceso de contabilidad de la empresa, de forma ágil y transparente
- ❖ Mantener al día los datos contables
- ❖ Supervisar los contratos
- ❖ Gestionar recursos
- ❖ Velar por el buen funcionamiento del local.

***Manual de Funciones/ Cobranzas***

**1. Descripción del Puesto**

Cobranzas

**2. Identificación y Referencia en el puesto de Trabajo**

Departamento: Contabilidad

Dependencia Directa: Contabilidad

Subordinados: Gerencia

**3. Funciones Básicas**

- ❖ Garantizar que los aranceles que se cobran en concepto de los cursos y servicios prestados, a los alumnos y demás clientes, se mantengan al día.

***Manual de Funciones/ Registro Académico***

**1. Descripción del Puesto**

Registro Académico

**2. Identificación y Referencia en el puesto de Trabajo**

Departamento: Registro Académico

Dependencia Directa: Gerencia

Subordinados: Vendedores de Servicios

**3. Funciones Básicas**

❖ Es el responsable de llevar el control de las matriculas y de los cursos.



***Manual de Funciones/ Vendedor de Servicio***

**1. Descripción del Puesto**

Vendedor de Servicio

**2. Identificación y Referencia en el puesto de Trabajo**

Departamento: Registro Académico

Dependencia Directa: Registro Académico

Subordinados: Ninguno

**3. Funciones Básicas**

❖ Es el encargado de la venta de los servicios de Capacitación prestados por la empresa a los Clientes.

***Manual de Funciones/ Profesores***

**1. Descripción del Puesto**

Profesores

**2. Identificación y Referencia en el puesto de Trabajo**

Departamento: Registro Académico

Dependencia Directa: Gerencia

Subordinados: Ninguno

**3. Funciones Básicas**

❖ Es el encargado de planificar las el material a impartir en cada Curso

***Manual de Funciones/ Secretaria Recepcionista***

**1. Descripción del Puesto**

Secretaria Recepcionista

**2. Identificación y Referencia en el puesto de Trabajo**

Departamento: Secretaria Recepcionista

Dependencia Directa: Gerencia

Subordinados: Ninguno

**3. Funciones Básicas**

❖ Es la secretaria de la Gerencia y brinda información general al cliente de los cursos que brindan y entregando afiches.

***Manual de Funciones/ Servicios Generales***

**3. Descripción del Puesto**

Servicios Generales

**4. Identificación y Referencia en el puesto de Trabajo**

Departamento: Servicios Generales

Dependencia Directa: Gerencia

Subordinados: Ninguno

**3. Funciones Básicas**

❖ Es el de mantener limpio toda la empresa y el encargado de la Casina.

## **Anexo #2: Manual de Limpieza Propuesto**

### *Propósitos de la limpieza*

#### **1. Asignación de Áreas:**

##### *Soporte técnico:*

- ❖ Inspección y revisión de los equipos y herramientas de las Aulas de Clase y auditorios

##### *Servicios generales:*

- ❖ Limpieza de las aulas de clase, auditorio, oficinas, pasillos, baños de la empresa.

#### **2. Formas de utilizar los elementos de limpieza:**

- ❖ Elementos de limpieza necesarios y de seguridad (Spray antiestática, estuche de herramientas para los equipos, conectores RJ45, Cable UTP) y para el local Limpiones (Toallas), escobilla para el polvo, lampazo.

#### **3. Frecuencia y tiempo establecido:**

- ❖ La inspección de los equipos y las herramientas de trabajo se realizara antes de la jornada laboral y al finalizar cada clase. El tiempo establecido de esta actividad 30 minutos pos cada aula de clase esta tarea se realizara en conjunto el área de soporte técnico y el área de servicios generales.

#### **4. Inspección ante de la jornada de trabajo.**

#### **5. Inspección después de la jornada de trabajo.**

#### **6. Tiempo establecido de esta actividad para que sea rutinaria:**

❖ 30 minutos después de cada clase, dentro de las áreas de capacitación. En las oficinas: Por la mañana y al finalizar la jornada.

**7. Diagrama de flujo a seguir:**

❖ Mapa de seguridad

❖ Posición del extinguidor

❖ Puntos de riesgo de los equipos que nos podemos encontrar durante el proceso de limpieza (Toma Corriente del Local y de los equipos La fuente de Poder).

### **Anexo #3: Formato de encuesta utilizado**

#### **1.- Ayúdenos a mejorar**

Por favor, dedique unos momentos a completar esta pequeña encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestro servicio.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo por LINUX NET.

#### **2.- Uso del servicio**

1. *¿Cuánto tiempo lleva utilizando el servicio de Capacitación?*

Menos de un mes

Entre uno y seis meses

Entre seis meses y un año

Entre uno y dos años

2. *¿Con qué frecuencia utiliza servicio de Capacitación?*

Una vez al mes

Dos o tres veces a la mes

Una vez al año

#### **3.- Satisfacción general**

3. *¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio de Capacitación?*

Completamente satisfecho  Satisfecho

Insatisfecho

Completamente insatisfecho

4. *En comparación con otras alternativas de Capacitación, el servicio es:*

Mucho mejor

Algo Mejor

Más o menos igual

Algo peor

Mucho peor

No lo sé

#### 4.- Intención de uso y recomendación

5. *¿Utilizaría usted servicio de capacitación de nuevo?*

Seguro que sí

Probablemente sí

Puede que sí, puede que no

Probablemente no

Seguro que no

6. *¿Ha recomendado usted este servicio de capacitación a otras personas?*

Sí  No

#### 5.- Recomendación a otras personas

7. *¿Recomendaría usted el servicio de Capacitación a otras personas?*

Sí

Probablemente sí

No estoy seguro

Probablemente no

No



## 6.- Satisfacción atributos

8. ¿A la hora de comprar el servicio de Capacitación, a que le da mas importancia usted ?

Calidad del servicio

Relación calidad precio

Proceso de compra del servicio

Experiencia de uso

## 7.- Valoración del servicio

9. Linux Net me dió un servicio de capacitación que valía lo que pagué por él.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

No aplicable

10. El servicio de Capacitación cubrió mis necesidades.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

No aplicable

11. Linux Net ofrece servicios competitivos.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

No aplicable

### 8.- Recomendación y sugerencias

12. *Basándose en su propia experiencia con el servicio de Capacitación, ¿buscaría usted a Linux Net para comprar productos o servicios similares?*

Es muy probable

Es probable

No es probable

Es muy improbable

13. *¿ Ha tenido usted algún problema a la hora de usar servicio de Capacitación?*

Sí

No

Mencione:

---

---

---

14. *¿Se resolvieron esos problemas de forma satisfactoria para usted?*

Sí, fueron resueltos por la empresa o por sus representantes

No

No hubo ningún problema

15. *¿Hay alguna cosa que le gustaría decirle a la empresa Linux Net sobre su servicio de Capacitación que no le hayamos preguntado en esta encuesta? Si es así, por favor, díganos de que se trata:*

### 9. Infraestructura

16. *Se encuentra usted satisfecho con la infraestructura de la empresa?*

Si

No

*Si su respuesta es no, menciones porque:*

---

---

---

## **10. Tecnología**

*17. Considera usted que las maquinas cuentan con la tecnología adecuada para la capacitación?*

Si

No

## **Anexo #4: Formato de entrevista utilizado**

### **Entrevista dirigida al Gerente de la Empresa Linux Net.**

*1. Cuales es el objetivo General de la Empresa*

---

---

---

---

*2. Cuales son las Funciones que realiza como Gerente*

---

---

---

---

*3. De que forma esta estructurada la Empresa*

---

---

---

---

*4. Cuales son las funciones que realiza cada uno de los empleados de la Empresa.*

---

---

---

---

*5. Cuantas Formas de pago posee.*

---

---

---

*6. Cuales son los costos de cada uno de los servicios.*

---

---

---

## **Entrevista dirigida al Aspecto Tecnológico**

1. *Con cuantas computadoras cuenta en la Empresa?*

---

2. *Que Propiedades poseen las PC. Que software utiliza para impartir las capacitaciones y que material didáctico utiliza?*

---

---

---

3. *Cada cuanto tiempo da mantenimiento a los Equipos?*

---

---

4. *Los equipos cuentan con Internet?*

---

## **Infraestructura**

1. *Cuántas aulas posee para impartir capacitaciones?*

---

2. *Con qué capacidad de alumnos cuenta en las aulas o auditorios?*

---

3. *Cuenta cada área o departamento una oficina independiente?*

Si \_\_\_\_

No \_\_\_\_

*Porque?:*

---

---

4. *Cuentas las instalaciones con aire acondicionado?*

Si \_\_\_\_

No \_\_\_\_