ALIANZA DE INVESTIGADORES INTERNACIONALES S.A.S ALININ

RETOS SOCIOECONÓMICOS de la ACTUALIDAD en el CONTEXTO GLOBAL

Cómo citar:
González, J., García, V., y Cantillo, M. (2023). Incidencia de los empleados en la calidad del servicio de la empresa tecnoglass en Barranquilla. En Chirinos, Y., Rojas, D y Barbera, R. (2023). (Eds.), *Retos socioeconómicos de la actualidad en el contexto global.* Fondo Editorial Universitario Servando Garcés. DOI: www.doi.org/10.47212/retosocioeconomicoactual2023

## Capítulo XIV

# INCIDENCIA DE LOS EMPLEADOS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA TECNOGLASS EN BARRANQUILLA

# INCIDENCE OF EMPLOYEES ON THE QUALITY OF SERVICE AT TECNOGLASS IN BARRANQUILLA

**Jhonatan González Henríquez**
Contador público, investigador, correo electrónico: jgonzalezh9@uniminuto.edu.co ORCID: 0009-0005-9614-6403

**Viviana García Márquez**
Contadora pública, investigadora, correo-e: viviana.garcía-m@uniminuto.edu.co. ORCID: 0009-0006-6543-0003

**Margarita Rosa Cantillo Santos**
Contadora pública, investigadora, correo-e: margarita.cantillo@uniminuto.edu.co. ORCID: 0009-0004-5976-4109

### Identificación del Proyecto de Investigación

Incidencia de los empleados en la calidad del servicio de la empresa Tecnoglass en Barranquilla.

### Objetivo de Investigación

Determinar la incidencia del factor humano en la calidad del servicio de la empresa Tecnoglass en Barranquilla

### Descripción del contexto

Tecnoglass es líder en la industria de la manufactura de ventanas y fachadas en vidrio y aluminio para el mercado de la construcción residencial y comercial, con más de 250 sistemas arquitectónicos. Ubicados estratégicamente en Barranquilla, Colombia, operan desde un moderno complejo industrial de más de 260 mil metros cuadrados desde el cual atienden a las obras más importantes de Colombia, la Florida, Nueva York, Pensilvania Washington, Panamá, Perú, Bolivia y más de 20 destinos (DAES, 2019; p. 5).

Según el informe de sostenibilidad (DAES, 2019, p. 5). Los clientes de Tecnoglass son personas profesionales como ingenieros, maestros de obras, consultoras, administradores de riesgos laborales y demás miembros relacionados al campo de construcción y remodelación en infraestructuras.

Sus productos son de calidad y sobresalientes en el mercado nacional e internacional; por ejemplo, el aeropuerto El Dorado (Bogotá), La Ventana al Mundo (Barranquilla), Vía 57 West (Nueva York) Salesforce Tower (San Francisco), Panorama Tower, (Miami), Hub50House, (Boston), Legacy West Tower, LVL 29 (Plano), One Thousand Museum (Miami), Brickell Flatiron, Miami, AE´O Tower, Honolulu (Hawái).

Por lo anterior se puede decir que el servicio que ofrece Tecnoglass a su comunidad hasta la fecha es excelente, de hecho su excelencia se mantuvo en la pandemia del COVID-19, de tal manera que es de mucha importancia conocer que función cumple los empleados y

la percepción que tienen de su lugar de trabajo y a su vez identificar qué aspectos humanos son representativos y esenciales en la producción de los productos, como también en la prestación del servicio de los mismos.

Partiendo de este esta premisa se puede decir que sería beneficioso tomar como modelo de ejemplo para la economía del País, adicionalmente las empresas con la misma visión podrían apoyarse en estos factores que hacen desarrollar continuamente una empresa en este campo.

Es por ello que en esta investigación se formuló la siguiente pregunta

¿Cuál es la incidencia del factor humano (empleados) en la calidad del servicio de la empresa Tecnoglass en Barranquilla?

Esta a su vez permitió plantear el objetivo de Determinar la incidencia del factor humano en la calidad del servicio de la empresa Tecnoglass en Barranquilla. En este caso se formularon los siguientes objetivos específicos:

i) Determinar el servicio de calidad que ofrece la empresa Tecnoglass mediante la labor de sus empleados;

ii) Caracterizar el rendimiento laboral de los empleados y de la atención al cliente dentro de la empresa Tecnoglass;

iii) Analizar el nivel de satisfacción de los clientes y la percepción del personal en el servicio recibido por la empresa.

**Revisión de la literatura**

El factor humano se ha enfocado desde el estudio de los seres humanos en la organización y, por tanto, su gestión y administración en la empresa ha cambiado enfocándose en cuatro enfoques o términos según se ha ido desarrollando su marco conceptual, a saber. Estos son a nivel personal, recursos humanos, capital y talento humanos.

Según Montoya et al., (2017) las organizaciones nacieron como resultado del afán de las personas en dar respuesta a una serie de limitaciones individuales puesto que vieron la necesidad de agruparse para trabajar de manera conjunta a fin de alcanzar sus objetivos individuales y colectivos.

En consecuencia, son las personas el valor más importante que tiene cualquier organización, puesto que son ellos quienes con su trabajo cooperan a alcanzar los objetivos comunes establecidos en su proceso de agrupación para así lograr el desarrollo, crecimiento y éxito organizacional.

Lo anterior justifica el hecho de que el personal contratado en la empresa es el encargado en brindar un excelente servicio de calidad y producción adecuada de un magnífico producto; son las personas, de tal manera que es la base intelectual para el funcionamiento de todo lo que compone la empresa, por lo que trabajando en grupo se logra los objetivos propuestos por la entidad y se reduce los inconvenientes o problemas de producción y servicios.

Según Wayne y Robert (2005) afirman que: La frustración genera en las personas apatía y desinterés por su trabajo […] la reducción de costos va en contra de mejores salarios; el aumento de las ganancias se opone a mejores beneficios sociales; la productividad no compagina con el esfuerzo saludable; el orden no funciona con la libertad; la coordinación no se da con la autonomía, y lo que es bueno para una parte no siempre lo es para la otra. Si una parte obtiene ventajas, la otra por lo general queda insatisfecha, en caso

de que la solución adoptada sea el tipo de ganar-perder. Esto nos aporta a nuestro proyecto el saber reconocer que hay momentos en que la empresa puede perder y el hecho no implica que los trabajadores paguen por dicha situación, la cual puede verse reflejada en contextos como disminución del sueldo terminación del contrato, error por justa causa, etc.

En cuanto a la calidad del servicio se puede primero definir que es calidad, este concepto ha ido evolucionando con el paso de los años, la humanidad ha estado estrechamente vinculada con la calidad desde los tiempos en que el hombre comenzó a elaborar sus productos, es decir, alimentos, ropas, armas, entre otros, por lo tanto calidad es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, el mismo se asocia a la excelencia en el producto final, el cual satisface y supera las expectativas del cliente, (Paredes, 2011; Benzaquen et al., 2017).

**Metodología**

La presente investigación se inscribe en el enfoque epistémico del positivismo que según Rodríguez et al., (2023) la información fue recogida en la organización escogida tal cual ocurre en la realidad, El estudio a su vez es de tipo transversal, ya que se realizó en el tiempo exacto y en el momento preciso.

El diseño de investigación utilizado es descriptivo - correlacional, porque se responderá si existen relaciones entre los factores humanos de calidad de la empresa de Tecnoglas y la percepción de los clientes y empleados de esta. Además, el enfoque serio cuantitativo puesto que se le asignaron valores numéricos a las encuestas que se aplicaran.

Resultados

Se descubre pasado que existen debilidades marcadas en el procedimiento de selección y contratación de personal, en vista de la ausencia de procesos para los responsables del área, existe falta de documentación técnica, infiriéndose de esta forma que el proceso actual de reclutamiento y selección de personal de la empresa no es eficiente y efectivo para acercar a la organización al cumplimiento de su misión y visión, siendo necesario la implementación de un sistema de gestión que estructure estos procesos en procura al mejoramiento continuo

Dedicar una investigación a la Licencia por paternidad, recobra hoy más que nunca una importancia tal que logre orientar al Estado en su conjunto en su titánica tarea de mantener la tan ansiada paz laboral. Aun cuando se dan grandes cambios en la sociedad, ha sido y es la familia un componente predominante e importante de la sociedad, al ser reconocida como primer agente socializador del ser humano. La conciliación de los ámbitos laboral, familiar y personal, partiendo de lo señalado por la OIT, para luego revisar el crecimiento humano dentro del primer año de vida, a fin de entender la verdadera 3 importancia de la presencia paterna durante los primeros momentos de la nueva vida humana.

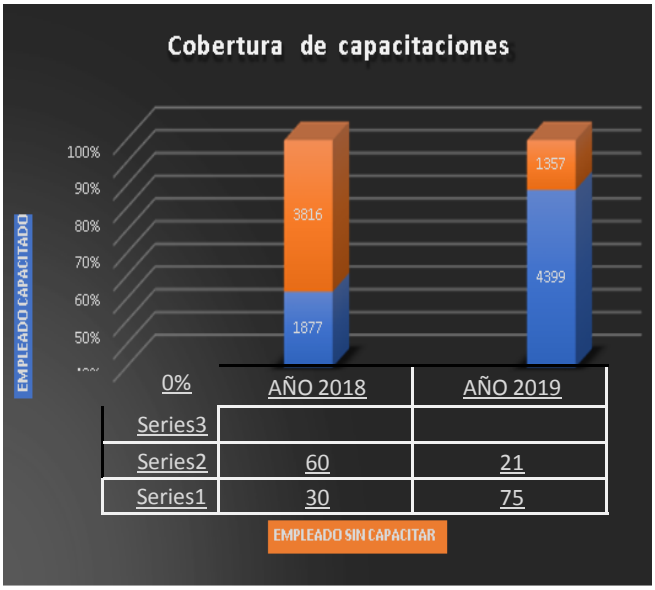
El trabajo en equipo y rendimiento laboral y su efecto en la calidad del servicio a clientes de la empresa Tecnoglass Barranquilla. Las deficiencias en el desempeño del trabajo en equipo de una organización están repercutiendo en la percepción que del servicio tienen sus clientes. Esta investigación busca pasado presentar evidencia, que prueba la relación entre ambas variables e identifica fallas específicas en el proceso de servicio como una herramienta para la toma de decisiones relativas a la calidad en el servicio en la búsqueda de la mejora continua. Trabajo en equipo, calidad en el servicio, desempeño y rendimiento o

accidentes laborales, servicio a clientes.

El factor más importante de cualquier sistema de la empresa es que estén debidamente calificados, adecuadamente apoyados remunerados altamente motivados trabajen en entornos favorables y organizado con una buena calidad. el respeto y admiración para el público que despierta al trabajador o colaborador, son esenciales para brindar una compañía de eficacia. Los empleados exigen conocimientos profundos competencia especial adquiridos y mantenidos mediante estudios y formación rigurosos continuos, un sentido de las responsabilidades personales colectivas para la educación el bienestar de los obreros. Los coagentes que tienen las ventajas de una gestión una política de recursos humanos equitativa y nítida ofrecen una enseñanza mejor permanecen más tiempo en la profesión, reduciendo de ese modo la rotación de personal los costos problemas conexos a que deben hacer frente quienes administran el sector de la sociedad.

**Figura 1.**

Cobertura de capacitaciones realizadas por los empleados




Incrementamos la cobertura de las capacitaciones del Código de Conducta y el Manual de Cumplimiento en un 134%. Capacitamos 4.399 empleados correspondiente al 76% del total de los trabajadores.

La presente labor de investigación se enmarca en un estudio donde a los empleados se enfocaron en determinar las mejores prácticas en la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo "LAFT".

En instituciones financieras, donde participaron un 43% de mano de obra. De esta forma, se definirán oportunidades de mejoras con el fin de fortalecer a la institución en su acción de prevención, detección y reporte de este riesgo.

Adicionalmente, se efectuará una propuesta para la aplicación de un modelo de red bayesiana con los factores de riesgo para establecer la probabilidad de ocurrencia del riesgo, insumo importante para encaminar las acciones de control para prevenir el riesgo.

**Generación de Empleo**

La empresa se compromete a día con día a brindarle oportunidades laborales a gran parte de la población con el fin de disminuir la tasa de desempleo y proporcionar una oportunidad de crecimiento.

En la gráfica a continuación se puede apreciar el número de ingresos por año.

**Figura 2.**

Contratación por género




El régimen económico consolidado en Colombia estableció una situación de desocupación generalizada, precariedad en el empleo y elevados niveles de pobreza para gran parte de la población.

En efecto, el balance social de la década pasada resulta decepcionante aún sin considerar el impacto de la crisis del régimen de convertibilidad al sobrevenir la crisis de la caja de conversión, a los efectos de contracción del empleo se agregó, en 2002, el fuerte impacto de la depreciación cambiaria sobre la inflación y en consecuencia, sobre los ingresos reales de la población.

En estos tiempos se ven afectados los valores humanos por varios factores y esto se va a manifestar cuando las personas ingresan a laborar en las instituciones. Uno de estos factores puede ser el tipo de contratación en la que fueron incorporados a la organización los empleados, ya que cuentan con diferentes derechos y obligaciones.

En el contexto laboral las instituciones juegan un papel importante en la definición de los valores ya que estas transmiten su filosofía, políticas y objetivos a los empleados, para que estos puedan actuar en concordancia unos con otros. Las organizaciones en general se sienten atraídas.

**Conclusión**

Determinar el servicio de calidad que ofrece la empresa Tecnoglass mediante la labor de sus empleados. La conclusión general está basada, En cuanto a la influencia de la fiabilidad en la satisfacción de los clientes en la ciudad de Barranquilla, Se ha logrado comprobar uno de los propósitos principales de este trabajo. Dicho objetivo es poner apruebas las dimensiones de la calidad del servicio establecidas. Instaurar la incidencia del factor humano en la calidad del servicio de la empresa Tecnoglass en Barranquilla. En consecuencia, los resultados obtenidos dan evidencia empírica de que es posible medir la calidad.

**Fuentes Bibliográficas**

Benzaquen, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Revista Universidad y empresa*. Vol. 20, núm. 35. https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056

DAES. (2019). *Informe de sostenibilidad*. Disponible en: https://www.un.org/es/desa

Montoya, C., Boyero, M., Montenegro, W., y Aragón, J. (2017). *El factor humano como elemento competitivo para la organización moderna. Ensayos socioeconómicos iberoamericanos*. Disponible en: https://www.escolme.edu.co/wp-content/uploads/2017/03/El-factor-humano-como-elemento-competitivo-para-la-organizacio%CC%81n-moderna.pdf

Paredes C, L. (2011). *La Calidad del Producto y su incidencia en la Satisfacción de los Clientes de la Empresa La Raíz del Jean de la ciudad de Pelileo.* (Tesis Pregrado. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador).

Rodríguez, S., Negrón, M., Chirino, R., Plesa, A

(2023). Círculo de Bienestar Social Óptimo en América Latina (2018-2020), como herramienta para el diagnóstico de la situación socioeconómica. *Revista Temario Científico*, 3. https://doi.org/10.47212/rtcAlinin.1.123.2

Wayne, M y Robert, N. (2005). *Administración de recursos humanos*. 9na Edición. Pearson-Prentice hall