



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA DE POST GRADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

“GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO CONSTRUCTORAS: CASO EMPRESA CONSTRUCTORA Y SERVICIOS SAN ISIDRO S.A. DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2016”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA  
EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Bach. CAROLINA VANESA SÁNCHEZ PICÓN

**ASESOR:**

Dr. JOSÉ GERMÁN LINARES CAZOLA

**HUARAZ - PERÚ**

**2017**

## **JURADO EVALUADOR**

Ms Luis Fernando Sánchez Vera

**Presidente**

Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina

**Miembro**

Mgtr. Hector Asención Rivera Prieto

**Miembro**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios todopoderoso, quien supo dirigirme por un buen camino, gracias por permitirme llegar hasta aquí, por los momentos felices durante mi vida; por los logros que he tenido. Hoy, mañana y siempre junto a ti porque sé que contigo todo es posible.

A mis padres Graciela y Francisco, quiénes son un ejemplo de matrimonio unido, gracias por sembrar en mí valores muy importantes, por su apoyo incondicional y sus consejos que me hicieron llegar hasta este momento especial en mi vida.

A mi asesor de tesis, Dr. José Linares Cazola, gracias por la orientación, por compartir sus conocimientos y por la supervisión continua en el desarrollo de mi tesis. Tendré en cuenta que el ser empeñoso conlleva a realizar bien las cosas.

## **DEDICATORIA**

A Dios, quien a pesar de tener caídas supo levantarme, por cuidarme, por estar siempre conmigo, porque pude cumplir mis sueños y porque sé que es vivir un amor verdadero y perfecto que sólo tú das.

Con mucho amor a mis padres, Graciela y Francisco quiénes depositaron su confianza en mí, porque me apoyaron y motivaron a cumplir mi meta. A mis hermanos Gisella, Rosemary y Antony por ser mi compañía, porque quiero ser un ejemplo y demostrarles que los objetivos se alcanza si uno lucha por ellos.

A mi más bonito amor y futuro esposo, Sergio Norabuena Yanac quién supo conquistar mi corazón, gracias por los momentos felices junto a ti, por tu comprensión y apoyo, por tener siempre esa sonrisa que me enamora cada día y me dice que todo estará bien.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó porque se observó un problema de deficiencias en la administración de recursos humanos y el desempeño laboral en la Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A., la metodología aplicada: tipo y el nivel de investigación correlacional porque se analizó 2 tipos de variables y se estableció su relación o efecto de la variable administración de recursos humanos sobre la variable desempeño laboral, el diseño de investigación fue investigación no experimental porque se recolectó datos en un solo momento y en un tiempo único. La población muestral para este estudio (gerente y colaboradores), la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado. Resultados: el 53,3% de encuestados señalan que no se realiza detalladamente un reclutamiento para contratar personal en la empresa porque demanda de tiempo y respecto al desempeño laboral el 60,0% de encuestados manifiestan que no les ofrecen planes de desarrollo personal. Conclusiones: El nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, es bajo porque, se observa que a los colaboradores no les reconocen su éxito por el logro de sus metas y que cuando se presenta algún tipo de inconveniente dentro de la empresa tienen cierta resistencia porque dejan que lo solucionen los responsables del área y el efecto de la gestión de calidad del recurso humano en el desempeño laboral de la Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, es deficiente, porque los colaboradores no se sienten motivados.

**Palabras claves:** Administración de recursos humanos, colaboradores, desempeño laboral.

## ABSTRACT

The present investigation was carried out because a problem of deficiencies in human resource management and work performance was observed in the Constructive Company and Services San Isidro SA, the applied methodology: type and the level of correlational research because two types were analyzed Of variables and established their relation or effect of the variable of human resources management on the labor performance variable, the research design was non-experimental research because data was collected in a single moment and in a single time. The sample population for this study (manager and collaborators), the technique used was the survey and the structured questionnaire instrument. Results: 53.3% of respondents indicated that recruitment was not carried out in detail to recruit staff in the company because time demand and respect to work performance 60.0% of respondents stated that they did not offer personal development plans. Conclusions: The level of work performance of the employees of the Construction Company and Services San Isidro S.A. Of the city of Huaraz, is low because, it is observed that the employees do not recognize their success by the achievement of their goals and that when there is some kind of inconvenience within the company they have some resistance because they let it be solved by those responsible Of the area and the effect of the quality management of the human resource in the labor performance of Empresa Constructora y Servicios San Isidro SA Of the city of Huaraz, is deficient, because the collaborators do not feel motivated.

**Key words:** Administration of human resources, collaborators, labor performance.

## CONTENIDO

	Pág.
Título de la tesis (Carátula)	i
Hoja de firma del jurado y asesor	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Contenido (Índice)	vii
Índice de gráficos, tablas y cuadros	ix
I. Introducción	1
II. Marco teórico	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas	9
2.3. Hipótesis	29
2.4. Variables	30
III. Metodología	30
3.1. Tipo y nivel de investigación	30
3.2. Diseño de la investigación	31
3.3. Población y muestra	32
3.4. Definición y operacionalización de las variables y los indicadores	33
3.5. Técnicas e instrumentos	36
3.6. Plan de análisis	36
3.7. Matriz de consistencia	37
3.8. Principios éticos	38

IV. Resultados	39
4.1. Resultados	39
4.2. Análisis de resultados	66
V. Conclusiones	71
Recomendaciones	72
Referencias bibliográficas	73
Anexos	76



## ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS

	Pág.
<b>Respecto a los datos generales del encuestado</b>	
<b>Cuadro N° 1 y Gráfico N° 1: Edad</b>	39
<b>Cuadro N° 2 y Gráfico N° 2: Género</b>	40
<b>Cuadro N° 3 y Gráfico N° 3: Grado de instrucción</b>	41
<b>Cuadro N° 4 y Gráfico N° 4: Cargo u ocupación en la empresa</b>	42
<b>Cuadro N° 5 y Gráfico N° 5: Tiempo que desempeña el cargo</b>	43
<b>Respecto a los datos generales de la empresa</b>	
<b>Cuadro N° 1 y Gráfico N° 1: Años de permanencia de actividad y rubro</b>	44
<b>Cuadro N° 2 y Gráfico N° 2: Mype se formó para dar empleo</b>	45
<b>Respecto a la Administración de Recursos Humanos</b>	
<b>Cuadro N° 1 y Gráfico N° 1: Apreciación detallada de reclutamiento para contratar personal en la empresa</b>	46
<b>Cuadro N° 2 y Gráfico N° 2: Apreciación de selección de personal en la empresa</b>	47
<b>Cuadro N° 3 y Gráfico N° 3: Organiza inducción para los colaboradores</b>	48
<b>Cuadro N° 4 y Gráfico N° 4: Apreciación de colaboradores desempeñan su cargo</b>	49
<b>Cuadro N° 5 y Gráfico N° 5: Apreciación sobre la remuneración</b>	50
<b>Cuadro N° 6 y Gráfico N° 6: Apreciación sobre seguridad en el trabajo a los colaboradores</b>	51
<b>Cuadro N° 7 y Gráfico N° 7: Apreciación sobre el control del personal que labora en la empresa</b>	52

<b>Cuadro N° 8 y Gráfico N° 8:</b> Apreciación de entrenamiento a colaboradores	53
Cuando recién ingresan a la empresa	
<b>Respecto al Desempeño Laboral</b>	
<b>Cuadro N° 1 y Gráfico N° 1:</b> Apreciación de planes de desarrollo	54
a colaboradores para aumentar su desempeño laboral	
<b>Cuadro N° 2 y Gráfico N° 2:</b> Auditoria al área de Recursos Humanos	55
<b>Cuadro N° 3 y Gráfico N° 3:</b> Consumo de buena alimentación para	
desempeñarse en el trabajo	56
<b>Cuadro N° 4 y Gráfico N° 4:</b> Seguro de salud a colaboradores	57
<b>Cuadro N° 5 y Gráfico N°5:</b> Lazo de amistad entre los colaboradores	58
<b>Cuadro N° 6 y Gráfico N° 6:</b> Recursos Humanos reconoce el éxito	
por el logro de sus metas	59
<b>Cuadro N° 7 y Gráfico N° 7:</b> Inconveniente dentro de la empresa	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura N° 01:</b> Pirámide de Maslow	79
<b>Figura N° 02:</b> Capital humano o mano de obra	79

## I. Introducción

En la actualidad, donde las micro y pequeñas empresas tienen que ser competitivas, porque si bien es cierto la competencia es fuerte a nivel internacional, nacional y local; lo cual implica que cada día se esmeren mucho para ser mejores, es por ello que siempre deben brindar un servicio de calidad con un recurso humano dispuesto a darlo todo por los clientes, quienes son ellos muy importantes para el desarrollo económico de la empresa. Desde hace tiempo en el Perú hay micro y pequeñas empresas creadas como negocio familiar, el cual implica inversión y más aún tiempo para atender dicho negocio, siendo un requisito muy importante el saber algo del rubro en el que se dirigirá, si no fuera así tendrá poco tiempo de subsistencia y podría desaparecer. Hoy en día las micro y pequeñas empresas representan un sector de suma importancia dentro de la estructura productiva del Perú.

Según datos de PROMPERU la globalización de la economía, la apertura de mercados y la competencia exigen tomar nuevas acciones para poder ser competitivos en el ámbito mundial. La importancia de los micros y pequeñas empresas en el Perú es indiscutible, tanto por su escala numérica como por su capacidad de absorción de empleo. En la actualidad las Mypes representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas (**Vásquez, 2012**).

El problema nace porque no cuentan con el recurso humano eficiente, tesoro muy importante por decirlo así, ya que en las micro y pequeñas empresas del sector

servicio rubro constructoras el administrador es quien planifica, organiza, dirige y controla la micro y pequeña empresa. Pues ahora hay micro y pequeñas empresas creadas por personas comuneras, personas que no son profesionales, pero si cuentan con algunos conocimientos adquiridos en el transcurso de su vida, ponen mucho esfuerzo por salir adelante y anhelan que sus hijos estudien y sean profesionales para dirigir su organización. En tal sentido, por muchas razones contratan a colaboradores sin conocer bien el proceso de reclutamiento y selección; es ahí donde surge contratar trabajadores que no son eficientes para las labores que se realizan dentro de la organización. Por otro lado, con respecto a las remuneraciones, el personal que tiene más experiencia el pago es más elevado, para aquellos que no tienen experiencia es menor la remuneración, pese a tener más responsabilidades.

Asimismo en algunas empresas no toman en cuenta la importancia de que los colaboradores deben ser tratados por igual, tanto los gerentes, jefes y personal de operaciones.

Pero este problema no es solamente a nivel nacional sino también internacional, por indicar:

**En Ecuador**, las pequeñas y medianas empresas tienen una falencia, es la no toma de conciencia del simple hecho de que, para mantener su crecimiento y reputación, entre otras cosas, es necesario contar con personas que las conformen y crean en ellas.

Se deben tener en cuenta no sólo los cargos gerenciales y directivos, sino a todos los empleados de la organización, para así crear un plantel que observe que sus

intereses y los de la compañía están alineados, van de la mano y en la misma dirección. Esto se lograría mediante un liderazgo conciente y una buena gestión **(Becker, B., Huselid, M. y Ulrich, D., 2010)**.

**En Chile**, un 95% de los encuestados de las empresas constructoras Chilenas definió la “organización ideal” idéntica a la que tenían en obra (piramidal), lo que indica por un lado que se sienten bien trabajando bajo ese esquema, y por otro que no se han puesto a pensar en otra forma de organizarse para mejorar el rendimiento, las preferencias por ese tipo de organización se deben a la posibilidad de mantener el poder en una sola mano y a que los métodos de coordinación existente entre obra y oficina central no funcionan eficientemente. Problemas con la informalidad de la organización: en obra las consecuencias son que la carga de trabajo queda desbalanceada (se trabajan muchas horas extra), en ocasiones el personal no es idóneo para el cargo que desempeña, se crean dualidad de funciones producto de la vaga definición de responsabilidades y la información no se procesa correctamente **(Rodríguez, 2002)**.

**En Perú**, El ajuste persona-trabajo ha sido identificado como freno a los deseos de promocionar en la empresa. El 11% de los entrevistados afirma no querer ascender o cambiar de nivel pues se encuentran muy satisfechos siendo jefe de obra, pero no con la remuneración que ganan, de hecho, asocian el cambio de puesto a una pérdida de calidad de vida, mientras que otros, por falta de experiencia laboral, sienten no estar preparados para desarrollar una labor de mayor responsabilidad. En este sector de la construcción cuanto más jefe eres pues más carga de trabajo tienes

yo creo y eso va en contra de tu calidad de vida **Martín-Crespo Blanco & Salamanca Castro (2007)**.

**En Ancash**, realizaron un estudio de giros de los responsables de departamentos de Recursos Humanos que respondieron a esta investigación, se encuentran giros tan distintos como empresas maquiladoras, del sector metal-mecánico de la industria automotriz, construcción, minería y extracción, así como comercio, transporte y de proveedores. Se encuestó a estos responsables del área de Recursos Humanos acerca de los problemas más comunes, el primero por tener problemas de mal ambiente laboral, que por índice de frecuencia representó el 31% de menciones, seguido por problemas de rotación y ausentismo, con un índice de frecuencia de mención del 19%, y como tercer problema, con 12% de frecuencia de mención, el tener procesos administrativos deficientes o mal diseñados. Las siguientes problemáticas en frecuencia de mención son temas relacionados con procesos de reclutamiento y selección poco adecuados, así como de procesos de capacitación deficientes o no alineados a los requerimientos de la organización (**Tomás, 2015**).

En la ciudad de Huaraz hay pequeñas y medianas empresas constructoras formadas por personas de la comunidad, donde se unen para unir sus conocimientos y habilidades; contribuyendo de esa manera en crear la organización, a parte de la inversión que aporta cada socio; es muy indispensable que cada uno se desempeñe en el área que más domina. Muchas veces la mayoría de socios no tiene ninguna profesión y desconocen del tema, es ahí donde inicia el proceso de reclutamiento para contratar personal, son los mismos socios quiénes dirigen este proceso y al no

conocer que se debe tener en cuenta en el proceso de reclutamiento para contratar al personal apto y éste se desempeñe de acuerdo al cargo que ocupará surge algunas deficiencias al momento de la contratación de colaboradores. Asimismo podemos indicar que dentro de las micro y pequeñas empresas hay algunas deficiencias como por ejemplo el ambiente laboral, ya que si los colaboradores no cuentan con su propio espacio para el desarrollo de sus actividades cotidianas, no podrán tener un buen desempeño laboral; también se puede mencionar que el personal que está al mando de la empresa tiene que tener experiencia en dirección para que la pequeña empresa pueda marchar de manera adecuada, utilizando todos los recursos financieros, económicos y humanos; en tal sentido la organización logre sus objetivos trazados y pueda cumplir su meta.

A nivel local, dentro de la Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. hay ciertas deficiencias, ya que está atravesando por una etapa muy difícil, debido a que desde la alta Gerencia no cuenta con el perfil adecuado para estar al mando de la empresa, en consecuencia hay dificultades en cuanto a la Administración de Recursos Humanos, planeación, organización, dirección y control; para promover el desempeño eficiente del personal. Asimismo no mantienen a los colaboradores de la micro y pequeña empresa en un ambiente de trabajo armonioso, positivo y favorable. Por otro lado hay una deficiente comunicación con el gerente, administrador y los colaboradores.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

**¿De qué manera influye la “Gestión de la calidad bajo el enfoque de la administración de Recursos Humanos en el desempeño laboral de la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicios - Rubro Constructoras: Caso Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016?”**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:  
Describir las principales características de la Gestión de la calidad bajo el enfoque de la administración de Recursos Humanos y su efecto en el desempeño laboral en la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicios - Rubro Constructoras: Caso Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016.

Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos:

Describir las principales características de la Gestión de calidad del Recurso Humano en la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicios - Rubro Constructoras: Caso Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016.

Describir las principales características de los colaboradores en la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicios - Rubro Constructoras: Caso Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016.

Describir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la micro y pequeña empresa, del sector servicios rubro constructoras: Caso Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016.

Identificar el efecto de la gestión de calidad del recurso humano en el desempeño laboral en la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicios - Rubro Constructoras:



Caso Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016.

Finalmente la investigación se justifica para contrastar si la administración de recursos humanos y el desempeño laboral se está desarrollando adecuadamente dentro de las micro y pequeña empresa, por lo que el principal problema que se presenta en las empresas es que no poseen los conceptos o las herramientas para llevar a cabo el proceso de reclutamiento, selección y capacitación de recursos humanos, asimismo los efectos que causan las capacitaciones en el personal, la percepción del clima laboral, las evaluaciones de desempeño y el grado de motivación de las personas al formar parte de una empresa. La rotación de los colaboradores y sanciones, entre otros.

Por ende, lo que se proyecta con el presente trabajo de investigación es que siempre la administración de recursos humanos, será el corazón dentro de la organización, ya que el recurso humano es lo más valioso porque de ello depende el éxito y el fracaso empresarial de la misma.

Como alumna me permitirá conocer si la Administración de Recursos humanos influye en el Desempeño laboral y si es aplicado en las organizaciones de hoy, como también me permitirá contrastar con la realidad todo lo aprendido durante el desarrollo del informe de tesis.

## **II. Marco Teórico**

### **2.1. Antecedentes**

**Latorre N. & Felisa M., (2014)**, en su estudio sobre **“La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral”**. Las organizaciones se adaptan al entorno mediante las estrategias y políticas empresariales. La gestión de la fuerza laboral es clave a la hora de adaptarse a las demandas del entorno y esto puede llevar en muchas ocasiones al éxito o el fracaso de la empresa. La gestión de la fuerza laboral se realiza mediante el sistema de gestión de recursos humanos (RRHH). Fisher (1989) subdivide el sistema de gestión de RRHH en macro recursos humanos y micro recursos humanos. La principal conclusión para este estudio fue que como ya se ha mostrado en el curso del trabajo, se debe de realizar una adecuada gestión de recursos humanos utilizando el control herramientas para una eficiente conducción de colaboradores.

**Calderón y López (2010)**, en su tesis sobre **“Gestión de recursos humanos en las empresas constructoras multinacionales”**, han tendido a trasladar a sus filiales prácticas de "gestión de recursos humanos" desarrolladas en el país de origen dando como resultado relaciones laborales convergentes a nivel mundial y que modificaron las relaciones laborales tradicionales de los países de instalación. El objetivo de este artículo es indagar en qué medida se desarrollan procesos de convergencia entre las sucursales de empresas multinacionales en Argentina en las prácticas de "gestión de recursos humanos" y su impacto en las relaciones laborales. La principal conclusión

para este estudio fue que como ya se ha mostrado en el curso del trabajo, el presente análisis se llevó adelante por medio de entrevistas semi estructuradas a gerentes y empleados de recursos humanos de seis firmas multinacionales.

**Rodríguez (2011)**, en su estudio “**Gestión de recursos humanos en las empresas constructoras de Huaraz**”, existen empresas de alquiler de maquinarias pesadas, pero estas no abastecen en su totalidad a la demanda, porque no cuenta con operadores capacitados y estos a su vez que cuenten con talentos para desarrollar sus habilidades, por lo que muchas veces renuncian o son retirados de su centro de labores. La principal conclusión de este estudio fue que no están llevando a cabo una adecuada gestión de recursos humanos.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **Gestión**

La gestión es la operación de administrar o gestionar un determinado negocio con todos los recursos que cuenta una organización, se realiza en conjunto con el apoyo del equipo de trabajo. **(Pérez & Merino, 2009)** indica que:

La gestión se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. Por ejemplo un colaborador ha sido ascendido dentro de la empresa donde trabaja, como reconocimiento a la gestión que ha realizado al frente del área en el que se encontraba laborando, pues nos da a entender que, si uno es

capaz de realizar un trabajo adecuado y con mucho compromiso el resultado será muy satisfactorio (p. 26).

La gestión son pautas y técnicas para llevar a cabo con mayor eficiencia una actividad empresarial o un negocio, el único propósito es de llevar a cabo el logro de objetivos planteados. (Calpe, 2009) manifiesta que:

Ahora bien, decimos que una colaboradora realiza una gestión cuando efectúa actividades que están encaminadas a la ejecución y desarrollo de objetivos, esto implica que los objetivos deben plantearse antes junto al equipo de trabajo para cumplir la meta que quieren alcanzar. Cabe mencionar que la gestión contiene una serie de funciones diferentes porque todos tienen la responsabilidad de realizar un trabajo con éxito; en tal sentido la gestión es todo aquello de hacer las cosas bien (p. 30)

### **Gestión de calidad**

La gestión de calidad es una ideología acogida por empresas e instituciones para aplicar mejoras continuas en procesos cotidianos, el cual implica que los colaboradores tomen decisiones para realizar y brindar un producto o servicio de calidad a sus clientes. (Arthur, 2011) define que:

Todo el equipo de colaboradores debe esforzarse para cubrir las expectativas de los clientes y de esa manera lograr el objetivo en común. Es por ello que, es de suma importancia consolidar organizaciones que establezcan un ambiente grato para las personas que

trabajan, porque ellos son el recurso más importante, son únicos por sus conocimientos, creatividad, liderazgo y empeño **(p. 50)**.

## **Elementos de la gestión de calidad**

### **Organización enfocada al cliente**

La organización debe estar enfocada al cliente, ya que ellos son importantes en el negocio, porque a medida que tengamos más clientes la empresa tendrá ingresos y crecerá en un corto plazo, lo cual permitirá mantenerse en el mercado siempre y cuando a diario se esfuerce en brindar un servicio o producto de calidad a sus clientes. **(Wehrich, 2012)** señala que:

La calidad se evalúa por el grado de satisfacción del cliente, el cual tiene como objetivo orientar las actividades de la organización para obtener y mantener el nivel de calidad del producto o servicio que se presta, siempre de acuerdo con las necesidades del cliente. (p. 80).

### **Liderazgo**

En todo negocio siempre hay un líder, quien es el que dirige a las personas de su entorno y toma las decisiones correctas, delega responsabilidades, funciones para realizar un trabajo en conjunto y lograr objetivos en común. **(Lussier & Achua, 2014)** indica que:

El liderazgo es el proceso de influencia de líderes y seguidores para alcanzar los objetivos de la organización, ya que muchas veces los seguidores pueden influir mucho en los líderes.

Es por eso que son los líderes quienes dirigen para que marche bien la organización. (p.67).

### **Participación del personal**

Todo el personal tiene que sentirse involucrado con la organización, tiene que estar preparado para asumir responsabilidades y trabajar de manera eficiente usando de manera adecuada todos los recursos, y debe relacionarse con su entorno (colaboradores, clientes, proveedores, otros). **(Heinz, 2010)** señala que:

La participación del personal tiene como aspectos fundamentales la política y objetivos de gestión, la estructura organizativa, responsabilidades a asumir, los procedimientos y procesos, el sistema de información, los recursos (humanos, materiales y financieros), y las relaciones con el entorno. (p. 101).

### **Enfoque basado en proceso**

Este enfoque trata de mejorar a toda costa la organización para alcanzar los objetivos planteados y sobre todo los resultados esperados, pues lo que se quiere es lograr aumentar la satisfacción del cliente. Para ser efectivos es necesario conocer las necesidades y expectativas de los clientes, de tal manera que seamos competentes ante el mercado laboral. **(González, 2014)** define que:

Permite a una organización centrar su atención sobre áreas de resultados, ya que los procesos deben obtener resultados que son importantes conocer y analizar para el control del conjunto de

actividades y para conducir a la organización hacia la obtención de los resultados deseados. (p. 64).

### **Enfoque de sistema para la Gestión**

Toda organización cuando está en pleno desarrollo necesita implementar un sistema de gestión para que realice de manera eficiente los trabajos y obtenga buenos resultados. Los colaboradores tienen que estar capacitados para manejar el sistema de gestión de procesos. (Gehisy, 2012) consiste en:

Gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la efectividad de la organización y el logro en alcanzar sus objetivos, pues es necesario implantar un sistema de gestión válido y consistente en toda la empresa. Los miembros de la organización deben ser instruidos en la gestión del sistema de procesos en general, es decir, tiene que documentarse cada proceso y procedimiento de la organización. (p. 65).

### **Mejoramiento continuo**

A medida que pasa el año, los líderes de todas las organizaciones han manejado sus negocios diseñando metas establecidas, el cual les ha obstaculizado ver más allá de sus necesidades, en ese sentido se dice que sólo planean a un corto plazo y no miran el futuro que mayor oportunidades tiene y por otra parte la competencia que siempre está ahí. (Gomez, 2009) afirma que:

El proceso de mejoramiento continuo permite observar un panorama más amplio, dónde se buscará siempre la perfección y la creatividad que

llevarán a los empresarios a aumentar su competitividad, disminuir los costos, orientando los esfuerzos a compensar las necesidades y expectativas de los clientes, asimismo este proceso busca que el empresario sea un verdadero líder de su organización, asegurando la participación de todos los colaboradores en los procesos de la cadena productiva. (p. 56).

### **Administración de Recursos Humanos**

Administración de recursos humanos es la habilidad de dirigir a un grupo de personas que conforma una empresa para realizar actividades en donde los colaboradores participan para adquirir nuevos conocimientos, estar motivados, sentirse útiles y capacitados para enfrentar cualquier tipo de situación laboral; con el fin de lograr los objetivos de la organización. Por ende al mando de este contexto tiene que estar un líder responsable y comprometido para administrar todos los recursos con las que cuenta una organización, es decir hacer el uso correcto de dichos recursos para el desarrollo de la organización. **(Chiavenato 2000)** afirma que:

Es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evolución del desempeño. También son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea **(p. 81)**.



Los colaboradores aportan a las empresas sus habilidades, conocimientos, actitudes, conducta y percepciones. Ya sea desde la alta gerencia hasta el último nivel de línea, porque todos los colaboradores desempeñan papeles distintos y puestos dentro de la jerarquía de autoridad y responsabilidad en la organización. Además los colaboradores son diferentes porque comparten un recurso variado debido a las diferentes opiniones individuales de personalidad, experiencia, motivación, otros. Puesto que la palabra recurso implica un concepto concreto para abracar a las personas, pues más que un recurso forman parte de ser socios de la organización y parte de la familia por las labores a diario que realizan y por pasar muchas horas trabajando para lograr la meta trazada. **(Kast & James, 2011)** manifiesta que:

La administración de recursos humanos, pues bien se distribuye por niveles: nivel institucional de la (organización), nivel intermedio (gerencia y asesoría) y nivel operacional (técnicos, empleados y obreros, junto con los supervisores de primera línea). Forman el único recurso fuerte y emprendedor de la organización, además de ser el que decide cómo utilizar los demás recursos. **(p. 80).**

Así mismo **(Chiavenato, 2000)**, plantea que:

Los principales procesos de gestión del talento humano se centran en 6 vertientes: admisión de personas relacionado directamente con el reclutamiento y selección, en la aplicación de personas (diseño y evaluación del desempeño) en la compensación laboral, en el desarrollo de las personas; en la retención del personal (capacitación, otros) y en el

monitoreo de las personas basados en sistemas de información gerencial y bases de datos. Estos procesos están influenciados por las condiciones externas e internas de la organización. (p. 82).

### **El objetivo de la administración de recursos humanos**

El objetivo de la administración de recursos humanos simboliza conquistar y mantener personas en la organización, que labore con empeño y faciliten el máximo de sí mismas con una actitud optimista para que las personas permanezcan en la organización. (Chiavenato & Sapiro, 2004) indica que:

El objetivo es crear, mantener y desarrollar un conjunto de recursos humanos con habilidades y motivación suficientes para alcanzar los objetivos de la organización, que accedan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de los recursos humanos y el logro de los objetivos personales. (p. 84).

### **Labores de la administración de recursos humanos**

La administración de recursos humanos más que un producto es un servicio, porque está enfocada al recurso más valioso, el cual es una mano de obra calificada, estando al mando un líder quien guie los trabajos a realizar. (Butteris, 2014) explica que:

El departamento de recursos humanos es básicamente de servicios, sus funciones se modifican dependiendo del tipo de empresa al que corresponde. Ahora veamos las labores principales que tiene el área de recursos humanos: Describir las funciones que definen cada

puesto laboral y los caracteres que debe tener la persona que ocupe el puesto, evaluar el desempeño laboral, promocionando el desarrollo del liderazgo, reclutar al personal apto para cada puesto, capacitar para desarrollar programas, cursos y actividades que vaya en función del mejoramiento de los conocimientos de los colaboradores, así como el control de beneficios, entre otros. (p. 101).

### **Políticas de recursos humanos**

Las políticas nacen en función a la ciencia organizacional, políticas son reglas establecidas para dirigir cargos y avalar su desempeño de acuerdo con los objetivos planeados. (Chiavenato, 2000) afirma que:

Las políticas constituyen una orientación administrativa para evitar que las personas desempeñen funciones indeseables o pongan en riesgo el éxito de sus funciones específicas; de esta manera las políticas son guías para la acción, ofrecen respuestas a los inconvenientes y problemas que se presentan con cierta frecuencia y se evita que los subordinados acudan innecesariamente a sus supervisores para resolver cada problema. (p. 102).

### **La administración de recursos humanos como proceso**

La administración como proceso de recursos humanos juega un papel muy importante dentro de la organización, implica evaluar todo un proceso para gestionar al mejor talento humano. (Chiavenato, 2000) señala que:

Los procesos básicos en la gestión de personas son cinco: integrar, organizar, retener, desarrollar y evaluar a las personas. El ciclo de la gestión de personas se cierra en cinco procesos básicos: integración, organización, retención, desarrollo y control de personas. Los cinco procesos se consideran subsistemas de un sistema mayor (p. 103).

### **Modelo de subsistema de recursos humanos**

La Administración de recursos humanos como un proceso, constituida por subsistemas interdependientes los cuales son: Subsistema de provisión de recursos humanos, subsistema de organización, subsistema de retención, subsistema de desarrollo y subsistema de auditoría. (Chiavenato, 2000) menciona que:

**Subsistema de provisión de recursos humanos:** incluye la investigación de mercado, la mano de obra, planeación, reclutamiento y la selección de personal. La provisión de recursos humanos es un proceso técnico- administrativo mediante el cual la empresa busca, examina e incorpora a personas idóneas para que se adecuen a las exigencias de un puesto y una organización concreta.

**Subsistema de organización/empleo de recursos humanos:** incluye el análisis y descripción de los cargos, integración o inducción, evaluación del mérito o del desempeño y movimientos del personal. Se estudia y determinan los requisitos, responsabilidades y las condiciones exigidas para el correcto desempeño del cargo. (p. 112).

**Subsistema de retención de recursos humanos:** incluye la remuneración, planes de beneficio social, higiene y seguridad en el trabajo, registros y controles del personal. (p. 112).

El Subsistema de mantenimiento es aquel que determina las compensaciones al trabajo realizado y a los resultados alcanzados.

**Subsistema de desarrollo de recursos humanos:** incluye los entrenamientos y planes de desarrollo de personal, así como permiten aplicar estrategias en los aprendizajes de los trabajadores, capacitación y formación profesional para el mejor desempeño de un trabajador en su puesto de trabajo. (p. 112).

**Subsistema de auditoria de recursos humanos:** incluye el banco de datos, sistema de informaciones y la auditoría de recursos humanos. (p. 112).

Después de señalar los subsistemas de recursos humanos, pues hoy en día para ser competentes ante otra empresa se necesita mano de obra calificada, con el fin de lograr eficiencia empresarial el cual es necesario asegurar que todos los colaboradores desempeñen funciones apropiadas en cuanto a sus conocimientos, habilidades y capacidades.

### **Modelo Funcional de Gestión de Recursos Humanos**

El modelo funcional de gestión de recursos humanos es el siguiente (**Harper y Lynch, 2008**) plantean:

Un modelo fundamentado en que la organización requiere RR.HH. en determinada cantidad y calidad, precisamente, la GRH permite

satisfacer esta demanda, mediante la realización de un conjunto de actividades que se inician con el inventario de personal y la evaluación del potencial humano. Se desarrollan actividades (análisis y descripción de puestos; curvas profesionales; promoción; planes de sucesión; formación; clima y motivación; selección de personal, planes de comunicación, evaluación del desempeño, retribución e incentivos). Este modelo tiene carácter descriptivo pues sólo muestra las actividades relacionadas con la GRH para lograr su optimización, pero no en su dinámica y operación. (p. 89).

Para el presente estudio se abordará la perspectiva del modelo de Administración de Recursos Humanos de Idalberto Chiavenato.

### **Desempeño Laboral:**

Desempeño laboral es aplicar los conocimientos, capacidad, responsabilidad y puntualidad en la labor que uno realiza a diario en el centro de trabajo para lograr los objetivos de la empresa y en ese sentido ser competentes a nivel personal y profesional. (Morales, 2009) define que:

El desempeño laboral es donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencias con las exigencias técnicas, productivas y servicios de la empresa. (p. 114).

Desempeño laboral es el servicio que se realiza dentro de la organización, los colaboradores muestran al momento de ejecutar sus actividades para demostrar eficiencia en el desempeño de las funciones. **(Benavides, 2002)** indica que:

Desempeño laboral se relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. También expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias genéricas: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas. (p. 72).

### **Indicadores de la evaluación del desempeño laboral**

Los indicadores de la evaluación del desempeño laboral es un enunciado cuantitativo para medir variables y con ello observar si los colaboradores cumplen sus funciones laborales y metas trazadas durante un periodo determinado, pues esto ayuda al empresario a tomar decisiones sobre dicha evaluación, con el fin de mejorar e desarrollo económico de su empresa.

### **Modelo del desempeño laboral**

#### **Pirámide de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas:**

La jerarquía de las necesidades humanas abarca la satisfacción por el buen desarrollo de actividades dentro de la organización. **(Maslow, 1943)** indica que:

Es una teoría psicológica sobre la motivación humana, formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide). La escala de las necesidades se describe como una pirámide de cinco niveles: los cuatro primeros niveles agrupados como: necesidades de déficit (primordiales); al nivel superior lo denominó autorrealización, motivación de crecimiento, o necesidad de ser. (p. 140).

Las necesidades humanas son importantes para el desarrollo personal y profesional de todo colaborador, pues nos indica que necesidades se debe priorizar para el buen desempeño de funciones, las necesidades humanas son los siguientes: Necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad y protección, necesidades sociales, necesidades de estima y necesidades de autorrealización. A continuación se explicará cada una de las necesidades humanas. (**Maslow, 1943**) señala que:

**Necesidades fisiológicas:** Son básicas para mantener la homeostasis (referentes a la supervivencia): necesidad de respirar, beber agua (hidratarse) y alimentarse, necesidad de dormir (descansar) y eliminar los desechos corporales, necesidad de evitar el dolor, necesidad de mantener la temperatura corporal, en un ambiente cálido o con vestimenta. (p. 142).



**Necesidades de seguridad y protección:** Surgen cuando las necesidades fisiológicas están satisfechas. Se refieren a sentirse seguro y protegido: Seguridad física (asegurar la integridad del propio cuerpo) y de salud (asegurar el buen funcionamiento del cuerpo), necesidad de seguridad de recursos (casa, dinero, automóvil, etc.) y necesidad de vivienda (protección). (p. 142).

**Necesidades sociales (afiliación):** Son aquellas que están relacionadas con nuestra naturaleza social: Función de relación (amistad, pareja, colegas o familia) y aceptación social. (p. 142).

**Necesidades de estima (reconocimiento):** Consiste en dos tipos de necesidades de estima: una alta y otra baja. La estima alta concierne a la necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad y la estima baja concierne al respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio. (p. 143).

**Autorrealización:** Consiste en una motivación de crecimiento, necesidad de ser y autorrealización. Es la necesidad psicológica más elevada del ser humano, es a través de su satisfacción que se encuentra una justificación o un sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, o al menos, hasta cierto punto. (p. 143).

## **Marco Conceptual**

### **Micro y pequeñas empresas**

Se entiende por micro y pequeñas empresas que es un ente conformado por personas individuales o una cierta cantidad de socios para que juntos puedan realizar distintas actividades de acuerdo al rubro al que quieren dirigirse, con el fin de tener solvencia económica. **(Ministerio de trabajo y Promoción de empleo, ley N° 28015, 2006):**

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla Mype, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

### **Características de las Micro y Pequeñas Empresas**

Las micro y pequeñas empresas se caracterizan de acuerdo a la cantidad de trabajadores, como también por el monto de las ventas anuales de los productos o servicios que son brindados a los clientes. **(Ministerio de trabajo y Promoción de empleo, ley N° 28015, 2006)** manifiestan que:

Las micro y pequeñas empresas deben reunir las siguientes características concurrentes:

- **El número total de trabajadores:**

La microempresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive y la pequeña empresa abarca de uno (1) hasta 50 trabajadores inclusive.

- **Niveles de ventas anuales:**

La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias – UIT. La pequeña empresas partir de monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias - UIT. Las entidades públicas y privadas uniformizan sus criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

### **Importancia de Medianas y Pequeñas Empresas (Mype)**

Al existir las micro y pequeñas empresas conformar una familia, porque es un lugar dónde más tiempo pasan los colaboradores, demostrando todo lo mejor para la empresa. Por ende podemos decir que es importante porque genera trabajo para aquellas personas que cuentan con cierta experiencia y están preparados para cumplir retos. (Nathan, 2009) explica que:

Las micro y pequeñas empresas son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas la importancia de las mypes como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a: Proporcionan abundantes

puestos de trabajo, reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso, incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población, son la principal fuente de desarrollo del sector privado, mejoran la distribución del ingreso, contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

### **Crecimiento de Micro y Pequeñas Empresas (Mype)**

Las micro y pequeñas se encuentran en crecimiento debido a que el consumo es mayor por parte de los clientes, puesto que por otra parte los dueños o empresarios tratan de minimizar costos en la remuneración de los colaboradores. **(Bernilla, 2009)** menciona que:

El futuro de la Mype es aún incierto ya que el 90% de su totalidad tienen baja productividad, es decir, el trabajo se mantiene autónomo y con la finalidad de la subsistencia familiar. Esto hace que la empresa tenga muy escaso potencial de crecimiento lo que se debe también a los siguientes factores. Los empresarios buscan reducir sus costos para aumentar sus ganancias y para lograr esto recurren a la subcontratación, es decir, emplean personal remunerándolos por debajo del sueldo mínimo por largas jornadas de trabajo y sin los beneficios que estipulan las leyes laborales.

Por otra parte **(Terrones, 2013)** manifiesta que:

En el Perú existen alrededor de 3.5 millones de micro y pequeñas empresas y representan el 45% del Producto Bruto Interno (PBI),

informó el gerente de Desarrollo de la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE). En los últimos años, el crecimiento de estas microempresas ha sido importante para el dinamismo de la economía”, manifestó. Proceso de formalización, actualmente, se estima que 90% de los procesos de formalización de hacen a través de Internet, explicó. El portal empresarial de Cofide explicó que programas interactivos también incluyen módulos como formalización de empresas, tributación para mypes, determinación de costos, gestión de calidad y competitividad, elaboración de plan de negocios y estrategias para competir, entre otros.

### **Micro y pequeñas empresas constructoras**

Las micro y pequeñas empresas constructoras son aquellas que se dedican a la construcción de obras civiles, cuentan con personal idóneo para realizar los trabajos, asimismo con un capital de trabajo para llevar a cabo dichas construcciones. (**García Valcarce, 2012**) define:

Es la unidad de producción, integrada por el capital y el trabajo, cuya actividad está al servicio del bien común y tiene un fin lucrativo;

Capital: Se trata de todos los recursos humanos, materiales y bienes con que la empresa cuenta o bienes que la empresa posee.

Trabajo: El principal recurso de una empresa constructora son: las obras privadas o públicas que se han contratado o en proceso de contratación.

También se entiende por construcción a la técnica o arte de fabricar edificios e infraestructuras y también a las labores de rehabilitación y

restauración. En ese sentido para llevar a cabo todo lo que conlleva a esta labor se requieren de empresas para su dirección y coordinación, por medio de proyectos y planificación; esta es la labor de la empresa de construcción. Las empresas constructoras cuentan con la infraestructura y mano de obra necesaria para edificar cualquier tipo o forma de construcción, sin importar mucho el tipo de suelo que se tenga (es decir si es fino o grueso, pedregoso, húmedo, arenoso, mixto, arcilloso o calizo cuando es abundante en sales) además del manejo de los materiales para construcción como cemento, varillas, tabiques entre otros. (p. 37).

### **Características de las micro y pequeñas empresas constructoras**

Las empresas constructoras se caracterizan por brindar un servicio de construcción con el apoyo de la mano de obra calificada y no calificada, trabajando por el bienestar y desarrollo de la empresa. **(Ballard & Glenn, 2008)** menciona que:

El desarrollo de la actividad de la construcción civil ha determinado una muy particular forma de organizar la actividad de construcción misma, y por ello una forma especial de organizar el trabajo. La peculiaridad de esta actividad radica en aspectos tales como: la necesidad de especialización, capacitación y habilitación, el desplazamiento o la ubicación relativa y el tiempo de duración de los servicios. D. Leg. N° 727. (p. 40).

### **2.3. Hipótesis**

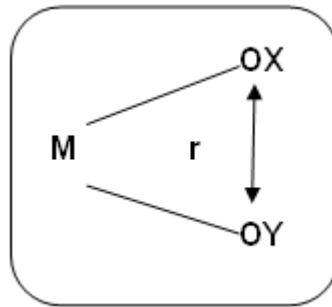
**Hipótesis general:** La gestión de la calidad bajo el enfoque de la administración de recursos humanos influye favorablemente en el desempeño laboral en la micro y pequeña empresa del sector servicios rubro constructoras de la ciudad de Huaraz, 2016.

**Hipótesis específicas:**

**H1:** La gestión de calidad bajo el enfoque de la administración de recursos humanos influye favorablemente en el desempeño laboral en la Micro y Pequeña Empresa del sector servicios rubro constructoras de la ciudad de Huaraz, 2016.

**H0:** La gestión de calidad bajo el enfoque de la administración de recursos humanos no influye favorablemente en el desempeño laboral en la Micro y Pequeña Empresa del sector servicios rubro constructoras de la ciudad de Huaraz, 2016.

## 2.4. Variables



**Donde:**

**X** = Administración de Recursos Humanos.

**r** = Correlación.

**Y** = Desempeño laboral.

## III. Metodología

### 3.1. Tipo y el nivel de investigación:

**Enfoque,** El enfoque de la investigación fue cuantitativo, porque tuvo una estructura que se puede medir, ya que se utilizó instrumentos de medición y evaluación.

**Tipo,** El tipo de investigación fue Descriptivo - Correlacional.

**Descriptivo,** porque se describió las características más importantes de las variables Gestión de calidad, bajo el enfoque de la administración de recursos humanos y el desempeño laboral en la micro y pequeña empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. tal y como se presentó en la realidad.



**Correlacional**, porque se analizó 2 tipos de variables y se estableció su relación o efecto de las variables Administración de Recursos Humanos sobre la variable Desempeño Laboral.

**Nivel:** El nivel de la investigación fue aplicada, porque se desarrolló para las ciencias sociales, conformado por el representante y colaboradores de la micro y pequeña empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A.

**3.2. Diseño de investigación:** Investigación No Experimental (Transaccional o Transversal).

**Investigación No Experimental**, porque se realizó sin manipular las variables: Gestión de calidad, Administración de recursos humanos y el desempeño laboral en estudio, es decir, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro del contexto de la micro y pequeña empresa Constructora y Servicios San Isidro SA., ciudad de Huaraz, conforme a la realidad y sin ningunas modificaciones.

**Investigación (Transaccional o Transversal)**, porque el estudio de la investigación Gestión de calidad bajo el enfoque de la Administración de recursos humanos y el desempeño laboral en la micro y pequeña empresa del sector servicios rubro constructora: Caso Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A., ciudad de Huaraz 2016 el cual se realizó en un solo momento y en un tiempo único para analizar su incidencia y/o interrelación en un tiempo dado.

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población:**

La población para este estudio es el gerente y colaboradores del sector servicio - rubro constructoras: Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, los cuáles son un total 15 personas (se anexa relación de gerente y colaboradores de la Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A.).

#### **3.3.2. Muestra:**

No se aplicará ninguna muestra porque el tamaño de la población es pequeña. Por lo tanto usaremos el método Censo, una población muestra de (15 colaboradores de la Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A.).

### 3.4. Definición y operacionalización de las variables y los indicadores

Variable principal	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala
Gestión de la calidad bajo el enfoque de la Administración de Recursos Humanos	El recurso humano son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea	Subsistema de provisión de recurso humano	Es la investigación de mercado, la mano de obra, el reclutamiento y la selección del personal	Reclutamiento	Nominal
				Selección	
		Subsistema de organización de recurso humano	Es el análisis y descripción de los cargos, integración o inducción, evaluación del mérito o del desempeño y movimientos del personal	Integración o inducción	
				Desempeño del cargo	
		Subsistema de mantenimiento de recurso humano	Se considera la remuneración, planes de beneficio social, higiene y seguridad en el tabajo, registros y control del personal	Remuneración	
				Seguridad en el trabajo	
				Control del personal	

		Subsistema de desarrollo de recurso humano	Son los entrenamientos y los planes de desarrollo de personal	Entrenamiento Planes de desarrollo el personal	Nominal
		Subsistema e evaluación de recurso humano	Incluye el banco de datos, sistema de informaciones y la auditoria de recursos humanos	Auditoria de recursos humanos	
Desempeño laboral	Los colaboradores manifiestan sus competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como sistema, conocimientos,	Fisiología	Básicas para mantener la homeostasis (referentes a la supervivencia)	Alimentación	Nominal
		Seguridad	Se refieren a sentirse seguro y protegido	Seguridad de salud	
		Afiliación	Son las relacionadas con nuestra naturaleza social	Amistad	

	habilidades, experiencias, sentimientos y actitudes	Reconocimiento	Necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como la confianza	Éxito	Nominal
		Autorrealización	Es la necesidad psicológica más elevada del ser humano	Resolución de problemas	

### **3.5. Técnicas e instrumentos**

En el presente trabajo de investigación se aplicó una encuesta (**técnica**), mediante un cuestionario (**instrumento**) estructurado por 22 preguntas y respuestas cerradas relacionadas a los aspectos generales de la empresa y datos de los colaboradores (5) y a las variables de estudio: Administración de Recursos Humanos (10) y Desempeño Laboral (5).

### **3.6. Plan de análisis**

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, solicitando a los informantes, explorando fuentes explicados, posteriormente serán ingresados a los programas especiales de cómputo como MS Word, MS Excel y el programa estadístico SPSS versión 22 para el procesamiento de datos, la presentación en tablas, gráficos y el análisis estadístico (confiabilidad y validez de la recolección de datos)

### **3.7. Matriz de consistencia**

**Título:** “Gestión de la calidad bajo el enfoque de la administración de Recursos Humanos y el desempeño laboral en la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicios - Rubro Constructoras: Caso Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016”.

TÍTULO	PROBLEMA	PROB. ESPE	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	ITEMS
GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESSEMPEÑO LABORAL EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO CONSTRUCTORA Y SERVICIOS SAN ISIDRO S.A. DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2016.	¿De qué manera influye la "Gestión de la calidad bajo el enfoque de la administración de Recursos Humanos y el desempeño laboral en la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicios - Rubro Constructoras: Caso Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016?"	¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la Micro y pequeña empresa del sector servicio rubro constructoras?	Describir las principales características de la Gestión de Recursos Humanos y su efecto en el desempeño laboral en la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicios - Rubro Constructoras: Caso Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016.	Describir las principales características de la Gestión de calidad del Recurso Humano en la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicios - Rubro Constructoras: Caso Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016.	La gestión de la calidad bajo el enfoque de la administración de recursos humanos influye favorablemente en el desempeño laboral en la micro y pequeña empresa del sector servicios rubro constructoras de la ciudad de Huaraz, 2016.	H0: La gestión de calidad bajo el enfoque de la administración de recursos humanos no influye favorablemente en el desempeño laboral en la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicios Rubro Constructoras de la ciudad de Huaraz, 2016.	Administración de Recursos Humanos	Subsistema de provisión	Reclutamiento	Nominal	¿Realiza Ud. detalladamente un reclutamiento para contratar personal en la empresa?
								Selección	¿Realiza usted detalladamente una selección de personal en la empresa?		
				Subsistema de organización de RH				Integración o inducción	¿Organiza Ud. una inducción para los colaboradores de la empresa?		
								Desempeño del cargo	¿Considera Ud. que sus colaboradores desempeñan adecuadamente su cargo?		
				Describir las principales características de los colaboradores en la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicios - Rubro Constructoras: Caso Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016.				Remuneración		¿Le ofrecen a Ud. una buena remuneración en la empresa donde labora?	
				Describir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la micro y pequeña empresa, del sector servicios rubro constructoras: Caso Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016.				Seguridad en el trabajo		¿Brinda Ud. seguridad en el trabajo a sus colaboradores en la empresa?	
				Identificar el efecto de la gestión de calidad del recurso humano en el desempeño laboral en la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicios - Rubro Constructoras: Caso Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016.				Control del personal		¿Cree Ud. que realiza un adecuado control del personal que labora en la empresa?	
								Entrenamiento		¿Realiza Ud. entrenamiento a los colaboradores cuando recién ingresan a la empresa?	
								Planes de desarrollo del personal		¿Ofrece Ud. planes de desarrollo a sus colaboradores para aumentar su desempeño laboral?	
								Auditoria de recursos humanos		¿Realiza Ud. auditoría al área de recursos humanos?	
								Fisiología	Alimentación	Nominal	¿Sus colaboradores consumen una buena alimentación para desempeñarse bien en el trabajo?
								Seguridad	Seguridad de salud		¿La empresa les brinda un seguro de salud?
								Afiliación	Amistad		¿Hay cierto lazo de amistad entre los colaboradores?
								Reconocimiento	Éxito		¿El área de Recursos Humanos reconoce su éxito por el logro de sus metas?
								Autorealización	Resolución de problemas		¿Cuándo se presenta algún tipo de inconveniente dentro de la empresa Ud.?

### 3.8. Principios éticos

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizo los siguientes principios éticos:

✓ **Confidencialidad:** Importante porque sólo se publica la información que autorizan los colaboradores de la Micro y pequeña: Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A., respetando la privacidad e identidad de los encuestados.

✓ **Confiabilidad:** Los datos que se presentan en la investigación son confiables y reales porque son obtenidas de libros, revistas, periódicos, algunas páginas web (Cybertesis), entre otros.

✓ **Respeto por la dignidad humana:** Las opiniones, acotaciones, creencias y hábitos de los colaboradores de la Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. se respeta porque contribuyen el conocimiento y desarrollo de los resultados de la investigación.



## IV. Resultados

### 4.1. Resultados

Respecto a los datos generales del encuestado:

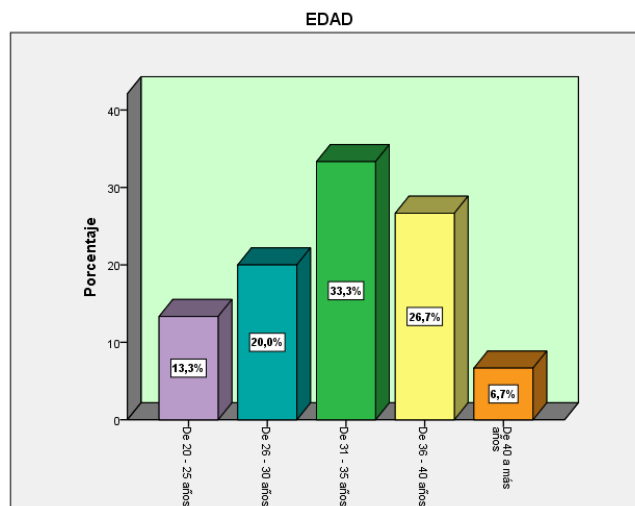
**CUADRO N° 01**

**EDAD**

	Gerentes	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De 20 - 25 años	2	13,3	13,3	13,3
De 26 - 30 años	3	20,0	20,0	33,3
De 31 - 35 años	5	33,3	33,3	66,7
De 36 - 40 años	4	26,7	26,7	93,3
De 40 a más años	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores, el 08 de Noviembre del 2016.

**GRÁFICO N° 01**



**Fuente:** Tabla N° 01

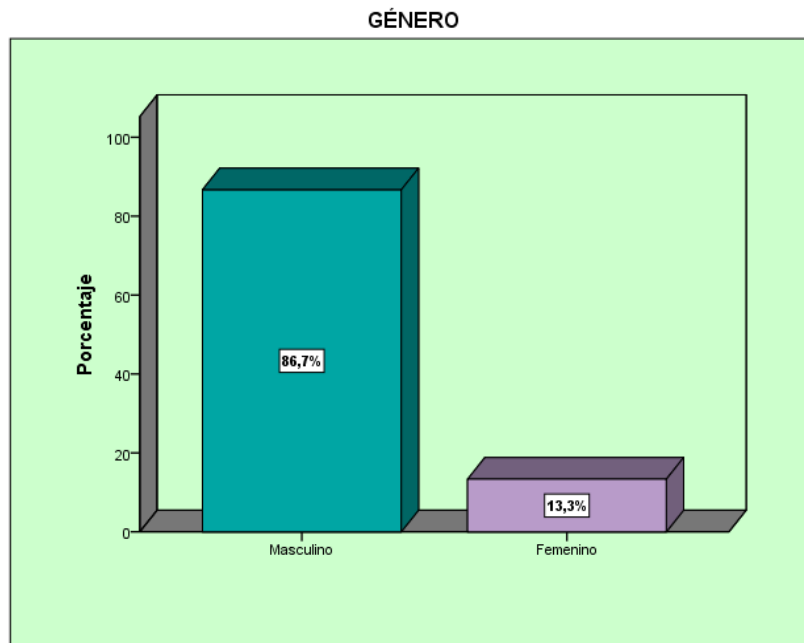
**Interpretación:** Del total de colaboradores encuestados se observa que el 33,3% son adultos que manifiestan tener de 31 - 35 años de edad, al contrario el 13,3% son jóvenes de 20 - 25 años y otro 6,7% adultos mayores de 40 a más años, seguido por el 20,0% de 26 - 30 años de edad y el 26,7% de 36- 40 años de edad.

**CUADRO N° 2  
GÉNERO**

	Gerentes	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	13	86,7	86,7	86,7
Válido Femenino	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores, el 08 de Noviembre del 2016.

**GRÁFICO N° 2**



**Fuente:** Tabla N° 02

**Interpretación:** Del total de colaboradores encuestados se observa que el 86,7% son varones y el 13,3% mujeres, puesto que hay mayor personal masculino que labora como personal operativo.

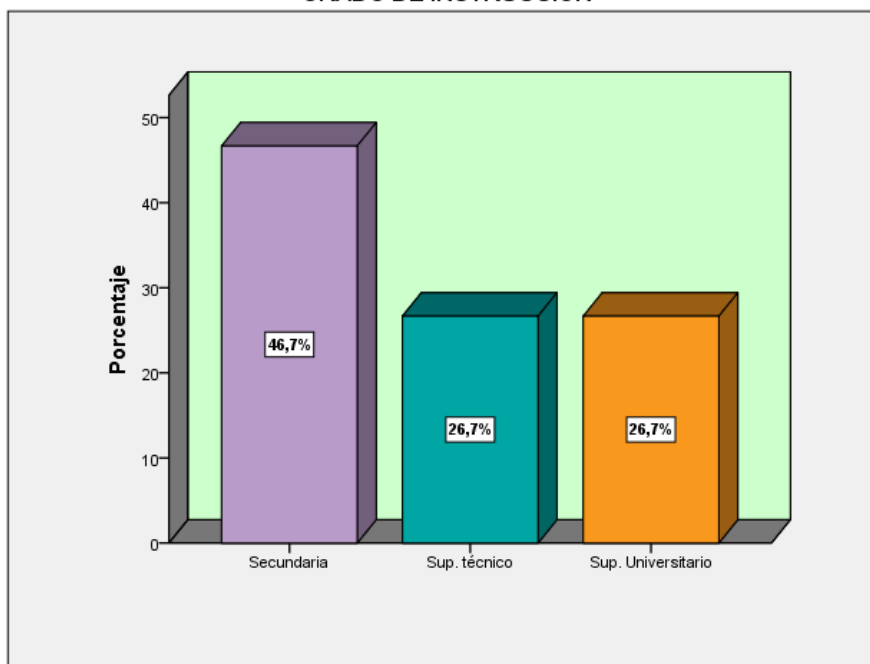
**CUADRO N° 3  
GRADO DE INSTRUCCIÓN**

	Gerentes	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Secundaria	7	46,7	46,7	46,7
Sup. técnico	4	26,7	26,7	73,3
Válido Sup. Universitario	4	26,7	26,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores, el 08 de Noviembre del 2016.

**GRÁFICO N° 03**

**GRADO DE INSTRUCCIÓN**



**Fuente:** Tabla N° 03

**Interpretación:** Del total de colaboradores encuestados se observa que el 46,7% cuentan con estudios secundarios quienes son colaboradores mano de obra no calificada, el 26,7% cuentan con estudios Superior técnico, colaboradores que se encargan del área operativa en la empresa, en relación del 26,7% con estudios Superior universitario colaboradores que laboran en el área administrativa.

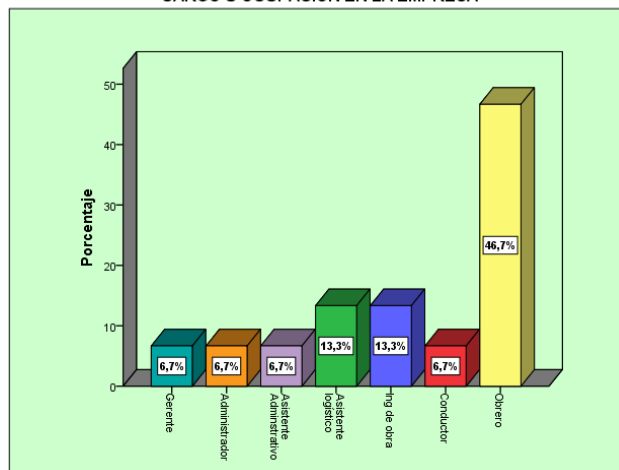
**CUADRO N° 4  
CARGO U OCUPACIÓN EN LA EMPRESA**

	Gerentes	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Gerente	1	6,7	6,7	6,7
Administrador	1	6,7	6,7	13,3
Asistente Administrativo	1	6,7	6,7	20,0
Asistente logístico	2	13,3	13,3	33,3
Ing. de obra	2	13,3	13,3	46,7
Conductor	1	6,7	6,7	53,3
Obrero	7	46,7	46,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores, el 08 de Noviembre del 2016.

**GRÁFICO N° 4**

CARGO U OCUPACIÓN EN LA EMPRESA



**Fuente:** Tabla N° 04

**Interpretación:** Del total de colaboradores encuestados se observa que el 46,7% asumen el cargo de obrero, por el contrario el 13,3% tienen el cargo de asistente logístico e ing. de obra y el 6,7% tienen el cargo de gerente, administrador, asistente administrativo y conductor.

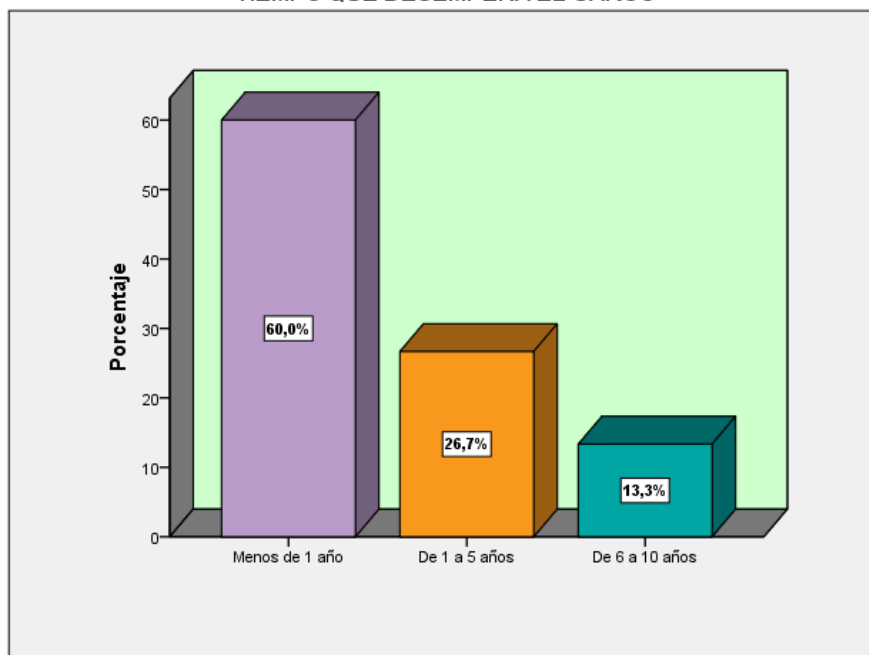
**CUADRO N° 5  
TIEMPO QUE DESEMPEÑA EL CARGO**

	Gerentes	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 1 año	9	60,0	60,0
	De 1 a 5 años	4	26,7	86,7
	De 6 a 10 años	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores, el 08 de Noviembre del 2016.

**GRÁFICO N° 5**

**TIEMPO QUE DESEMPEÑA EL CARGO**



**Fuente:** Tabla N° 05

**Interpretación:** Del total de colaboradores encuestados se observa que el 60,0% desempeñan el cargo en la empresa menos de 1 año, al contrario el 26,7% de 1 a 5 años porque son colaboradores permanentes y el 13,3% de 6 a 10 años desempeñan el cargo porque son colaboradores que laboran permanente y por los años laborando en la empresa son nombrados como estables.

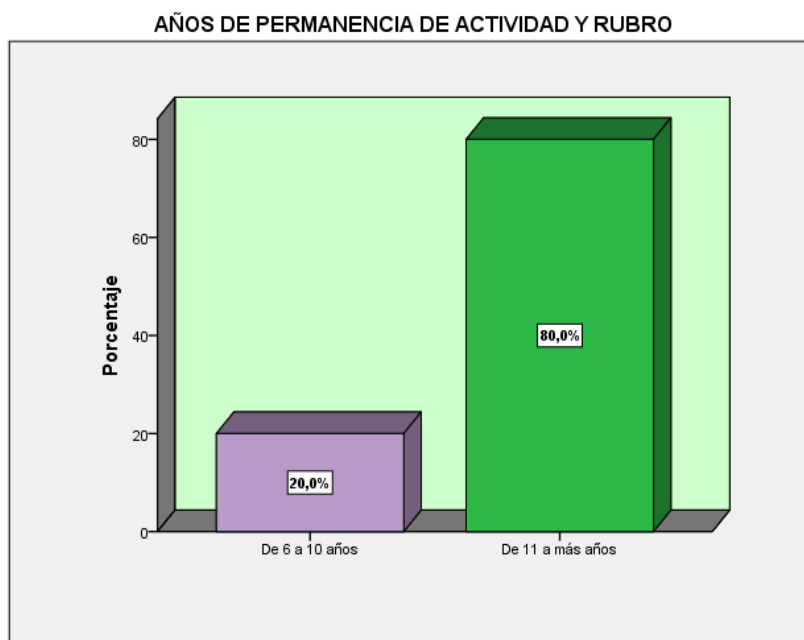
**Respecto a los datos generales de la empresa:**

**CUADRO N° 6  
AÑOS DE PERMANENCIA DE ACTIVIDAD Y RUBRO**

	Gerentes	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 6 a 10 años	3	20,0	20,0	20,0
Válido De 11 a más años	12	80,0	80,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores, el 08 de Noviembre del 2016.

**GRÁFICO N° 6**



**Fuente:** Tabla N° 06

**Interpretación:** Del total de colaboradores encuestados se observa que el 80,0% tienen de 11 a más años de permanencia de actividad y rubro, por ende desde años dedican su tiempo al trabajo que realizan, al contrario el 20% tienen de 6 a 10 años de permanencia de actividad y rubro, aun recién inician su experiencia dentro del rubro.

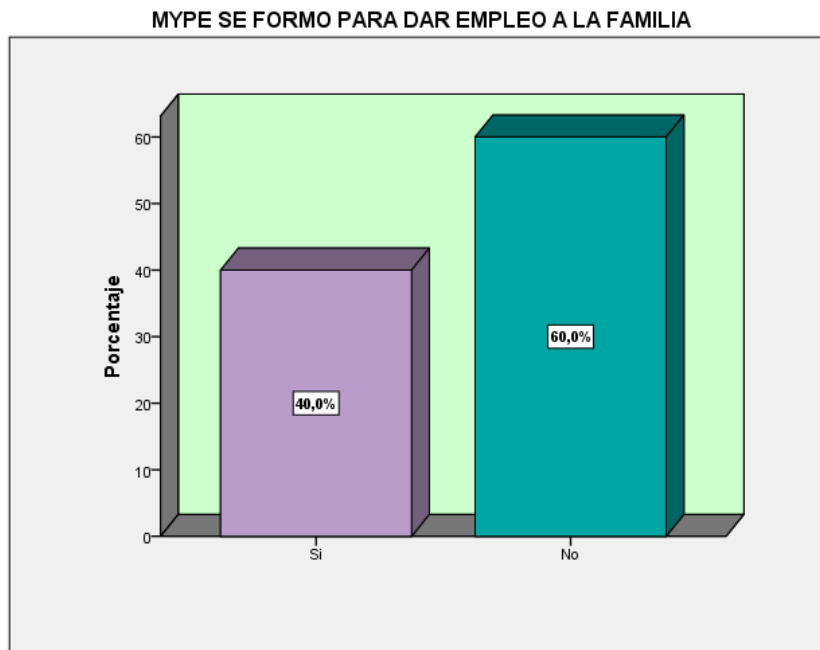
### CUADRO N° 7

#### MYPE SE FORMO PARA DAR EMPLEO A LA FAMILIA

	Gerentes	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	6	40,0	40,0	40,0
Válido No	9	60,0	60,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores, el 08 de Noviembre del 2016.

### GRÁFICO N° 7



**Fuente:** Tabla N° 07

**Interpretación:** Del total de colaboradores encuestados se observa que el 40,0% opina que la mype se formó para dar empleo a la familia, por lo que es una mype constituida por personas de la comunidad que con el tiempo desean que sus hijos dirijan la empresa que crearon con sacrificio, al contrario el 60,0% opina que la mype no se formó para dar empleo a la familia.

**Respecto a la Administración de Recursos Humanos**

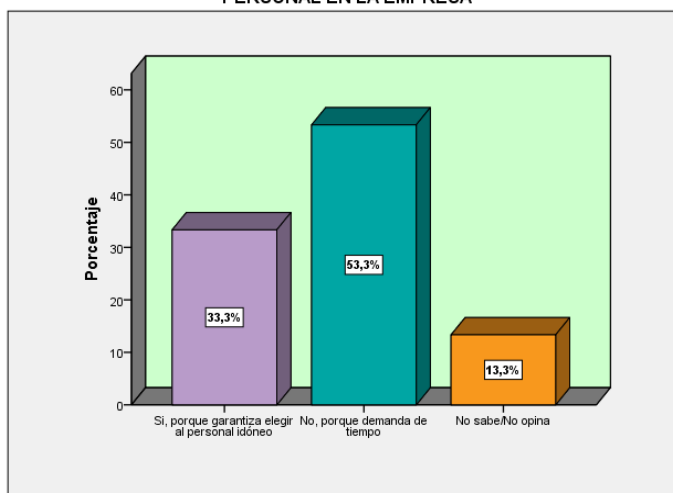
**CUADRO N° 1  
REALIZA UD. DETALLADAMENTE UN RECLUTAMIENTO PARA  
CONTRATAR PERSONAL EN LA EMPRESA**

	Gerentes	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si, porque garantiza elegir al personal idóneo	5	33,3	33,3	33,3
No, porque demanda de tiempo	8	53,3	53,3	86,7
No sabe/No opina	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores, el 08 de Noviembre del 2016.

**GRÁFICO N° 1**

**REALIZA UD. DETALLADAMENTE UN RECLUTAMIENTO PARA CONTRATAR PERSONAL EN LA EMPRESA**



**Fuente:** Tabla N° 01

**Interpretación:** Del total de colaboradores encuestados se observa que el 53,3% señalan que no se realiza detalladamente un reclutamiento para contratar personal en la empresa porque demanda de tiempo, al contrario el 13,3% no saben/no opinan y el 33,3% señala que si, por garantiza elegir al personal idóneo.



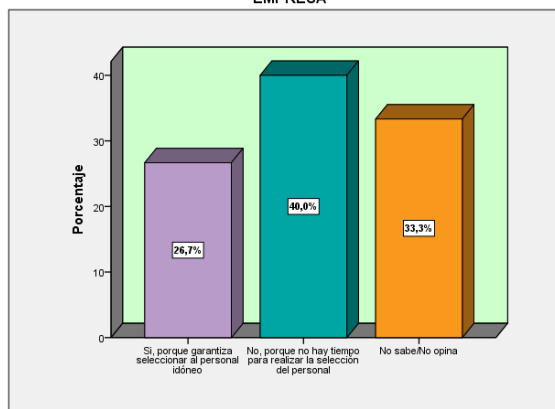
**CUADRO N° 2**  
**REALIZA USTED DETALLADAMENTE UNA SELECCIÓN DE PERSONAL**  
**EN LA EMPRESA**

	Gerentes	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si, porque garantiza seleccionar al personal idóneo	4	26,7	26,7	26,7
No, porque no hay tiempo para realizar la selección del personal	6	40,0	40,0	66,7
No sabe/No opina	5	33,3	33,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores, el 08 de Noviembre del 2016.

**GRÁFICO N° 2**

REALIZA USTED DETALLADAMENTE UNA SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA



**Fuente:** Tabla N° 02

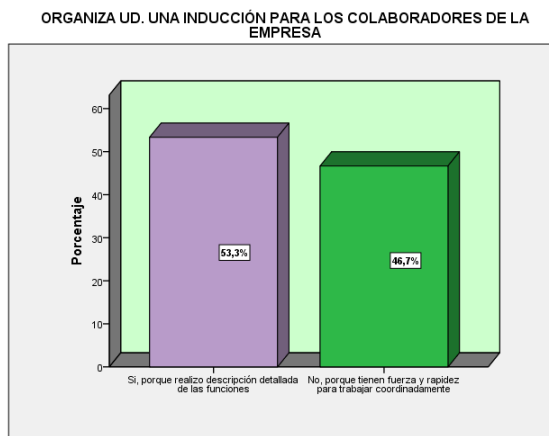
**Interpretación:** Del total de colaboradores encuestados se observa que el 40,0% señalan que no se realiza detalladamente una selección de personal en la empresa porque no hay tiempo para realizar la selección del personal, al contrario el 26,7% indican que si, porque garantiza seleccionar al personal idóneo y el 33,3% no saben/ no opinan.

**CUADRO N° 3**  
**ORGANIZA UD. UNA INDUCCIÓN PARA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA**

	Gerentes	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si, porque realizo descripción detallada de las funciones	8	53,3	53,3	53,3
No, porque tienen fuerza y rapidez para trabajar coordinadamente	7	46,7	46,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores, el 08 de Noviembre del 2016.

**GRÁFICO N° 3**



**Fuente:** Tabla N° 03

**Interpretación:** Del total de colaboradores encuestados se observa que el 53,3% señalan que si se realiza detalladamente una inducción para los colaboradores en la empresa porque, realiza descripción detallada de las funciones y el 46,7% indican que no porque los colaboradores tienen fuerza y rapidez para trabajar coordinadamente.

#### CUADRO N° 4

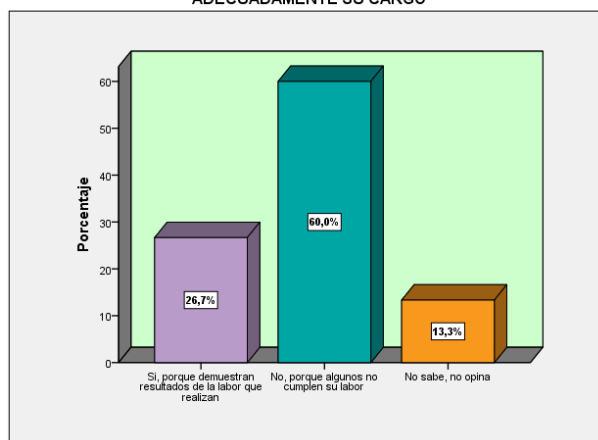
### CONSIDERA UD. QUE SUS COLABORADORES DESEMPEÑAN ADECUADAMENTE SU CARGO

	Gerentes	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si, porque demuestran resultados de la labor que realizan	4	26,7	26,7	26,7
No, porque algunos no cumplen su labor	9	60,0	60,0	86,7
No sabe, no opina	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores, el 08 de Noviembre del 2016.

#### GRÁFICO N° 4

CONSIDERA UD. QUE SUS COLABORADORES DESEMPEÑAN ADECUADAMENTE SU CARGO



**Fuente:** Tabla N° 04

**Interpretación:** Del total de colaboradores encuestados se observa que el 60,0% señalan que no desempeñan adecuadamente su cargo en la empresa porque algunos no cumplen su labor, al contrario el 13,3% no saben/no opinan y el 26,7% indican que si, porque demuestran resultados de la labor que realizan.

### CUADRO N° 5

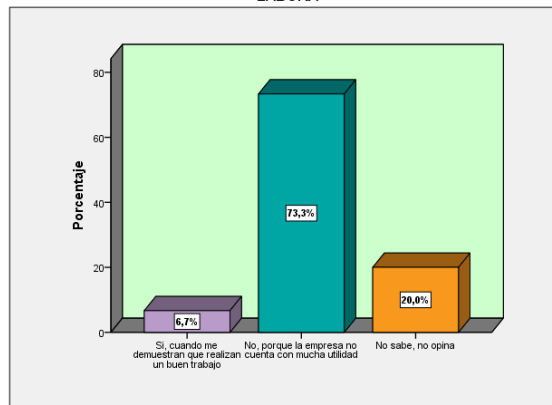
#### LE OFRECEN A UD. UNA BUENA REMUNERACIÓN EN LA EMPRESA DONDE LABORA

	Gerentes	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si, cuando me demuestran que realizan un buen trabajo	1	6,7	6,7	6,7
Válido No, porque la empresa no cuenta con mucha utilidad	11	73,3	73,3	80,0
No sabe, no opina	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores, el 08 de Noviembre del 2016.

### GRÁFICO N° 5

LE OFRECEN A UD. UNA BUENA REMUNERACIÓN EN LA EMPRESA DONDE LABORA



**Fuente:** Tabla N° 05

**Interpretación:** Del total de colaboradores encuestados se observa que el 73,3% manifiesta que, en la empresa donde laboran no les ofrecen una buena remuneración porque, la empresa no cuenta con mucha utilidad, al contrario el 6,7% indican que si, cuando demuestran que realizan un buen trabajo y el 20,0% no saben/no opinan.

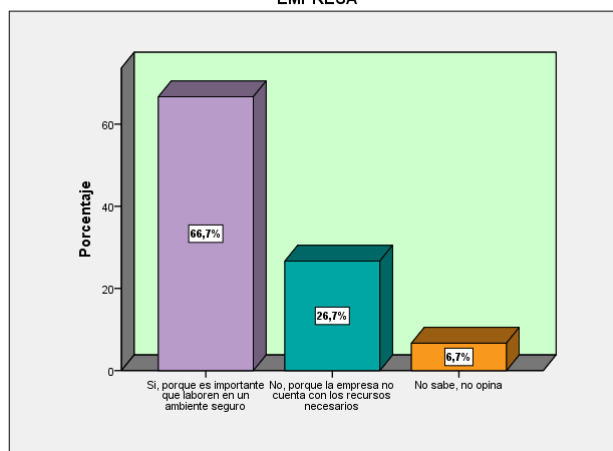
**CUADRO N° 6**  
**BRINDA UD. SEGURIDAD EN EL TRABAJO A SUS COLABORADORES EN LA EMPRESA**

	Gerentes	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si, porque es importante que laboren en un ambiente seguro	10	66,7	66,7	66,7
No, porque la empresa no cuenta con los recursos necesarios	4	26,7	26,7	93,3
No sabe, no opina	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores, el 08 de Noviembre del 2016.

**GRÁFICO N° 6**

BRINDA UD. SEGURIDAD EN EL TRABAJO A SUS COLABORADORES EN LA EMPRESA



**Fuente:** Tabla N° 06

**Interpretación:** Del total de colaboradores encuestados se observa que el 66,7% manifiesta que, les brindan seguridad en el trabajo en la empresa donde laboran, al contrario el 6,7% no saben/ no opinan y el 26,7% indican que no, porque la empresa no cuenta con los recursos necesarios.

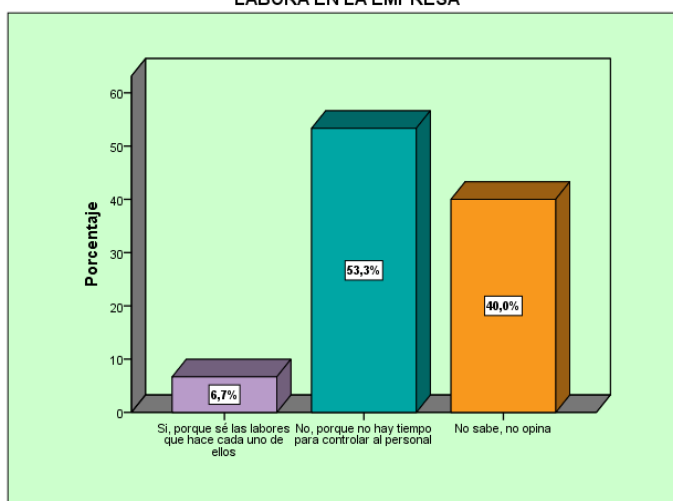
**CUADRO N° 7**  
**CREE UD. QUE REALIZA UN ADECUADO CONTROL DEL PERSONAL QUE**  
**LABORA EN LA EMPRESA**

	Gerentes	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si, porque sé las labores que hace cada uno de ellos	1	6,7	6,7	6,7
Válido No, porque no hay tiempo para controlar al personal	8	53,3	53,3	60,0
No sabe, no opina	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores, el 08 de Noviembre del 2016.

**GRÁFICO N° 7**

CREE UD. QUE REALIZA UN ADECUADO CONTROL DEL PERSONAL QUE  
LABORA EN LA EMPRESA



**Fuente:** Tabla N° 07

**Interpretación:** Del total de colaboradores encuestados se observa que el 53,3% manifiesta que, no realizan un adecuado control del personal que labora en la empresa, al contrario el 6,7% indica que si, porque sabe las labores que hace cada uno de ellos y el 40,0% no saben/ no opinan.

**CUADRO N° 8**

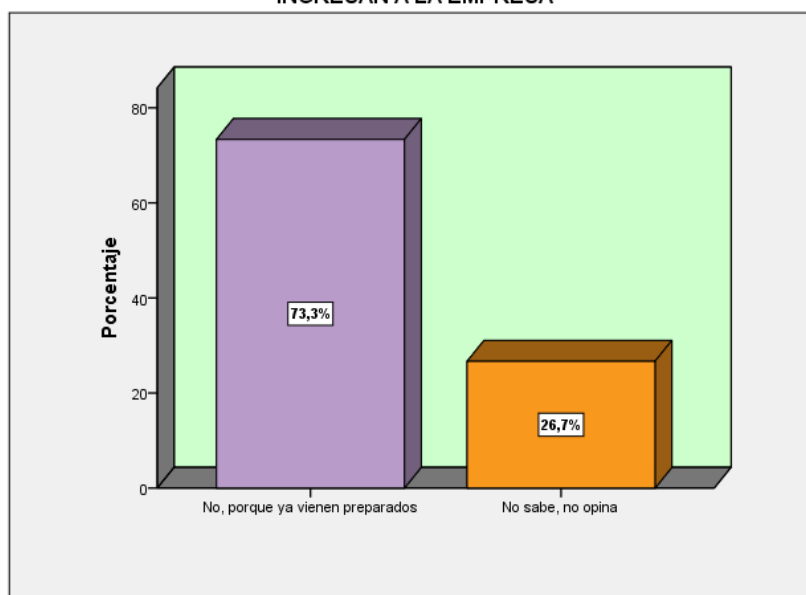
**REALIZA UD. ENTRENAMIENTO A LOS COLABORADORES CUANDO RECIÉN INGRESAN A LA EMPRESA**

	Gerentes	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
No, porque ya vienen preparados	11	73,3	73,3	73,3
No sabe, no opina	4	26,7	26,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores, el 08 de Noviembre del 2016.

**GRÁFICO N° 8**

**REALIZA UD. ENTRENAMIENTO A LOS COLABORADORES CUANDO RECIÉN INGRESAN A LA EMPRESA**



**Fuente:** Tabla N° 08

**Interpretación:** Del total de colaboradores encuestados se observa que el 73,3% manifiesta que no realizan entrenamiento a los colaboradores cuando recién ingresan a la empresa porque, ya viene preparados y el 26,7% no saben/no opinan.

**Del Desempeño Laboral**

**CUADRO N° 1**

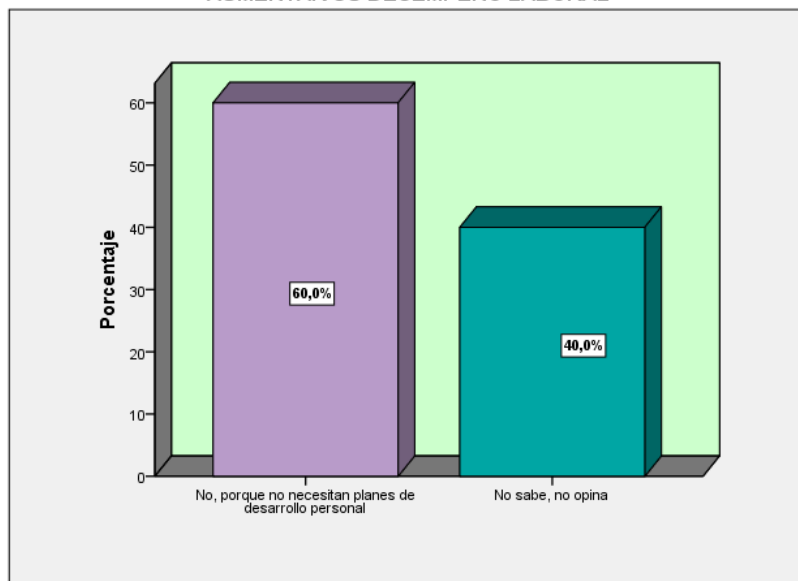
**OFRECE UD. PLANES DE DESARROLLO A SUS COLABORADORES PARA AUMENTAR SU DESEMPEÑO LABORAL**

	Gerentes	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No, porque no necesitan planes de desarrollo personal	9	60,0	60,0
	No sabe, no opina	6	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores, el 08 de Noviembre del 2016.

**GRÁFICO N° 1**

**OFRECE UD. PLANES DE DESARROLLO A SUS COLABOADORES PARA AUMENTAR SU DESEMPEÑO LABORAL**



**Fuente:** Tabla N° 01

**Interpretación:** Del total de colaboradores encuestados se observa que el 60,0% manifiesta que no les ofrecen planes de desarrollo personal y mientras el 40% no saben/no opinan referente a los planes de desarrollo personal porque no tienen objetivos que alcanzar a nivel personal.

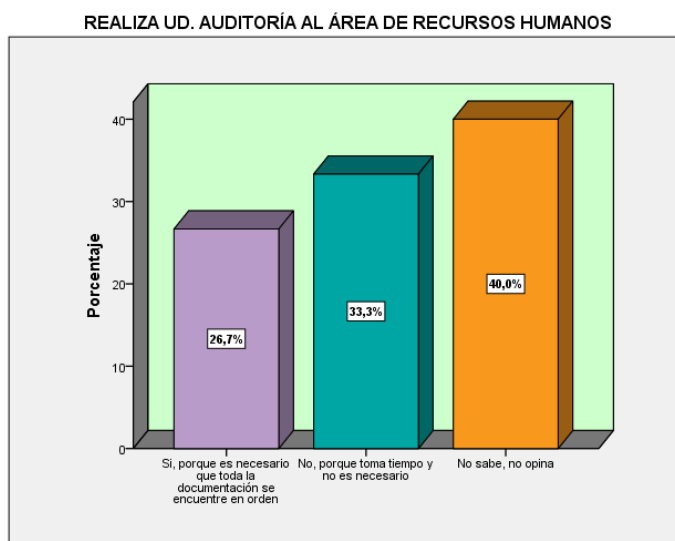


**CUADRO N° 2**  
**REALIZA UD. AUDITORÍA AL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS**

	Gerentes	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Si, porque es necesario que toda la documentación se encuentre en orden	4	26,7	26,7	26,7
No, porque toma tiempo y no es necesario	5	33,3	33,3	60,0
No sabe, no opina	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores, el 08 de Noviembre del 2016.

**GRÁFICO N° 2**



**Fuente:** Tabla N° 02

**Interpretación:** Del total de colaboradores encuestados se observa que el 40,0% no saben/no opinan referente a si realizan auditorías, al contrario el 26,7% señalan que si realizan auditoría porque es necesario que toda la documentación se encuentre en orden y el 33,3% indican que no, porque toma tiempo y no es necesario para la empresa.

### CUADRO N° 3

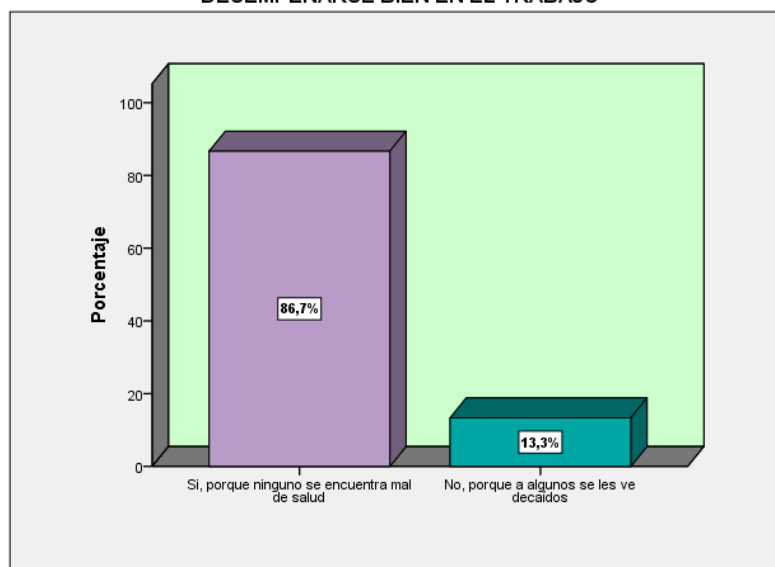
#### SUS COLABORADORES CONSUMEN UNA BUENA ALIMENTACIÓN PARA DESEMPEÑARSE BIEN EN EL TRABAJO

	Gerentes	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si, porque ninguno se encuentra mal de salud	13	86,7	86,7
	No, porque a algunos se les ve decaídos	2	13,3	100,0
Total		15	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores, el 08 de Noviembre del 2016.

### GRÁFICO N° 3

#### SUS COLABORADORES CONSUMEN UNA BUENA ALIMENTACIÓN PARA DESEMPEÑARSE BIEN EN EL TRABAJO



**Fuente:** Tabla N° 03

**Interpretación:** Del total de colaboradores encuestados se observa que el 86,7% consumen una buena alimentación para desempeñarse bien en el trabajo y el 13,3% no, porque algunos se les ve decaídos y no tienen un buen control alimenticio.

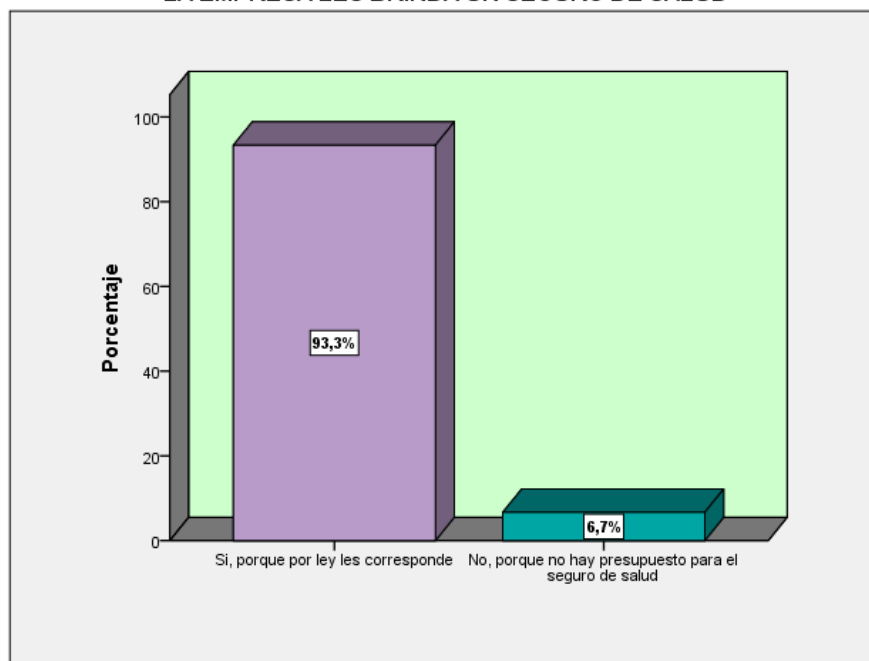
**CUADRO N° 4**  
**LA EMPRESA LES BRINDA UN SEGURO DE SALUD**

	Gerentes	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si, porque por ley les corresponde	14	93,3	93,3
	No, porque no hay presupuesto para el seguro de salud	1	6,7	100,0
Total		15	100,0	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores, el 08 de Noviembre del 2016.

**GRÁFICO N° 4**

**LA EMPRESA LES BRINDA UN SEGURO DE SALUD**



**Fuente:** Tabla N° 04

**Interpretación:** Del total de colaboradores encuestados se observa que el 93,3% señalan que la empresa les brinda un seguro de salud porque por ley les corresponde y el 6,7% indican que no, porque no hay presupuesto para el seguro de salud.

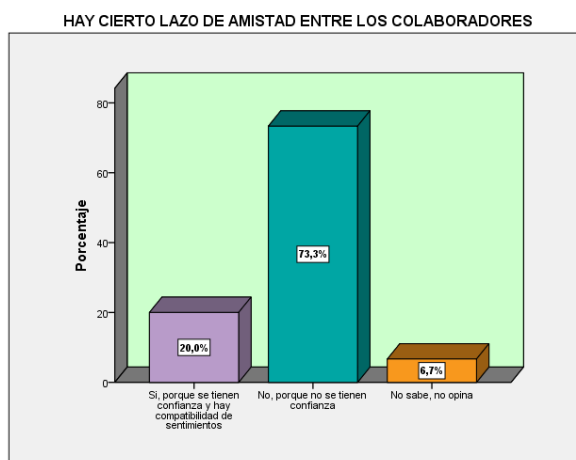
## CUADRO N° 5

### HAY CIERTO LAZO DE AMISTAD ENTRE LOS COLABORADORES

	Gerentes	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si, porque se tienen confianza y hay compatibilidad de sentimientos	3	20,0	20,0	20,0
Válido No, porque no se tienen confianza	11	73,3	73,3	93,3
No sabe, no opina	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores, el 08 de Noviembre del 2016.

## GRÁFICO N° 5



**Fuente:** Tabla N° 05

**Interpretación:** Del total de colaboradores encuestados se observa que el 73,3% manifiestan que no hay cierto lazo de amistad entre los colaboradores, porque no se tienen confianza, al contrario el 6,7% no sabe/no opina y el 20% señala que si, porque se tienen confianza y hay compatibilidad de sentimientos.

### CUADRO N° 6

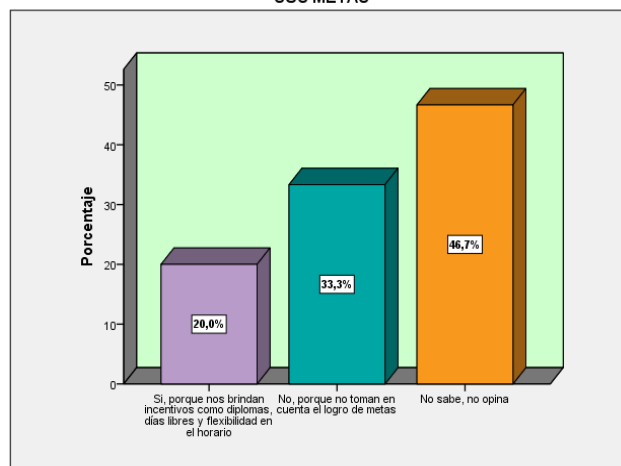
#### EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS RECONOCE SU ÉXITO POR EL LOGRO DE SUS METAS

	Gerentes	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Si, porque nos brindan incentivos como diplomas, días libres y flexibilidad en el horario	3	20,0	20,0	20,0
No, porque no toman en cuenta el logro de metas	5	33,3	33,3	53,3
No sabe, no opina	7	46,7	46,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores, el 08 de Noviembre del 2016.

### GRÁFICO N° 6

EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS RECONOCE SU ÉXITO POR EL LOGRO DE SUS METAS



**Fuente:** Tabla N° 06

**Interpretación:** Del total de colaboradores encuestados se observa que el 46,7% no sabe/no opina con respecto al reconocimiento del éxito por el logro de metas, al contrario el 20,0% manifiesta que si, porque les brindan incentivos como diplomas, días libres y flexibilidad en el horario.

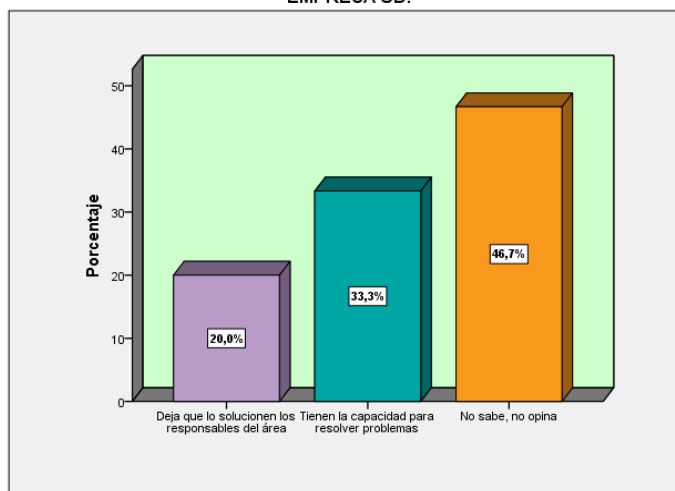
**CUADRO N° 7**  
**CUÁNDO SE PRESENTA ALGÚN TIPO DE INCONVENIENTE DENTRO DE LA EMPRESA UD.**

	Gerentes	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Deja que lo solucionen los responsables del área	3	20,0	20,0	20,0
Tienen la capacidad para resolver problemas	5	33,3	33,3	53,3
No sabe, no opina	7	46,7	46,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores, el 08 de Noviembre del 2016.

**GRÁFICO N° 7**

CUÁNDO SE PRESENTA ALGÚN TIPO DE INCONVENIENTE DENTRO DE LA EMPRESA UD.



**Fuente:** Tabla N° 07

**Interpretación:** Del total de colaboradores encuestados se observa que el 46,7% no sabe/no opina cuando se presentan algún tipo de inconveniente dentro de la empresa, al contrario el 33,3% manifiesta que tienen la capacidad para resolver problemas y el 20% señala que deja que lo solucionen los responsables del área.

## **Prueba de Hipótesis**

**Hipótesis general:** La gestión de la calidad bajo el enfoque de la administración de recursos humanos influye favorablemente en el desempeño laboral en la micro y pequeña empresa del sector servicios rubro constructoras de la ciudad de Huaraz, 2016.

### **Hipótesis específicas:**

**H1:** La gestión de calidad bajo el enfoque de la administración de recursos humanos influye favorablemente en el desempeño laboral en la Micro y Pequeña Empresa del sector servicios rubro constructoras de la ciudad de Huaraz, 2016, porque mediante la aplicación de la administración de recursos humanos se realizará un adecuado proceso de reclutamiento para contratar personal en la empresa, esto hará que los colaboradores desempeñen de manera eficiente su cargo.

**H0:** La gestión de calidad bajo el enfoque de la administración de recursos humanos no influye favorablemente en el desempeño laboral en la Micro y Pequeña Empresa del sector servicios rubro constructoras de la ciudad de Huaraz, 2016.

### **Nivel de Significación**

“ $p$ ” oscila entre 0 y 1

Para el nivel de significancia ( $\alpha$ ) suele utilizarse un valor de 0.05 que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%. entonces, si el valor  $p$  es menor que o igual a 0.05, se rechace  $H_0$ .

### **Función de Prueba**

Se realizó por medio del coeficiente de Chi cuadrado de Pearson.

**Regla de decisión**

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “ $p$ ” es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “ $p$ ” es mayor que  $\alpha$ .

**Formulación de los cálculos del chi cuadrado**

**Resumen de procesamiento de casos**

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
<b>Cuadro N° 01:</b> ¿Realiza ud. detalladamente un reclutamiento para contratar personal en la empresa? *	15	100,0%	0	0,0%	15	100,0%
<b>Cuadro N° 01:</b> ¿Ofrece ud. planes de desarrollo a sus colaboradores para aumentar su desempeño laboral?						

**Tabla de contingencia**

**Realiza ud. detalladamente un reclutamiento para contratar personal en la empresa\*ofrece ud. planes de desarrollo a sus colaboradores para aumentar su desempeño laboral**

	<b>Cuadro N° 01:</b> ¿Ofrece ud. planes de desarrollo a sus colaboradores para aumentar su desempeño laboral?		Total
	No, porque no necesitan planes de desarrollo personal	No sabe, no opina	
<b>Cuadro N° 01:</b> Si, porque garantiza ud. elegir al personal un idóneo	3,0	2,0	5,0
<b>Cuadro N° 01:</b> ¿Realiza ud. detalladamente un reclutamiento para contratar personal en la empresa?			



reclutamiento para No, porque demanda contratar personal en la de tiempo empresa?	4,8	3,2	8,0
No sabe/No opina	1,2	,8	2,0
Total	9,0	6,0	15,0

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	3,854 <sup>a</sup>	2	,146
Razón de verosimilitud	4,601	2	,100
Asociación lineal por lineal	2,941	1	,086
N de casos válidos	15		

a. 6 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5.  
El recuento mínimo esperado es ,80.

Como el valor de significación observada del coeficiente de Chi cuadrado de Pearson  $p = 0,146$  es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Esto significa que, la gestión de calidad de la administración de recursos humanos influye favorablemente en el desempeño laboral en la Micro y Pequeña Empresa del sector servicios rubro constructoras de la ciudad de Huaraz, 2016, porque mediante la aplicación de la administración de recursos humanos se realizará un adecuado proceso de reclutamiento para contratar personal en la empresa, esto hará que los colaboradores desempeñen de manera eficiente su cargo.

### Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
<b>Cuadro N° 01:</b> ¿Realiza ud. detalladamente un reclutamiento para contratar personal en la empresa? *	15	100,0%	0	0,0%	15	100,0%
<b>Cuadro N° 07:</b> ¿Cuándo se presenta algún tipo de inconveniente dentro de la empresa ud.?						

### Tabla de contingencia

**Realiza ud. detalladamente un reclutamiento para contratar personal en la empresa\*cuándo se presenta algún tipo de inconveniente dentro de la empresa ud.**

		<b>Cuadro N° 07:</b> Cuándo se presenta algún tipo de inconveniente dentro de la empresa ud.		
		Deja que lo solucionen los responsables del área	Tienen la capacidad para resolver problemas	No sabe, no opina
<b>Cuadro N° 01:</b> Realiza ud. detalladamente un reclutamiento para contratar personal en la empresa	Si, porque garantiza elegir al personal idóneo	1,0	1,7	2,3
	No, porque demanda de tiempo	1,6	2,7	3,7
	No sabe/No opina	,4	,7	,9

Total	3,0	5,0	7,0
-------	-----	-----	-----

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	4,636 <sup>a</sup>	4	,327
Razón de verosimilitud	5,174	4	,270
Asociación lineal por lineal	2,038	1	,153
N de casos válidos	15		

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5.  
El recuento mínimo esperado es ,40.

Como el valor de significación observada del coeficiente de Chi cuadrado de Pearson  $p = 0,327$  es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Esto significa que, la gestión de calidad de la administración de recursos humanos influye favorablemente en el desempeño laboral en la Micro y Pequeña Empresa del sector servicios rubro constructoras de la ciudad de Huaraz, 2016, porque mediante la aplicación de la administración de recursos humanos se realizará un adecuado proceso de reclutamiento para contratar personal en la empresa, donde se evaluará las habilidades con las que cuenta un colaborador para que tenga la capacidad de resolver algún inconveniente dentro de la empresa.

## **4.2. Análisis de resultados**

### **Referente a la gestión de calidad**

**Cuadro N° 02:** Con respecto a la Gestión de calidad de la empresa, el 26,7% de los colaboradores indican que realizan una gestión de calidad al momento de organizar toda la documentación para que se encuentre en orden, lo que las empresas constructoras deberían realizar según **(Arthur, 2011, p.50)**. Todo el equipo de colaboradores debe esforzarse para cubrir las expectativas de los clientes y de esa manera lograr el objetivo en común. Es por ello que, es de suma importancia consolidar organizaciones que establezcan un ambiente grato para las personas que trabajan, porque ellos son el recurso más importante, son únicos por sus conocimientos, creatividad, liderazgo y empeño.

### **Referente a las principales características de los colaboradores**

**Cuadro N° 01, 02, 03, 04 y 05:** El 33,3% de colaboradores de la Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, se caracterizan por ser jóvenes trabajadores y colaboradores adultos, entre mujeres y varones, cuentan con estudios Superior técnico, Superior universitario, el cual desempeñan cargos de obreros, asistente logístico e ing. de obra, gerente, administrador, asistente administrativo y conductor, trabajan entre 1 año, de 1 a 5 años y otros que son nombrados de 6 a 10 años y no les ofrecen una buena remuneración, porque la empresa no cuenta con mucha utilidad. Estos resultados coinciden a los resultados encontrados por **Martín-Crespo Blanco & Salamanca**

**Castro (2007)**, lo cual indica algunas características de trabajadores, el 11% de los entrevistados afirma no querer ascender o cambiar de nivel pues se encuentran muy satisfechos siendo jefe de obra, pero no con la remuneración que ganan, de hecho, asocian el cambio de puesto a una pérdida de calidad de vida, mientras que otros, por falta de experiencia laboral, sienten no estar preparados para desarrollar una labor de mayor responsabilidad. En este sector de la construcción cuanto más jefe eres pues más carga de trabajo tienes yo creo y eso va en contra de tu calidad de vida

### **Respecto a la Administración de Recursos Humanos**

El 53,3% de colaboradores de la Empresa Constructora y Servicios San Isidro de la ciudad de Huaraz, señalan que no se realiza detalladamente un reclutamiento para contratar personal en la empresa porque demanda de tiempo, (**ver cuadro N° 1**), estos resultados coinciden a los resultados encontrados por (**Tomás, 2015**). Las siguientes problemáticas en frecuencia de mención, se desprenden de la problemática de procesos administrativos deficientes, como los son temas relacionados con procesos de reclutamiento y selección poco adecuados, así como de procesos de capacitación deficientes o no alineados a los requerimientos de la organización. Lo que el gerente de la empresa Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. debería realizar según (**Chiavenato, 2000, p. 112**), evaluar todo un proceso para gestionar al mejor talento humano a través de los 5 subsistemas de la administración

de recursos humanos, los cuales son: Subsistema de provisión de recursos humanos, de organización/empleo de recursos humanos, de retención de recursos humanos, de desarrollo de recursos humanos y de auditoría de recursos humanos.

El 60,0% de colaboradores de la Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. señalan que no desempeñan adecuadamente su cargo en la empresa porque algunos no cumplen su labor, (**ver cuadro N° 4**), estos resultados coinciden a los resultados encontrados por (**Rodríguez, 2002**), Donde un 95% de los encuestados de las Empresa Constructoras Chilenas con problemas con la informalidad de la organización: en obra las consecuencias son que la carga de trabajo queda desbalanceada (se trabajan muchas horas extras), en ocasiones el personal no es idóneo para el cargo que desempeña, se crean dualidad de funciones producto de la vaga definición de responsabilidades y la información no se procesa correctamente.

### **Respecto al Desempeño Laboral**

#### **Describir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores**

El nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A., es bajo porque, el 33,3% manifiestan que no les reconocen su éxito por el logro de sus metas y que cuando se presenta algún tipo de inconveniente dentro de la empresa tienen cierta resistencia porque dejan que lo solucionen los responsables del

área, asimismo no les ofrecen planes de desarrollo personal (**ver cuadro N° 01,06 y 07**), por lo que debería ser según menciona (**Maslow, 1943, p. 140**). Es una teoría psicológica sobre la motivación humana, formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide). La escala de las necesidades se describe como una pirámide de cinco niveles: los cuatro primeros niveles agrupados como: necesidades de déficit (primordiales); al nivel superior lo denominó autorrealización, motivación de crecimiento, o necesidad de ser. Por ende puedan desarrollar un eficiente desempeño laboral mediante las necesidades detalladas por el autor mencionado.

### **Identificar el efecto de la gestión de calidad del recurso humano en el desempeño laboral**

El efecto de la gestión de calidad del recurso humano en el desempeño laboral de la Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, es deficiente porque si bien es cierto el 53.3% manifiestan que no realizan un adecuado control del personal que labora en la empresa, asimismo no realizan entrenamiento a los colaboradores cuando recién ingresan a la empresa (**ver cuadro N° 7 y N° 08**), lo cual se deberá realizar según (**Chiavenato, 2000, p. 82**), plantea que los principales procesos de gestión del talento humano se centran en 6 vertientes: admisión de personas relacionado directamente con el

reclutamiento y selección, en la aplicación de personas (diseño y evaluación del desempeño) en la compensación laboral, en el desarrollo de las personas; en la retención del personal (capacitación, otros) y en el monitoreo de las personas basados en sistemas de información gerencial y bases de datos. Estos procesos deberán ser aplicados para que los colaboradores se sientan empeñosos de realizar sus funciones en el área correspondiente.



## V. Conclusiones

✚ En la gestión de calidad del recurso humano, implica aprovechar mejoras continuas en procesos cotidianos, es por ello que el gerente junto a los colaboradores de la Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. deberán tomar decisiones para realizar y brindar un servicio de calidad, de esta manera contribuirán el logro de sus objetivos.

✚ Los colaboradores de la Empresa Constructora y Servicios San Isidro de la ciudad de Huaraz, se caracterizan porque son jóvenes y adultos trabajadores, desempeñan el cargo de gerente, administrador, asistente administrativo, asistente logístico e ing. de obra, conductor y obreros.

✚ El nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, es bajo porque, se observa que a los colaboradores no les reconocen su éxito por el logro de sus metas y que cuando se presenta algún tipo de inconveniente dentro de la empresa tienen cierta resistencia porque dejan que lo solucionen los responsables del área y otros no saben, no opinan referente a este tema.

✚ El efecto de la gestión de calidad del recurso humano en el desempeño laboral de la Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, es deficiente, porque los colaboradores no se sienten motivados, no hay una adecuada gestión de recursos humanos, es por ello que algunos no cumplen su labor, asimismo manifiestan que no realizan entrenamientos a los

colaboradores cuando recién ingresan a la empresa y finalmente no hay cierto lazo de amistad entre los colaboradores, porque entre ellos no se tienen confianza.

### **Recomendaciones**

✚ Capacitar a los colaboradores en gestión de calidad del recurso humano, y con ello puedan sentirse capaces de tomar decisiones para realizar y brindar un servicio de calidad de tal manera que logren sus metas trazadas.

✚ Se recomienda al Gerente de la Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, capacitarse en temas de gestión de calidad de administración de recursos humanos para que pueda realizar un adecuado proceso de selección de personal mediante los subsistemas de recursos humanos y por ende contar con personal idóneo para desempeñar sus funciones y responsabilidades.

✚ Brindar y premiar con algún incentivo a los colaboradores de la Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, cuando desempeñen de manera adecuada sus funciones otorgadas y logren sus metas trazadas.

## **Referencias bibliográficas**

- Arthur, (2011) Equipo de colaboradores debe esforzarse para cubrir las expectativas. Editorial. La Cascada.
- Ballard & Glenn (2008). Características de las micros y pequeñas empresas constructoras.
- Becker, B., Huselid, M. y Ulrich, D., (2010). Empresas que tienen falencia en su economía. Ecuador. Editorial MIMUNDO.
- Benavides (2002) indica que: Desempeño laboral se relaciona con competencias. Editorial Ecured.
- Bernilla (2009). Crecimiento de Mico y Pequeñas Empresas (Mype).
- Butteris (2014). El departamento de recursos humanos, labores principales que tiene el área de recursos humanos.
- Calderón y López (2010), “Gestión de recursos humanos en las empresas constructoras multinacionales”. Editorial. Mundo nuevo.
- Calpe, (2009) gestión de actividades que están encaminadas a la ejecución. Editorial. Las Lameraz.
- Chiavenato (2000). Modelo de subsistema de recursos humanos. Nueva York, McGraw Hill. p. 103.
- Chiavenato & Sapiro (2004). El objetivo de la administración de recursos humanos. Nueva York, McGraw Hill.
- García Valcarce (2012). Capital y el trabajo en la mype.
- Gehisy (2012). Enfoque de sistema para la Gestión. Implementar un sistema de gestión. Editorial España.

Gomez (2009). Proceso de mejoramiento continuo permite observar un panorama más amplio. Editorial Vegas.

González, 2014. Enfoque basado en proceso. Para ser efectivos es necesario conocer las necesidades y expectativas de los clientes.

Heinz, (2010). Participación del personal tiene como aspectos fundamentales la política y objetivos de gestión. Editorial Tumbes. González (2014).

Harper y Lynch (2008). Modelo Funcional de Gestión de Recursos Humanos. Management 1992.

Kast & James (2011). Desempeño laboral. Nueva York, McGraw Hill. (p. 80).

Latorre N. & Felisa M., (2014), “La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral”. Editorial Ambar

Lussier & Achua, (2014) El liderazgo es el proceso de influencia de líderes y seguidores. Editorial Campus.

Martín-Crespo Blanco & Salamanca Castro (2007), Ajuste persona-trabajo ha sido identificado como freno a los deseos de promocionar en la empresa. Perú Editorial. Lambayeque.

Maslow, (1943) Pirámide de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas A Theory of Human Motivation, en altruists.org.

Ministerio de trabajo y Promoción de empleo, ley N° 28015, 2006. Publicada el 27 de julio de 2006

Morales (2009). Desempeño laboral en las organizaciones. Universidad del Zulia. Pedraza.

Nathan (2009). Las micro y pequeñas empresas son un segmento importante en la generación de empleo. Régimen laboral de mype Sunat.

- Pérez & Merino, (2009). Gestión es la operación de administrar. Editorial. La Limeñita.
- Rodríguez (2011), “Gestión de recursos humanos en las empresas constructoras de Huaraz”. Editorial Comercio.
- Rodríguez (2002). Constructoras Chilenas: “organización ideal”. Editorial. Nuevo Amanecer.
- Terrones (2013). Producto Bruto Interno (PBI). Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE).
- Tomás, (2015). En Ancash. Estudio de giros de los responsables de departamentos de Recursos Humanos que respondieron a esta investigación. Editorial la República.
- Vásquez, I. (2012). *Mypes en el Perú, brindan empleo*. Recuperado de <http://www.mintra.gob.pe>.
- Weihrich, (2012). La calidad se evalúa por el grado de satisfacción del cliente. Editorial. La naturaleza.

## Anexos

### Anexo N° 01



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

DEPARTAMENTO ACADÉMICO METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN –  
CADI

**CUESTIONARIO APLICADO AL REPRESENTANTE LEGAL,  
COLABORADORES DE LA MYPE DEL SECTOR SERVICIO RUBRO  
CONSTRUCTORA: CASO EMPRESA CONSTRUCTORA Y SERVICIOS SAN  
ISIDRO S.A. - HUARAZ**

**Instrucción:** El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las Mypes del sector servicio y rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar la investigación denominada. Por esta razón le solicito se sirva contestar las interrogantes que a continuación se presenta, marcando con un aspa (x) la respuesta correcta que usted cree que es correcta.

**“GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESMEPEÑO LABORAL EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO CONSTRUCTORAS: CASO EMPRESA CONSTRUCTORA Y SERVICIOS SAN ISIDRO S.A. DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2016”.**

La información que usted proporciona será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

Encuestado (a): Carolina Sanchez Picón

**Fecha:** 08/11/16

#### **I. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO (R. legal y colaboradores)**

##### **1.1. Perfil del trabajador**

###### **A. Edad:**

- a) De 20 a 25 años    b) De 26 a 30 años  
c) De 31 a 35 años    d) De 36 a 40 años  
e) De 40 a más años

###### **B. Género:**

- a) Masculino            b) Femenino

###### **C. Grado de instrucción:**

- a) Secundaria    b) Sup. técnico  
c) Sup. No universitaria    d) Sup. Universitario

###### **D. Cargo u ocupación en la empresa:**

- a) Gerente    b) Administrador  
c) Asistente administrativo  
d) Asistente logístico  
e) Ing. de obra    f) Conductor  
g) Obrero

###### **E. Tiempo que desempeña el cargo:**

- a) Menos de 1 año
- b) De 1 a 5 años
- c) De 6 a 10 años
- d) De 11 a más años

## **II. DE LA EMPRESA**

### **2.1. Perfil de la empresa**

#### **A. Años de permanencia de actividad y rubro:**

- a) Menos de 1 año
- b) De 1 a 5 años
- c) De 6 a 10 años
- d) De 11 a más años

#### **B. La Mype se formó para dar empleo a la familia (racionalidad de subsistencia)**

- a) Si
- b) No

## **III. DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

### **3.1. ¿Realiza Ud. detalladamente un reclutamiento para contratar personal en la empresa?**

- a) Si, porque garantiza elegir al personal idóneo.
- b) No, porque demanda de tiempo.
- c) No sabe/No opina.

### **3.2 ¿Realiza usted detalladamente una selección de personal en la empresa?**

- a) Si, porque garantiza seleccionar al personal idóneo.
- b) No, porque no hay tiempo para realizar la selección del personal.
- c) No sabe/No opina.

### **3.3. ¿Organiza Ud. una inducción para los colaboradores de la empresa?**

- a) Si, porque realizo descripción detallada de las funciones.
- b) No, porque tienen fuerza y rapidez para trabajar coordinadamente.
- c) No sabe/No opina.

### **3.4. ¿Considera Ud. que sus colaboradores desempeñan adecuadamente su cargo?**

- a) Si, porque demuestran resultados de la labor que realizan.
- b) No, porque algunos no cumplen su labor.
- c) No sabe, no opina.

### **3.5. ¿Le ofrecen a Ud. una buena remuneración en la empresa donde labora?**

- a) Si, cuando me demuestran que realizan un buen trabajo.
- b) No, porque la empresa no cuenta con mucha utilidad.
- c) No sabe, no opina.

### **3.6. ¿Brinda Ud. seguridad en el trabajo a sus colaboradores en la empresa?**

- a) Si, porque es importante que laboren en un ambiente seguro.
- b) No, porque la empresa no cuenta con los recursos necesarios.
- c) No sabe, no opina.

### **3.7. ¿Cree Ud. que realiza un adecuado control del personal que labora en la empresa?**

- a) Si, porque sé las labores que hace cada uno de ellos.
- b) No, porque no hay tiempo para controlar al personal.
- c) No sabe, no opina.

### **3.8. ¿Realiza Ud. entrenamiento a los colaboradores cuando recién ingresan a la empresa?**

- a) Si, porque se capacita a los colaboradores en las funciones a desempeñar.
- b) No, porque ya vienen preparados.
- c) No sabe, no opina.

### **3.9. ¿Ofrece Ud. planes de desarrollo a sus colaboradores para aumentar su desempeño laboral?**

- a) Si, porque les brindo incentivos como capacitaciones, talleres y línea de carrera.
- b) No, porque no necesitan planes de desarrollo personal.
- c) No sabe, no opina.

### **3.10. ¿ Realiza Ud. auditoría al área de recursos humanos?**

- a) Si, porque es necesario que toda la documentación se encuentre en orden.
- b) No, porque toma tiempo y no es necesario.
- c) No sabe, no opina.

#### **IV. DEL DESEMPEÑO LABORAL**

##### **4.1. ¿Sus colaboradores consumen una buena alimentación para desempeñarse bien en el trabajo?**

- a) Si, porque ninguno se encuentra mal de salud.
- b) No, porque a algunos se les ve decaídos.
- c) No sabe, no opina.

##### **4.2. ¿La empresa les brinda un seguro de salud?**

- a) Si, porque por ley les corresponde.
- b) No, porque no hay presupuesto para el seguro de salud.
- c) No sabe, no opina.

##### **4.3. ¿Hay cierto lazo de amistad entre los colaboradores?**

- a) Si, porque se tienen confianza y hay compatibilidad de sentimientos.
- b) No, porque no se tienen confianza.
- c) No sabe, no opina.

##### **4.5. ¿El área de Recursos Humanos reconoce su éxito por el logro de sus metas?**

- a) Si, porque nos brindan incentivos como diplomas, días libres y flexibilidad en el horario.
- b) No, porque no toman en cuenta el logro de metas.
- c) No sabe, no opina.

##### **4.6. ¿Cuándo se presenta algún tipo de inconveniente dentro de la empresa Ud.?**

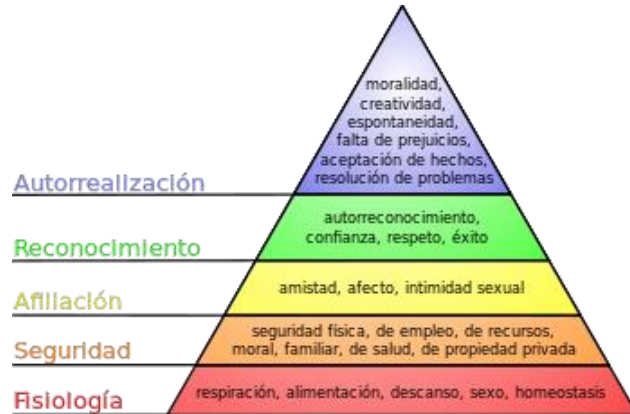
- a) Deja que lo solucionen los responsables del área.
- b) No intervengo en la solución del problema.
- c) Tienen la capacidad para resolver problemas.
- d) No sabe, no opina.

**;;; MUCHAS GRACIAS POR  
SUPARTICIPACIÓN!!!**



## Anexo N° 02

**Gráfico N° 01:** Pirámide de Maslow. Jerarquía de necesidades



**Fuente:** Adaptado de Maslow (1943).

**Gráfico N° 02:** Capital humano o mano de obra



**Fuente:** Adaptado de Tantalean I. - 2009.

### Anexo N° 03

#### Población

ÍTEM	RESPONSABLE	CARGO
1	Representante legal	Gerente General
2	Colaborador	Administradora
3	Colaborador	Asistente Administrativo
4	Colaborador	Ing. de obra
5	Colaborador	Asistente de logística
6	Colaborador	Conductor
7	Colaborador	Obrero
8	Colaborador	Obrero
9	Colaborador	Obrero
10	Colaborador	Obrero
11	Colaborador	Obrero
12	Colaborador	Obrero
13	Colaborador	Obrero
14	Colaborador	Obrero
15	Colaborador	Obrero

**Fuente:** Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A., 2016.

## Anexo 4

### Anexo 4

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO MÉTODO JUICIO DE EXPERTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

CUESTIONARIO APLICADO AL REPRESENTANTE LEGAL, COLABORADORES DE LA MYPE DEL SECTOR SERVICIO RUBRO CONSTRUCTORA: CASO EMPRESA CONSTRUCTORA Y SERVICIOS SAN ISIDRO S.A. - HUARAZ

**OBJETIVO:** Describir las principales características de la Gestión de la calidad bajo el enfoque de la administración de Recursos Humanos y su efecto en el desempeño laboral en la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicios - Rubro Constructoras: Caso Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016.

**DIRIGIDO A:** Colaboradores de la Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

YANAC SUAREZ LUIS ANTONIO

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

ADMINISTRACION

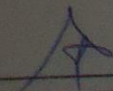
**LUGAR EN EL QUE LABORA:**

Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A.

**VALORACIÓN:**

Bueno	Medio	Bajo

Lugar: Huaraz - Independencia Fecha: 15 de Marzo del 2017

  
FIRMA Y SELLO DEL EVALUADOR

### MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: "Gestión de la calidad bajo el enfoque de la administración de recursos humanos y el desempeño laboral en la micro y pequeña empresa del sector servicios - rubro constructoras: caso Empresa Constructora y Servicios san Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016"

TABLA DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO

Valoración de respuesta: Buena = 5, Regular = 3, Mala = 1

Evaluación de Coherencia: Excelente = 5, Buena = 4, Regular = 3, Malo = 1

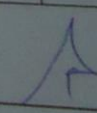
Puntaje máximo por Ítem = 25

Puntaje Mínimo por Ítem = 5

Para obtener el puntaje máximo total del instrumento se multiplican el puntaje total por ítem por el número total de ítems, ese será el límite superior y la multiplicación del mínimo por ítems multiplicado por el número total de ítems, nos dará el límite inferior y el promedio será la suma de los dos límites dividido entre dos.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	VALORACIÓN DE LA OPCIÓN DE RESPUESTA				EVALUACIÓN DE COHERENCIA				TOTAL DE VALORACIÓN	OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				BUENA	REGULAR	MALA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							VALOR	VALOR	VALOR	VALOR			
VI. Administración de Recursos Humanos	Subsistema de provisión	Reclutamiento	¿Realiza Ud. detalladamente un reclutamiento para contratar personal en la empresa?	X			5	5	5	5	20		
		Selección	¿Realiza usted detalladamente una selección de personal en la empresa?	X			5	5	5	5	20		
	Subsistema de organización de RH	Integración o inducción	¿Organiza Ud. una inducción para los colaboradores de la empresa?	X			5	5	5	5	20		
		Desempeño del cargo	¿Considera Ud. que sus colaboradores desempeñan adecuadamente su cargo?	X			5	5	5	5	20		
	Subsistema de mantenimiento de RH	Remuneración	¿Le ofrecen a Ud. una buena remuneración en la empresa donde labora?	X			5	5	5	5	20		

Subsistema de mantenimiento de RH	Seguridad en el trabajo	¿Brinda Ud. seguridad en el trabajo a sus colaboradores en la empresa?	X			5	5	5	5	20
	Control del personal	¿Cree Ud. que realiza un adecuado control del personal que labora en la empresa?	X			5	5	5	5	20
Subsistema de desarrollo de RH	Entrenamiento	¿Realiza Ud. entrenamiento a los colaboradores cuando recién ingresan a la empresa?	X			5	5	5	5	20
	Planes de desarrollo del personal	¿Ofrece Ud. planes de desarrollo a sus colaboradores para aumentar su desempeño laboral?	X			5	5	5	5	20
Subsistema de evaluación de RH	Auditoria de recursos humanos	¿Realiza Ud. auditoria al área de recursos humanos?	X			5	5	5	5	20
V2: Desempeño Laboral	Fisiología	Alimentación	¿Sus colaboradores consumen una buena alimentación para desempeñarse bien en el trabajo?	X			5	5	5	20
	Seguridad	Seguridad de salud	¿La empresa les brinda un seguro de salud?	X			5	5	5	20
	Afiliación	Amistad	¿Hay cierto lazo de amistad entre los colaboradores?	X			5	5	5	19
	Reconocimiento	Éxito	¿El área de Recursos Humanos reconoce su éxito por el logro de sus metas?	X			5	5	5	19
	Autorrealización	Resolución de problemas	¿Cuándo se presenta algún tipo de inconveniente dentro de la empresa Ud.?	X			5	5	5	19
	PROMEDIO DE VALORACIÓN									

FIRMA DEL EVALUADOR 

**Cálculo del puntaje y valoración:**

Formulas para el cálculo del puntaje final del instrumento: Límite inferior X N° de Items = Malo; Límite superior X N° de Items = Bueno  
 Promedio entre límites = Regular.  
 Ejemplo: Consideremos un instrumento que tiene 30 items; los valores serán: Para el límite superior = 20 puntos X 30 Items = 600; para el límite inferior = 5 puntos X 30 = 150; El promedio es =  $\frac{600 + 150}{2} = 375$ .  
 Ahora bien, los puntajes son: 600/3 niveles = 200 por nivel; entonces de 5 a 200 = Pésimo; de 205 a 400 = Regular; y de 405 a 600 = Excelente.  
 Luego comparamos el puntaje promedio obtenido con los valores y calificamos el instrumento. Así si el instrumento tiene un promedio de 525 se calificará como "Excelente".

Anexo 4

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO MÉTODO JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO APLICADO AL REPRESENTANTE LEGAL, COLABORADORES DE LA MYPE DEL SECTOR SERVICIO RUBRO CONSTRUCTORA: CASO EMPRESA CONSTRUCTORA Y SERVICIOS SAN ISIDRO S.A. - HUARAZ

OBJETIVO: Describir las principales características de la Gestión de la calidad bajo el enfoque de la administración de Recursos Humanos y su efecto en el desempeño laboral en la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicios - Rubro Constructoras: Caso Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016.

DIRIGIDO A: Colaboradores de la Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

CARMEN AZABACHE ARQUINLO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

LUGAR EN EL QUE LABORA:

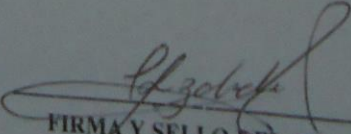
UPELH - UNASAM

Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A.

VALORACIÓN:

Bueno	Medio	Bajo

Lugar: Huaraz - Independencia Fecha: 15 de Marzo del 2017

  
FIRMA Y SELLO DEL EVALUADOR  
CARMEN AZABACHE ARQUINO

### MATRIZ DE VALIDACIÓN

**TÍTULO DE LA TESIS:** "Gestión de la calidad bajo el enfoque de la administración de recursos humanos y el desempeño laboral en la micro y pequeña empresa del sector servicios - rubro constructoras: caso Empresa Constructora y Servicios san Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016"

TABLA DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO

Valoración de respuesta: Buena = 5, Regular = 3, Mala = 1

Evaluación de Coherencia: Excelente = 5, Buena = 4, Regular = 3, Malo = 1

Puntaje máximo por Ítem = 25

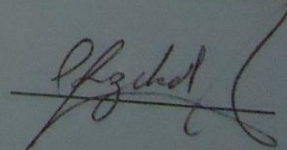
Puntaje Mínimo por Ítem = 5

Para obtener el puntaje máximo total del instrumento se multiplican el puntaje total por ítem por el número total de ítems, ese será el límite superior y la multiplicación del mínimo por ítems multiplicado por el número total de ítems, nos dará el límite inferior y el promedio será la suma de los dos límites dividido entre dos.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	VALORACIÓN DE LA OPCIÓN DE RESPUESTA				EVALUACIÓN DE COHERENCIA				TOTAL DE VALORACIÓN	OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				BUENA	REGULAR	MALA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							VALOR	VALOR	VALOR	VALOR			
VI: Administración de Recursos Humanos	Subsistema de provisión	Reclutamiento	¿Realiza Ud. detalladamente un reclutamiento para contratar personal en la empresa?	X			5	5	5	5	20		
		Selección	¿Realiza usted detalladamente una selección de personal en la empresa?	X			5	5	5	5	20		
	Subsistema de organización de RH	Integración o inducción	¿Organiza Ud. una inducción para los colaboradores de la empresa?	X			5	5	5	5	20		
		Desempeño del cargo	¿Considera Ud. que sus colaboradores desempeñan adecuadamente su cargo?	X			5	5	5	5	20		
	Subsistema de mantenimiento de RH	Remuneración	¿Le ofrecen a Ud. una buena remuneración en la empresa donde labora?	X			5	5	5	5	20		

Subsistema de mantenimiento de RH	Seguridad en el trabajo	¿Brinda Ud. seguridad a sus colaboradores en la empresa?	X	5	5	5	5	20	
	Control del personal	¿Cree Ud. que realiza un adecuado control del personal que labora en la empresa?	X	5	5	5	5	20	
Subsistema de desarrollo de RH	Entrenamiento	¿Realiza Ud. entrenamiento a los colaboradores cuando recién ingresan a la empresa?	X	5	5	5	5	20	
	Planes de desarrollo del personal	¿Ofrece Ud. planes de desarrollo a sus colaboradores para su desempeño laboral?	X	5	5	5	5	20	
Subsistema de evaluación de RH	Auditoria de recursos humanos	¿Realiza Ud. auditoria al área de recursos humanos?	X	5	5	5	5	20	
V2: Desempeño Laboral	Fisiología	Alimentación	¿Sus colaboradores consumen una buena alimentación para desempeñarse bien en el trabajo?	X	5	5	5	5	20
	Seguridad	Seguridad de salud	¿La empresa les brinda un seguro de salud?	X	5	5	5	5	20
	Afiliación	Amistad	¿Hay cierto lazo de amistad entre los colaboradores?	X	5	5	5	5	20
	Reconocimiento	Éxito	¿El área de Recursos Humanos reconoce su éxito por el logro de sus metas?	X	5	5	5	5	20
	Autorrealización	Resolución de problemas	¿Cuándo se presenta algún tipo de inconveniente dentro de la empresa Ud.?	X	5	5	5	5	20
PROMEDIO DE VALORACIÓN								20	

FIRMA DEL EVALUADOR



**Cálculo del puntaje y valoración:**

Formulas para el cálculo del puntaje final del instrumento: Límite inferior X N° de Items = Malo; Límite superior X N° de Items = Bueno

Promedio entre límites = Regular.

Ejemplo: Consideremos un instrumento que tiene 30 items; los valores serán: Para el límite superior = 20 puntos X 30 items = 600; para el límite inferior = 5 puntos X 30 = 150; El promedio es =  $\frac{600 + 150}{2} = 375$ .

Ahora bien, los puntajes son: 600/3 niveles = 200 por nivel; entonces de 5 a 200 = Pésimo; de 205 a 400 = Regular; y de 405 a 600 = Excelente.

Luego comparamos el puntaje promedio obtenido con los valores y calificamos el instrumento. Así si el instrumento tiene un promedio de 526 se calificará como "Excelente"



Anexo 4

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO MÉTODO JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO APLICADO AL REPRESENTANTE LEGAL, COLABORADORES DE LA MYPE DEL SECTOR SERVICIO RUBRO CONSTRUCTORA: CASO EMPRESA CONSTRUCTORA Y SERVICIOS SAN ISIDRO S.A. - HUARAZ

OBJETIVO: Describir las principales características de la Gestión de la calidad bajo el enfoque de la administración de Recursos Humanos y su efecto en el desempeño laboral en la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicios - Rubro Constructoras: Caso Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016.

DIRIGIDO A: Colaboradores de la Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

HORNA VALVERDE, RUTH ESTHER

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

LUGAR EN EL QUE LABORA:

FERROANDINA EIRL  
Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A.

VALORACIÓN:

Bueno	Medio	Bajo

Lugar: Huaraz - Independencia Fecha: 15 de Marzo del 2017

FIRMA Y SELLO DEL EVALUADOR

43395023

### MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: "Gestión de la calidad bajo el enfoque de la administración de recursos humanos y el desempeño laboral en la micro y pequeña empresa del sector servicios - rubro constructoras: caso Empresa Constructora y Servicios san Isidro S.A. de la ciudad de Illimani, 2016"

TABLA DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO

Valoración de respuesta: Buena = 5, Regular = 3, Mala = 1

Evaluación de Coherencia: Excelente = 5, Buena = 4, Regular = 3, Mala = 1

Puntaje máximo por ítem = 25

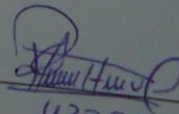
Puntaje Mínimo por ítem = 5

Para obtener el puntaje máximo total del instrumento se multiplican el puntaje total por ítem por el número total de ítems, ese será el límite superior y la multiplicación del mínimo por ítem multiplicado por el número total de ítems, nos dará el límite inferior y el promedio será la suma de los dos límites dividido entre dos.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	VALORACIÓN DE LA OPCIÓN DE RESPUESTA				EVALUACIÓN DE COHERENCIA				TOTAL DE VALORACIÓN	OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				BUENA	REGULAR	MALA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							VALOR	VALOR	VALOR	VALOR			
V.1. Administración de Recursos Humanos	Subsistema de provision	Reclutamiento	¿Realiza Ud. detalladamente un reclutamiento para contratar personal en la empresa?	X			5	5	5	5	20		
		Selección	¿Realiza usted detalladamente una selección de personal en la empresa?	X			5	5	5	5	20		
	Subsistema de organización de RH	Integración e inducción	¿Organiza Ud. una inducción para los colaboradores de la empresa?	X			5	5	5	5	20		
		Desempeño del cargo	¿Considera Ud. que sus colaboradores desempeñan adecuadamente su cargo?	X			5	5	5	5	20		
	Subsistema de mantenimiento de RH	Remuneración	¿Le ofrecen a Ud. una buena remuneración en la empresa donde labora?	X			5	5	5	5	20		

V2. Desempeño Laboral	Subsistema de mantenimiento de RH	Seguridad en el trabajo	¿Brinda Ud. seguridad en el trabajo a sus colaboradores en la empresa?	X			5	5	5	5	20
		Control del personal	¿Cree Ud. que realiza un adecuado control del personal que labora en la empresa?	X			5	5	5	5	20
	Subsistema de desarrollo de RH	Entrenamiento	¿Realiza Ud. entrenamiento a los colaboradores cuando recién ingresan a la empresa?	X			5	5	5	5	20
		Planes de desarrollo del personal	¿Ofrece Ud. planes de desarrollo a sus colaboradores para aumentar su desempeño laboral?	X			5	5	5	5	20
	Subsistema de evaluación de RH	Auditoria de recursos humanos	¿Realiza Ud. auditoria al área de recursos humanos?	X			5	5	5	5	20
	Fisiología	Alimentación	¿Sus colaboradores consumen una buena alimentación para desempeñarse bien en el trabajo?	X			5	5	5	5	20
	Seguridad	Seguridad de salud	¿La empresa les brinda un seguro de salud?	X	X		4	4	4	4	16
	Afiliación	Amistad	¿Hay cierto lazo de amistad entre los colaboradores?	X			4	4	4	4	16
	Reconocimiento	Éxito	¿El área de Recursos Humanos reconoce su éxito por el logro de sus metas?	X			4	4	4	4	16
	Autorrealización	Resolución de problemas	¿Cuándo se presenta algún tipo de inconveniente dentro de la empresa Ud.?	X			4	4	4	4	16
PROMEDIO DE VALORACIÓN											
											18.93

FIRMA DEL EVALUADOR



43395073

**Cálculo del puntaje y valoración:**

Formulas para el cálculo del puntaje final del instrumento: Límite inferior X N° de Items = Malo; Límite superior X N° de Items = Bueno

Ejemplo: Consideremos un instrumento que tiene 30 items; los valores serán: Para el límite superior = 20 puntos X 30 Items = 600; para el límite inferior = 5 puntos X 30 = 150; El promedio es =  $\frac{600 + 150}{2} = 375$ . Ahora bien, los puntajes son: 600/3 niveles = 200 por nivel; entonces de 5 a 200 = Pésimo; de 205 a 400 = Regular; y de 405 a 600 = Excelente. Luego comparamos el puntaje promedio obtenido con los valores y calificamos el instrumento. Así si el instrumento tiene un promedio de 526 se calificará como "Excelente"

**RESUMEN CONSOLIDADO DE VALORACIÓN DE EXPERTOS Y  
VALORACIÓN TOTAL**

TABLA DE CONSOLIDACIÓN DE VALORACIÓN DE EXPERTOS				
CRITERIOS DE VALORACIÓN	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	PUNTAJE PROMEDIO
Promedio de valoración Relación entre variable y dimensión	5	5	4.73	14.73
Promedio de Valoración de Relación entre la dimensión y el indicador	5	5	4.73	14.73
Promedio de Valoración de Relación entre el indicador y el Item	5	5	4.73	14.73
Promedio de valoración de Relación entre el indicador y la opción de respuesta	4.80	5	4.73	14.53
<b>VALOR PROMEDIO DE LOS TRES EXPERTOS</b>				<b>14.68</b>

**Calificación total del instrumento:**

CONDICIÓN DEL INSTRUMENTO	Calificación
Debe modificar totalmente, el instrumento no es posible aplicarlo	Pésimo
El instrumento debe ser modificado de acuerdo con las observaciones del experto	Regular
El instrumento está muy bien confeccionado y puede ser aplicado	Excelente

Apellidos y Nombres ..... SANCHEZ PICÓN CAROLINA VANESA

**INVESTIGADOR**

**NOTA:**

Este formato debe ser alcanzado al experto con los siguientes elementos:

1. Título de la tesis.
2. Definición del problema.
3. Objetivos de la Investigación.
4. Hipótesis de la investigación.

Finalmente el evaluador deberá firmar y poner su sello profesional.

**Anexo N° 05**

**Definición y operacionalización de las variables y los indicadores**

<b>Variable principal</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
Gestión de la calidad bajo el enfoque de la Administración de Recursos Humanos	El recurso humano son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea	Subsistema de provisión de recurso humano	Es la investigación de mercado, la mano de obra, el reclutamiento y la selección del personal	Reclutamiento	Nominal
				Selección	
		Subsistema de organización de recurso humano	Es el análisis y descripción de los cargos, integración o inducción, evaluación del mérito o del desempeño y movimientos del personal	Integración o inducción	
				Desempeño del cargo	
		Subsistema de mantenimiento de recurso humano	Se considera la remuneración, planes de beneficio social, higiene y seguridad en el tabajo, registros y	Remuneración	
				Seguridad en el trabajo	

			control del personal	Control del personal	
		Subsistema de desarrollo de recurso humano	Son los entrenamientos y los planes de desarrollo de personal	Entrenamiento Planes de desarrollo el personal	Nominal
		Subsistema e evaluación de recurso humano	Incluye el banco de datos, sistema de informaciones y la auditoria de recursos humanos	Auditoria de recursos humanos	
Desempeño laboral	Los colaboradores manifiestan sus competencias laborales alcanzadas en las que se	Fisiología	Básicas para mantener la homeostasis (referentes a la supervivencia)	Alimentación	Nominal
		Seguridad	Se refieren a sentirse seguro y protegido	Seguridad de salud	

integran, como sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos y actitudes	Afiliación	Son las relacionadas con nuestra naturaleza social	Amistad	Nominal
	Reconocimiento	Necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como la confianza	Éxito	
	Autorrealización	Es la necesidad psicológica más elevada del ser humano	Resolución de problemas	

## Anexo 6

### Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	PROB. ESPE	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	ITEMS								
GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESMEPEÑO LABORAL EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO CONSTRUCTORA Y SERVICIOS SAN ISIDRO S.A. DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2016.	¿De qué manera influye la "Gestión de la calidad bajo el enfoque de la administración de Recursos Humanos y el desempeño laboral en la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicios - Rubro Constructoras: Caso Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016?"	¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los colaboradores en la Micro y pequeña empresa del sector servicios rubro constructoras?	Describir las principales características de la Gestión de Recursos Humanos y su efecto en el desempeño laboral en la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicios - Rubro Constructoras: Caso Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016.	Describir las principales características de la Gestión de calidad del Recurso Humano en la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicios - Rubro Constructoras: Caso Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016.	La gestión de la calidad bajo el enfoque de la administración de recursos humanos influye favorablemente en el desempeño laboral en la micro y pequeña empresa del sector servicios rubro constructoras de la ciudad de Huaraz, 2016.	H0: La gestión de calidad bajo el enfoque de la administración de recursos humanos no influye favorablemente en el desempeño laboral en la Micro y Pequeña Empresa del sector servicios rubro constructoras de la ciudad de Huaraz, 2016.	Administración de Recursos Humanos	Subsistema de provisión	Reclutamiento	Nominal	¿Realiza Ud. detalladamente un reclutamiento para contratar personal en la empresa?								
				Selección					¿Realiza usted detalladamente una selección de personal en la empresa?										
				Subsistema de organización de RH				Integración o inducción	¿Organiza Ud. una inducción para los colaboradores de la empresa?										
								Desempeño del cargo	¿Considera Ud. que sus colaboradores desempeñan adecuadamente su cargo?										
				Subsistema de mantenimiento de RH				Remuneración	¿Le ofrecen a Ud. una buena remuneración en la empresa donde labora?										
								Seguridad en el trabajo	¿Brinda Ud. seguridad en el trabajo a sus colaboradores en la empresa?										
				Subsistema de desarrollo de RH				Control del personal	¿Cree Ud. que realiza un adecuado control del personal que labora en la empresa?										
								Entrenamiento	¿Realiza Ud. entrenamiento a los colaboradores cuando recién ingresan a la empresa?										
				Subsistema de evaluación de RH				Planes de desarrollo del personal	¿Ofrece Ud. planes de desarrollo a sus colaboradores para aumentar su desempeño laboral?										
								Auditoría de recursos humanos	¿Realiza Ud. auditoría al área de recursos humanos?										
				RA: CASO EMPRESA CONSTRUCTORA Y SERVICIOS SAN ISIDRO S.A. DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2016.				¿Cuál es el nivel de la administración de Recursos Humanos en los colaboradores en la Micro y pequeña empresa del sector servicios rubro constructoras?	¿Cuál es el nivel de la administración de Recursos Humanos en los colaboradores en la Micro y pequeña empresa del sector servicios rubro constructoras?		Describir las principales características de la Gestión de la calidad bajo el enfoque de la administración de Recursos Humanos y su efecto en el desempeño laboral en la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicios - Rubro Constructoras: Caso Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016.	Describir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la micro y pequeña empresa, del sector servicios rubro constructoras: Caso Empresa Constructora y Servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016.	La gestión de la calidad bajo el enfoque de la administración de recursos humanos influye favorablemente en el desempeño laboral en la micro y pequeña empresa del sector servicios rubro constructoras de la ciudad de Huaraz, 2016.	H1: La gestión de calidad bajo el enfoque de la administración de recursos humanos influye favorablemente en el desempeño laboral en la Micro y Pequeña Empresa del sector servicios rubro constructoras de la ciudad de Huaraz, 2016.	Desempeño laboral	Fisiología	Alimentación	Nominal	¿Sus colaboradores consumen una buena alimentación para desempeñarse bien en el trabajo?
												Seguridad				Seguridad de salud	¿La empresa les brinda un seguro de salud?		
Afiliación	Amistad	¿Hay cierto lazo de amistad entre los colaboradores?																	
Reconocimiento	Éxito	¿El área de Recursos Humanos reconoce su éxito por el logro de sus metas?																	
Autorealización	Resolución de problemas	¿Cuándo se presenta algún tipo de inconveniente dentro de la empresa Ud.?																	



## Anexo N° 07

### Análisis de fiabilidad

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,514	,523	2

#### Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza
Medias de elemento	2,067	1,867	2,267	,400	1,214	,080
Varianzas de elemento	,524	,410	,638	,229	1,558	,026

**Estadísticas de elemento de resumen**

	N de elementos
Medias de elemento	2
Varianzas de elemento	2

**Coefficiente de correlación intraclase**

	Correlación intraclase	95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero 0		
		Límite inferior	Límite superior	Valor	df1	df2
Medidas únicas	,276	-,243	,677	1,762	14	15
Medidas promedio	,432	-,641	,808	1,762	14	15

**Coefficiente de correlación intraclase**

	Prueba F con valor verdadero 0
	Sig
Medidas únicas	,144
Medidas promedio	,144

Modelo de efectos aleatorio unidireccionales donde los efectos de personas son aleatorios.

**Anexo 8**

**Prueba de hipótesis**

**Resumen de procesamiento de casos**

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
<b>Cuadro N° 01:</b> ¿Realiza ud. detalladamente un reclutamiento para contratar personal en la empresa? *	15	100,0%	0	0,0%	15	100,0%
<b>Cuadro N° 01:</b> ¿Ofrece ud. planes de desarrollo a sus colaboradores para aumentar su desempeño laboral?						

**Tabla de contingencia**

**Realiza ud. detalladamente un reclutamiento para contratar personal en la empresa\*ofrece ud. planes de desarrollo a sus colaboradores para aumentar su desempeño laboral**

	<b>Cuadro N° 01:</b> ¿Ofrece ud. planes de desarrollo a sus colaboradores para aumentar su desempeño laboral?		Total
	No, porque no necesitan planes de desarrollo personal	No sabe, no opina	
<b>Cuadro N° 01:</b> Si, porque garantiza elegir al personal idóneo	3,0	2,0	5,0
No, porque demanda de tiempo	4,8	3,2	8,0
No sabe/No opina	1,2	,8	2,0

Total	9,0	6,0	15,0
-------	-----	-----	------

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	3,854 <sup>a</sup>	2	,146
Razón de verosimilitud	4,601	2	,100
Asociación lineal por lineal	2,941	1	,086
N de casos válidos	15		

a. 6 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5.  
El recuento mínimo esperado es ,80.

### Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
<b>Cuadro N° 01:</b> ¿Realiza ud. detalladamente un reclutamiento para contratar personal en la empresa? * <b>Cuadro N° 07:</b> ¿Cuándo se presenta algún tipo de inconveniente dentro de la empresa ud.?	15	100,0%	0	0,0%	15	100,0%

### Tabla de contingencia

**Realiza ud. detalladamente un reclutamiento para contratar personal en la empresa\*cuándo se presenta algún tipo de inconveniente dentro de la empresa ud.**

		<b>Cuadro N° 07:</b> Cuándo se presenta algún tipo de inconveniente dentro de la empresa ud.		
		Deja que lo solucionen los responsables del área	Tienen la capacidad para resolver problemas	No sabe, no opina
<b>Cuadro N° 01:</b> Realiza ud. detalladamente un reclutamiento para contratar personal en la empresa	Si, porque garantiza elegir al personal idóneo	1,0	1,7	2,3
	No, porque demanda de tiempo	1,6	2,7	3,7
	No sabe/No opina	,4	,7	,9
Total		3,0	5,0	7,0

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	4,636 <sup>a</sup>	4	,327
Razón de verosimilitud	5,174	4	,270
Asociación lineal por lineal	2,038	1	,153
N de casos válidos	15		

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,40.

**Anexo 9: Base de datos: Gestión de la calidad bajo el enfoque de la Administración de Recursos Humanos y el Desempeño laboral**

<b>Ficha</b>	<b>P 1</b>	<b>P 2</b>	<b>P3</b>	<b>P 4</b>	<b>P 5</b>	<b>P 6</b>	<b>P 7</b>	<b>P 8</b>	<b>P 9</b>	<b>P 10</b>	<b>P 11</b>	<b>P 12</b>	<b>P 13</b>	<b>P 14</b>	<b>P 15</b>	<b>P 16</b>	<b>P 17</b>	<b>P 18</b>	<b>P 19</b>	<b>P 20</b>	<b>P 21</b>	<b>P 22</b>
1	3,0	1	2,0	1,0	2,0	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	2,0	2,0	2,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0
2	3,0	1	4,0	4,0	1,0	4,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	3,0	2,0	3,0	2,0	3,0	2,0	1,0	1,0	1,0	2,0	3,0
3	3,0	2	4,0	2,0	1,0	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	3,0
4	4,0	1	1,0	5,0	3,0	4,0	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	3,0	1,0	1,0	2,0	2,0	1,0
5	4,0	1	1,0	6,0	3,0	4,0	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	1,0	2,0	3,0	4,0
6	5,0	1	1,0	5,0	2,0	4,0	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	2,0	2,0	4,0
7	1,0	2	4,0	3,0	2,0	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	2,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
8	3,0	1	4,0	4,0	1,0	4,0	2,0	2,0	2,0	2,0	3,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	1,0	1,0	1,0	2,0	3,0	3,0
9	1,0	1	2,0	7,0	1,0	4,0	2,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	2,0	2,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	2,0	3,0	4,0
10	2,0	1	1,0	7,0	1,0	4,0	2,0	2,0	3,0	1,0	3,0	2,0	1,0	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	3,0
11	3,0	1	1,0	7,0	2,0	4,0	2,0	3,0	3,0	1,0	2,0	2,0	1,0	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	2,0	3,0	4,0
12	4,0	1	2,0	7,0	1,0	4,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	3,0	2,0	3,0	2,0	1,0	1,0	2,0	3,0	4,0
13	2,0	1	1,0	7,0	1,0	3,0	2,0	2,0	3,0	1,0	2,0	2,0	1,0	3,0	3,0	2,0	3,0	1,0	1,0	2,0	2,0	4,0
14	2,0	1	2,0	7,0	1,0	3,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	4,0
15	4,0	1	1,0	7,0	1,0	3,0	2,0	2,0	3,0	2,0	2,0	3,0	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	1,0	1,0	2,0	3,0	3,0