



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**NEGOCIACIÓN COLECTIVA COMO UNA
HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO – RUBRO CONSTRUCCIÓN DE OTRAS
OBRAS DE INGENIERÍA CIVIL DEL DISTRITO DE
HUARAZ - 2017**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTORA

ACHAHUI RIMAC SANDRA YULIANA

ORCID: 0000-0002-0341-268X

ASESORA

MAUTINO MINAYA, MADELAINE NICOLASA

ORCID: 0000-0002-1906-0666

HUARAZ – PERÚ

2019

1. Título del proyecto.

Negociación colectiva como una herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz – 2017.

2. Equipo de trabajo

AUTORA

Achahui Rimac, Sandra Yuliana

ORCID: 0000-0002-0341-268X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de
Pregrado, Huaraz - Perú

ASESORA

Mgtr. Mautino Minaya, Madelaine Nicolasa

ORCID: 0000-0002-1906-0666

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Huaraz, Perú.

JURADO

Figuroa Quito, Silvia Isabel

ORC ID: 0000-0003-2986-4809

Norabuena Mendoza, César Hernán

ORCID: 0000-0001-9832-5126

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORC ID: 0000-0001-8071-8327

3. Hoja de firma de jurado y asesor

Mgr: Figueroa Quito, Silvia Isabel
Presidente

Mgr: Norabuena Mendoza, César Hernán
Miembro

Mgr: Azabache Arquinio, Carmen Rosa
Miembro

Mgr. Mautino Minaya Madelaine Nicolasa
Asesor

4. Agradecimiento y/o Dedicatoria

Agradecimiento

Primero doy gracias a Dios por permitirme tener una excelente vida, disfrutar cada día y darme fuerza para poder sobre llevar cada problema y no dejarme caer. Gracias a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, en especial a mi madre por cada día confiar y creer en mí en mis expectativas, guiarme en todo momento, por los consejos, y valores inculcados.

Gracias a mi universidad por haberme permitido formarme y a los docentes de la escuela profesional de Administración que con paciencia y esmero lograron fórmanos como buenos profesionales compartiéndonos sus conocimientos a lo largo de nuestra formación profesional.

Dedicatoria.

Dedico este trabajo con todo el amor a mi madre Dina, por su apoyo incondicional que me brinda día a día motivándome a ser mejor y seguir siempre adelante para poder ser una mejor persona con buenos valores, de esta manera poder lograr todas mis metas y sueños.

A mi hermana Katerin quien siempre fue el motor y motivo para lograr todas mis metas, porque siempre ha estado a mi lado apoyándome y motivándome para cumplir con todo lo planeado.

Resumen y Abstrac

Resumen

El presente trabajo de investigación surgió a partir del siguiente problema ¿Cuáles son las principales características de la negociación colectiva como herramienta de gestión de calidad en el sector servicio - rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz, 2017?, para dar respuesta al problema se planteó el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la negociación colectiva como herramienta de gestión de calidad en el rubro construcción de ingeniería civil del distrito de Huaraz – 2017. El trabajo se realizó utilizando una metodología de investigación cuantitativa, descriptiva con un diseño de investigación no experimental- transversal, la población para dicho trabajo fue de 89 Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) del rubro construcción de otras obras de ingeniería civil. En cuanto a la técnica de investigación se consideró la encuesta, con un cuestionario estructurado de 32 preguntas, así como sus respectivos instrumentos de recolección de datos como el cuestionario estructurado. Obteniéndose los siguientes resultados que el 42,5% de los encuestados respondieron que en su organización se toma en cuenta la información registrada, asimismo 47% saben llegar a una buena negociación. Todos estos datos recolectados fueron incorporados e ingresados al programa SPSS para el procesamiento de datos y la presentación de tablas para su análisis estadístico. Se concluyó que los representantes de las mypes constructoras de ingeniería civil de Huaraz, deben tener claro los objetivos, metas, cumplir adecuadamente con los planes establecidos, enfocarse en mejorar la gestión de calidad y profundizar en los beneficios de la negociación colectiva.

Palabra clave: Colaboradores, Gestión de calidad, Micro y Pequeñas Empresas, Negociación colectiva.

Abstract

The research work arose from the following problem. What are the main characteristics of collective bargaining as a quality management tool in the construction of other civil engineering works in the district of Huaraz, 2017 ?, to respond to the problem He proposed the following general objective: Describe the main characteristics of collective bargaining as a quality management tool in the civil engineering construction sector of the district of Huaraz - 2017. In the work the quantitative, descriptive research methodology was used with a design of Non-experimental, cross-sectional and transactional research, the population for said work was 89 Micro and Small Businesses (MYPES) under construction. Regarding the research technique, the survey was considered, with a structured questionnaire of 32 questions, as well as their respective data collection instruments. Obtaining the following results that 42.5% of the respondents responded that the registered information is taken into account in their organization, 47% also know how to reach a good negotiation. All these collected data were incorporated and entered into the SPSS program for data processing and the presentation of tables for statistical analysis. It was concluded that the representatives of the mypes constructors of civil engineering of Huaraz, must be clear about the objectives, goals, adequately comply with the established plans, focus on improving quality management and deepen the benefits of collective bargaining.

Keyword: Collaborators, Quality Management, Collective Bargaining, Micro and Small Businesses.

6. Contenido

1. Título del proyecto.....	ii
2. Equipo de trabajo	iii
3. Firma del jurado y asesor	iv
4. Agradecimiento y/o dedicatoria.....	v
5. Resumen y abstrac.....	vi
6. Contenido.....	iii
7. Indice de graficos, tablas y cuadros	v
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura	2
2.1 Antecedentes.....	2
2.2 Bases teóricas de la investigación	7
2.2.1 Gestión de calidad.....	7
2.2.2. Negociación colectiva.....	11
2.2.3. Las Micro y pequeñas empresas.	16
2.2.4. Sector servicio, rubro otras obras de ingeniería civil.....	18
2.3. Marco conceptual	21
III.Hipótesis.....	23
IV. Metodología.....	24
4.1. Diseño de la investigación	24
4.2. Población y muestra.	24
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
4.5. Plan de análisis.....	27
4.6. Matriz de consistencia.....	29
4.7. Principios éticos	30
V. Resultados	32

5.1. Resultados	32
5.2. Análís de resultados	37
VI. Conclusiones y Aspectos complementarios	49
6.1. Conclusiones	49
6.2. Aspectos Complementarios.....	51
Referencias Bibliográficas.....	53
Anexo.....	48

7. Tablas Índice de gráficos, tablas y cuadro

Tabla 1: Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas – del sector servicio - rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz – 2017.	31
---	-----------

Tabla 2: Características de las Micro y Pequeñas Empresas, del sector servicio - rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz – 2017.....	33
---	-----------

Tabla 3: Característica de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, del sector servicio - rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz – 2007.....	34
---	-----------

Tabla 4: Característica de la Negociación Colectiva en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio - rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz – 2017.....	35
---	-----------

I. Introducción

En tiempos tan competitivos la investigación de la gestión de calidad es importante para que todas las organizaciones logren desarrollarse adecuadamente en el entorno donde interactúan, actualmente las micro y pequeñas empresas son muy importantes para el desarrollo económico de cada país ya que estas empresas generan autoempleo. El buen uso de gestión de calidad va a generar una mayor eficacia, estimular anímicamente a los colaboradores y lograr que la organización tenga un reconocimiento internacional (Cuatrecasas, 2010).

En el distrito de Huaraz, las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro otras obras de construcción civil, desconocen aspectos relacionados al acuerdo colectivo y a menudeo los colaboradores se ven obligados a conciliar sin tener conocimientos de los principales temas que requiere la negociación y aspectos relacionados a estos, la insuficiencia de conocimientos por parte de los colaboradores es sin duda la creación de una gran cantidad de frustraciones.

El sustento teórico del presente trabajo se basó en la negociación colectiva como herramienta de gestión de calidad donde Alis y Martin (2013) refieren que la negociación colectiva es aquella que se realiza entre los trabajadores de una empresa, normalmente reunido a través de un sindicato o grupo de sindicatos y la empresa o representantes de empresas del sector. Además, menciona que las 4 dimensiones del tema indicado son los siguientes: La negociación directa, la conciliación, el arbitraje y la huelga durante el proceso negocial.

La negociación colectiva es una herramienta de suma importancia que ayuda a llegar a un convenio entre el empresario y sus representantes del sindicato, así mismo facilita la falta de convenio entre ambas partes.

Alis y Martín (2002) afirman que los representantes de los sindicatos tienen un desconocimiento en lo que se refiere la negociación colectiva, en cambio el empresario solo busca el reembolso de su capital, esto a ha generado que sus intereses del empresario se centren en recuperar su capital invertido mas no; buscar salarios equitativos, buen trato, buen clima laboral, respecto a sus colaboradores.

Bayllo (2013) da a conocer que hasta hace algo más de veinte años, en los países de nuestro territorio, los estudios en investigación de derecho del trabajo apenas meditaban a la negociación colectiva internacional (NCI) como un grupo de interés, y cuando se referían a ella tangencialmente. Demostrando de esta manera que, hace algunos años atrás se consideraba la negociación colectiva sin mayor interés ya que no se tomaba en cuenta el derecho del trabajador.

Baltera (2006) nos da a conocer que, a nivel legislativo, el derecho de negociación colectiva está como la sindicación y la huelga. La Constitución recoge el compromiso del estado de certificar la libertad sindical, crear la negociación colectiva y originar formas de adaptación claras de los problemas laborales, así como respetar el derecho de protestar para que se puedan practicar en conformidad con el interés social, dando a conocer sus excepciones y restricciones.

A semejanza de los demás países de Latinoamérica, el Perú ha efectuado un modelo restrictivo de relaciones colectivas del trabajo, donde el principal problema no se

centra en los (empleadores y trabajadores) sino en la diligencia estatal, ya sea reglada o administrativa. Esto ha generado una fuerte limitación al surgimiento y acción de los sometidos sindicales.

Diaz (2013) informa que en la Municipalidad de Huaraz existe una inadecuada diferencia sindical, en la cual no se cumple con lo establecido por la ley, tampoco se garantiza el derecho a la negociación colectiva y la fuerza vinculante de los convenios colectivos. La negociación colectiva tiene que ser proyectada en base a la ordenación de las relaciones de trabajo, sin limitarse las condiciones laborales a los grupos de sindicatos. Por ello se puede concluir que hay una gran diferencia sindical, porque no se le respeta los derechos laborales de la negociación colectiva.

Por otra parte, Bernard (2013) da a conocer que el derecho constitucional garantizará el derecho a la negociación colectiva y la fuerza vinculante de los convenios colectivos. El derecho constitucional en base a la negociación colectiva se proyecta sobre la ordenación de las relaciones de trabajo sin limitarse a la fijación de las condiciones de trabajo beneficiando al empleador.

Bernard (2013) menciona que el convenio colectivo estatutario se refiere a la eficacia personal y general por lo tanto el convenio colectivo no se aplica de forma adecuada en la municipalidad de independencia referente a los trabajadores y empresarios que constituyen su ámbito de aplicación. También se resalta que el convenio extraestatutario es aquel que se negocia entre representantes de los trabajadores de la municipalidad y empresarios al margen de las estipulaciones procedimentales establecidas lo cual no se realiza en la municipalidad de independencia favoreciendo a un solo grupo determinado.

En las líneas anteriores se ha justificado la importancia que tiene la negociación colectiva como herramienta de gestión en el desarrollo y crecimiento de las micro y pequeñas empresas. Dando a conocer que se excluye las primordiales características de la negociación colectiva como herramienta de gestión de calidad, de las micro y pequeñas empresas en estudio. Por ejemplo, se desconoce si dichas mypes acceden o no, al pago justo de las remuneraciones y si las condiciones laborales influyen de manera efectiva para la buena gestión de estas micro y pequeñas empresas.

Por lo anteriormente mencionado, la identificación del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la negociación colectiva como herramienta de gestión de calidad en el sector servicio-rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz, 2017? Para dar respuesta al problema mencionado, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la negociación colectiva como herramienta de gestión de calidad en el sector servicio - rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz, 2017.

Así mismo para poder conseguir el objetivo general, se formuló los siguientes objetivos específicos: (a) Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz, 2017; (b) Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz, 2017; (c) Describir las principales características de la gestión de calidad en las micro y

pequeñas empresas del sector servicio – rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz, 2017; (d) Describir las principales características de la negociación colectiva como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz, 2017.

La presente investigación se justificó porque permitió conocer a nivel descriptivo las principales características de la negociación colectiva como herramienta de gestión de calidad, también ofrecerá un desarrollo para el conocimiento de los gerentes y trabajadores de las mypes ya que de ello depende la supervivencia de la organización, por otro lado, esta investigación servirá como referencia para desarrollar otras investigaciones o profundizar sobre el tema investigado.

En cuanto a la metodología empleada en la presente investigación fue de Tipo Cuantitativo y nivel Descriptivo porque caracterizo a la negociación colectiva como herramienta de gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción de otras obras de ingeniería civil, del distrito de Huaraz- 2017 (Hernández, 2013).

En cuanto al Diseño de la investigación estuvo basado en un diseño de investigación No Experimental, porque se observaron los fenómenos tal cual se dan en su estado natural, así mismo es Transversal ya que se recolectarán los datos fue en un solo momento, y en un tiempo único (aplicación de la encuesta una sola vez).

La población para este estudio fueron los gerentes de las 89 micro y pequeñas empresas del rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz, 2017. Cabe mencionar que estas organizaciones se encuentran constituidas formalmente y cuentan con todos los documentos para sus respectivas actividades. Para poder definir la muestra se usaron datos proporcionados por la Sunat y la Municipalidad de Huaraz, nuestra población está dada por los gerentes de dichas empresas mencionadas, cabe recalcar que esto se aplicara a la población total debido a que es una cantidad mínima.

En cuanto a las Técnicas de investigación se consideró la observación y las encuestas, así como sus relativos instrumentos de ayuda para la obtención de datos como los cuestionarios estructurados. Los resultados obtenidos con el uso de instrumentos antes fuentes, serán incorporados a los programas especiales de cómputo como MS Word, y el programa estadístico SPSS.

Desde el punto de vista institucional de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, la carrera de administración cuenta con una línea de investigación enfocada en la gestión de calidad, por lo que se hace énfasis a la negociación colectiva como una herramienta en mejorar los procesos empresariales. Siendo uno de los propósitos que sus profesionales se sientan comprometidos y se planteen

planes de mejorar para eliminar toda obstrucción que perjudique a la organización. Además, a mi persona como futuro profesional me permitió tomar en cuenta la importancia de la negociación como herramienta de gestión de calidad, creando un mayor énfasis en el logro de los objetivos.

II. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

Hernández (2008) en su tesis titulada *“La negociación colectiva como medio eficaz para la obtención de una mejor distribución de los beneficios o utilidades producto de la actividad económica”*, para obtener el título de Licenciatura en ciencias jurídicas y sociales en la Universidad de San Carlos de Guatemala. El objetivo de la investigación fue describir la defensa de los derechos de los trabajadores, y las acciones que utilizan para lograr dicho cometido. El tipo de diseño de tesis fue una investigación que se realizó a través de los métodos inductivo, para revisar un análisis de hechos; deductivo, para obtención de conclusiones; comparativo, en relación a los nuevos supuestos; dialéctico para un razonamiento lógico; y el analítico para establecer doctrinaria y jurídicamente las soluciones al problema. La Técnicas, que se utilizó fue de investigación documental, para hacer un estudio comparativo de leyes y entrevistas a distintas personalidades y público en general; medios como fichas documentales, recopilación de documentos, fuentes, patronos y representantes el estado y de sindicatos. Llegando a la conclusión de que se constató que la formación de un sindicato dentro de una empresa, lejos de perjudicar a esta, puede y debe hacer mejoras de suma importancia para los trabajadores ya

que es el medio de comunicación y enlace entre patrono y trabajadores, para buscar soluciones que se plantean en la relación laboral. Y de esta forma buscar la satisfacción total tanto del trabajador como del patrono. Así mismo se comprobó que la negociación colectiva, en un medio eficaz de poder mejorar las condiciones de trabajo y una forma adecuada y justa para una mejor distribución de los beneficios o utilidades, producto de la actividad económica de la empresa.

Se determinó que es posible dar a conocer un verdadero sistema de asistencia al sector laboral para que tengan acceso a información que les permita conocer y gozar de los beneficios de la negociación colectiva.

Murga (2015) en su tesis titulada *“Influencia de la acción sindical en las relaciones laborales colectivas de los trabajadores afiliados a la empresa AJEPER- Distrito de Monsefú- provincia de Chiclayo.”* El objetivo de la investigación fue describir la influencia de las relaciones laborales y sindicales como un aporte a las empresas, para que se pueda establecer acciones apertura de dialogo, todo esto con el fin de promover buenas relaciones laborales entre trabajadores y la empresa, la realidad presentada en esta investigación muestra a los trabajadores quienes al inicio de la creación de la organización se identifican y comprometen con la producción y mejora. La investigación es de tipo descriptivo, se realizó en el año 2015 con una población de 59 colaboradores afiliados a la organización sindical de la empresa AJEPER S.A, ubicados en el distrito de Monsefú- Chiclayo. La metodología utilizada fue en los métodos: deductivo – inductivo, analítico- sintético, estático, con a la finalidad de conocer, determinar analizar las distintas acciones sindicales y los vínculos laborales desde el inicio de la creación de la organización hasta la actualidad, las técnicas e instrumentos de la observación, entrevista y encuesta,

lograron recolectar la información necesaria y específica con las personas involucradas. Se llegó a la conclusión cuando no existe una buena comunicación entre ambas partes los derechos de los trabajadores se ven influenciado por el desconocimiento por parte de los empleados, finalmente un 34% de trabajadores afiliados consideran que se debe tomar en cuenta la negociación colectiva con un grado de responsabilidad para el beneficio de ambos.

Granados (2016) en su tesis titulada *“La negociación colectiva y los conflictos laborales en el Ministerio Público-Sede Lima”*. El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la variable negociación colectiva y la variable conflictos laborales, en este sentido, la investigación toca los principales aspectos que más preocupan en esta problemática, incluyéndose los datos que indican el nivel de relación que existe entre la variable negociación. Se utilizó como método el hipotético deductivo, el enfoque cuantitativo, con diseño No Experimental, y de Corte Transversal. El universo en la presente investigación viene a ser 1,000, la población objetiva de 200 representantes de la federación de trabajadores. En conclusión, la variable negociación colectiva tiene relación significativa con la variable conflictos laborales y el valor de Rho de Spearman es de 0,57, lo que podemos interpretar que acepta la hipótesis alternativa *“La negociación colectiva tiene una relación positiva con los conflictos laborales en el Ministerio Público-Sede Lima, y rechaza la hipótesis nula planteada.*

Calle (2017) en su tesis: *“Percepción de la negociación colectiva de los trabajadores obreros y empleados de la Municipalidad Provincial del Callao, 2017”*, el cual tuvo como objetivo general determinar los niveles de percepción de

la negociación colectiva de los trabajadores obreros y empleados en la Municipalidad Provincial del Callao, al año 2017. El método empleado fue deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. La población estuvo formada por 318 trabajadores entre obreros y empleados de la Municipalidad Provincial del Callao, la muestra por 174 trabajadores y el muestreo fue de tipo probabilístico para la selección de las unidades de análisis, mediante la técnica de la tómbola. La técnica empleada para recolectar la información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach). Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) la mayor parte de trabajadores y obreros y empleados de la Municipalidad Provincial del Callao percibe la negociación colectiva con un porcentaje de 60.9% como medio. (b) Se puede afirmar que el nivel de percepción de la determinación del tipo y alcance de la negociación colectiva con un 46.6%, está en un nivel alto y c) se ha determinado que los niveles de percepción de la dimensión determinación de la elaboración de la propuesta de negociación colectiva con un 70.1%, está en un nivel alto.

Tamara (2018) en su tesis titulada “*Gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas constructoras, rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017*”. El proyecto tuvo como objetivo describir las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en la Micro y Pequeñas Empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz; cuya metodología de investigación

fue cuantitativa, descriptiva con un diseño de investigación no experimental (transversal) y se aplicó una encuesta a los dueños y gerentes de las 50 MYPES con un cuestionario de 27 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados: El 32% manifiestan que casi siempre establecen sus objetivos y metas en los planes, el 40% manifiestan que algunas veces verifican el cumplimiento de procesos para llevar a cabo la ejecución de obras, el 34% manifiestan que casi siempre se analizan los errores y deficiencias que se han suscitado en la ejecución de obras en el proceso PHVA, el 50% manifiestan que muy pocas veces confía en sus colaboradores; asimismo, el 50% manifiestan que muy pocas veces realizan actividades recreacionales, el 32% manifiestan que en ocasiones realizan capacitaciones de los diferentes tipos de riesgos que existen en la ejecución de obras. Se concluye que en las mypes constructoras de la ciudad de Huaraz, la gestión de calidad se aplica deficientemente y el liderazgo transformacional se desarrolla de manera inadecuada, debido a que casi siempre establecen los objetivos y metas, en ocasiones realizan capacitaciones al personal, los gerentes no le prestan la debida importancia a la aplicación del ciclo PHVA en todos sus procesos y no hay una confianza mutua entre ambas partes.

Muñoz (2016) en su tesis titulada “*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*”. Esta investigación fue realizada por que se observó un problema de deficiencia en la parte administrativa de las áreas de recursos humanos y el desempeño labora en la empresa constructora. El objetivo de la investigación dar a conocer todas las deficiencias en la mencionada

empresa, buscar una adecuada solución basada en el desempeño laboral. La metodología aplicada en la investigación fue: tipo y nivel de investigación, correlacional, ya que se analizó dos tipos de variable y se estableció su relación, el diseño de dicho tema es no experimental por que se obtuvieron los datos en un solo momento y tiempo único, la técnica utilizada fue el de la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado, la población muestral para este estudio fueron los gerentes y colaboradores de dicha empresa, los resultados obtenidos se basa en 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 muestra algún tipo de inmoral dentro de la empresa tienen cierta resistencia porque abandonan las soluciones de 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.

2.2 Bases teóricas de la investigación:

2.2.1 Gestión de calidad:

Velasco (2010) menciona que la calidad es un argumento empresarial y de estudio desde hace tiempo, como se aprecia en las actividades de las micro empresas. El principal objetivo es el uso de los medios de una buena comunicación, la cual

permitirá informar los planes o propósitos de la calidad en los proyectos establecidos por las organizaciones, los programas de ayuda y provocación a una satisfactoria mejora de la calidad son iniciados por las administraciones públicas diversas, la restauración de premios y la creación de asociaciones dirigidas a dar a conocer, influenciar la calidad y optar una buena justificación laboral.

El afán por la calidad se crea concluyentemente en la década de los años anteriores, el motivo de dicho interés se da a conocer a través de la dificultad financiera occidental por el incremento del petróleo y la creación de nuevas organizaciones, como competitivos en los mercados extranjeros.

La Gestión de calidad es el énfasis en la obtención de satisfacer las necesidades del cliente, la mejora continua, la colaboración de los empleados únicamente en el desempeño de equipo con una solución clara de los problemas, mejorando la perfección de la calidad del producto o servicio, motivando la transmisión del desenvolvimiento por la calidad en las empresas (Velasco, 2010).

Velasco (2010) da a conocer que la Gestión de Calidad se ha transformado exclusivamente en un requisito indispensable para todo tipo de estrategias enmarcada rumbo al triunfo profesional de la organización, el incremento repetido del grado de exigencia del cliente, unido al estallido de las nuevas competencias por parte de nuevos países con mejores beneficios sobre el precio de costos y la progresiva dificultad de todo el proceso sistemático y organizacionales, son algunas de las causas que crea que la calidad del producto tenga una gran competitividad y la persistencia del mejoramiento de empresas innovadoras.

Paralelamente, el desarrollo de propagación ha expuesto un productivo acercamiento de la Gestión de la Calidad a la diferencia de las funciones empresariales y directivas, que se ha originado en la composición de herramientas de gestión (que toma en cuenta a las gestiones de: prevención de riesgos laborales, los recursos humanos, ética y medioambiental) y la tendencia con la Dirección Estratégica (Cuatrecasas, 2010).

Ventajas de la gestión de calidad.

Cuatrecasas (2010) menciona que una buena aplicación de la gestión de calidad dentro de una organización logra mejorar u obtener una gran posición competitiva tanto interna y externa, frente a sus competencias directas o la sociedad. Se hace referencia de alguna de ellas:

- Mejora el control del desempeño de los procesos de un modo que permitirá llevar una aplicación apropiada.
- Mejora los recursos humanos, brinda mayor información e incrementa la motivación y la responsabilidad.

Ciclo de mejora continua de la calidad.

Deming aplico el ciclo de PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar), como un instrumento a casi todas las formaciones académicas o empresariales esto genera un gran beneficio a toda organización porque ya se cuenta con un plan estructurado. Esta teoría también es conocida como el ciclo de mejora, siendo una guía de ayuda para poder lograr las metas y objetivos establecidos, de esta manera se solucionan los problemas para ellos se tiene que implementar los cuatro pasos (Deming, 1989).

- Planificar. Elaborar o crear acciones tomando en cuenta los objetivos y problemas.
- Realizar: Implementar los cambios respecto a lo identificado.
- Comprobar: verificar causas y resultados.
- Actuar: tomar la decisión sobre lo que se debe mantener y lo que se tiene que cambiar.

Definición de las dimensiones de gestión la calidad.

Planear: Deming (1989) afirma que en esta etapa se analizará cuáles son los objetivos que se quiere lograr y buscar las estrategias más seguras y efectivas para conseguirlo. Así mismo se empezará con el análisis previa de la empresa para detectar ciertas falencias, y este se conseguirá a base de recopilación de datos e información necesaria respecto a causa y efecto. A su vez establecer alternativas de solución y medidas de corrección.

Hacer: Deming (1989) da a conocer que está segunda etapa o proceso implica en hacer la aplicación de las medidas correctivas de solución o estrategias todo esto de acuerdo a lo planificado, así mismo cabe señalar que esta fase empezara con el formación y capacitación de los empleados para alcanzar una totalidad de éxito respecto aun personal dotado y capaz de hacer mejor sus actividades.

Verificar: En esta etapa o proceso se pasará a su verificación, y debido control de su cumplimiento teniendo en cuenta los efectos y resultados obtenidos que se van a

dar de acuerdo a lo que se planifico y se aplicó, finalmente se debe de obtener como un resultado el logro de los objetivos que se quiso alcanzar de acuerdo a lo planificado de no ser así, se volverá a planificar (Deming, 1989).

Actuar: Deming (1989) afirma que este paso consiste en tomar acciones correctivas, teniendo en cuenta todo los resultados positivos y negativos logrados de las actividades anteriores. tomar reportes y registros para hacer los cambios de lo que es bueno y malo si es posible describir en un documento todo lo que se pudo lograr y lo que se aprendió durante el proceso con el único propósito de buscar un cambio o acción de mejora en las actividades.

Indicadores de la Gestión de calidad.

- Planificación de operaciones.
- Detalles de resultados.
- Definición de actividades necesarias.
- Definición de objetivos.

2.2.2. Negociación colectiva

Gilabert (2013) define el convenio colectivo como el convenio escrito y celebrado entre el empleador y la delegación exclusiva de los colaboradores en la organización o las representaciones laborales, en donde se mejoran las circunstancias de la seguridad del empleo, de cualquier otra materia que perturbe al interés colectivo de las partes que están dirigidas a negociar. La negociación colectiva está claramente relacionada con la institución del convenio colectivo, en cuanto al convenio

colectivo se considerada el proceso por el que ambas partes a negociar, tratan de acordar una serie de estipulaciones de naturaleza laboral, denominada objetivo del convenio colectivo, que conformaran el régimen jurídico aplicable en el ámbito de la representación o de los interlocutores que negocian, el convenio y la duración del tiempo del convenio, llamado ámbito temporal del mismo.

Importancia de la Negociación Colectiva.

Ruiz y Escribano (2013) mencionan que la negociación colectiva es uno de los sistemas más sobresalientes de resolución de conflictos presentes en la sociedad actual. Esto sin duda, lo más notable, referido a los conflictos laborales de naturaleza colectiva. No obstante, la importancia de la negociación colectiva atraviesa el propio derecho del Trabajo. La experiencia histórica de los principales países occidentales reveló, desde el siglo XIX, que una variada e intensa dinámica referente a la negociación colectiva de las uniones laborales influyó de manera positiva en una estructura más democrática del conjunto social.

Asimismo, la negociación colectiva es posiblemente el instrumento más adecuado para conducir a un nivel social y laboral las profundas transformaciones por las que han pasado los sistemas de organización del trabajador en los últimos tiempos (Gilabert, 2013) teniendo en cuenta la importancia del papel del acuerdo colectivo, tanto el ámbito laboral como en el económico y social, los próximos puntos de este trabajo estarán dedicados al estudio de los diversos aspectos de la negociación colectiva.

Función de la Negociación Colectiva.

Mascaro (2005) da a conocer que la negociación colectiva realiza funciones jurídicas y no jurídicas. Las originarias funciones serían la normativa, la obligacional y la de componer; mientras las últimas serían la función política, económica y social.

Así que la función normativa sería la que crea reglas aplicables a la relación de empleo; la obligacional, la que establece normas válidas para los sujetos de la negociación; la función de componer es la que intenta reparar el problema existente entre las partes; la política, la que procedería del diálogo entre los grupos sociales como una manera de superar discrepancias; la económica que sería la forma de proporción de riquezas, por la colaboración de los colaboradores en la vida y en desarrollo de la empresa.

Principios de la Negociación Colectiva.

Gilabert (2013) da a conocer que la negociación colectiva se desenvuelve bajo las bases de concluyentes principios que son esenciales para el triunfo de la composición de los conflictos colectivos y para el sometimiento de lo acordado entre las partes.

La organización internacional de trabajo (OIT) instruye a los principios de: la negociación libre y voluntaria, la base de la creación de la buena fe, respecto a la forma deliberada de la negociación colectiva, declara que “forma un semblante esencial de los elementos de la libertad sindical”. Es decir, queda indebido el uso de métodos coercitivos con propósito de promocionar la negociación colectiva. En tal disposición del convenio impone la adopción de medidas restrictivas-represivas,

dado que una actuación por parte del gobierno, con estas características, modificaría el centro de las negociaciones.

- La Conciliación: Es el fracaso de la negociación directa o colectiva; puede ser a pedido de parte o de oficio. Lo grave reside en lo segundo. “Un sistema concebido con plena libertad negocia”, debe ser entendido con etapas que, si bien pueden estar establecidas, deben ser escogidas por ambas partes y no determinada por el Estado. Así, si las partes tienen establecido acudir a un arbitraje tras el fracaso de la negociación directa, el Estado no puede imponer la conciliación (Gilabert ,2013).

En cuanto a la conciliación, la negociación está bajo la responsabilidad del Ministerio de Trabajo o de cualquier persona. Incluso los involucrados pueden autorizar a una tercera persona para que actúe como un conciliador, para que tenga soluciones. No se toma en caso las siguientes posibilidades: a) acudir a un arbitraje o b) declararse en huelga, en el caso de los colaboradores. Gracias a esto se, puede constituirse en un mecanismo ineficaz, concretamente cuando es el Estado no lo interpone (Villavicencio, 2013).

El Arbitraje: Esta es la última etapa que desarrolla la Ley de relaciones colectivas de trabajo (LRCT) y constituye una innovación respecto del sistema anterior; por ende, es el mecanismo promocionado por la norma. Es decir, estamos ante un reconocimiento del derecho de huelga de trabajo (Villavicencio, 2013).

Gilabert (2013) afirma que la Huelga Durante el Proceso Negocial: Es el derecho de huelga donde se abarca el desarrollo de las organizaciones. Sólo se tiene en

cuenta la relaciones como dos puntos. Primero la intervención estatal ante una prolongada huelga; otro el ejercicio de la huelga en sí. En cuanto a lo primero, se tiene en cuenta el artículo 68° quien da la facultad al Estado a interponerse, resolviendo el problema del conflicto colectivo ante una huelga que se prolongue excesivamente, o que tenga como consecuencias actos violentos o cualquier otra causal que el Estado considere grave por su magnitud o consecuencia.

Definición de las dimensiones de la Negociación colectiva.

La negociación directa: Alis y Martin (2002) definen que se basa en la negociación de buena fe, y las reuniones de ambas partes, sin que se lesione los derechos de ambas partes. Se finaliza con la firma de los dos involucrados.

La conciliación: Es el fracaso de la negociación directa, en la conciliación, la negociación está bajo la responsabilidad del Ministerio de Trabajo o de cualquier persona. Incluso los involucrados pueden autorizar a una tercera persona para que actúe como un conciliador para que tenga soluciones (Anlen, 2010).

El arbitraje: Alis y Martin (2002) mencionan que es una medida de alternativa, consintiendo en la decisión de ambas partes orientadas a un arbitrio, se reciben propuestas de ambas partes. El arbitraje es un procedimiento para resolver las situaciones donde no es posible llegar a un acuerdo.

La huelga durante el proceso negocial: Alis y Martin (2002) indican que la huelga es la suspensión de las actividades laborales acordada y realizada en forma pacífica

de manera voluntaria por la mayoría de los trabajadores. Con la finalidad de defender sus derechos e intereses profesionales ya acordados.

2.2.3. Las Micro y pequeñas empresas.

La micro y pequeña empresa es un componente económico formado por un individuo ya sea natural o jurídica, bajo diferentes formas de organización o proyección organizacional observada en la reglamentación actual, que indica como desplegar actividades principales basadas en el procedimiento respectivo de planificación de bienes o prestación de servicios (SUNAT, 2014).

Características de las Micro y pequeña empresa:

MEF (2013) según la ley N° 30056 la micro y pequeña empresa tienen que situarse las siguientes clases empresariales, determinadas en la relación a la valoración de ventas anuales.

- Micro empresa: Su venta anual llega hasta 150 UIT como monto máximo.
- Pequeña empresa: Su venta anual supera a los 150 UIT hasta el monto máximo de 1700 UIT.

Importancia de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE).

Las micro y pequeñas empresas en nuestro país, es un mecanismo muy significativo de la base nuestro entorno económico. En el sistema nacional, se oferta empleo al 80% de la población, el 40% es el producto bruto interno. Es innegable que comprenden distintos aspectos demostrativos de la economía del Perú, entre las más

transcendentales cabe aludir su retribución de empleo, si bien es cierto la mayoría de las cantidades no lo genera en situaciones convenientes de elaboración personal, se tiene que eliminar el gran índice de desempleo que pasa nuestro país (Sánchez, 2008).

Aguirre (2009) da a conocer que, las pequeñas organizaciones tienen una jerarquía primordial en la reproducción de combatir de la pobreza, es por ello que se ejecutan enormes sacrificios el cual permitirá suficientes financiamientos y con esta forma se pueda combatir la pobreza.

Crecimiento de Micro y Pequeña Empresa (MYPE).

Bueno (2011) menciona que el avance de la micro y pequeña empresa es hasta hora aleatorio por que el 90% del conjunto obtiene menor cantidad productiva, la labor se mantiene independiente con el propósito del sostenimiento familiar. Esto genera que la organización obtenga insuficiente potencial de crecimiento.

La falta de soporte de parte de las entidades financieras es un gran impedimento el motivo es que los empleadores no adquieren préstamos grandes con fin de expansión debido a los grandes intereses actuales, esto crea temor al crecimiento de costos. Asimismo, la única razón que podría apoyarnos a que posean un pendiente exitoso se tendría que lograr que las pequeñas empresas informales tomen conocimiento de las ventajas que le favorecerá la formalidad, incentivándolos a obtener desafíos de capacidad, producción y crecimiento de mercado (Gomero, 2015).

2.2.4. Sector servicio, rubro construcción de otras obras de ingeniería civil.

Definición de constructoras:

según Niño (2015) se entiende por constructoras a una sociedad que recibe recursos económicos de sus accionistas y los emplea en la ejecución de obras para obtener un beneficio para remunerar el capital aportado.

Casedaz (2016) da a conocer que en nuestro país las reglas y estatutos para las construcciones civiles se fueron modificando y renovándose con el propósito lograr las metas a través de un tiempo. Esto permite que las entidades públicas y privadas adecuen sus estatutos con el propósito de advertir y cuidar la salud, integral de los empleados.

Situación actual del sector construcción.

Salaz (2015) menciona que la edificación crea uno de los factores productivos que más contribuye al incremento de la mejora económica de distintos países, siendo de gran jerarquía para un desarrollo efectivo, no obstante, por el enorme conjunto de organizaciones constructoras que implica en forma seguida, obteniendo su efecto difuminado en una aceptación de escala de materias que genera. Por otra parte; se toma en cuenta industrialización del sector de edificación como el que incrementa la cantidad de tener empleadores industriales de distintas partes. Este conoce que este sector brinda un resultado coeficiente en la economía financiera, teniendo conocimiento que por cada labor en la edificación se crea mayor cantidad de

trabajos siendo el doble de dicho sector. Esto aclara porque las obras construcción siempre van a ser capaces de generar mayor empleo.

El sector construcción en la economía nacional.

Bañez (2015) en el periódico la república menciona que, en el Perú, la relación correspondiente a la economía global, es un país que se halla en completo progreso. Durante los primeros años, se han creado una serie de diferencias en las normativas o reglas de Gobierno que favorece la reactivación de la economía nacional, con el objetivo de originar la inversión privada ya sea nacional o extranjera en base a las construcciones y servicios brindados; los programas de que toman por liquidación o concesión de distintas obras de construcción son una clave muestra del crecimiento del mercado obteniendo capitales referidos al ingreso extranjero. Las obras destinadas a la construcción están referidas en relación con la negociación que es una base fundamental gracias a que se obtendrá un efecto multiplicador por la gran oportunidad que brinda para generar puestos de trabajos.

La competitividad en la construcción.

Casedaz (2016) menciona que generalmente las construcciones están relacionados los conocimientos básicos de productividad y competitividad el mejoramiento de los productos de los recursos y a la complacencia de la necesidad que se refiere al cliente en los resultados finales de las construcciones.

Salaz (2015) da a conocer que la gran parte del resto de empresas del sector construcción comprende el termino competitividad como el hecho de la reducción

de costos en la producción de obras. Sin embargo, la competitividad debe referirse primariamente en obtener mayor incremento de obras, los efectos positivos de esto permiten la reducción de costos.

Varias empresas del sector construcción no comprenden el objetivo de la innovación tecnológica, la cual las empresas deben de empezar a invertir no sólo en la innovación de las nuevas tecnologías al adquirir nuevos implementos de equipo de trabajo, también debe basarse en actividades que generen mayor desempeño laboral de sus empleados, así como las capacitaciones, mejorando las experiencias y generando nuevos productos.

La mayoría de las organizaciones de construcción opinan que no existe un lugar para la unión de regímenes de competencia. La mayor parte de los encargados de las organizaciones pasan por distintas dificultades, el cual podrían eliminarse con una acción asociada de ambas partes. Hay pocas empresas de distinto rubro que brindan un apoyo efectivo a las empresas de la construcción. Posteriormente, el estado ha creado normativas compendias que genera una competitividad optando una tecnología para el desarrollo (Salaz, 2015).

La calidad en la construcción.

Darío (2013) afirma que a la calidad como el valor que cumplen los proyectos con los recursos escasos, menor tiempo y menos capital de costo.

La calidad se debe dirigir a los siguientes tipos.

- Asemejar en un tiempo determinado las dificultades.
- eliminar la equivocación de los procesos.

- Satisfacer las necesidades del consumidor tanto interno como externo.

Darío (2013) refiere que la calidad de un proyecto genera asemejar seguir una secuencia de políticas y normativas, mostrar una inspección y una adecuada ejecución para la obtención del proceso, para optimizar que se tenga la satisfacción de los requisitos del consumidor.

2.3. Marco conceptual

Calidad

Es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia, Calidad describe lo que es bueno o malo de un producto o servicio (Bustamante, 2011).

Construcciones

Las construcciones están relacionados los conocimientos básicos de productividad y competitividad el mejoramiento de los productos de los recursos y a la complacencia de la necesidad que se refiere al cliente en los resultados finales de las construcciones (Bustamante, 2011).

Negociación

Es un tratado directo que se relaciona entre los colaboradores y el representante de la organización (Thomas, 2005).

La negociación colectiva

Se desenvuelve bajo las bases de concluyentes principios que son esenciales para el triunfo de la composición de los conflictos colectivos y para el sometimiento de lo acordado entre las partes (Gilabert, 2013).

III. Hipótesis

Por ser un trabajo descriptivo no se realizará una hipótesis por tratarse de nivel descriptivo, ya que solo se considerará las características y situaciones de los representantes, características de las micro y pequeñas empresas para el trabajo de investigación sobre el tema: Negociación colectiva como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz - 2017 (Hernández, 2015).

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación.

La investigación fue de tipo Cuantitativo porque se realizó la recolección de datos., en base en la medición de las dimensiones y conceptos que fueron representados mediante números que fueron analizados a través de métodos estadísticos, para desarrollar el trabajo de investigación se utilizó un nivel de investigación descriptivo, fue descriptivo por que se detalló todo lo investigado secuencialmente de manera tal que sea comprensiva. La investigación fue no experimental transversal, porque se recolecto los datos en un solo momento, en un tiempo único. Siendo su propósito describir la variable en estudio (Hernández, 2015).

4.2. Población y muestra.

La población de la investigación estuvo conformada por 95 Micro y pequeñas empresas del rubro otras obras de construcción civil, del distrito de Huaraz, para la muestra se utilizaron datos proporcionados por la Municipalidad de la Provincia de Huaraz, y el cual se entrevistaron a los gerentes de los respectivos establecimientos (constructoras), para el detalle de los métodos estadísticos. La muestra fue conformada por 89 micro y pequeñas empresas, la misma que representaba el 100 % de la población en estudio (Hernández, 2015).

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.

VARIABLE		Definición operacional			Escala de medición
		DIMENSIÓN		INDICADOR	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de Calidad	Es un sistema de herramientas que le permite a cualquier organización, planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión a través de la prestación de servicios.	Planeación	Se establecen las actividades del proceso necesarios para obtener el resultado esperado.	Planificación de operaciones.	Nominal
		Ejecución	Se realiza los cambios implantar la mejora propuesta. Se realiza una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala.	Detalle de resultados	
		Organización	Monitorear la implementación y evaluar el plan de ejecución documentando las conclusiones.	Definición de actividades necesarias	
		Control	Se procede a recopilar lo aprendido y a poner en marcha. Suele darse recomendaciones y observaciones	Definición de objetivos	
Negociación colectiva	Gilbert (2013) define que la negociación colectiva es un proceso normativo entre los colaboradores y el empleador, mediante sus representantes, con la finalidad de lograr acuerdos sobre las condiciones de trabajo, la remuneración, y la productividad con el objetivo de regular las relaciones de trabajo entre ambas partes.	La negociación directa	Se basa en la negociación de buena fe, y las reuniones de ambas partes, sin que se lesione los derechos de ambas partes. Se finaliza con la firma de los dos involucrados.	Regulación de las condiciones de trabajo	Nominal
				Cantidad de reuniones	
				Fijar condiciones de trabajo	
				Capacidad para negociar	
		La conciliación	Es el fracaso de la negociación directa, en la conciliación, la negociación está bajo la responsabilidad del Ministerio de Trabajo o de cualquier persona. Incluso los involucrados pueden autorizar a una tercera persona para que actúe como un conciliador para que tenga soluciones.	Requisitos para la elección del conciliador	
				Promover soluciones mutuamente de conflicto	
				Existencia de confianza mutua por ambas partes	
				Distinguir entre el problema de fondo y las relaciones existentes entre las partes.	
		El arbitraje	Es una medida alternativa, consintiendo en la decisión de ambas partes orientadas a un arbitrio, se reciben propuestas de ambas partes. El arbitraje es un procedimiento para resolver las situaciones donde no es posible llegar a un acuerdo.	Es de carácter obligatorio	
				Suscripción de un acta de compromiso arbitral	
				Consignación de los derechos y obligaciones de ambas partes	
		La huelga durante el proceso negocial.	Anlen (2010) menciona que la huelga es la suspensión de las actividades laborales acordada y realizada en forma pacífica de manera voluntaria por la mayoría de los trabajadores. Con la finalidad de defender sus derechos e intereses profesionales ya acordados.	Disposición a negociar para cambiar la reforma	
				Se ejerce luego del fracaso de la negociación	
				El perjuicio a terceros	
				Intervención estatal	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada para el desarrollo de la investigación fue la técnica de la encuesta, para el recojo de información se aplicó el instrumento de un cuestionario, el cual contenía 32 preguntas distribuidas en partes iguales (Hernández, 2015).

El cuestionario fue validado por el alfa de Cronbach el mismo que fue validado al 10% teniendo como resultado 0,738.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,738	21

4.5. Plan de análisis

Referente a la metodología de la Negociación Colectiva como herramienta de Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro de construcción de otras obras civiles en la ciudad de Huaraz, 2017, aprobada por el asesor después de una evaluación preliminar presentada por mi persona, se procedió a aplicar la metodología usando la técnica e instrumento a los gerentes para lograr una información confiable. Los datos y resultados obtenidos de la encuesta realizada a los gerentes serán incorporados e ingresados a los programas especiales de computo como el programa estadístico PSP25, para el proceso de datos, la presentación de tablas, gráficos y análisis estadístico. El presente informe de investigación de acuerdo al esquema que incorpora una revisión bibliográfica original distinta de la línea de investigación (Hernández, 2015).

4.6. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGIA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION	INSTRUMENTO Y PROCEDIMIENTO
<p>GENERAL:</p> <p>¿Cuáles son las características de la negociación colectiva como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz, 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Describir las principales características de la negociación colectiva como herramienta de gestión de calidad en el sector servicio-rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz,2017.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>Describir las principales características de los gerentes de las empresas, rubros ferreterías.</p> <p>Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas rubro construcción de otras obras de ingeniería civil.</p> <p>Describir las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro construcción de otras obras de ingeniería civil.</p> <p>Describir las principales características de la negociación colectiva como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción de otras obras de ingeniería civil.</p>	<p>NEGOCIACIÓN COLECTIVA</p>	<p>Tipo y Nivel:</p> <p>Es cuantitativo porque busca describir la negociación colectiva como herramienta de gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas sector servicio rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz-2017</p> <p>Diseño:</p> <p>Se utilizará el diseño No Experimental, porque se observan los fenómenos tal cual se dan en su estado natural, así mismo es Transaccional ya que se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo único.</p>	<p>TECNICA:</p> <p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO:</p> <p>Cuestionario</p>

4.7. Principios éticos

Comité de Ética institucional e investigación

Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con resolución N° 0180-2016-CU-ULADECH Católica, de fecha 25 de enero de 2016.

Principios que rigen la actividad investigadora: Según la ULADECH CATÓLICA (2019).

- Beneficencia y no maleficencia: se toma en cuenta asegurar a todas aquellas personas que participaron y aportaron para la investigación.
- Justicia: El investigador debe tener un juicio prudente para asegurar que sus conocimientos, no den lugar a prácticas de injusticia.
- Protección a las personas: al momento de realizar una investigación se tiene que proteger a las personas que colaboran en brindar información teniendo en cuenta la confidencialidad y brindar una gran seguridad.
- Integridad científica: El investigador tiene que mantener la integridad científica al expresar para no afectar la información en bases a los resultados.
- Consentimiento informado y expreso: Al realizar la investigación se tiene que tener en cuenta las manifestaciones reales y objetivas para el proyecto final.

Buenas prácticas de los investigadores: Según la Uladech católica (2019).

- El investigador asume una responsabilidad ética y profesional frente a la sociedad porque la información que difundirá tiene que ser la correcta.
- El investigador no tiene que realizar informaciones falsas

- Todas citas deben citarse cumpliendo las normas APA o VANCOUBERB, respetando los derechos de autor.
- Al momento de realizar una publicación de un trabajo de investigación de se tiene que cumplir de acuerdo al reglamento de Propiedad Intelectual.
- El investigador tendrá que informar los resultados obtenidos en su proyecto a los participantes y a la sociedad de manera transparente.
- El investigador tiene que ser discreto sobre los datos de las personas que participaron en la investigación.

El presente trabajo de investigación de Negociación Colectiva Como herramienta de Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro otras obras de construcción civil, en la ciudad de Huaraz 2017, hace referencia a los principios éticos de confidencialidad y respeto al autor a la dignidad de la persona y respeto a la propiedad intelectual, reconociendo que toda información usada para la realización de este proyecto ha sido usada exclusivamente para fines académicos (ULADECH CATÓLICA, 2019).

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1: *Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas – del sector servicio - rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz – 2017.*

Datos generales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad		
18 a 30 años	17	17,9
31 a 50 años	47	49,5
51 a más años	31	32,6
Total	95	100,0
Género		
Femenino	21	22,1
Masculino	74	77,9
Total	95	100,0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0,00
Primaria	0	0,00
Secundaria	0	0,00
Superior no Universitario	10	10,5
Superior Universitaria	85	89,5
Total	95	100,0
Cargo que Desempeña		
Dueño	22	23,2
Administrador	73	76,8
Total	95	100,0
Tiempo en el Cargo		
0 a 3 años	32	33,7
4 a 6 años	32	33,7
7 a más años	31	32,6
Total	95	100,0

Fuente: *Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del - rubro construcción de otras obras de ingeniería civil, de Huaraz – 2017.*

Tabla 2: *Características* de las Micro y Pequeñas Empresas, del sector servicio - rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz – 2017.

De La Empresa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Tiempo de permanencia de la Empresa en el Rubro		
0 a 3 años	22	23,2
4 a 6 años	31	32,6
7 a más años	42	44,2
Total	95	100,0
Número de Trabajadores		
1 a 5 trabajadores	11	11,6
6 a 10 trabajadores	41	43,2
11 a más trabajadores	43	45,3
Total	95	100,0
Ingreso Mensual Promedio		
Hasta s/. 52,5000	43	45,3
Más de s/. 52,500 hasta s/. 595,000	31	32,6
Más de s/. 595,000	21	22,1
Total	95	100,0
Constitución de la Empresa		
E.I.R.L	41	43,2
S.R.L	34	35,8
S.A.C	20	21,1
S.A.A	0	0,0
S.en.C	0	0,0
Persona natural.	0	0,0
Total	95	100,0
Las personas que Trabajan en su Empresa son		
Familiares	31	32,6
Personas no familiares	64	67,4
Total	95	100,0
Objetivo de la Creación		
Generar ganancia	74	77,9
Subsistencia	21	22,1
Total	95	100,0

Fuente: *Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del - rubro construcción de otras obras de ingeniería civil, de Huaraz – 2017.*

Tabla 3: *Característica de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, del sector servicio - rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz – 2017.*

Gestión De Calidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Usted Cómo analiza la situación de empresa		
A través de información registrada	42	44,2
Realiza registros de las actividades empresariales	32	33,7
Analiza los resultados de las actividades empresariales	21	22,1
Total	95	100,0
Cómo analiza el entorno para determinar causas y efectos que repercuten en su Empresa		
Determina los principales problemas	31	32,6
Analiza los datos recopilados	31	32,6
Observa la experiencia personal	33	34,7
Realiza una lluvia de ideas	0	0,0
Total	95	100,0
De qué manera Planifica y plantea soluciones para los Problemas de su Empresa		
Realiza una lista de soluciones	21	22,1
Establece prioridades	32	33,7
Elabora un plan operativo	32	33,7
Total	95	100,0
Usted efectúa cambios e implementa soluciones para su empresa		
Casi siempre	32	33,7
A veces	42	44,2
Total	95	100,0
Cómo mide los resultados obtenidos durante el proceso, de su empresa		
Mediante la recopilación de datos de cada área las actividades	42	44,2
Con la evaluación de la situación pasada con la presente	33	34,7
Total	95	100,0
De qué manera implementa el plan de mejora para su empresa		
Mediante la capacitación del personal	42	44,2
Estableciendo nuevas responsabilidades	32	33,7
Definiendo nuevas operaciones	21	22,1
Total	95	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, del sector servicio - rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz – 2017

Tabla 4: Característica de la Negociación Colectiva en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio - rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz – 2017

Negociación Colectiva	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<u>Cree usted que su capacidad para negociar es</u>		
Muy buena	0	0,0
Buena	42	42,5
Regular	53	55,8
Mala	0	0,0
Total	95	100,0
<u>Cada que tiempo se reúne con los representantes de los sindicatos</u>		
5 – 9 veces al año	31	32,6
10 – 12 veces al año	32	33,7
Total	95	100,0
<u>Usted realiza sus reuniones en plazo oportuno</u>		
Nunca	43	45,3
Casi nunca	21	22,1
Casi siempre	31	32,6
Siempre	0	0,0
Total	95	100,0
<u>Como regula usted las condiciones de trabajo en su empresa</u>		
Mejorando las condiciones económicas	31	32,6
Mejorando las condiciones de seguridad	22	23,2
Total	95	100,0
<u>Las condiciones de trabajo en su organización están</u>		
Fijadas desde el principio	43	45,3
Se dan con la contratación	31	32,6
Se acuerda con el representante de cada sindicato	21	22,1
Total	95	100,0
<u>En su organización quien toma en cuenta la elección del conciliador</u>		
El representante de la empresa	31	32,6
El representante del sindicato	21	22,1
Ambos	43	45,3
Total	95	100,0
<u>Usted como promueve las soluciones de conflictos</u>		
Buen clima laboral	64	67,4

Reconocimiento y estímulo personal	21	22,1
Reconocimiento económico	10	10,5
Total	95	100,0
Se respeta los términos y condiciones de la conciliación en su organización		
Nunca	10	10,5
Casi nunca	32	33,7
Casi siempre	31	32,6
Siempre	22	23,2
Total	95	100,0
En la conciliación usted realiza		
Ajustes de los términos y condiciones	64	67,4
Modifica los términos y condiciones	10	10,5
Propone nuevos términos y condiciones	21	22,1
Total	95	100,0
En su organización se diferencia los problemas de fondo y los problemas provocados por los representantes		
Si	85	89,5
No	10	10,5
Total	95	100,0
Cree usted a que a su organización le combine llegar al arbitraje		
Si	0	0,0
No	95	100,0
Total	95	100,0
Por qué cree que se llega a un arbitraje en su organización		
No existe un buen acuerdo	53	55,8
Lo establecido por los representantes sindicales afecta a la organización	21	22,1
Solo se toma en cuenta el beneficio de una de las partes	21	22,1
Total	95	100,0
En su organización existe la disposición de cambiar las condiciones y términos antes de llegar a la huelga		
Si	95	100,0
No	0	0,0
Total	95	100,0
Qué consecuencias cree usted que causa la huelga a la organización		
Perdida de dinero	53	55,8
Perjuicios laborales	20	21,1
Perjuicios al cliente	22	23,2
Total	95	100,0
En su organización emplea mecanismos para minimizar los efectos de la huelga		
Nunca	31	32,6
Casi nunca	43	45,3
Casi siempre	21	22,1
Siempre	0	0,0
Total	95	100,0

Fuente: *Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, del sector servicio - rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz – 2017*

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro construcción de otras obras de ingeniería civil en el distrito de Huaraz – 2017.

Con respecto a la edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas el 49,5% de los encuestados mencionaron que tienen entre 31 a 50 años (Tabla 1), estos resultados coinciden con lo de Tamara (2017) quien manifiesta que el 48% de los representantes tiene entre 31 a 50 año, así mismo coincide con los resultados encontrados por Miranda (2018) quien determina que el 69,2% tiene una edad entre 31 a 50 años. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro construcción de otras obras de ingeniería civil en el distrito de Huaraz – 2017 se encuentra dirigida por las personas de 31 a 50 años, ya que estas personas cuentan con la mayor experiencia, así mismo se encuentran completamente capacitadas para poder lograr una buena administración en sus negocios.

Con respecto al género de los representantes: el 77,9% de los encuestados de las mypes se encuentran representadas por el género masculino (tabla 1); estos resultados concuerdan con Tamara (2017) quien menciona que el 74% de los representantes son de género masculino, de la misma forma estos resultados coinciden con los resultados mencionado por Miranda (2018) quien da a conocer

que el 92,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del del sector servicio – rubro de construcción de otras obras de ingeniería civil en el distrito de Huaraz – 2017 se encuentra dirigida por el género masculino, considerando a las personas del género masculino tener una gran capacidad para este tipo de actividades.

Con respecto al grado de instrucción de los representantes: El 89,65% tienen una instrucción superior universitaria (tabla 1), estos resultados coinciden con Miranda (2018) quien menciona que el 61,5% tienen estudios de nivel superior, de la misma manera estos resultados coinciden con Tamara (2017) quien menciona que el 68% tiene instrucción universitaria. Esto demuestra que en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro construcción de otras obras de ingeniería civil en el distrito de Huaraz – 2017, se encuentran laborando personas preparada con un estudio superior universitario las cuales tienen un conocimiento amplio sobre la administración para dicha actividad.

Con respecto al cargo que desempeña en la organización: el 76,8% de las micro y pequeñas empresas se encuentra dirigida por los administradores (tabla 1), este resultado coincide con los resultados encontrados por Tamara (2017) quien indica que el 54% manifiestan que su cargo es de administradores de la empresa. Pero contrasta con los resultados encontrados por Miranda (2018) quien menciona que el 53,8% son los dueños de las empresas constructoras. Esto demuestra que en la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro construcción

de otras obras de ingeniería civil se encuentra dirigida por personas profesionales en administración ya que ellos cuentan con mucha experiencia y capacidad.

Con respecto al tiempo que desempeña en el cargo: El 33,7% de los encuestados manifiestan tener el cargo de 4 a 6 años (tabla 1), estos resultados coinciden con Miranda (2018) quien menciona que los representantes de las micro y pequeñas llevan laborando en el cargo entre 4 a 6 años. Pero esto contrastan con los resultados encontrados por Tamara, (2017) quien indica que el 50% tienen de 7 a más años. Estos resultados demuestran que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro de construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz; el tiempo que desempeñan en el cargo es de 4 a 6 años con una suficiente experiencia para poder contrarrestar los problemas que se puedan producir.

Tabla 2: Características de las micro y pequeñas empresas

Con respecto al tiempo de permanencia en el Rubro: el 44,2% de las mypes tienen más de 7 años laborando (tabla 1), esto coincide con Miranda, (2018) el cual indica que, el 53,87% de las micro y pequeñas empresas tiene más 7 años en el rubro de construcción, de tal manera coincide con Tamara (2017), quien menciona que el 54% manifiesta que sus empresas tienen permanencia en el mercado de 6 a 10 años. Esto demuestra que las empresas constructoras de la ciudad de Huaraz tienen 7 años laborando en el rubro construcción obteniendo una gran experiencia por el tiempo de permanencia en el mercado.

Con respecto al número de trabajadores: El 45,3% de los representantes de las mypes indicaron contar con 11 a más trabajadores (tabla 2); estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Tamara, (2017) quien menciona que el 44% de los encuestados respondieron tener de 11 a más trabajadores. Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Miranda (2018) quien da a conocer que el 44% de los representantes de las MYPES manifestaron tener de 6 a 10 trabajadores. Este resultado nos demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras de la ciudad de Huaraz ofrecen oportunidades laborales, el contar con una gran cantidad de colaboradores les facilita la responsabilidad de cada uno de ellos.

Con respecto a la constitución de la empresa: El 43,2% de los encuestados respondieron que su organización se encuentra con la constitución de: empresa individual de responsabilidad limitada E.I.R.L. (tabla 2); pero estos análisis contrastan con los resultados de Miranda (2018) quien menciona que las empresas están constituidas con la razón social S.A.C. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas de la ciudad de Huaraz se encuentran correctamente constituidas y registradas, teniendo beneficios y cumpliendo con los reglamentos establecidos.

Con respecto a las personas que trabajan en sus empresas son: Se analizó que el 67,4% de las personas que laboran en las micro y pequeñas empresas no guardan ninguna relación con los representantes o administradores (tabla 2), esto parcialmente coincide con lo investigado por Miranda (2018) quien da a conocer que el 73,1% de las personas que laboran en las micro y pequeñas empresas no tienen ningún vínculo familiar. Esto demuestra que en las mypes rubro

constructoras busca a un personal altamente capacitado y que se encuentren interrelacionadas con las actividades del rubro para poder lograr una meta deseada.

Con respecto al objetivo de la creación: Se analizó que 77,9% de los creadores de las mypes busca generar ganancias (tabla 2), esto coincide con la investigación de Miranda (2018) quien nos indica que el 100% de las mypes fueron creadas para generar ganancias, de igual manera esto coincide con Tamara (2017) quien da a conocer que el 82% de las micro y pequeñas empresas se formaron con fines de generar ganancia. Esto demuestra que la mayoría de los administradores o dueños desean generar una mayor rentabilidad, lograr un gran sustento económico para sus accionistas.

Tabla 3 Características de la Gestión de Calidad.

Con respecto a cómo analiza la situación de la empresa: el 42,5% de los encuestados respondieron que en su organización se toma en cuenta la registrada (tabla 3), esto incluye a los registros de los antecedentes de los problemas suscitados con anterioridad. Estos resultados nos demuestran que los administradores de las micro y pequeñas empresas del rubro construcción analiza su situación evaluando los antecedentes, problemas actuales para poder encontrar el problema o dar una mejora que beneficiara a la organización (Deming, 1989).

Con respecto a cómo analiza el entorno para determinar causas y efectos que repercuten en su Empresa: el 32,6% de los administradores mencionaron que toman en cuenta la determinación de los principales problemas y el análisis de los datos

recopilados (tabla 3), estos resultados concuerdan con la investigación de Sánchez (2019), quien indica que el 70% de los encuestados mencionaron que usan el análisis de datos recopilados para determinar los principales problemas, de igual manera estos resultados concuerda con la pregunta de: como analiza el entorno de su organización, que tiene como resultado el análisis de evaluar los antecedentes. Pero estos resultados contrastan con Miranda (2018), quien indica que sus encuestados mencionaron que el 40.2% realiza capacitaciones de manera jerárquica para determinar los problemas de la organización. Estos resultados nos demuestran que los administradores de las micro y pequeñas del rubro construcción de la ciudad de Huaraz, determinan las causas y efectos de una manera que buscan los antecedentes y el inicio del problema, con esto se lograra minimizar los daños o perjuicios a la organización (Deming, 1989).

Con respecto de que manera planifica y plantea soluciones para los problemas de su empresa el: 33,7% de los encuestados mencionaron que se establecen prioridades y elaboran un plan de mejora (tabla3), estos resultados contradicen con lo investigado por Sánchez (2019) quien menciona que se crea un liderazgo en equipo para plantear soluciones. Estos resultados nos dan a conocer que los representantes de las constructoras analizan y crean planes de mejora para el bienestar de la organización y sus colaboradores (Deming, 1989).

Con respecto a usted efectúa cambios e implementa soluciones para su empresa el 44,2% de los encuestados respondieron que solo a veces (tabla 3). estos resultados contradicen con los de Miranda (2018), quien menciona que el 76,9% de los representantes realiza cambios de manera consecutiva. Estos resultados nos dan a

conocer que solo se efectúa cambios cuando es de manera urgente o se usa el plan de mejora para que se pueda contar con una organización sin problemas (Deming, 1989).

Con respecto a cómo mide los resultados obtenidos durante el proceso de su empresa: el 44,2% de los representantes de las mypes contestaron que, mediante la recopilación de datos de cada área, estos resultados coinciden con la pregunta de cómo analiza la situación de su organización y la recopilación de antecedentes. Estos datos nos muestran que los representantes de las micro y pequeñas empresas de las constructoras de la ciudad de Huaraz, se basa en los datos anterior de cada área y el resultado obtenido determinara si se aplicaron bien o no lo planificado (Deming, 1989).

Con respecto de que manera implementa el plan de mejora para su empresa: El 44,2% de los representantes de las mypes manifestaron que para mejorar su empresa realizan capacitaciones a su personal con temas relacionados a sus actividades (tabla 3), este análisis coincide con la investigación de Tamara (2017), quien menciona que el 32% de los encuestados manifestaron que casualmente realizan capacitaciones al personal sobre sus funciones. Esto quiere decir que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector construcción realiza capacitación a su personal para que puedan logra su objetivo, minimizar riesgos ya que el área en la se desempeñan requiere tener mayor seguridad (Deming, 1989).

Tabla 4 Características de la Negociación Colectiva

Con respecto a creer usted que su capacidad para negociar es buena. El 55,8 % de los encuestados mencionaron que es regular, (tabla 4). Esto contrasta por lo mencionado Calle (2018), quien da a conocer que el 70,1% de los representantes tienen una buena capacidad para negociar. Esto nos quiere de decir que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector construcción si tiene una regular capacidad para negociar y poder llegar a un acuerdo, tratan de solucionar todos los problemas sin que se puedan profundizar, esta capacidad es de suma importancia para poder llegar en un acuerdo por ambas partes, no solo alcanzarlas si no que también sean aplicadas en la organización (Alis y Martin,2002).

Con respecto a cada que tiempo se reúne con los representantes de los sindicatos: el 33,7% de los encuestados mencionaron que se reúnen de 1 a 4 veces al año con los representantes de los sindicatos (tabla 4). Esto nos demuestra que los administradores de las mypes de construcción se reúnen con los representantes en muy pocas oportunidades, ya se ha por la falta de comunicación en ambas partes o que exista obstáculos para tener la posibilidad de que las reuniones sean más seguidas (Alis y Martin,2002).

Con respecto a Usted realiza sus reuniones en plazo oportuno: El 45,3% respondieron que nunca (tabla 4). Esto nos demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas no se encuentran en constante comunicación con los representantes de los sindicatos, este análisis coincide con la pregunta de: cada que tiempo se reúne con los representantes, esta acción puede traer como consecuencia a la organización no llegar a una buena negociación,

desconocimiento de los problemas que se presentan e incumplimiento de las responsabilidades (Alis y Martin, 2002).

Con respecto a Como regula usted las condiciones de trabajo en su empresa: el 44,2 % de los representantes de las mypes indicaron que mejoran las condiciones laborales (tabla 4), esto coincide con Hermoza (2018) quien da a conocer que 45% de sus entrevistados respondieron que realizar mejores en las condiciones laborales regula las buenas condiciones. Estos resultados contrastan con Camacho (2017) quien indica que el 50% de los representantes regulan las condiciones de trabajo mejorando las condiciones de seguridad con éxito. Esto nos demuestra que los administradores de las mypes toma en cuenta las condiciones laborales para sus colaboradores, esta decisión genera beneficios en ambas partes y con lleva al progreso de la organización (Gilabert, 2013).

Con respecto a las condiciones de trabajo en su organización están: El 45,3% de los administradores de las constructoras respondieron que se encuentran fijadas desde el principio (tabla 4). estos resultados coinciden con Hermoza (2018) quien da a conocer que 45,2% de sus entrevistados respondieron que fijan las condiciones laborales desde el principio de la actividad. Estos resultados contrastan con Camacho (2017) quien indica que el 50% de los representantes se dan mediante la contratación de la obra.

Estos resultados nos dan a conocer que los administradores de las constructoras de la ciudad de Huaraz se basan y tienen conocimiento de los derechos de sus colaboradores y los respetan desde el principio, brindándoles las condiciones adecuadas desde el inicio de la contratación para una obra (Gilabert, 2013).

Con respecto en su organización quien toma en cuenta la elección del conciliador: El 45,3% los encuestados respondieron que la elección del conciliador se escoge por ambas partes tanto como el representante de la organización y el representante del sindicato (tabla 4). Este resultado nos da a conocer que en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción los administradores toman en cuenta la opinión de sus colaboradores, para esta situación el mediador debe trabajar con mucha cautela y averiguar cuál es la mejor alternativa para cada uno de los involucrados en caso de no llegar a un acuerdo, de esta manera se podrá realizar una buena labor llegando a una excelente conciliación (Ruiz y Escribano, 2013).

Con respecto a usted promueve las soluciones de conflictos: El 67,4% de los encuestados mencionaron que con el buen clima laboral solucionan los conflictos (tabla 4). Estos resultados nos demuestran que los representantes de las constructoras de la ciudad de Huaraz crean un excelente clima laboral ya esto permitirá influir decisiones de carácter personal y conseguir una distribución equitativa para lograr beneficios a la organización incrementado la productividad y a los colaboradores manteniendo la paz social (Alis y Martin, 2002).

Con respecto a se respetan los términos y condiciones de la conciliación en su organización el: 33,7% de los administradores mencionaron que casi siempre. Estos resultados nos demuestran que los representantes de las constructoras casi siempre respetan las condiciones, esto favorece la estabilidad de las relaciones laborales que se pueden verse afectadas, disminuyendo las tensiones laborales (Alis y Martin, 2002).

Con respecto en la conciliación usted realiza: Se da a conocer que el 67,4% de los administradores mencionan que en sus organizaciones se realiza ajustes de los términos y condiciones basados a la conciliación (tabla 4). Esto contrasta por lo mencionado Calle (2018), quien da a conocer que el 70,1% elabora propuestas de mejora en la etapa de la conciliación. Estos resultados nos demuestran que los representantes tienen la capacidad para realizar ajustes basados a los reglamentos de la conciliación (Alis y Martin, 2002).

Con respecto en su organización se diferencia los problemas de fondo y los problemas provocados por los representantes: el 85% de los encuestados mencionaron que sí. Estos resultados nos muestran que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro construcción y los sindicatos tienen en claro las diferencias de los problemas personales y los problemas laborales por último es importante señalar que no se debe mezclar los problemas por ningún motivo, así la negociación generara mayores beneficios (Alis y Martin, 2002).

Con respecto cree usted que su organización le conviene llegar al arbitraje: el 100% de los entrevistados respondieron que no (tabla 4). Estos resultados nos demuestran que los administradores de las mypes de las constructoras de la ciudad de Huaraz, no le conviene llegar a un arbitraje porque desde el inicio quieren llegar directamente a la conciliación tomando en cuenta la voluntad de ambas partes ya que estos traen beneficios para ambos, se toma en cuenta los derechos de los colaboradores y las responsabilidades para sus actividades (Gilabert, 2013).

Con respecto en su organización existe la disposición de cambiar las condiciones y términos antes de llegar a la huelga. El 95% de los administradores de las constructoras de Huaraz respondieron que si (tabla 4). Estos resultados nos demuestran que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen la disposición y la capacidad de cambiar las condiciones, porque saben que las huelgas producirán perjuicios, pero tiene en cuenta que estas decisiones no deben afectar a la organización (Alis y Martin, 2002).

Con respecto a qué consecuencias cree usted que causa la huelga a su organización el 55,8% de los encuestados respondieron que las huelgas generan perdida de dinero a la organización (tabla 4), estos resultados concuerdan con lo investigado por Hermoza (2018) quien indica que el 53% los representantes mencionaron que las huelgas de los sindicatos generan perdida de dinero en la organización. Estos resultados nos demuestran que los representantes de las mypes del rubro construcción tienen en cuenta las consecuencias de la huelga, de tal manera prefieren tratar de solucionar los problemas en la conciliación ya que esto genera menos perjuicios (Alis y Martin, 2002).

Con respecto a que en su organización emplean mecanismos para minimizar los efectos: El 45,3% de los encuestados mencionaron que casi siempre. Estos resultados nos muestran que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro construcción, tienen la facultad de emplear mecanismo, sabiendo las consecuencias y así minimizar todos los efectos que puedan perjudicar a la organización (Alis y Martin, 2002).

VI. Conclusiones y Aspectos complementarios

6.1. Conclusiones

Los representantes de las micro y pequeñas consideran importante, analizar la situación de su organización a través de una información registrada, determinando causas y efectos con el análisis de los datos recopilados, asimismo la capacidad de negociación de los gerentes es regular por ello se tiene que lograr potenciar la comunicación con los colaboradores, crear un plan estratégico, disminuir las consecuencias, así mismo la correcta aplicación de la negociación permitirá llevar un excelente clima laboral en toda la organización.

La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro construcción de otras obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz - 2017, la mayoría tienen de 31 a 50 años, son de género masculino, con grados de estudios superiores universitarios, con el cargo de administradores, y desempeñan su cargo más de 7 años. Todas estas características van generando que las organizaciones de construcción civil de la ciudad de Huaraz, logren sus objetivos porque cuentan con representantes que tienen una gran experiencia en el mercado, esto ayudara a tomar las mejores decisiones.

La mayoría de las Micro y Pequeñas empresas del rubro construcción tienen permanencia en el mercado de 7 años a más, cuentan con 11 a más trabajadores, su objetivo de creación es generar ganancia, y laboran con personas que no tienen ningún vínculo familiar, la mayoría de las empresas están constituidas de manera E.I.R.L, con ingresos mensuales de hasta s/ 52,500.00 soles. Gracias a que las

empresas se encuentran constituidas logran cumplir con lo establecido por el Estado obteniendo mejores beneficios, el contar con varios puestos de trabajo genera que se disminuya el desempleo en la ciudad de Huaraz.

La mayoría de los representantes de las mypes constructoras, analizan la situación de su organización a través de una información registrada, determinando causas y efectos con el análisis de los datos recopilados y de la misma manera toma en cuenta la determinación de los principales problemas, planifica y plantea soluciones estableciendo prioridades y elaborando un plan de mejora, así mismo efectúa cambios e implementa soluciones casi siempre para su empresa, la mayoría de los representantes implementa el plan de mejora mediante la capacitación a su personal. La aplicación de todos estos elementos va a generar la eficiencia y eficacia de las organizaciones de construcción civil del distrito de Huaraz.

La mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas consideran que su capacidad para negociar es regular, se reúnen con sus colaboradores de 1 a 4 veces al año, así mismo nunca realiza sus reuniones a plazo oportuno, pero regula las condiciones de trabajo mejorando las condiciones de jornada, y sus condiciones de trabajos se encuentran fijadas desde el principio, la elección para un conciliador es decidida por ambas partes, así mismo la mayoría de los representantes promueve las soluciones de conflictos teniendo un buen clima laboral, también mencionan que casi siempre se respetan los términos y condiciones de la conciliación y realiza ajuste de términos, en la organización se diferencia los problemas de fondo con los problemas personales, a los representantes no les conviene llegar a un arbitraje, de la misma manera menciona que se llega a un arbitraje porque no existe un buen

acuerdo, la gran mayoría de los representantes cuentan con una facultad para modificar los términos de llegar a una huelga, la pérdida de dinero es una gran consecuencia hacia la organización, y casi siempre se usan mecanismos para minimizar los efectos de la huelga. Debido a que la capacidad de negociación de los gerentes de las constructoras de la ciudad de Huaraz es regular se tiene que lograr potenciar la comunicación con los colaboradores, crear un plan estratégico, disminuir las consecuencias, así mismo la correcta aplicación de la negociación permitirá llevar un excelente clima laboral en toda la organización.

6.2. Aspectos Complementarios.

Se les recomienda a los representantes de las empresas constructoras de la ciudad de Huaraz, que puedan cambiar el método de analizar las causas y efectos que repercuten a su empresa, por un nuevo método como la creación de estrategias o por crear un plan de mejora donde se puedan eliminar los problemas que perjudican a la organización así mismo a crear un ambiente laborable óptimo que permita una mayor comunicación, no solo con el representante del sindicato si no que se incluya a todos los colaboradores, para así poder encontrar el problema de fondo y resolverlo con eficiencia y eficacia, aumentar la cantidad de reuniones al año para que puedan interactuar y darles a conocer los perjuicios de no llegar a una buena conciliación.

Los representantes de las micro y pequeñas empresas constructoras de otras obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, tienen una gran capacidad ya que cuentan con un nivel de instrucción superior el cual les brinda un conocimiento amplio para

poder dirigir las organizaciones a su mando, emprender el negocio y tener la capacidad para enfrentar cualquier problema a futuro.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio - constructoras de otras obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, tienen que mantener su permanencia en el mercado para que así se puedan expandir, crear nuevas sucursales y hasta poder llegar a internacionalizarse, así mismo cumplir con la satisfacción del cliente.

Los representantes de las micro y pequeñas empresas constructoras de otras obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, siempre deben tener claro los objetivos y metas a seguir, cumplir adecuadamente con los planes establecidos, enfocarse en mejorar la gestión de calidad y profundizar en los beneficios que trae la buena aplicación de la gestión de calidad.

Se recomienda a los administradores de las micro y pequeñas empresas rubro constructoras que tengan una comunicación directa con los representantes de los sindicatos, dar a conocer todas las falencias que puedan existir en la organización, mejorar las condiciones de trabajo y cumplir con lo establecido, ya que todos los colaboradores merecen que se respeten sus derechos.

Referencias Bibliográficas

- Aguirre Dominguez, C. (2009). *Guia de formalización de las Mypes*. Caracas: Piramide.
- Alís Moner, R., & Martín Artiles, A. (2002). *Teorías del Conflicto y Negociación Laboral* (tercera ed.). España: Puoc.
- Anlen Dolier, K. (2010). *El Proceso durante la Huelga*. Mexico: El cid Editor.
- Baltera Never, P. (2006). *Los derechos laborales en las perqueñas empresas*. Brasil: work.
- Bañez Albornos, L. A. (26 de Mayo de 2015). El sector cosntrucción y la economía. *La república*, págs. 1-3. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/191434-el-sector-construccion-y-la-economia/>

- Bayllo Chacon , D. (2013). *Manual del Derecho del Trabajo*. Madrid España: Ebesco.
- Bernard Horacio, G. (2013). *La negociación colectiva*. Brasil: Picasso.
- Bueno Mendoza, A. (2011). *Medianas y Pequeñas Empresas de Acumulación*. Buenos Aires: Desco.
- Bustamante Sanchez, C. (2011). *Los princios de la calidad*. Mexico: Piramide.
- Calle Dominguez, A. (2017). *Percepcion de la Negociación colectiva de los trabajadores obreros y empleados de la municiplaidad provincial del Callao (Tesis de maestria)*. Lima: Universidad cesar vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12768/Calle_DA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casedaz Alvares, J. (2016). *La importancia de la construcción civil* . Lima: Ebesco.
- Católica, U. (2019). *Reglamento del registro de trabajos de investigacion para obter el grado académico y título profesional*. Chimbote: Universidad los angeles de chimbote uladech.
- Cremonte Matias, A. (2009). *Negociación Colectiva*. Buenos Aires: IEC-CONADU. Obtenido de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/iec-conadu/20130226030620/123.pdf>
- Cuatrecasas Arbos, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad*. España: Gestión. Obtenido de https://www.academia.edu/34412668/Gesti%C3%B3n_Integral_de_la_Calidad_-_Llu%C3%ADs_Cuatrecasas
- Dario Luna, G. (2013). *La calidad de las construcciones*. Lima: Piramide.
- Deming William, E. (1989). *Gestión de calidad* . Mexico: Ebesco.
- Diaz , J. (13 de Mayo de 2013). Las Diferencias Sindicales en la Región Ancash. *Prensa Regional*, págs. 1 - 9.
- Dominguez Granda, J. B. (2015). *Manual de Metodologia De La Investigacion Cientifica*. Chimbote: Universidad Catolica Los Angeles De Chimbote.
- Gilabert Sicre, F. (2013). *La negociación colectiva: el convenio colectivo y los demás acuerdos colectivos*. España: Civitas.

- Gomero Gonzales, N. A. (2015). *Concentración de las Mypes y su impacto en el crecimiento económico*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Guillen Valle, O. R. (2017). *La negociación colectiva y los conflictos laborales en el ministerio publico sede Lima (tesis maestria)*. Lima: Univercidad cesar vallejo.
- Hermoza Alvarez, E. W. (2018). *la negociacion colectiva y su incidencia en el clima laboral en las empresas constructoras* . Arequipa.
- Hernández Lopez, J. (2008). *La negociación colectiva como medio eficaz para la obtención de una mejor distribución de los beneficios o utilidades de productos de la actividad económica*. Guatemala: Univesidad de San Carlos de Guatemala.
- Hernández Sampieri, R. (2015). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill. Obtenido de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Indecopi. (05 de setiembre de 2013). *Indecopi*. Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe//web/invenciones-y-nuevas-tecnologias/requisitos>
- Indecopi. (s.f.). derechos del autor.
- Mascaro Nascimento, A. (2005). *Negociación Colectiva : Reforma laboral*. Sao Paulo: Saraiva.
- Mautino Aguliar, J. (2008). *Negociación colectiva*. Mexico: Piramide.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2013). *Ley N° 30056*. Lima. Recuperado el 2015, de Ministerio de Economía y Finanzas: http://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_docman&Itemid=101588&lang=es&limitstart=30
- Miranda Rivera, J. A. (2018). *Gestion de calidad en la capacitacion en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de nuevo Chimbote*. Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8322/CALI>

DAD_CAPACITACION_MIRANDA_RIVERA_JHONATAN_ALAIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Muñoz Angulo, C. (2016). *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 servicio- rubro constructoras: caso empresa constructora y servicios san insidros S.A de la ciudad de Huaraz 2016*(. Huaraz: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6674/Mu%C3%B1oz_AME.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Murga Arteaga, K. L. (2015). *Influencia de la acción sindical en las relaciones laborales colectivas de los trabajadores afiliados de las empresas Ajeper - Distrito Monsefu (tesis licenciatura)*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1512/MURGA%20ARTEAGA%20KATHERINE%20LISETH%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Niño, E. (2015). *Definición de Empresa Constructora*. Lima. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/281903150/Definicion-de-Empresa-Constructora>
- Ruiz Castillo, M., & Escribano Gutiérrez, J. (2013). *La negociación y el convenio colectivo en el panorama actual de las fuentes del derecho del trabajo*. Mexico: Bomarzo. Obtenido de <https://baylos.blogspot.com/2013/12/negociacion-colectiva-y-convenios.html>
- Salaz Villanueva, D. (2015). *La situación Actual de la Contrucción*. Lima: ComexPerú. Obtenido de <https://semanariocomexperu.wordpress.com/construyendo-el-futuro-situacion-actual-y-perspectivas-del-sector/>
- Sanchez Arquez, L. (2008). *Importancia de la micro y pequeña empresa*. Lima: Ebesco.
- SUNAT. (2014). *Micro y pequeñas empresas* . lima.

- Tamara Vargas, L. D. (2017). *Gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz (tesis de pregrado)*. Huaraz. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4564/GESTION_DE_CALIDAD_LIDERAZGO_TRANSFORMACIONAL_TAMARA_VARGAS_LIZBETH_DIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Thomas, C. (2003). *"Negociación colectiva": el arte de conciliar conflictos*. Mexico: Mc Graww.
- Tornel Mozquera, M. (2013). *Guía para la negociación colectiva*. Brasil: Bormarzo.
- Uladech Católica. (2019). *Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica Código de Ética para la Investigación*. Chimbote.
- Velazco Sanchez, J. (2010). *Gestión de calidad: Mejora Continua y Sistemas de Gestión* (Vol. 2da edición). España: Piramide.
- Villavicencio Rios, A. (2013). *La Negociación Colectiva en el Perú*. Lima: CSA. Obtenido de <http://www.relats.org/documentos/DERECHOVillavicencio2.pdf>

Anexo

ANEXO 1 ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS
CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado:

“Negociación colectiva como una herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz – 2017” para obtener el título Para obtener el título de bachiller en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporciona.

**CONSENTIMIENTO
INFORMADO**

**NEGOCIACIÓN COLECTIVA
COMO UNA HERRAMIENTA DE
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR SERVICIO - RUBRO
CONSTRUCCION DE OTRAS
OBRAS DE INGENERIA CIVIL
DEL DISTRITO DE HUARAZ – 2017**
Yo.....
.....identificado con número de
DNI.....

Acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explico y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

El (a) investigador (a) se compromete a guardar la confidencialidad y anonimato de mis datos los resultados se informan de manera general, guardando en reserva la identidad de las personas encuestadas. Por lo cual autorizo mi participación voluntaria y firmo este documento como señal de conformidad.

FIRMA

I. GENERALIDADES:

1.1 REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

1. Edad

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

2. Sexo

- a) Femenino
- b) Masculino

3. Grado de Instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no Universitaria
- e) Superior Universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

1.2 REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

7. Número de trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores

c) 11 a más trabajadores

8. Ingresos mensuales promedio

a) Hasta S/. 52, 500.00

b) Más de S/. 52, 500.00 hasta S/. 595,000.00

c) Más de S/. 595,000.00

9. Constitución de la empresa

a) Persona natural

b) E.I.R.L

c) S.R.L

d) S.A.C.

e) S.A.A

f) S.en.C

10. Las personas que trabajan en su empresa son:

a) Familiares

b) Personas no familiares

11. Objetivos de Creación:

a) Generar ganancias

b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1 GESTIÓN DE CALIDAD

12. ¿Usted Cómo analiza la situación de empresa?

a) A través de información registrada

b) Realiza registros de las actividades empresariales

c) Analiza los resultados de las actividades empresariales

13. ¿Cómo analiza el entorno para determinar causas y efectos que repercuten en su empresa?

a) Determina los principales problemas

b) Analiza los datos recopilados

c) Observa la experiencia personal

d) Realiza una lluvia de ideas

14. ¿de qué manera planifica y plantea soluciones para los problemas de su empresa?

a) Realiza una lista de soluciones

b) Establece prioridades

c) Elabora un plan operativo

15. ¿Usted efectúa cambios e implementa soluciones para su empresa?

a) Siempre

b) Casi siempre

c) A veces

16. ¿Cómo mide los resultados obtenidos durante el proceso, de su empresa?

a) Mediante la recopilación de datos de cada área

b) Con la evaluación de los cambios en las actividades

c) Con la evaluación de la situación pasada con la presente

17. ¿De qué manera implementa el plan de mejora para su empresa?

a) Mediante la capacitación del personal

b) Estableciendo nuevas responsabilidades

c) Definiendo nuevas operaciones

2.2 REFERENTE A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA

18. Cree usted que su capacidad para negociar es?

a) Mala

b) Regular

c) Buena

d) Muy buena

19. ¿Cada que tiempo se reúne con los representantes de los sindicatos?

a) 1 – 4 veces al año

b) 5 – 9 veces al año

c) 10 – 12 veces al año

20. ¿Usted realiza sus reuniones en plazo oportuno?

a) Nunca

b) Casi nunca

c) Casi siempre

d) Siempre

21. ¿Como regula usted las condiciones de trabajo en su empresa?

a) Mejorando las condiciones de Jornadas

b) Mejorando las condiciones económicas

c) Mejorando las condiciones de seguridad en el trabajo.

22. Las condiciones de trabajo en su organización están?

a) Fijadas desde el principio

b) Se dan con la contratación

c) Se acuerda con el representante de cada sindicato

23. ¿En su organización quien toma en cuenta la elección del conciliador?

a) El representante de la empresa

b) El representante del sindicato

c) Ambos

24. Usted como promueve las soluciones de conflictos?

a) Buen clima laboral

b) Reconocimiento y estímulo al personal

c) Reconocimiento económico

25. Se respeta los términos y condiciones de la conciliación en su organización?

a) Nunca

b) Casi nunca

c) Casi siempre

d) Siempre

26. En la conciliación usted realiza?

- a) Ajustes de los términos y condiciones
- b) Módica los términos y condiciones
- c) Propone nuevos términos y condiciones

27. En su organización se diferencia los problemas de fondo y los problemas provocados por los representantes?

- a) Si
- b) No

28. Cree usted a que a su organización le combine llegar al arbitraje?

- a) Si
- b) No

29. ¿Por qué cree que se llega a un arbitraje en su organización?

- a) No existe un buen acuerdo
- b) Lo establecido por los representantes sindicales afecta a la organización
- c) Solo se toma en cuenta el beneficio de una de las partes

30. En su organización existe la disposición de cambiar las condiciones y términos antes de llegar a la huelga?

- a) Si
- b) No

31. ¿Qué consecuencias cree usted que causa la huelga a la organización?

- a) Pérdida de dinero
- b) Perjuicios laborales
- c) Perjuicio al cliente

32. En su organización emplea mecanismos para minimizar los efectos de la huelga

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) Casi siempre
- d) Siempre

Anexo 2 Alfa de Cronbach

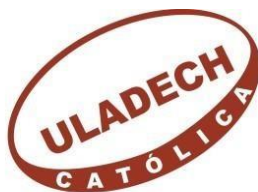
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	95	100,0
	Excluido	0	,0
	Total Estadísticas de fiabilidad	95	100,0
Alfa de Cronbach		N de elementos	
		,738	21

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
Usted Cómo analiza la situación de empresa	1,7789	,78793	95
Cómo analiza el entorno para determinar causas y efectos que repercuten en su empresa	2,0211	,82487	95
¿De qué manera planifica y plantea soluciones para los problemas de su empresa?	2,0105	,81860	95
Usted efectúa cambios e implementa soluciones para su empresa	2,2211	,78793	95
Cómo mide los resultados obtenidos durante el proceso de su empresa	1,9053	,88815	95
De qué manera implementa el plan de mejora para su empresa	1,7789	,78793	95
Cree usted que su capacidad para negociar es	2,5579	,49927	95
Cada que tiempo se reúne con los representantes de los sindicatos	2,0000	,82514	95
Usted realiza sus reuniones en plazo oportuno	1,8737	,87813	95

Como regula usted las condiciones de trabajo en su empresa	1,7895	,79753	95
Las condiciones de trabajo en su organización están	1,7684	,79161	95
En su organización quien toma en cuenta la elección del conciliador	2,1263	,87813	95
Usted como promueve las soluciones de conflictos	1,4316	,67874	95
Se respeta los términos y condiciones de la conciliación en su organización	2,6842	,94827	95
En la conciliación usted realiza	1,5474	,83499	95
En su organización se diferencia los problemas de fondo y los problemas provocados por los representantes	1,1053	,30852	95
Cree usted a que a su organización le combine llegar al arbitraje	1,0000	,00000	95
Por qué cree que se llega a un arbitraje en su organización	1,6632	,82010	95
En su organización existe la disposición de cambiar las condiciones y términos antes de llegar a la huelga	1,0000	,00000	95
Qué consecuencias cree usted que causa la huelga a la organización	1,6737	,83082	95
En su organización emplea mecanismos para minimizar los efectos de la huelga	1,8947	,73620	95



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Negociación colectiva como una herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro construcción de otras obras de ingeniería civil del distrito de Huaraz – 2017.

Yo.....
..., identificado con DNI N°.....Acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explicó y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

El (a) investigador (a) se compromete a guardar la confidencialidad y anonimato de mis datos, los resultados se informarán de modo general, guardando en reserva la identidad de las personas encuestadas.

Por lo cual autorizo mi partición voluntaria y firmo este documento como señal de conformidad.

Firma

Anexo Directorio

RELACION DE CONSTRUCTORAS CON LICENCIA MUNICIPAL DE FUNCIONAMIENTO

N°	NOMBRES Y APELLIDOS/RAZONSOCIAL	ACTIVIDAD
1	MEGA EDIFICACIONES EIRL	CONSTRUCCION DE EDIFICIOS COMPLETOS
2	CONSTRUCTORA CONSULTORA Y SERVICIOS GENERALES GOMEZA S.A.C	CONSTRUCCION DE EDIFICIOS COMPLETOS
3	RB CONSTRUCTION EIRL	OFICINA CONSTRUCTORA
4	- EMPRESA PUCK S.A.C	OFICINA CONSTRUCTORA
5	CLARITA CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS MULTIPLES EIRL	OFICINA CONSTRUCTORA
6	INVERSIONES LINOSA S.A.C	OFICINA CONSTRUCTORA
7	CONSORCIO INTEGRAL E & S EIRL	OFICINA CONSTRUCTORA
8	CONSTRUCTORA RMASR L	OFICINA CONSTRUCTORA
9	PETRA CONSTR LICTORESS A C	OFICINA CONSTRUCTORA
10	CONSTRUCTORA SERV GENERALES MALUZMIZASAC	OFICINA CONSTRUCTORA
11	EMPRESA CONSTRUCTORA Y M.A.TI SERVICIOS ALEX S R L	OFICINA CONSTRUCTORA
12	CONTRATISTAS GENERALES CHRONOSS A C	OFICINA CONSTRUCTORA
13	INGENIERIA Y CONSTRUCCION I7 PATRICKS A C	OFICINA CONSTRUCTORA
14	CONSMINGE T R L	OFICINA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA
15	CONTRATISTAS OBREON & SERVICIOS GENERALES SR L	OFICINA CONSTRUCTORA
16	CCORI CONTRATISTAS GENERALES SA C	OFICINA CONSTRUCTORA
17	M Y C LOS HIJOS DE ANTAHUARAN EIR L	OFICINA CONSTRUCTORA
18	CONTRATISTAS GENERALES G Y L S A C	OFICINA CONSTRUCTORA
19	CONSTRUCTORA TRAY CONSULTORA MARESS A C	OFICINA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA
20	PRESTACIONES MULTIPLES WIL SA C	OFICINA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA
21	CONSTRUCTORA YNCE EIRL	OFICINA CONSTRUCTORA
22	JM BUILDERS SRL	OFICINA CONSTRUCTORA
23	CORPORACION CESAMO EIRL	OFICINA CONSTRUCTORA
24	EJECUTORES CNILES Y MINEROSS A C	OFICINA CONSTRUCTORA
25	CONSTRUCTORA Y SERVICIOS KAWALLUJIRCA S A C	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
26	EMPRESA CONSTRUCTORA WINCHUS QUCHA INGENIEROSS A C	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
27	EMPRESA DE MULTISERVICIOS TIERRA MJEVA S R L	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
28	CORPORACION VILLAMJEVA S R L	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
29	CONSULTORA Y CONSTRUCCION J RUMAFER CONTRATISTAS GENERALES SRL	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
30	OLFA CONTRATISTAS GENERALES SA C	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
31	CONTRATISTAS GENERALES RODRIGUEZ SR L	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
32	CONSTRUCTORA H&F PINKUSH SA C	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
33	CONSTRUCTORA HT S R L	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
34	CONSTRUCTORA Y SERVICIOS GENERALES BAJCYT S R L	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
35	INVERSIONES YUPANA EIRL	OFICINA ESTUDIO CONTABLE CONSTRUCTORA
36	MZMEIRL	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
37	GRUPO EMAS S A C	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
38	LTV INGENIEROS S A C	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
39	EMPRESA CONSTRUCTORA O & OS R L	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
40	HR CONTRATISTAS GENERALES SR L	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
41	CONTRATISTAS GENERALES TRUJILLO S A	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
42	VC DE AYASH SRL	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
43	GRUPO V & S CONSU. TORES INGENIEROSS A C	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
44	SFJ INGENIEROS CONTRATISTAS GENERALES SR L	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
45	EMP CONST MINERA Y SERVICIOS GENERALES VYT SRL	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
46	CONSTRUCTORA RKG SA C	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
47	MULTISERVICIOS JOLOANI EIRL	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
48	HIJOS DE AYASH SRL	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
49	EMP CONSTRUCT CONSULT Y SER ORALES RAFYSA SAC	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
50	MULTISERVICIOS CHULSA S R L	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
51	W3C CORPORATIONS A C	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
52	INVERSIONES FLOARPRIS R L	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
53	NOVA OPERADORES S A C	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA ALQUILER DE VEHICULOS
54	MULTISERVICIOS FRANSMA S A C	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
55	CONSTRUCTORA GENERALES OROS A C	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
56	CONSTRUCTORA C Y J S R L	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
57	CONSTRUCTORA Y CONSULTORA VACOS R L	OFICINA CONSTRUCTORA
58	ALBA INGENIEROS EIRL	OFICINA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA
59	CONTRATISTAS GENERALES CASTILLO S EIR L	OFICINA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA
60	CONSTRUCTORA Y CONSULTORA HASAC	OFICINA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA
61	CONSTRUCTORA AESGA SA C L	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
62	EMPRESA CONSTRUCTORA Y CONSULTORIA DOMINGLEZ S.A.C	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
63	EMPRESA CONSTRUCTORA JARA ESPINOZA S A C	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
64	VR CONSTRUCTORES R L	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
65	CORPORACION OF DEVELOPMENT ANO TECHNOLOGY S.A.C	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
66	CONSORCIO COSAPI-TRANSLEI	OF ADM DE INGENIERIA Y CONSTRUCCION
67	MULTISERVICIOS ANAYA GARAY SAC	OFICINA ADMINISTRATIVA (CONSTRUCTORA)
68	EMPRESA CONSTRUCTORA Y CONSULTORIA LEYVA SRL	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
69	MONTES INGENIERIA Y CONSTRUCCION SRL	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA
70	INFO CONSTRUCTORES Y CONSULTORES SAC	OFICINA ADMINISTRATIVA (CONSTRUCTORA)
71	MULTISERVICIOS SAN JERONIMO DPG SRL	OFICINA ADMINISTRATIVA DE CONSTRUCTORA
72	SOSAGER S R L	CONSTRUCCION DE EDIFICIOS COMPLETOS
73	CONSTRUCTORA Y CONSULTORA GENERALES -IAI OIP S A C	CONSTRUCTORA.criCINA
74	EMPRESA TRUAL SAC	OFICINA ADMINISTRATIVA CONSTRUCTORA TRANSPORTE
75	GMC CHAVINSAC	CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA.criCINA
76	OBREGON VELASQUEZ MOISES RICARDO	CONSTRUCCION GENERAL Y CONSULTORIA
77	CONSTRUCTORA CONSULTORA & SERVICIOS GENERALES VARGAS EIR L	CONSTRUCTORA CONSULTORA & SERVICIOS