

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS:

**“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LOS
PROCEDIMIENTOS DE RR.HH DE CONALVIAS
CONSTRUCCIONES SAS SUCURSAL PERÚ - 2017”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

ELABORADOR POR:

BACH. FELIPE SANTIAGO PEREZ TRIGOSO

DOCENTE ASESOR:

MG. ROCÍO VERÓNICA RASMUZZEN SANTAMARÍA

HUÁNUCO – PERÚ

2017

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios que me ha dado la vida y fortaleza para poder concluir este proyecto de vida, a mis padres, por estar junto a mí, por apoyarme y guiarme en todo momento, por ser las bases que me ayudaron para poder llegar aquí.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por llenar mi vida de dicha y bendiciones. Para la culminación de este trabajo fue indispensable el apoyo de muchas personas, en este espacio dedicaré unas breves palabras:

A la licenciada Rocío Verónica Rasmuzzen Santamaria, quien fue mi asesora de mi tesis, le agradezco por su apoyo, su orientación, su paciencia, por haber compartido sus conocimientos y tiempo para la culminación de este trabajo.

Igualmente de manera muy especial a todas las personas involucradas para el desarrollo de este proyecto de investigación, por su apoyo incondicional por sus orientaciones y confianza brindadas en el desarrollo de la presente tesis.

Concluyo agradeciendo a la empresa Conalvias Construcciones SAS Sucursal Perú quienes me dieron la oportunidad de formar mi experiencia laboral para el inicio vocacional en la carrera de administración de empresas además de seguir una línea de carrera.

ÍNDICE

CAPÍTULO I	8
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	8
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:	8
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:	10
1.2.1 PROBLEMA GENERAL	10
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	10
1.3 OBJETIVO GENERAL	11
1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	11
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:	11
1.5.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	11
1.5.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	11
1.5.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	11
1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.7 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	12
CAPÍTULO II	13
MARCO TEÓRICO	13
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	13
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES	13
2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES	16
2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES	16
2.2 BASES TEÓRICAS	17
2.2.1 VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	17
2.2.2 Enfoques de implantación y de integración	20
2.2.3. Integración de Procesos	22
2.2.4 Implantación de un sistema integrado	22
2.2.5 PRIMERA DIMENSIÓN	24
2.2.6 SEGUNDA DIMENSIÓN	27
2.2.7 TERCERA DIMENSIÓN	29
2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES	30
2.4 HIPÓTESIS:	34
2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL	34
2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:	34
2.5 VARIABLES	34
2.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE	34

2.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE.....	34
2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	35
CAPÍTULO III	36
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.1.1 Enfoque	36
3.1.2 Alcance o nivel	36
3.1.3 Diseño	36
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	37
3.2.1 Población:	37
3.2.2 Muestra: No probabilística por conveniencia	37
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	38
3.4 Técnicas para el Procesamiento y análisis de la información	39
CAPÍTULO IV	40
RESULTADOS	40
4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS	40
CAPÍTULO V	76
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	76
4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	76
4.3.1 Sobre la variable independiente; Sistemas de gestión de calidad.	76
4.3.2 Sobre la variable dependiente; Procedimientos de RR.HH.....	77
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
REFERENCIAS VIRTUALES	82
ANEXOS	83

RESUMEN

A pesar de la creciente relevancia de la empresa de economía social, en general, las sociedades corporativas, en particular, están alcanzando autonomía en nuestro país como en nuestra comunidad en estas últimas décadas.

La inmensa mayoría de los estudios realizados en torno a los recursos humanos bien definidas. En este contexto, las últimas aportaciones han puesto de manifiesto no solo que las personas de una organización pueden ser una fuente importante e ventaja competitiva, sino incluso la influencia de la gestión de recursos humanos en los resultados de la constructora.

Estos dos factores han sido los que han motivado a presentar este trabajo con el que pretendo realizar un análisis de la gestión de recursos humanos y sus influencias en la captación de socios en este tipo de organizaciones, haciendo un especial hincapié, desde una perspectiva empírica, en la empresa Conalvias Construcciones SAS Sucursal Perú.

Para finalizar con una serie de reflexiones y conclusiones relativas al papel que la gestión de recursos humanos deben jugar en el futuro de este tipo de organizaciones si desean seguir sobreviviendo en un entorno cada vez más competitivo.

INTRODUCCIÓN

El sistema de gestión de calidad es importante para los procesos de recursos humanos porque ayuda a planear, controlar y mejorar aquellos elementos que tendrán por finalidad el logro de los resultados deseados por la organización.

En la actualidad el Perú tiene un desarrollo económico reconocido en américa latina por lo cual es atractivo para la inversión extranjera por tal motivo es necesario informarnos de las nuevas técnicas de la gestión del capital humano las cuales serán el motor del desarrollo empresarial.

En tal sentido, el presente informe de tesis consiguió el objetivo de explicar de qué manera influye el sistema de gestión de calidad sobre la selección, capacitación y la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores siguiendo los procesos de recursos humanos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

Conalvias es una empresa creada en el año 1980, en Cali - Colombia, con capital 100% colombiano, por un equipo de profesionales de amplia experiencia y trayectoria en la construcción de obras civiles. En 1995 Conalvias amplía su cobertura regional y se extiende a todo el territorio colombiano y desde el año 2000 inicia su incursión en mercados internacionales, aperturando su sede de operaciones en el Perú, en el 2010 inicia operaciones en Panamá y en 2012 en los Estados Unidos. En sus inicios tuvo como principal línea de operación la construcción de acueductos, alcantarillados y vías, sin embargo, hoy en día ofrece un amplio portafolio de productos, con más de veinte líneas de construcción en infraestructura.

Conalvias Construcciones S.A.S en el año 2000 cuando establece una sucursal en el Perú, lo lleva a cabo con la finalidad de prestar servicios de diseño, construcción y mantenimiento de obras civiles y de infraestructura en general, cuenta además con sedes en diferentes departamentos del Perú, donde se realizan labores administrativas de los proyectos que se encuentren en ejecución.

En el año 2010 Conalvias Construcciones S.A.S. cuando gana la licitación para el mantenimiento de la carretera La Oroya – Tingo María por un periodo de 3 años nace la iniciativa por parte del área de ingeniería organizacional de prepararnos para poder contar con un sistema de gestión

de calidad basados en estándares internacionales ISO 9001:2008. Con esta propuesta se buscaba responder a las exigencias del cliente, de la organización y mejorar el desempeño global.

En el área de RRHH para el año 2010, Conalvias Construcciones S.A.S no contaba con ningún tipo de implementación sobre procesos, por lo que la selección de personal se realizaba con evaluaciones psicotécnicas, cada jefe de área se encargaba de hacer el requerimiento del personal detallando de manera limitada los perfiles en forma genérica e indicando las competencias que creía conveniente de acuerdo a la necesidad de su área lo cual no permitía contratar personal calificado e idóneo para los distintos puestos dado que no existían especificaciones de competencias de educación, formación y experiencia requerida y detalladas para cada perfil.

Así mismo no se exigían los indicadores de gestión por lo que era muy difícil medir el cumplimiento de factores preponderantes como rotación de personal, cumplimiento de capacitaciones eficaces, cumplimiento de actividades de bienestar, rotación voluntaria de personal crítico, proceso de selección cubiertos, cumplimiento del programa de prevención de riesgos psicosociales.

Este trabajo de investigación pretende analizar esta situación en el transcurso de los años subsiguientes y determinar de qué manera el sistema de gestión influye en los procesos de RR.HH de Conalvias Construcciones S.A.S, ya que en los últimos 6 años la empresa ha ido enriqueciendo las bases de datos para mejorar esta situación, teniendo en cuenta que el modelo de gestión ya estaba implementado en Colombia, en

tal sentido se solicitó a los encargados de cada área realizar levantamientos de información pertinentes y poder establecer un software en intranet de sistema de gestión con la finalidad de contar con los procedimientos administrativos para cada proceso, seguimiento de indicadores de gestión, visualización de perfiles de cargo de manera más detallada y específica.

Esta implementación agilizaría de manera óptima el alcance de información a las distintas obras de Conalvias Construcciones SAS distribuidas a nivel nacional.

Para realizar la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad se utilizó como herramienta de estudio la norma ISO 9001:2008, la cual se revisó e interpretó cada uno de sus requisitos en los ocho capítulos que la conforman.

A partir de ello se comenzaría a establecer las bases para el diseño de nuestros procesos y que en futuro vendrían a ser los lineamientos a seguir en las distintas sedes administrativas con las que cuenta Conalvias Construcciones S.A.S a nivel nacional.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera el Sistema de Gestión de Calidad influye en los Procedimientos de RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿De qué manera los procedimientos de gestión influyen en los procesos RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017?

- ¿De qué manera los indicadores de gestión influyen en los procesos RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017?
- ¿De qué manera los perfiles de cargo influyen en los procesos RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017?

1.3 OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera el Sistema de Gestión de Calidad influye en los Procedimientos de RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Analizar de qué manera los procedimientos de gestión influyen en los procesos RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017.
- Determinar de qué manera los indicadores de gestión influyen en los procesos RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017.
- Establecer de qué manera los perfiles de cargo influyen en los procesos RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017.

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:

1.5.1 JUSTIFICACION TEORICA: esta justificación se sustenta en autores que han realizado investigación sobre gestión de calidad y procedimientos de RRHH.

1.5.2 JUSTIFICACION PRÁCTICA: Esta investigación servirá para mejorar aspectos que tal vez no se estén considerando para la gestión de calidad y los procedimientos de RRHH.

1.5.3 JUSTIFICACION METODOLOGICA: esta investigación está en base a la teoría de Hernández Sampieri (2010) siendo descriptiva y correlacional.

1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN:

Las limitaciones que se tiene para realizar la investigación son la siguiente:

- La rutina laboral reduciría el tiempo para la ejecución de la tesis por el desgaste físico y mental.
- Complejidad en la obtención de datos primarios y secundarios.
- La lejanía que se tiene con la universidad para tener la asesoría adecuada y personalizada.
- Constantes cortes de energía eléctrica en el pueblo donde trabajo.
- Constantes cortes de Internet y velocidad del mismo.

1.7 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN:

De acuerdo con el planteamiento del problema, la definición del mismo y los objetivos, podemos ver que la investigación del “Sistema de Gestión en los procesos de recursos humanos de Conalvias Construcciones SAS Sucursal Perú– 2017, es factible, porque cuenta con:

- disponibilidad inmediata de recursos económicos,
- financieros,
- humanos,
- materiales,
- tiempo,
- información

Los cuales determinaran en última instancia los alcances de nuestra investigación, de acuerdo con ello, se llegara a cumplir los objetivos para su realización.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

TESIS: Maestría en Dirección Estratégica de Recursos Humanos

AUTOR: Lic. Victoria Massaro

**UNIVERSIDAD: Universidad de Buenos Aires/ Facultad de Ciencias
Económicas**

AÑO: 2015.

CONCLUSIONES:

1. Las empresas que consulté, a la hora de explicar el éxito en sus negocios, cada área funcional se basaba en el grado de cumplimiento de objetivos concretos y mensurables, relacionados con indicadores de facturación, indicadores de niveles de acuerdo en los servicios otorgados a los clientes, indicadores de ventas cerradas y nuevos clientes. Pude inferir del material de las entrevistas esta primera conclusión, en la que claramente cuentan con un sistema de gestión orientado a objetivos mensurables y observables.
2. Los líderes de tecnología y del área comercial, que fueron entrevistados, abogaban por el crecimiento profesional de sus empleados a cargo, a través de programas de certificaciones específicas para cada puesto dentro del área, como una forma de garantizar la calidad en los servicios otorgados a los clientes, aunque este incentivo al crecimiento profesional de los empleados, no se daba en todos los casos por igual.
3. Los empleados y líderes que fueron entrevistados, en una amplia mayoría se hallaban motivados para trabajar y cumplir sus tareas en la empresa, lo que me permitió inferir que en estas empresas que fueron consultadas, la gente en general se hallaba satisfecha con su trabajo y que la fuente principal de su motivación eran cuestiones

relacionadas con el sentido de posición y jerarquía a la que podían aspirar dentro de su empresa, dejando en segundo lugar, cuestiones relacionadas con el salario y los incentivos como retribución de su esfuerzo puesto en el trabajo.

4. Los planes de incentivos que recibían los empleados en las empresas que fueron consultadas, en las que pude inferir que dichos planes debían estar más ajustados a las necesidades puntuales de los empleados y líderes y más acordes al grado de esfuerzo puesto en el desempeño de sus tareas. Los Capítulos X. Conclusiones del trabajo de campo y recomendaciones finales. 152 incentivos materiales formaban parte de los factores de motivación para el personal entrevistado, pero estaban en tercer orden de contribución a la motivación y satisfacción laboral de los mismos.
5. La importancia otorgada por los líderes IT y del área comercial a la retención de talentos, en las que pude inferir que la mayoría de los entrevistados preferían retener el personal clave trabajando dentro de la empresa, por razones algunas vinculadas al impacto en el servicio otorgado a los clientes en caso que dicho personal faltara y otras razones que argumentaban, estaban relacionadas con el incentivo al desarrollo profesional en materia de certificaciones, a raíz de las cuales era importante contar con un personal altamente calificado. Pude concluir entonces que mi hipótesis primaria alternativa, se había comprobado en su contenido, a partir del material de las entrevistas de campo.
6. La fuga de talentos, a la que pude arribar a partir del material de las entrevistas, fue que los líderes en general, opinaron que no había una medida concreta sobre el impacto económico de la fuga de talentos, sino que indirectamente, podían observar un impacto negativo en los niveles de acuerdo de servicios otorgados a los clientes, por la falta del personal clave o con los conocimientos técnicos que requerían determinados proyectos del área.

7. Relacionada con mi hipótesis secundaria alternativa, fue que la misma no se pudo comprobar a partir del material de las entrevistas, porque los empleados que fueron entrevistados, opinaron en su mayoría que a la hora de explicar el éxito en los negocios de la empresa, importaban más las cuestiones relacionadas con la mejora continua de los procesos internos al área, antes que el aporte del desempeño individual sobresaliente y que además, por el tipo de problemas a resolver en sus ámbitos de trabajo, requerían del esfuerzo conjunto de equipos de trabajo, ya que una sola persona no los podía resolver.
8. Relacionada con mi hipótesis principal, fue que la misma no se pudo comprobar a partir de las respuestas de las entrevistas, ya que los líderes que fueron entrevistados, opinaron en su mayoría que no contaban con medidas exactas del aporte del desempeño individual a la rentabilidad del negocio ni tenían planes concretos para retener talentos en la empresa, sino que ello dependía de la gestión que cada líder quisiera implementar en su área de trabajo. Por lo tanto quedará abierta la cuestión si en las empresas que fueron consultadas, implementarán de manera más estandarizada, los procesos internos propios de un sistema de gestión del desempeño, para medir el aporte individual a la rentabilidad de sus negocios, alentando el desarrollo profesional de sus empleados de una manera más concreta, ajustada a las necesidades individuales, a partir de un seguimiento pormenorizado de las necesidades del personal, como medida de retención de talentos. Fueron desarrolladas en los Capítulos anteriores, varias herramientas de gestión del personal Capítulo X. Conclusiones del trabajo de campo y recomendaciones finales. 153 y de retención de talentos, que permiten contar con indicadores propios de la gestión del personal, que se podrían implementar y complementar, con los indicadores de facturación, de niveles de acuerdo de servicios, de ventas, y otros indicadores que fueron mencionados en las entrevistas.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES:

TESIS: Rediseño de procesos de recursos humanos para la implementación de un ERP aplicado a una Mype

AUTORES: Carlos Enrique Chira Mora y Francisco Javier Limay Pérez

UNIVERSIDAD: Universidad San Martín de Porres/ Facultad de Ingeniería Y Arquitectura Escuela Profesional de Ingeniería de Computación Y Sistemas

AÑO: 2014.

CONCLUSIONES:

1. Se realizó un análisis a profundidad al proceso de administración de planillas con el propósito de identificar sus principales debilidades y las posibles oportunidades de mejora. Se logró reducir en 22% el tiempo del proceso de administración de personal y en 25% el número de reclamos e inconsistencias por pago a colaboradores en la empresa.
2. Se logró rediseñar los procesos de recursos humanos para lograr una adecuada gestión de planillas en el área de administración de personal de la empresa CSC Innovación S.A.

2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES:

TESIS: Gestión de recursos humanos y su influencia en la captación de socios de la cooperativa agraria cacaotera de San Alejandro (CACSA), del distrito de Irazola, provincia de Padre Abad, región Ucayali – 2013”

AUTORES: Clarivel Celedonia Cruz Trinidad

UNIVERSIDAD: Universidadde Huánuco / Facultad de Ciencias Empresariales.

AÑO: 2014.

CONCLUSIONES:

1. Se muestra que la gestión de recursos humanos de la cooperativa agraria cacaotera de San Alejandro (CACSA), del distrito de Irazola, provincia de Padre Abad, región Ucayali es inadecuado más de un

50% como se observa en las encuestas; de la encuesta dirigida a socios se puede obtener que el 92.67% no incrementaron sus servicios, el 48.67% no se sienten satisfechos con la asistencia técnica, y el 91.33% la atención no es rápida, y el 71.33% no han aprendido aplicar nuevas técnicas en campo; por lo que determina significativamente en la captación de socios de la cooperativa.

2. La selección de trabajadores que se da actualmente en la cooperativa no es adecuada porque el 88.24% de los encuestados así lo manifiestan, lo que impide contribuir en la captación de socios de la Cooperativa agraria de San Alejandro (CACSA), del distrito de Irazola, provincia de Padre Abad, región Ucayali,
3. Existe desmotivación en los trabajadores y un poco de desinterés en sus actividades según las encuestas realizadas, el 76.47% no reciben un justo reconocimiento a su labor y el 88.24% no cuenta con beneficios sociales, no existe capacitación en áreas administrativas, y un 58.82% no se sienten motivados en sus puestos de trabajo, lo cual no satisface sus necesidades y por lo tanto sus expectativas de captar más socios disminuyen.
4. No existe una adecuada evaluación de desempeño laboral según las encuestas realizadas el 58.82% no evalúan su desempeño laboral y un 59.92% no evalúan su capacidad de participación, lo cual no contribuyen en la capacitación de socios de la cooperativa agraria de San Alejandro (CACSA), del distrito de Irazola, provincia de Padre Abad, región Ucayali.

2.2 BASES TEÓRICAS:

2.2.1 VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2.2.1.1 Gestión de calidad:

Denominada también como sistema de gestión de la calidad, son aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es

que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

Entre las mencionadas normas se destacan las siguientes: existencia de una estructura organizacional, en la cual se jerarquizan tanto los niveles directivos como los de gestión; estructuración de las responsabilidades de los individuos y de los departamentos en los que se halla dividida la empresa; los procedimientos que resultarán del plan de pautas destinado a controlar las acciones de la organización; los procesos que persiguen el objetivo específico; y los recursos, técnicos, humanos, entre otros.

Tomado de: (<http://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>).

2.2.1.2 Principios de la gestión de calidad

Se han identificado ocho principios de la gestión de la calidad que deben ser utilizados por la dirección de la empresa como un marco de referencia para guiar a la misma hacia la consecución de la mejora de su desempeño, estos principios son el resultado de la experiencia colectiva y el conocimiento de expertos internacionales sobre el tema:

a) Enfoque al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas. Tomado de Tesis PUCP (2012).

b) Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a

involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. El rol del líder en este caso implica el mantener a las personas comprometidas en la labor desarrollada. Tomado de Tesis PUCP (2012).

c) Participación de los trabajadores

El personal en todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de ésta.

Es por ello que la organización debe preocuparse por mantener a su personal satisfecho y enfocado en la obtención de resultados. Tomado de Tesis PUCP (2012).

d) Enfoque basado en procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Es indispensable identificar tales procesos y la interacción que existe entre ellos.

Un proceso es considerado como tal cuando una actividad o conjunto de actividades utilizan una serie de recursos para poder transformar las entradas en salidas, las cuales con frecuencia representan la entrada del siguiente proceso. Tomado de Tesis PUCP (2012).

e) Enfoque de sistema para la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la empresa en el logro de sus objetivos y trae como beneficios la integración y alineación de los procesos, la habilidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales, además proporcionan a las partes interesadas confianza en la consistencia, efectividad y eficacia de la entidad. Tomado de Tesis PUCP (2012).

f) Mejora continua

La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta. Esto se refiere a que dentro de la organización siempre se debe buscar alguna oportunidad para seguir mejorando.

Tomado de Tesis PUCP (2012).

g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. Se debe impedir la toma de decisiones a partir de supuestos o repentinas opiniones. Tomado de Tesis PUCP (2012).

h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Una organización y sus suministradores son interdependientes y una relación mutuamente ventajosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. Esto incrementa la capacidad de crear valor para ambas partes, ofrece flexibilidad y rapidez de respuesta de forma conjunta y acordada a un mercado cambiante o a las necesidades y expectativas del cliente, además optimiza los costes y recursos. Según Tomado de Tesis PUCP (2012).

2.2.2 Enfoques de implantación y de integración

El objetivo de un sistema de gestión integrada de la calidad, es la obtención de un mejor resultado empresarial gestionando las tres disciplinas de forma integrada, es decir, integrando los sistemas que las gestionan, los procesos que los soportan y las actividades que componen los procesos.

Estas disciplinas se pueden gestionar de manera independiente, en cuyo caso:

Existen 3 manuales, 3 conjuntos de procedimientos y, si es el caso, 3 conjuntos de Instrucciones.

La implantación se hace de forma secuencial (3 periodos de implantación) y atendiendo a prioridades.

En el caso de una gestión integrada:

- * Existe un único manual de gestión. Los procedimientos e instrucciones generales no se duplican y, habitualmente, se elaboran por separado los procedimientos e instrucciones específicas de cada uno de los sistemas.

- * La implantación es simultánea, por lo que el periodo de implantación total es más corto que si se implantaran los sistemas por separado.

- * Se distribuyen esfuerzos y el sistema en su conjunto se diseña e implanta más rápido.

- * Requiere una cuidadosa implantación teniendo en cuenta la situación de partida de la organización en cuenta, en cuanto a la existencia o no de algún sistema de gestión implantada, pueden darse dos situaciones bien distintas en relación con implantación:

- a) Organización con ISO 9001 implantada.

Cuando la organización ya tiene un sistema implantado (es habitual que sea un sistema basado en ISO 9002:1994 ó ISO 9001:2000) y quiere implantar otro de los sistemas, es aconsejable seguir una de las siguientes alternativas:

- b) Diseñar todo el sistema en paralelo, aprovechando del existente todo aquello que sea utilizable y dejando sólo común, en esta primera fase, las instrucciones operativas (o detalle). En una segunda fase se abordaría la integración entre los dos sistemas. Según Ministerio de Fomento (Mayo 2005)

- c) Desarrollar desde el principio el proyecto integrado. Esta estrategia es algo más arriesgada, puesto que introduce cambios en todo lo ya existente, pero permite llegar al punto final más rápido. Según Ministerio de Fomento (Mayo 2005)

2.2.3. Integración de Procesos

El nuevo enfoque de trabajo de la ISO 9001 obliga a trabajar por procesos (entendemos por proceso la actividad que transforma elementos de entrada en elementos de salida con un valor añadido). Este enfoque ya lo realizaba la ISO 14001, por lo que la nueva metodología de calidad facilita la integración de ambos sistemas.

Se realiza básicamente:

A nivel operacional, es decir, integración en la base operativa, con el objetivo de que todas las personas, tanto los directivos como los técnicos y los operarios perciban y gestión en la calidad, el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales como algo inseparable. Según Ministerio de Fomento (Mayo 2005).

A nivel de funcionamiento del sistema, dirección única del sistema, edición y control de la documentación común, sistemas de verificación y control comunes en la medida de lo posible, tratamiento común de las no-conformidades y acciones correctoras y preventivas. Según Ministerio de Fomento (Mayo 2005).

2.2.4 Implantación de un sistema integrado

a) Formación previa.

Esta formación persigue que determinadas personas en la organización conozcan de forma exhaustiva cuáles son las herramientas y el tipo de gestión que se va a implantar (los conocimientos adquiridos se desplegarán más adelante en la organización). Tiene que haber un referente claro de quiénes son los expertos de cada tema, que además serán los encargados de diseñar o retocar el sistema.

Las principales materias que debe abarcar esta formación son: normas y legislación, identificación, análisis y documentación de procesos, gestión por procesos, diagnóstico, etc. Según Ministerio de Fomento (Mayo 2005).

b) Formación durante el proceso de documentación.

Una vez que ha sido diseñado el sistema de gestión integrada, se han identificado los requisitos y se han integrado los métodos y la organización, comienza el proceso de elaboración de la documentación. Para ello se proporciona formación a los equipos de trabajo dentro de las diferentes áreas en que se divide la organización. El objetivo es conseguir que las personas que elaboren la documentación lo hagan con criterio y método.

Las principales materias a tratar son: normas y legislación, adaptación de las normas a la organización, identificación, análisis y documentación de procesos, y gestión por procesos. Según Ministerio de Fomento (Mayo 2005).

c) Formación durante el proceso de implantación.

Previamente a la implantación se debe formar a toda la plantilla en los distintos niveles: Dirección, gestión y operación. El motivo es que la totalidad de la plantilla debe actuar conforme a los procedimientos que se han elaborado. Las materias a impartir son: políticas, el sistema de gestión integrada,... Según Ministerio de Fomento (Mayo 2005).

d) Formación para la auditoría

Una vez que el sistema ha sido diseñado, se han elaborado los procedimientos, toda la organización ha sido informada, formado el personal y el sistema está implantado, es necesario que se audite. La auditoría consiste en comprobar que efectivamente las personas de la organización actúan conforme al sistema y que éste es adecuado y eficaz. La auditoría debe llevarse a cabo por personas independientes de la actividad auditada, por lo que puede tratarse de personas ajenas a la organización o bien de personas que pertenecen a la organización pero que se inscriben en áreas o departamentos diferentes al auditado.

Las materias en las que los auditores internos (calidad) han de ser formados son las siguientes: planificación de la auditoría, realización

de la auditoría, información de los resultados, acciones correctivas resultado de la auditoría. Según Ministerio de Fomento (Mayo 2005).

2.2.5 PRIMERA DIMENSIÓN

a) PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN

Es el modo de proceder o el método que se implementa para llevar a cabo ciertas cosas, tareas o ejecutar determinadas acciones.

Básicamente, el procedimiento consiste del seguimiento de una serie de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible. Porque precisamente es uno de los objetivos de seguir un procedimiento, garantizarse el éxito de la acción que se lleva cabo y más cuando son varias las personas y entidades que participan en el mismo, que requerirán de la observación de una serie de estadios bien organizados.

Tomado de

(<http://www.definicionabc.com/general/procedimientos.php>).

b) INDICADORES DE LA 1ª DIMENSIÓN:

1. Formación de los colaboradores:

“La formación de la fuerza laboral, por parte del departamento de recursos humanos, busca dotar de habilidades específicas y concretas a los trabajadores o empleados. Se trata de ayudarlos a corregir deficiencias en su rendimiento de acuerdo a como fueron observados y evaluados”. Según Flint Pinkas (2006; pág. 447).

2. Evaluación de los colaboradores:

Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Según Ibáñez M. (2009).

3. Bienestar:

Aquello que se consigue cuando los miembros de una sociedad alcanzan individualmente sus intereses.

Tomado de

(<http://200.31.14.94/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>).

4. Selección, ingreso y retiro de colaboradores:

- **Proceso de contratación**

El departamento de recursos humanos proporciona la información necesaria para guiar el proceso de contratación y asegurar que el candidato idóneo este en el lugar adecuado y en el momento oportuno. Para ello determina el perfil e cargo. Dentro del proceso de contratación tenemos tres fases: reclutamiento selección y socialización”: Según Flint Pinkas (2006).

- **Reclutamiento**

Esta fase consiste en la creación de una reserva de candidatos para un determinado puesto y determina cual candidato es idóneo para el puesto requerido.

Tomado de

(<http://200.31.14.94/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>).

- **Selección de Colaboradores**

Proceso por el cual se realiza la selección del colaborador idóneo para ocupar el cargo requerido, escogiendo entre los candidatos convocados los que se ajustan al perfil requerido.

Tomado de

(<http://200.31.14.94/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>).

- **Selección**

Es el proceso de análisis utilizado para decidir quién será contratado.

Tomado de

<http://200.31.14.94/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>).

- **Socialización: proceso en virtud del cual los nuevos empleados**

Son integrados en la empresa, en su unidad y en su puesto de trabajo. Este proceso de inducción debe ser sistemático y planificado”

Tomado de

(<http://200.31.14.94/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>).

- **El proceso del conocimiento en la organización**

La gestión del conocimiento obtiene y comparte bienes intelectuales, con el objetivo de conseguir resultados óptimos en términos de productividad y capacidad de innovación de las empresas. Es un proceso que engloba generar, recoger, asimilar y aprovechar el conocimiento con vistas a generar una empresa más inteligente y competitiva. Según Garvin David (1998).

- **Retiro de colaboradores**

Se refiere al proceso mediante el cual el Área de Recursos Humanos conjuntamente con el área administrativa realiza al desvincularse de la empresa a un colaborador (sea por renuncia, termino de contrato, entre otros), deberá presentarse la conformidad de no adeudo o Certificado de Conformidad, por todo concepto, para proceder con su correspondiente liquidación de beneficios sociales. Tomado de (<http://200.31.14.94/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>).

5. Identificación y evaluación de riesgos psicosociales

a) Riesgos Psicosociales:

Aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores. Abarcan las interacciones entre el medio ambiente

laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.

Tomado de

(<http://200.31.14.94/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>).

b) Evaluación de riesgos:

Proceso de evaluar el riesgo o riesgos que surgen de uno o varios peligros, teniendo en cuenta lo adecuado de los controles existentes, y decidir si el riesgo o riesgos son o no aceptables.

Tomado de

(<http://200.31.14.94/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>).

6. Salud de la gestante

Tiene por objetivo proteger a la mujer gestante de nuestra empresa, que realiza labores que pongan en riesgo su salud y/o el desarrollo normal del embrión y el feto, protección que como su nombre lo indica, se dispensa a la mujer, no por ser tal, sino en atención al hecho biológico de la maternidad. La aplicación es para toda trabajadora durante el período de gestación, sea de la empresa Conalvias Construcciones S.A.S Sucursal Perú. La acción protectora no se circunscribe únicamente a la protección de la salud de la trabajadora, pues pretende ir más allá, protegiendo la salud del embrión o feto.

Tomado de

(<http://200.31.14.94/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>).

2.2.6 SEGUNDA DIMENSIÓN

a) INDICADORES DE GESTIÓN

Se conoce como indicador de gestión a aquel dato que refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado

en el marco de una organización. La idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro. Es importante que los indicadores de gestión reflejen datos veraces y fiables, ya que el análisis de la situación, de otra manera, no será correcto. Por otra parte, si los indicadores son ambiguos, la interpretación será complicada.

Lo que permite un indicador de gestión es determinar si un proyecto o una organización están siendo exitosos o si están cumpliendo con los objetivos. El líder de la organización es quien suele establecer los indicadores de gestión, que son utilizados de manera frecuente para evaluar desempeño y resultados.

Tomado de (<https://www.gestiopolis.com/indicadores-de-gestion-que-son-y-por-que-usarlos/>).

b) INDICADORES DE LA 2^a DIMENSION

INDICADORES DE GESTION

1. Rotación voluntaria de personal crítico

Mide el número de retiros voluntarios de personal crítico (niveles del N1 al N5) frente al total de activos totales, conocer si retenemos al personal clave o que ocupan posiciones críticas dentro de la organización; para reforzar las acciones de retención al talento humano.

2. Cumplimiento de las capacitaciones

Mide el porcentaje de cumplimiento de las capacitaciones programadas en el Plan Anual de Capacitación cuya calificación promedio haya sido igual o mayor a 4.0 versus las capacitaciones efectuadas durante el mismo. Se busca registrar saber si las necesidades de capacitación son cubiertas como se planifican.

3. Cumplimiento de las actividades de bienestar

Mide el porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en el Plan de Bienestar versus las realizadas

durante el mes para ver si hay un cumplimiento efectivo, o si además se han realizado otras actividades no programadas por necesidades específicas.

4. Procesos de selección cubiertos

Busca medir la efectividad de los procesos de personal en los plazos establecidos, es decir, del total de procesos iniciados qué porcentaje se cumplió con los tiempos establecidos y perfil deseado, Además de contar con la documentación establecida en el perfil.

2.2.7 TERCERA DIMENSIÓN

a) PERFILES DE CARGO

Un perfil de cargo, también llamado perfil ocupacional de puesto vacante, es un método de recopilación de los requisitos y cualificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleado dentro de una institución: nivel de estudios, experiencia, funciones del puesto, requisitos de instrucción y conocimientos, así como las aptitudes y características de personalidad requeridas. Además, el perfil de puesto se ha convertido en una herramienta sumamente útil en la administración y plantación exitosa de los Recursos Humanos de las Instituciones de cualquier nivel.

Los perfiles de puesto sirven para definir e identificar las funciones y actividades de cada empleado según su cargo en una institución. Con ello, se logra definir claramente lo que la empresa espera del empleado o cualquier persona que pretenda ocupar su puesto. De esta forma, se pueden desarrollar planes de capacitación para el empleado, enfocados a fortalecer sus áreas débiles de acuerdo al puesto que ocupa. La intención es que tras cumplir con el mencionado plan de capacitación, el empleado haya logrado incrementar el desarrollo de las cualificaciones requeridas para

desempeñar su puesto de manera óptima. Los perfiles de puesto representan una base para el desarrollo de manuales de operación y procedimientos que permite estandarizar o normalizar las actividades de los empleados. Es una especie de parámetro que resulta muy útil en el proceso de reclutamiento y selección de personal ya que, usando como base un perfil de puesto se puede seleccionar al candidato ideal para ocuparlo. Con la persona adecuada en el puesto adecuado, los propósitos y objetivos de la organización tienen mayor posibilidad de ser cumplidos. Según Pereda Martin Santiago, Berrocal Francisca, Sanz Gómez Pedro (2012).

b) INDICADORES DE LA 3ª DIMENSIÓN: PERFILES DE CARGO

1. Educación requerida

Típicas de cada una de las profesiones. Pueden tener relación en una proporción importante, con aquellas de otras profesiones pertenecientes a la misma familia de ocupaciones.

2. Formación requerida

Fundadas en las ciencias básicas, las humanidades o las artes, que ponen el énfasis en conjuntos estructurados de conocimientos específicamente formateados por cada disciplina o campo de conocimientos. Pueden ser de tipo cognoscitivo, metodológico o tecnológico.

3. Experiencia requerida

Indica el tiempo de experiencia específica requerida para el puesto; ya sea la experiencia en un puesto similar y/o en puestos con funciones equivalentes. Cabe indicar que la experiencia en funciones equivalentes son aquellas que son equiparables en las funciones que se desarrollan en el puesto; sean por similitud de la función y/o materia del puesto, responsabilidad en personal, entre otros aspectos equivalentes.

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Procesos:**

Presenta origen latino, del vocablo *processus*, de procederé, que viene de *pro* (para adelante) y *cere* (caer, caminar), lo cual significa progreso, avance, marchar, ir adelante, ir hacia un fin determinado. Por ende, proceso está definido como la sucesión de actos o acciones realizados con cierto orden, que se dirigen a un punto o finalidad, así como también al conjunto de fenómenos activos y organizados en el tiempo. Según el diccionario de la real academia española esta palabra es definida como la acción de ir hacia adelante, al transcurso del tiempo, al conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial. El término proceso está relacionado a varios ámbitos con concepciones diferentes, tenemos que en las ciencias para la biología, es el nombre dado a la prolongación de un órgano, una estructura o un tejido que sobresale del resto.

Tomado de (<http://conceptodefinicion.de/proceso>).

- **Gestión del Talento Humano:**

No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

Tomado de (<https://www.gerencie.com/gestion-del-talento-humano.html>).

- **Capacitación externa:**

Son actividades de capacitación realizadas por instituciones externas a Conalvias construcciones.

Tomado de

(<http://200.31.14.94/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>).

- **Capacitación interna:** Son actividades de capacitación realizadas por colaboradores de la empresa Conalvias.

Tomado de

(<http://200.31.14.94/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>).

- **Diagnóstico de necesidades de capacitación:** este proceso tiene por objeto recopilar, con el mayor grado de precisión, las necesidades y requerimiento generales y específicos de cada una de las áreas, este proceso se completa a partir de una encuesta a cada colaborador en donde se pide sugerir capacitaciones que ayudaran a la mejora de sus funciones dentro de la organización.

Tomado de

(<http://200.31.14.94/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>).

- **Administración de personal:**

Es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general. Según Ibáñez M. (2009).

- **Competencias corporativas:**

Son las competencias que permiten a la organización llevar adelante los procesos centrales, claves, más relevantes, aquellas que la diferencian en el mercado y les permita establecer estructuras y procesos internos, para que esta sea competitiva en el medio y sea capaz de adaptarse a los cambios del entorno. Todos los colaboradores son evaluados en estas competencias corporativas.

(<http://200.31.14.94/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>).

- **Competencias del cargo:**

Son las propias del cargo de acuerdo a su función y responsabilidades del cargo evaluador: Colaboradores que desempeñan cargos de Dirección, Mando Medio y en general los puestos de trabajo que tengan bajo su responsabilidad la administración de Recursos Humanos.

Tomado de

(<http://200.31.14.94/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>).

- **Recurso Humano:**

Grupo de personas que ponen al servicio de la empresa y en pro de ella, sus conocimientos, experiencias, expectativas, valores, principios y creencias.

(<http://200.31.14.94/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>).

- **Colaboradores:**

Persona que de forma voluntaria presta sus servicios, recibiendo por ellos compensación económica directa, bajo cualquier modalidad de contrato de trabajo.

([http://200.31.14.94/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestro Documentos3.asp](http://200.31.14.94/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp)).

- **Requerimiento de Colaboradores:**

Conjunto de actividades mediante las cuales se detecta la necesidad de crear un cargo, de reemplazar una vacante en un cargo ya existente o de incrementar el número de Colaboradores en un cargo o labor determinada.

- **Convocatoria de Candidatos:**

Conjunto de actividades mediante las cuales se atraen candidatos potencialmente calificados, con el perfil técnico y humano requerido y competente para ocupar cargos dentro de la Compañía.

(<http://200.31.14.94/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>).

- **Competencias Corporativas:**

Conjunto de habilidades establecidas por la empresa para “todo su personal” que le permiten establecer estructuras y procesos internos, para que ésta sea competitiva en el medio y sea capaz de adaptarse a los cambios del entorno.

(<http://200.31.14.94/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>).

- **Competencias del Cargo:**

Conjunto de habilidades establecidas por la empresa para su personal, de acuerdo al nivel del cargo, funciones, responsabilidades y requerimientos del puesto de trabajo.

(<http://200.31.14.94/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>).

2.4 HIPÓTESIS:

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

El sistema de Gestión de Calidad influye significativamente en los Procedimientos de RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017.

2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

2.4.2.1 Los Procedimientos de gestión influyen significativamente en los procesos de RR.HH de Conalvias construcciones SAS sucursal Perú – 2017.

2.4.2.2 Los indicadores de gestión influyen significativamente en los procesos RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017.

2.4.2.3 Los perfiles de cargo influyen significativamente en los procesos RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017.

2.5 VARIABLES:

2.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistema de gestión de calidad

2.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE: Procedimientos de RR.HH

2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

VARIABLES	DESCRIPCIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	- Procedimientos de gestión	- Formación de Los Colaboradores - Evaluación de los Colaboradores - Bienestar - Selección, Ingreso Y Retiro de Colaboradores - Identificación Y Evaluación de riesgos Psicosociales - Salud de La Gestante	Preguntas del 1 al 7 Anexos del 5 al 7
	- Indicadores de Gestión	- Rotación Voluntaria de personal Critico - Cumplimiento de las Capacitación. - Cumplimiento de Actividad de Bienestar - Procesos de Selección Cubiertos	Preguntas del 8 al 11 Anexos del 8 al 10
	- Perfiles de Cargo	- Formación Requerida - Educación Requerida - Experiencia requerida	Preguntas del 12 al 14 Anexos del 11 al 12
VARIABLE DEPENDIENTE: PROCEDIMIENTOS DE RR.HH	- Plan de Capacitación	- Acciones formativas - Objetivos de la organización - Proceso asociado - Tiempo de ejecución - Público objetivo	Preguntas del 15 al 19 Anexo 13
	- Plan de Bienestar	- Nombre de la actividad - Objetivo de la actividad - Descripción - Tempo de ejecución	Preguntas del 20 al 21 Anexo 14
	- Plan de Riesgos Psicosociales	- Actividad - Objetivo - Descripción - Tiempo de ejecución - Responsables a cargo de la ejecución - Público objetivo	Preguntas del 22 al 27

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Enfoque

Considerando las características de ambos enfoques, por una parte el enfoque cuantitativo al utilizar la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y al confiar en la medición numérica, el conteo y la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población, y por otra parte, el enfoque cualitativo, al utilizarse primero en descubrir y refinar preguntas de investigación y al basarse en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones y por su flexibilidad se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Hernández, (2006).

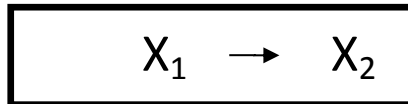
3.1.2 Alcance o nivel

Descriptivo - Correlacional

El presente trabajo es de alcance Descriptivo correlacional. Esto hace referencia al grado de profundidad con que se aborda un problema de investigación. En nuestro caso es de nivel descriptivo ya que consiste fundamentalmente en describir un problema o una situación mediante el estudio del mismo, se definen variables y se miden los indicadores.

3.1.3 Diseño

La investigación estuvo básicamente orientada a obtener resultados sobre los efectos que tiene el Sistema de Gestión de Calidad en los Procedimientos de RR.HH de CONALVIAS CONSTRUCCIONES SAS Sucursal Perú – 2017; se plantea el siguiente diseño transeccional:



Dónde:

X1 = Sistema de Gestión de calidad

X2 = Procedimientos de RR.HH

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Población:

En este caso la población de estudio será el personal administrativo de la empresa está conformado por dos encargados de la gestión administrativa de las obras que ejecuta Conalvias a nivel nacional: N=2

- Sub directora Administrativa: Yesmid Tocora Dominguez
- Jefe administrativo: Fernando Mejia Palomino

3.2.2 Muestra: No probabilística por conveniencia

Es una técnica comúnmente usada. Consiste en seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible. Es decir, los individuos empleados en la investigación se seleccionan porque están fácilmente disponibles, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico. Esta conveniencia, que se suele traducir en una gran facilidad operativa y en bajos costos de muestreo, tiene como consecuencia la imposibilidad de hacer afirmaciones generales con rigor estadístico sobre la población.

Para este caso de investigación se ha considerado la misma cantidad de la población siendo solo las dos personas encargadas de la gestión administrativa ya que ellos tienen la opinión respecto a las dimensiones propuestas. Quedando entonces $N = n$.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
La Encuesta: Esta técnica de recolección de datos da lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos. Me permitirá recolectar información de los trabajadores.	El Cuestionario: Se elaboró un cuestionario para el personal administrativo de la “OBRA 892 REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA CARRETERA PUERTO BERMUDEZ- SAN ALEJANDRO- DESVIO PUERTO BERMUDEZ CIUDAD CONSTITUCIÓN”. Siendo 2 personas.
Isolución: Es una herramienta integral para la Implementación, Automatización y Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad para las organizaciones, de manera eficaz y eficiente, reduciendo costos y aumentando el impacto de productividad. (VER ANEXO N ° 03)	Sistema integrado de Conalvias: Está compuesto por: - Perfiles de cargos - Procedimientos parametrizados de cada área. - Actualización de normas - Organigrama corporativo - Formatos parametrizados - Seguimiento de indicadores - Seguimiento de auditorias - Relación de clínicas autorizadas para el ingreso del personal. - Manual de guía del proveedor

3.4 Técnicas para el Procesamiento y análisis de la información

TÉCNICAS	USO
Software EXCEL: Es un programa informático desarrollado y distribuido por Microsoft Corp. Se trata de un software que permite realizar tareas contables y financieras gracias a sus funciones, desarrolladas específicamente para ayudar a crear y trabajar con hojas de cálculo.	Para el diseño y presentación de gráficos de barras, de los resultados que se presentarán.
Software Ms Office: Es una suite ofimática que abarca el mercado completo en Internet e interrelaciona aplicaciones de escritorio, servidores y servicios para los sistemas operativos Microsoft Windows, Mac OS X, iOS y Android.	Para el procesamiento de la información secundaria y formulación del informe final de la tesis.
Software Ms Power Point: Es uno de los programas de presentación más extendidos. Es ampliamente utilizado en distintos campos de la enseñanza, los negocios, entre otros.	Para la presentación del informe final de la tesis durante la sustentación.
Software Isolutions: Es una herramienta integral para la Implementación, Automatización y Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad para las organizaciones, de manera eficaz y eficiente, reduciendo costos y aumentando el impacto de productividad.	Software utilizado por CONALVIAS que sirve de soporte para la mejora continua, gestión de calidad y gestión de los RR.HH.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS

CUADRO N° 01
FORMACIÓN PROFESIONAL

ITEM	ALTER	FREC	%
1	M.M	0	0
2	M	0	0
3	R	1	50
4	B	1	50
5	M.B	0	0
TOTAL		2	100

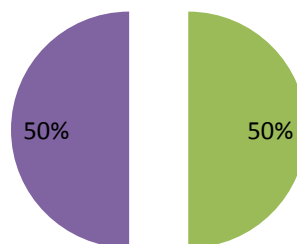
Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 01
FORMACIÓN PROFESIONAL

■ M.M ■ M ■ R ■ B ■ M.B

0% 0% 0%



Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

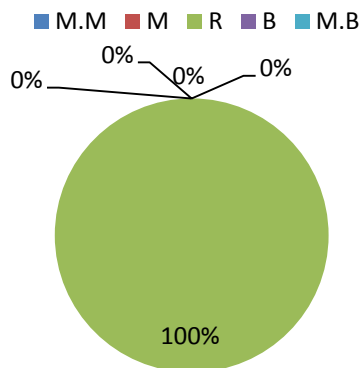
El 50% indica a la pregunta cómo considera la formación de los colaboradores de las distintas áreas que es buena y el otro 50% que es regular, esto porque respecto a la formación de los colaboradores actualmente esta se viene realizando en todas la áreas por medio de las capacitaciones por tal motivo una de las partes califica bueno porque va dirigido a todos los trabajadores sin excepción por otro lado lo pone como regular considerando que los participantes asisten sin interés alguno y que se debe crear una estrategia para que sean más atractivas las asistencias, sin que estas sean condicionadas. (VER ANEXO 05).

**CUADRO N° 02
PROCESOS DE EVALUACIÓN**

ITEM	ALTER	FREC	%
1	M.M	0	0
2	M	0	0
3	R	2	100
4	B	0	0
5	M.B	0	0
TOTAL		2	100

Fuente: Aplicación de encuesta
Elaboración: Tesista

**GRÁFICO N° 02
PROCESOS DE EVALUACIÓN**



Fuente: Aplicación de encuesta
Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Ambos encuestados calificaron regular teniendo el 100% considerando que en la mayoría de los casos por el tiempo apretado de las labores rutinarias no se puede realizar una adecuada evaluación a los colaboradores. Es un punto débil que se tiene y que se debe mejorar. Las evaluaciones se realizan en un formato establecido y sirve para 5 tipos de evaluaciones: evaluación ordinaria que se realiza todos los meses de octubre teniendo como objetivo la muestra para realizar el plan de capacitación del siguiente año; evaluación de adaptación que

se realiza a los 2 meses de haber ingresado el colaborador donde se considera el desarrollando en su puesto laboral a corto plazo; evaluación de seguimiento se realiza solo en los casos que el jefe inmediato identifique alguna debilidad que tiene el ingresante y propone un tiempo prudencial para ver la superación del mismo; evaluación de promoción se realiza cuando el colaborador es promovido a un nuevo cargo este nuevo cargo estaría en el mismo nivel organizacional del cargo anterior considerándose un movimiento horizontal y finalmente la evaluación por ascenso, para este último caso si existe una escalada de nivel corporativo considerado movimiento vertical (VER ANEXO 06).

CUADRO N° 03
BENEFICIOS PARA LOS COLABORADORES

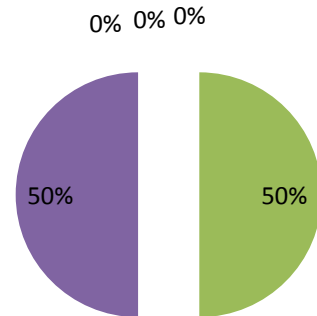
ITEM	ALTER	FREC	%
1	M.M	0	0
2	M	0	0
3	R	1	50
4	B	1	50
5	M.B	0	0
TOTAL		2	100

Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 3
BENEFICIOS PARA LOS COLABORADORES

■ M.M ■ M ■ R ■ B ■ M.B



Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

50% califica de bueno los beneficios para el bienestar de los trabajadores y otro 50% indica que es regular; en Conalvias si se cuenta con beneficios para los colaboradores y son de varios tipos se considera que es bueno la iniciativa de la empresa y que deben seguir apareciendo más propuestas basados en las realidades de obras por el otro lado se indica regular porque en obras no siempre se tiene el alcance de los beneficios por encontrarse en pueblos muy limitados.

**CUADRO N° 04
PROCESOS DE SELECCIÓN**

ITEM	ALTER	FREC	%
1	M.M	0	0
2	M	0	0
3	R	1	50
4	B	1	50
5	M.B	0	0
TOTAL		2	100

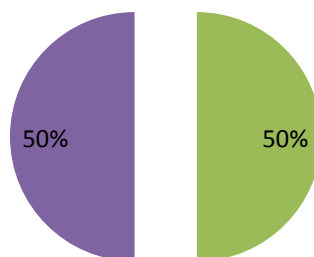
Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

**GRÁFICO N° 04
PROCESOS DE SELECCIÓN**

■ M.M ■ M ■ R ■ B ■ M.B

0% 0% 0%



Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

50% indica que los procesos de selección que realiza la empresa son buenos y otro 50% califica de regular esto probablemente debido a que Conalvias busca al profesional idóneo de acuerdo a lo propuesto en las competencias del perfil de cargo además de un exhaustivo examen psicotécnico por parte de la psicóloga corporativa sin embargo la otra parte indica que los procesos de selección son regular porque muchas veces son ingresos de recomendados, y eso perjudica a la transparencia de los procesos.

CUADRO N° 05
TRÁMITE DE RETIRO

ITEM	ALTER	FREC	%
1	M.M	0	0
2	M	0	0
3	R	1	50
4	B	1	50
5	M.B	0	0
TOTAL		2	100

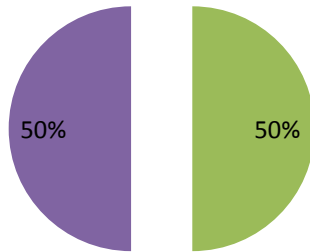
Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 05
TRÁMITE DE RETIRO

■ M.M ■ M ■ R ■ B ■ M.B

0% 0% 0%



Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

50% considera que los tramites de retiro son buenos y el otro 50% indica que es regular esto debido a que el trámite que realiza un colaborador saliente cuenta con las medidas de seguridad adecuadas además del respaldo de documento fedateados (certificado de conformidad) por ambas partes que dan fe de una salida regular. La otra parte considera regular porque indica que no se maneja un software exclusivo para almacén habiendo demoras para obtener la cantidad de cosas por devolver por parte del personal saliente por contar solo con archivos en tablas dinámicas Excel. (VER ANEXO 07)

CUADRO N° 06
ACCIONES PARA EVITAR EL ESTRÉS

ITEM	ALTER	FREC	%
1	M.M	0	0
2	M	0	0
3	R	1	50
4	B	1	50
5	M.B	0	0
TOTAL		2	100

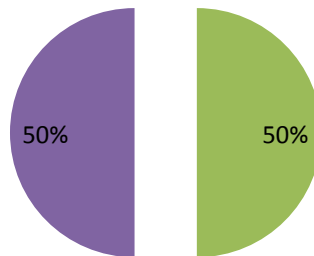
Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 06
ACCIONES PARA EVITAR EL ESTRÉS

■ M.M ■ M ■ R ■ B ■ M.B

0% 0% 0%



Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

50% indica que las acciones que hace la empresa para evitar el estrés son buenas y otro 50% indica que son regulares; esto debido a que recién se implementó el plan psicosocial con la finalidad de descargar el estrés en los trabajadores y está en buen camino pero falta pulir mejores propuestas.

CUADRO N° 07
TRATO A LA MADRE GESTANTE

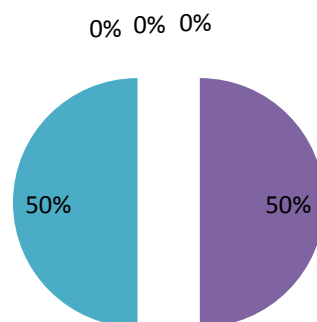
ITEM	ALTER	FREC	%
1	M.M	0	0
2	M	0	0
3	R	0	0
4	B	1	50
5	M.B	1	50
TOTAL		2	100

Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 07
TRATO A LA MADRE GESTANTE

■ M.M ■ M ■ R ■ B ■ M.B



Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 50% considera que el trato que la empresa brinda a la madre gestante es muy bueno, y otro 50% que es bueno; esto debido a que en Conalvias no se han presentado muchos casos de madres gestantes ya que en su mayoría son varones sin embargo una encuestada indica que de los pocos casos que se tuvieron, se realizó buena acción en trato y hasta reubicación a otra área de menor riesgo para protección del feto por eso lo consideró muy bueno y bueno por los pocos casos presentados.

CUADRO N° 08
ROTACIÓN DE VOLUNTARIA DE PERSONAL CRÍTICO

ITEM	ALTER	FREC	%
1	M.M	0	0
2	M	2	100
3	R	0	0
4	B	0	0
5	M.B	0	0
TOTAL		2	100

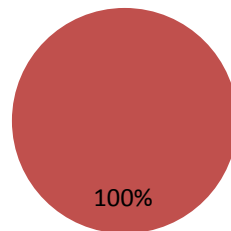
Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 08
ROTACIÓN DE VOLUNTARIA DE PERSONAL CRÍTICO

■ M.M ■ M ■ R ■ B ■ M.B

0% 0% 0% 0%



Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% indica que considera que la rotación voluntaria de personal crítico es mala esto debido a que en Conalvias se hace referencia a la renuncia frecuente de colaboradores profesionales de altos cargos, dando muestra que hay falencias por alguna incomodidad en sus puestos, ya que esto no es beneficioso para la empresa porque no deberíamos contar con rotación inadecuada. (VER ANEXO 08).

CUADRO N° 09
CAPACITACIONES PROGRAMADAS

ITEM	ALTER	FREC	%
1	M.M	0	0
2	M	0	0
3	R	1	50
4	B	1	50
5	M.B	0	0
TOTAL		2	100

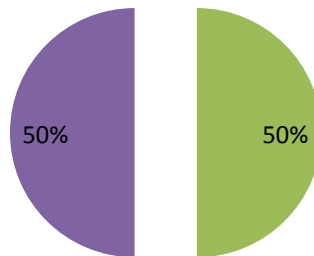
Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 09
CAPACITACIONES PROGRAMADAS

■ M.M ■ M ■ R ■ B ■ M.B

0% 0% 0%



Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

50% indica que las capacitaciones programadas que brinda la empresa son buenas y otro 50% indican que son regulares, esto debido a que la oficina central y los expositores son de buena experiencia, técnica y nivel, y por la otra parte porque no todas las obras se encuentran en ciudad donde se pueda encontrar capacitadores de nivel, por lo que no todas reciben el mismo trato. (VER ANEXO 09)

CUADRO N° 10
ACTIVIDADES DE BIENESTAR

ITEM	ALTER	FREC	%
1	M.M	0	0
2	M	0	0
3	R	1	50
4	B	1	50
5	M.B	0	0
TOTAL		2	100

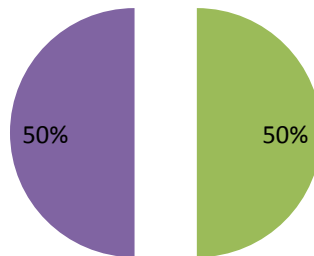
Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 10
ACTIVIDADES DE BIENESTAR

■ M.M ■ M ■ R ■ B ■ M.B

0% 0% 0%



Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

50% indica que las actividades relacionadas con el bienestar de los colaboradores son buenas y otro 50% indica que son regulares, esto debido a que las actividades de bienestar según nuestros procedimientos parametrizados se tienen que cumplir si o si y sin excepción todos los meses del año. (VER ANEXO 10).

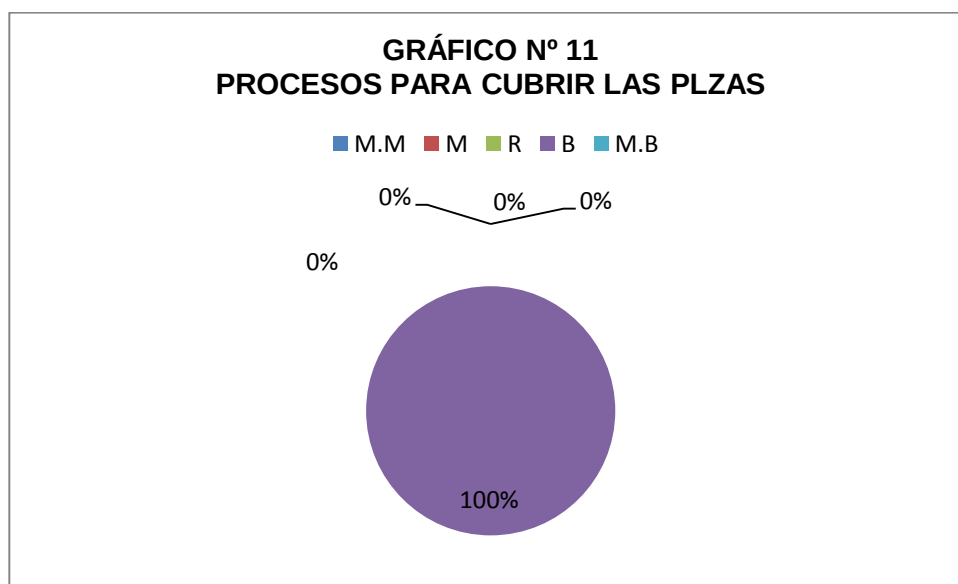
CUADRO N° 11
PROCESOS PARA CUBRIR PLAZAS

ITEM	ALTER	FREC	%
1	M.M	0	0
2	M	0	0
3	R	0	0
4	B	2	100
5	M.B	0	0
TOTAL		2	100

Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 11
PROCESOS PARA CUBRIR LAS PLZAS



Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

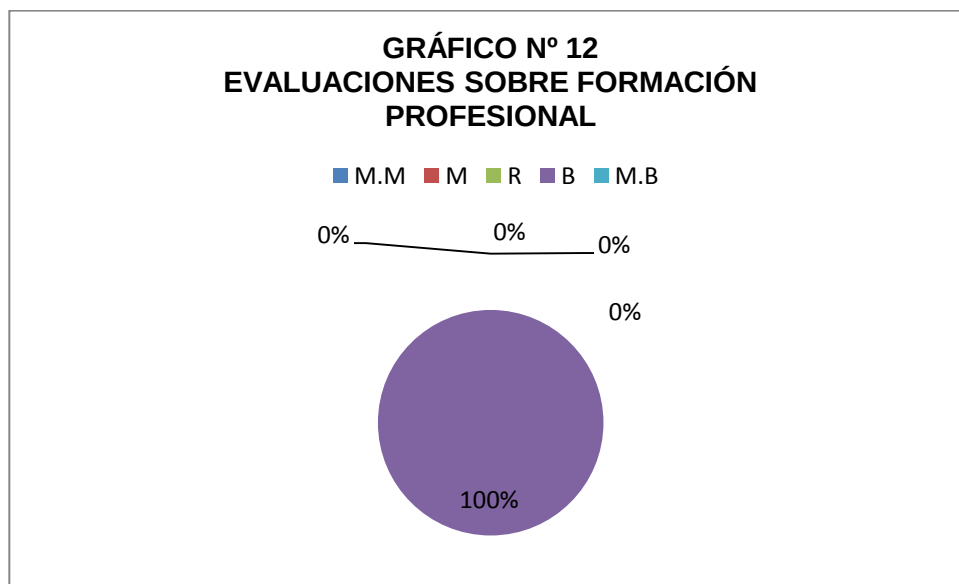
El 100% indica que los procesos para cubrir las necesidades de plazas, son buenas, porque contamos con plazos establecidos en nuestros procedimientos para cubrir el personal: 7 días personal operativo, 14 días personal administrativo y 24 días personal directivo. (Los días son considerados días hábiles de lunes a viernes).

CUADRO N° 12
EVALUACIONES SOBRE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

ITEM	ALTER	FREC	%
1	M.M	0	0
2	M	0	0
3	R	0	0
4	B	2	100
5	M.B	0	0
TOTAL		2	100

Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista



Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

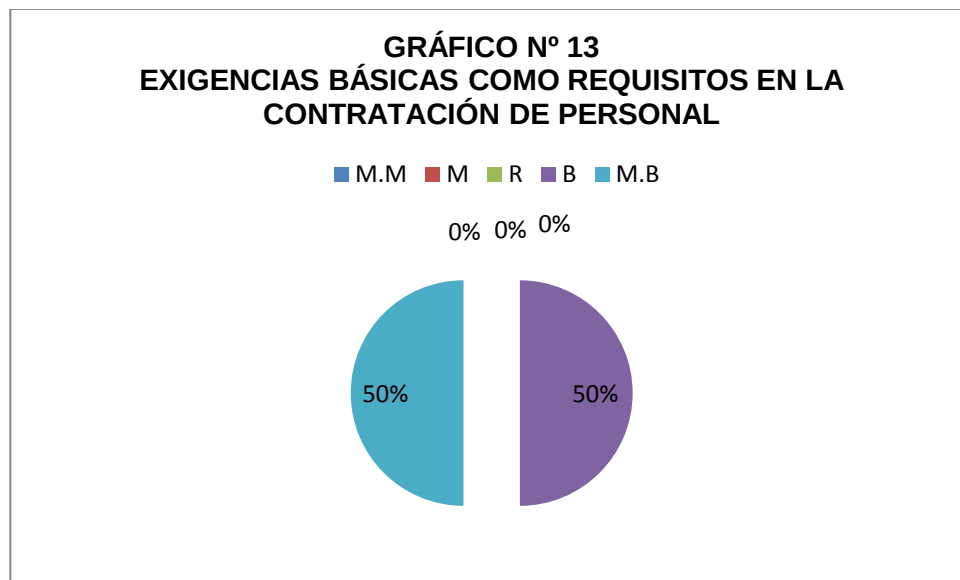
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% indica que las evaluaciones sobre la formación de personal que realiza la empresa son buenas, ya que las capacitaciones que reciben los trabajadores para reforzar sus conocimientos son buenas. Las respuestas coincidieron como buena porque también está establecido en nuestros procedimientos teniendo rangos de calificación de 1, 3 y 5. Si el promediado de calificación de las capacitaciones de todos los colaboradores asistentes es inferior a 2.9 pues la capacitación tendrá que volverse a realizar porque no tuvo el impacto deseado. (VER ANEXO 11)

CUADRO N° 13
EXIGENCIAS BÁSICAS COMO REQUISITOS EN LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL

ITEM	ALTER	FREC	%
1	M.M	0	0
2	M	0	0
3	R	0	0
4	B	1	50
5	M.B	1	50
TOTAL		2	100

Fuente: Aplicación de encuesta
 Elaboración: Tesista



Fuente: Aplicación de encuesta
 Elaboración: Tesista

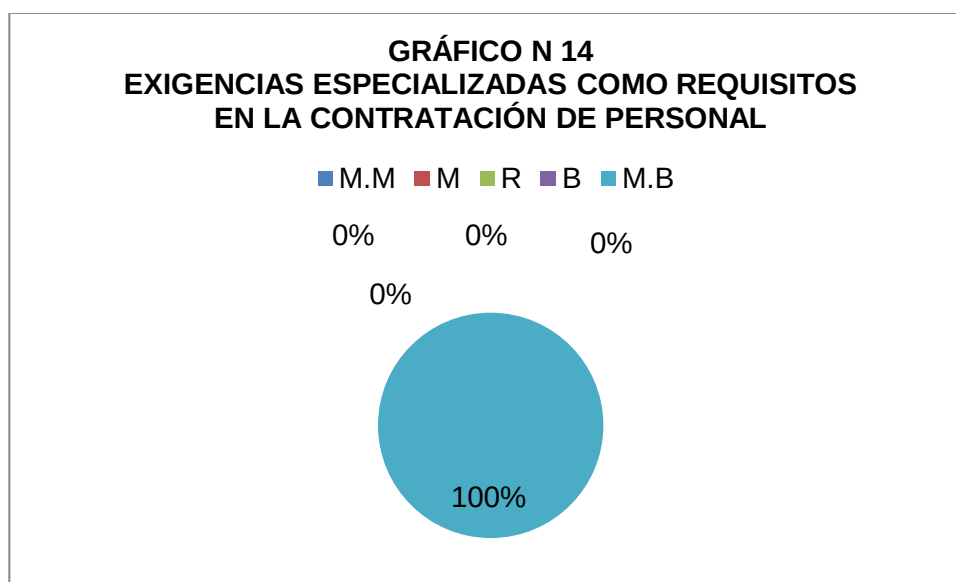
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 50% indica que las exigencias básicas como requisitos en la contratación de personal son buenas y otro 50% indica que son muy buenas esto debido a que las exigencias son básicas y a la vez asequibles para la obtención de todo colaborador, teniendo en cuenta que son documentos importantes y fáciles de obtener para la contratación como antecedentes penales, antecedentes policiales, copia del DNI y curriculum vitae.

CUADRO N° 14
EXIGENCIAS ESPECIALIZADAS COMO REQUISITOS EN LA
CONTRATACIÓN DE PERSONAL

ITEM	ALTER	FREC	%
1	M.M	0	0
2	M	0	0
3	R	0	0
4	B	0	0
5	M.B	2	100
TOTAL		2	100

Fuente: Aplicación de encuesta
 Elaboración: Tesista



Fuente: Aplicación de encuesta
 Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% indica que respecto a las exigencias especializadas para la contratación de personal esto es muy bueno, teniendo en cuenta que todo personal ingresante tiene que cumplir con las competencias establecidas en el perfil de cargo. Estas a su vez ya fueron establecidas por cada jefatura indicando las competencias para la educación, formación y experiencia que se desea para cada perfil. (VER ANEXO 12)

**CUADRO N° 15
ACCIONES FORMATIVAS**

ITEM	ALTER	FREC	%
1	M.M	0	0
2	M	0	0
3	R	0	0
4	B	1	50
5	M.B	1	50
TOTAL		2	100

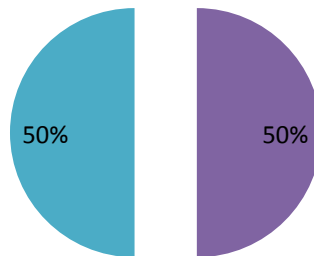
Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

**GRÁFICO N°15
ACCIONES FORMATIVAS**

■ M.M ■ M ■ R ■ B ■ M.B

0% 0% 0%



Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

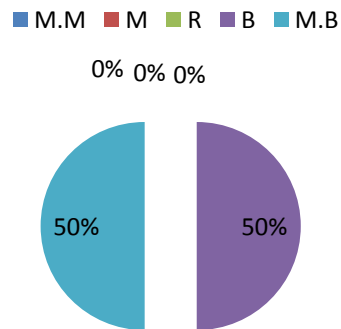
El 50% indica que las acciones formativas que facilita la empresa a sus colaboradores son buenas y otro 50% que son muy buenas porque ayuda al colaborador a reforzar los conocimientos primarios antes de ingresar a la empresa; sin embargo estas acciones aún podrían mejorar.

CUADRO N° 16
PLANTEAMIENTOS DE LOS OBJETIVOS

ITEM	ALTER	FREC	%
1	M.M	0	0
2	M	0	0
3	R	0	0
4	B	1	50
5	M.B	1	50
TOTAL		2	100

Fuente: Aplicación de encuesta
Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 16
PLANTEAMIENTOS DE LOS OBJETIVOS



Fuente: Aplicación de encuesta
Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 50% indica que el planteamiento de los objetivos de la empresa son muy buenos y el otro 50% indica que son buenos esto refleja que estos están correctamente propuestos y son entendibles ya que la empresa busca optimizar la labor que cumple el colaborador.

CUADRO N° 17
PROCESOS ASOCIADOS EN EL PLAN DE CAPACITACIÓN

ITEM	ALTER	FREC	%
1	M.M	0	0
2	M	0	0
3	R	1	50
4	B	1	50
5	M.B	0	0
TOTAL		2	100

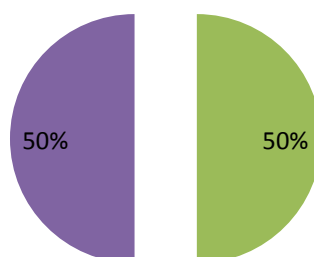
Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N°17
PROCESOS ASOCIADOS EN EL PLAN DE CAPACITACIÓN

■ M.M ■ M ■ R ■ B ■ M.B

0% 0% 0%



Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 50% indica que los procesos asociados en el plan de capacitación son buenos y otro 50% son regulares, esto debido a que la empresa utiliza como referencia la organización internacional de normalización con sus siglas en ingles ISO hace mención en su nueva versión 9001-2015 la interrelación de procesos que viene a ser una herramienta que permite demostrar cómo se comunican los diferentes procesos entre sí como administrar tecnología de la información, administrar compras, administrar inventarios, gestionar el talento humano, etc. Por tal motivo en Conalvias se estableció un plan de capacitación donde se mencionan los procesos asociados. Por lo que los procesos de

Conalvias se interrelacionen e intercambien los conocimientos y experiencias. Por otro lado los procesos asociados es adecuado pero solo en algunos casos y se cree conveniente que también deban realizarse capacitaciones dirigidas exclusivamente a un solo proceso sin asociarse con los demás. (VER ANEXO 13)

CUADRO N° 18
TIEMPO DE PLANIFICACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE OBRAS

ITEM	ALTER	FREC	%
1	M.M	0	0
2	M	1	50
3	R	1	50
4	B	0	0
5	M.B	0	0
TOTAL		2	100

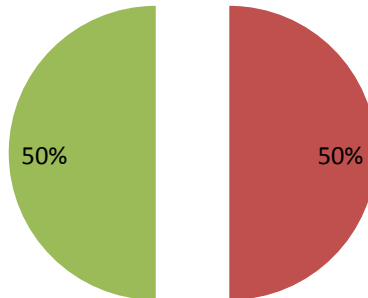
Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 18
TIEMPO DE PLANIFICACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE OBRAS

■ M.M ■ M ■ R ■ B ■ M.B

0% 0% 0%



Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

50% indica que el tiempo de planificación para la ejecución de obras de Conalvias es mala y otro 50% que es regular porque en ambos casos detallan que difícilmente se puede ejecutar las obras en plazos establecidos porque hay otros factores que determinan la NO ejecución en tiempos previstos dando así un plazo inexacto, por ende la planificación a veces no se cumple.

CUADRO N° 19
CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE CAPACITACIÓN

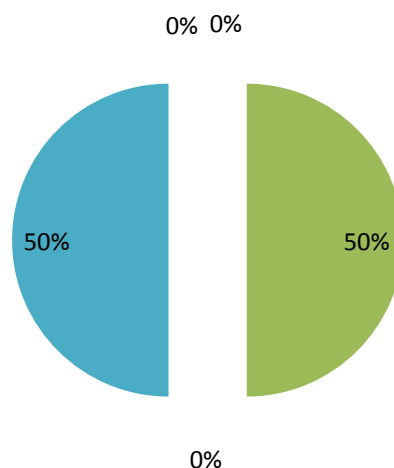
ITEM	ALTER	FREC	%
1	M.M	0	0
2	M	0	0
3	R	1	50
4	B	0	0
5	M.B	1	50
TOTAL		2	100

Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 19
CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE CAPACITACIÓN

■ M.M ■ M ■ R ■ B ■ M.B



Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

50% indica que el cumplimiento de los planes de capacitación son muy buenos y un 50% indica que es regular; esto considerando que Conalvias si cuenta con planes de capacitación para oficina central y para obras, partiendo desde ahí la sub directora que para más en oficina central (Lima) lo considero muy bueno porque van profesionales de calidad para el reforzamiento de conocimiento sin embargo el Jefe administrativo lo considera regular porque en obras que se encuentran muchas veces en pueblos no se puede contar con profesionales que tengan la talla del dominio de temas de los planes propuestos.

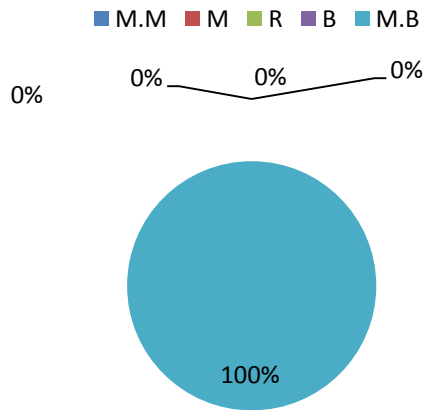
**CUADRO N° 20
PLAN DE BIENESTAR**

ITEM	ALTER	FREC	%
1	M.M	0	0
2	M	0	0
3	R	0	0
4	B	0	0
5	M.B	2	100
TOTAL		2	100

Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

**GRÁFICO N° 20
PLAN DE BIENESTAR**



Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Respecto al plan de bienestar se considera en un 100% que es muy bueno, aquí los puntos de vista coincidieron porque todo lo programado en el plan tiene que realizarse en su totalidad, dándole a los colaboradores la oportunidad de pasar un momento grato y a la vez sentirse bien reconocidos por la empresa como el día de su cumpleaños, el día del trabajador, el día de construcción civil, fiestas patrias, fiesta de fin de año, entre otros. (VER ANEXO 14)

CUADRO N° 21
BIENESTAR DE COLABORADORES

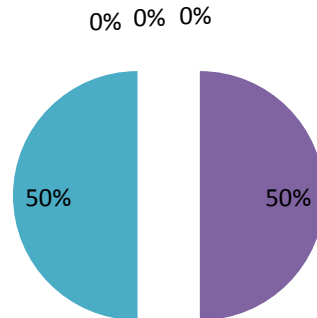
ITEM	ALTER	FREC	%
1	M.M	0	0
2	M	0	0
3	R	0	0
4	B	1	50
5	M.B	1	50
TOTAL		2	100

Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 21
BIENESTAR DE LOS COLABORADORES

■ M.M ■ M ■ R ■ B ■ M.B



Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

50% indica que las actividades de bienestar de los colaboradores son regulares en y otro 50% indica que son muy buenas; esto se debe a que los colaboradores pasan momentos agradables que pueden ser programados al culminar las labores o se prevé un día seguido al fin de semana para que puedan distraerse de la mejor manera y prueba de ello es que siempre son los mismos colaboradores quienes están al pendiente de los cumpleaños, festivos calendarios, y otros.

CUADRO N° 22
ESTADO EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES

ITEM	ALTER	FREC	%
1	M.M	0	0
2	M	0	0
3	R	0	0
4	B	0	0
5	M.B	56	100
TOTAL		2	100

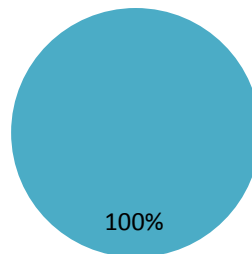
Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 22
ESTADO EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES

■ M.M ■ M ■ R ■ B ■ M.B

0% 0% 0% 0%



Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

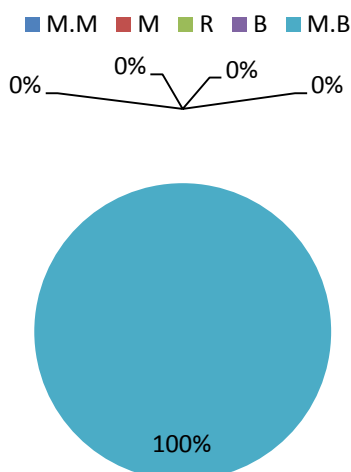
Aquí el 100 % indico que el estado emocional de la empresa si es muy importante para la empresa, esto debido al gran compromiso que tiene la empresa con el talento humano tomando como muestra; los pagos puntuales, las actividades propuestas, la flexibilidad de horarios para estudios alternos entre otros, dando así una comodidad y tranquilidad emocional al personal.

CUADRO N° 23
PREOCUPACIÓN DE LA EMPRESA RESPECTO AL ESTADO FÍSICO DE
LOS TRABAJADORES

ITEM	ALTER	FREC	%
1	M.M	0	0
2	M	0	0
3	R	0	0
4	B	0	0
5	M.B	2	100
TOTAL		2	100

Fuente: Aplicación de encuesta
 Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 23
PREOCUPACIÓN DE LA EMPRESA RESPECTO AL ESTADO
FÍSICO DE LOS TRABAJADORES



Fuente: Aplicación de encuesta
 Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% indica que la empresa si tiene una preocupación sobre el estado físico de los trabajadores, para lo cual la empresa se preocupa mucho por el estado físico y mental de los colaboradores teniendo designado un presupuesto anual para la programación de exámenes médicos periódicos a todo el personal, este seguimiento está bajo la responsabilidad de la médico ocupacional corporativo

además de la implementación y renovación continua de equipos de protección personal (epp).

CUADRO N° 24
RESPONSABILIDAD DE LA PERSONA ENCARGADA DE LAS
ACTIVIDADES PSICOSOCIALES

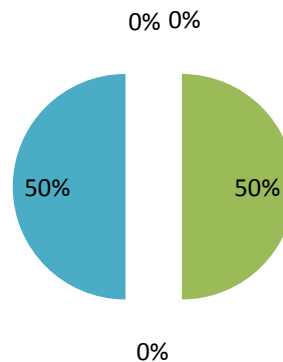
ITEM	ALTER	FREC	%
1	M.M	0	0
2	M	0	0
3	R	1	50
4	B	0	0
5	M.B	1	50
TOTAL		2	100

Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 24
RESPONSABILIDAD DE LA PERSONA ENCARGADA
DE LAS ACTIVIDADES PSICOSOCIALES

■ M.M ■ M ■ R ■ B ■ M.B



Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

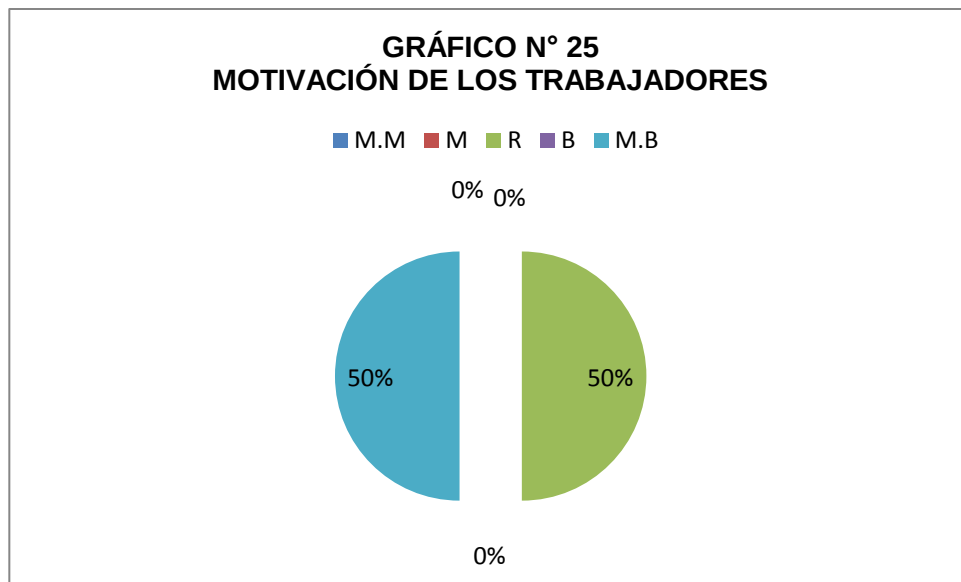
50% indica que las actividades psicosociales respecto a la responsabilidad manifiestan que son muy buenas y 50% que son regulares, para este caso las responsabilidades son compartidas estando a cargo más de una persona. Una de las partes lo considera muy bueno porque hace referencia a la persona que elabora el plan psicosocial (la psicóloga) considerándola como una gran profesional al momento de realizar las evaluaciones psicotécnicas, sin embargo la otra parte indica regular porque los responsables en llevar a cabo las

actividades en obra muchas veces no contratan personal adecuado para la realización de las mismas.

CUADRO N° 25
MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES

ITEM	ALTER	FREC	%
1	M.M	0	0
2	M	0	0
3	R	1	50
4	B	0	0
5	M.B	1	50
TOTAL		2	100

Fuente: Aplicación de encuesta
Elaboración: Tesista



Fuente: Aplicación de encuesta
Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

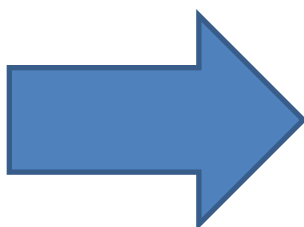
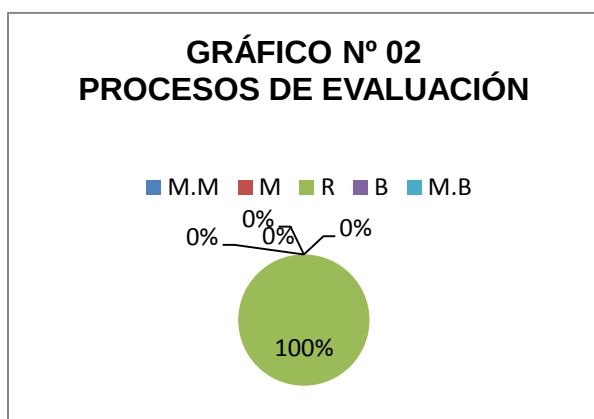
50% indica que motivación hacia los trabajadores es muy buena mientras que otro 50% indica que es regular esto se debe a que la cantidad de propuestas que se indican en el plan y que daría el resultado esperado para la motivación del personal. La otra opinión considera regular indicando que NO necesariamente los planes tienen que ser la motivación del personal sino que tiene que ir acompañado de otros factores que también imponen motivación

como por ejemplo la calidad humana y profesional que deban tener las jefaturas para dirigir o guiar al personal a cargo.

4.2 CONTRASTACION DE HIPOTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

El sistema de Gestión de Calidad influye significativamente en los Procedimientos de RR. HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017.



ANEXO N° 06: PROCESOS DE EVALUACIÓN

Conalvias Construcciones		VERSION 2 / 27-10-14 FIP-18-02			
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					
INFORMACIÓN GENERAL					
Periodo a Evaluar:	a	Fecha de Evaluación:			
Apellidos y Nombres:	EVALUADO	Apellidos y Nombres:	EVALUADOR		
Cargo Actual:		Cargo:			
Fecha de Ingreso a la Compañía:		Obra y/o Área:			
Fecha de Ingreso al Cargo:		Regional:			
Obra y/o Área:	Regional:				
MOTIVO DE LA EVALUACIÓN		NIVEL ORGANIZACIONAL DEL EVALUADO			
Promoción: ()	Cargo Actual: () Nuevo Cargo: ()	Directivo: ()	Operativo: () Administrativo: ()		
Ascenso: ()	Cargo Actual: () Nuevo Cargo: ()	N0 ()	N1 () N2 () N3 () N4 () N5 () N6 () N7 ()		
Seguimiento: ()	Fecha de Próxima Evaluación (Plazo):				
Adaptación: ()					
Ordinaria: ()					
FACTORES A EVALUAR					
A continuación encontrará competencias a evaluar categorizadas en dos áreas: Competencias Corporativas y Competencias específicas que según nivel de cargo serán evaluadas. Asimismo la escala de evaluación será: 1 Debilidad, 3 Promedio, 5 Fortaleza. Ver la Escala Matriz de Competencias.					
COMPETENCIAS	DEFINICIÓN	ESCALA			OBSERVACIONES
		1	3	5	
COMPETENCIAS CORPORATIVAS	COMPROMISO LABORAL				
	TRABAJO EN EQUIPO				
	ADAPTABILIDAD				
COMPETENCIAS CORPORATIVAS	ORIENTACIÓN AL RESULTADO				
	DISCIPLINA				
		SUBTOTAL 1			PORCENTAJE 1

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

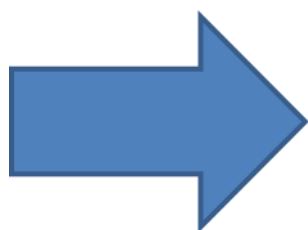
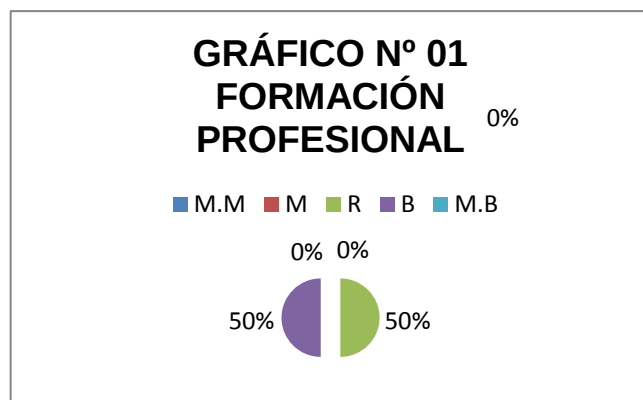
Se demuestra que efectivamente existen una influencia entre los sistemas de gestión de calidad y los procedimientos de RR.HH. de acuerdo al resultado del gráfico n°2 donde ambos encuestados calificaron regular teniendo el 100% considerando que en la mayoría de los casos por el tiempo apretado de las labores rutinarias no se puede realizar una adecuada evaluación a los colaboradores. Es un punto débil que se tiene y que se debe mejorar.

Las evaluaciones se realizan en un formato establecido y sirve para 5 tipos de evaluaciones: evaluación ordinaria que se realiza todos los meses de octubre teniendo como objetivo la muestra para realizar el plan de capacitación del siguiente año; evaluación de adaptación que se realiza a los 2 meses de haber

ingresado el colaborador donde se considera el desenvolviendo en su puesto laboral a corto plazo; evaluación de seguimiento se realiza solo en los casos que el jefe inmediato identifique alguna debilidad que tiene el ingresante y propone un tiempo prudencial para ver la superación del mismo; evaluación de promoción se realiza cuando el colaborador es promovido a un nuevo cargo este nuevo cargo estaría en el mismo nivel organizacional del cargo anterior considerándose un movimiento horizontal y finalmente la evaluación por ascenso, para este último caso si existe una escalada de nivel corporativo considerado movimiento vertical (VER ANEXO 06)

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°01

Los Procedimientos de gestión influyen significativamente en los procesos de RR.HH de Conalvias construcciones SAS sucursal Perú – 2017.



ANEXO N° 05:

FORMACIÓN PROFESIONAL

Conalvias Construcciones

SEGUIMIENTO MENSUAL A LA CAPACITACION

VERSION 4 / 31-08-2016
FSP-18-01

PERIODO EVALUADO MES _____ AÑO _____ OBRA _____

No.	ACCION FORMATIVA	CAPACITACIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE CAPACITACION		CAPACITACIONES NO INCLUIDAS EN EL PLAN DE CAPACITACION		FECHA DE REPROGRAMACION (En caso de no realizarse una acción formativa programada)	JUSTIFICACION Y/O OBSERVACIONES
		Promedio Evaluación	NO se realizó Marque X	Promedio Evaluación			
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
PROMEDIO TOTAL DE EVALUACION							

Puntaje Menor o igual a 2.9: Debe ser reprogramado Puntaje Superior a 2.9: cumplimiento satisfactorio

***Solamente para los casos en que no se haya realizado una acción formativa programada o su calificación sea inferior a 2.9 y deban ser reprogramados, este formato debe incluir la firma del Jefe del Proceso de Gestion del Talento Humano

Asistente de Recursos Humanos
Elabora

Jefe de Proceso de Gestion del Talento Humano
Aprobó**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

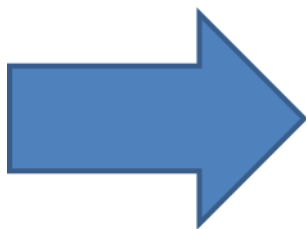
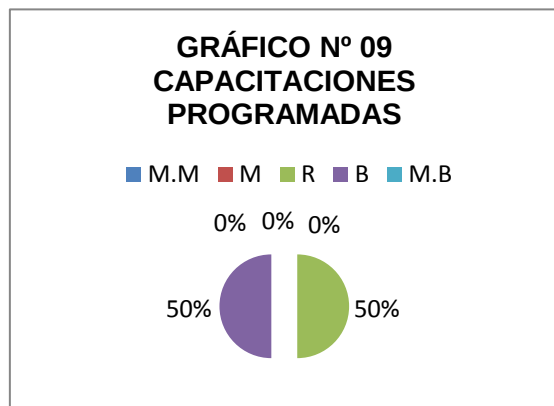
Según el gráfico N° 01 el 50% indica a la pregunta cómo considera la formación de los colaboradores de las distintas áreas que es buena y el otro 50% que es regular, esto porque respecto a la formación de los colaboradores actualmente esta se viene realizando en todas la áreas por medio de las capacitaciones por tal motivo una de las partes califica bueno porque va dirigido a todos los trabajadores sin excepción por otro lado lo pone como regular considerando que los participantes asisten sin interés alguno y que se debe crear una estrategia para que sean más atractivas las asistencias, sin que estas sean condicionadas. (VER ANEXO 05).

El formato de seguimiento de capacitación mensual es el documento donde se muestra el resumen de la puntuación total obtenida de todos los colaboradores que asistieron a cada una de las capacitaciones programadas dentro del mes, este promedio de calificación debe ser superior al 2.9 para considerar que la

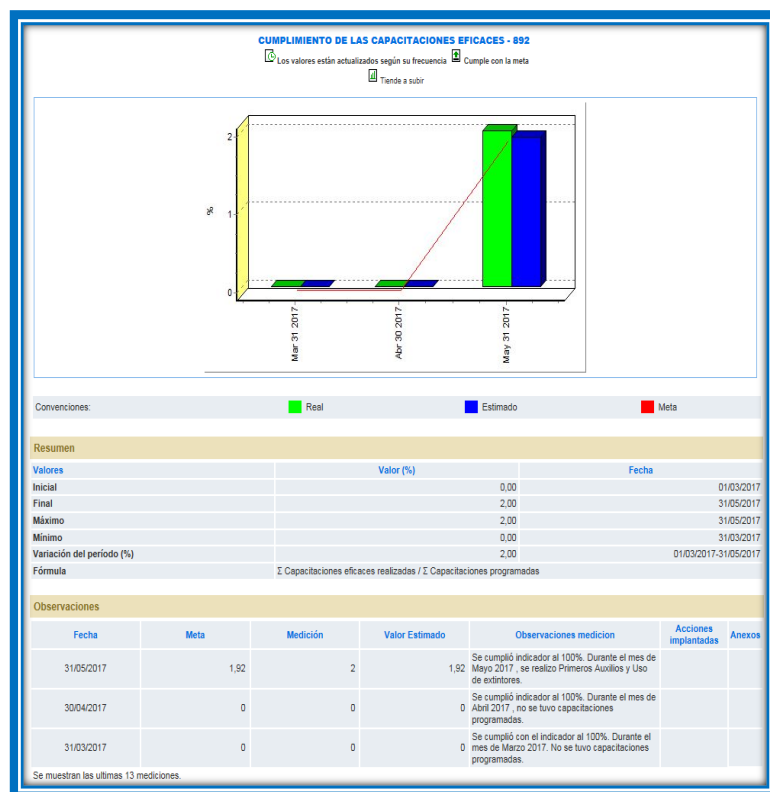
capacitación tuvo el impacto deseado. En caso el promedio sea menor, se considera que tiene que ser reprogramado para una nueva fecha.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°2

Los indicadores de gestión influyen significativamente en los procesos RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017.



**ANEXO N° 09:
CAPACITACIONES PROGRAMADAS**



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Según el gráfico N° 09 el 50% indica que las capacitaciones programadas que brinda la empresa son buenas y otro 50% indica que son regulares, esto debido a que la oficina central y los expositores son de buena experiencia, técnica y nivel, y por la otra parte porque no todas las obras se encuentran en ciudad donde se pueda encontrar capacitadores de nivel, por lo que no todas reciben el mismo trato. (VER ANEXO 09).

Para el cumplimiento del indicador que se muestra en el anexo 09 se tiene que cumplir con el siguiente criterio: capacitaciones eficaces realizadas entre capacitaciones programas, darán como resultado meta el 96%.

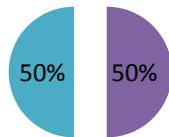
CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°3

Los perfiles de cargo influyen significativamente en los procesos RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017.

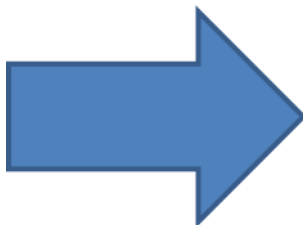
**GRÁFICO N° 13
EXIGENCIAS BÁSICAS COMO
REQUISITOS EN LA
CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

■ M.M ■ M ■ R ■ B ■ M.B

0% 0% 0%



**REQUISITOS EN LA
CONTRATACIÓN DE PERSONAL
(PERFIL DE CARGO)**



ANEXO N° 12:

EXIGENCIAS ESPECIALIZADAS COMO

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	F2P-18-05 Versión : 4 Fecha : 31/08/2013
	ASISTENTE DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Página 1 de 7

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Identificación del cargo	
Nombre del Cargo	Asistente de Tecnología de la Información
Fecha de actualización del perfil	28/02/2017
Versión del perfil	7
Área Funcional	Gerencia ☐ Comercial ☐ Técnica ☐ Ingeniería Organizacional ☐ Administración ☒ Operaciones (equipos) ☐
Nivel del Cargo	Directivo ☐ Administrativo ☒ Operativo ☐
Alcance del cargo	Corporativo ☐ Regional ☒
Cargo Jefe Inmediato	Jefe de Tecnología de la Informática y/o Coordinador de Tecnología de la Información
Colaboradores a cargo	SI ☐ NO ☒

COMPETENCIA	MÍNIMA	ÓPTIMA
Educación Requerida	Técnico en Computación e Informática o carreras afines	Egresado de Ingeniería de Sistemas e informática o carreras universitarias afines.
Formación Requerida	Cursos o Seminarios en ITIL o TI	Cursos o Seminarios en ITIL y TI
Experiencia requerida	1 año de experiencia en cargos similares	2 años de experiencia en cargos similares

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según el gráfico N° 13 el 50% indica que las exigencias básicas como requisitos en la contratación de personal son buenas y otro 50% indica que son muy buenas esto debido a que las exigencias son básicas y a la vez asequibles para la obtención de todo colaborador, teniendo en cuenta que son documentos importantes y fáciles de obtener para la contratación como antecedentes penales, antecedentes policiales, copia del DNI y curriculum vitae.

En el anexo 12 se muestra parte del perfil de cargo donde se detalla las competencias mínimas y optimas que debe tener un colaborador para ocupar un cargo específico. En educación requerida se detalla los estudios superiores que debe contar el colaborador, en formación requerida se indica los cursos, capacitaciones o conocimientos que debe sumar el profesional a su educación requerida, finalmente en experiencia requerida es la cantidad de años que se considera debe tener el postulante para ocupar el cargo solicitado.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.3.1 Sobre la variable independiente; Sistemas de gestión de calidad.

En la Tesis: “Dirección Estratégica de Recursos Humanos” de la Lic. Victoria Massaro, sustentada en la Universidad de Buenos Aires/ Facultad de Ciencias Económicas, en el año 2015.

Los líderes de tecnología y del área comercial, que fueron entrevistados, abogaban por el crecimiento profesional de sus empleados a cargo, a través de programas de certificaciones específicas para cada puesto dentro del área, como una forma de garantizar la calidad en los servicios otorgados a los clientes, aunque este incentivo al crecimiento profesional de los empleados, no se daba en todos los casos por igual.

En los resultados según el gráfico N° 4; sobre los sistemas de gestión de calidad y los procedimientos de RR.HH; el 50% indica que los procesos de selección que realiza la empresa son buenos y otro 50% califica de regular esto probablemente debido a que Conalvias busca al profesional idóneo de acuerdo a lo propuesto en las competencias del perfil de cargo además de un exhaustivo examen psicotécnico por parte de la psicóloga corporativa sin embargo la otra parte indica que los procesos de selección son regular porque muchas veces son ingresos de recomendados, y eso perjudica a la transparencia de los procesos.

Opinión del Tesista:

Como se puede observar el autor de la tesis consultada resalta como los programas de certificaciones específicas para cada puesto dentro del área, puede significar y repercutir en los servicios hacia los clientes

ya que se tiene trabajadores motivados e identificados con la empresa; en el caso de la investigación propia el resultado manifiesta que los procesos de selección no siempre son de los mejores y esto hace que no se pueda contar con personal adecuado para las obras.

4.3.2 Sobre la variable dependiente; Procedimientos de RR.HH

En la Tesis “Rediseño de procesos de recursos humanos para la implementación de un ERP aplicado a una Mype”, de los autores; Carlos Enrique Chira Mora y Francisco Javier Limay Pérez, de la Universidad San Martín de Porres/ Facultad de Ingeniería Y Arquitectura – Escuela Profesional de Ingeniería de Computación Y Sistemas, en el año 2014.

Se logró rediseñar los procesos de recursos humanos para lograr una adecuada gestión de planillas en el área de administración de personal de la empresa CSC Innovación S.A.

En los resultados según el gráfico N° 11 el 100% indica que los procesos para cubrir las necesidades de plazas, son buenas, porque contamos con plazos establecidos en nuestros procedimientos para cubrir el personal: 7 días personal operativo, 14 días personal administrativo y 24 días personal directivo. (Los días son considerados días hábiles de lunes a viernes).

Opinión del Tesista: Como podemos observar tanto la tesis de referencia como en la propia manifiestan que cuando los procesos son adecuados la gestión es favorable para las organizaciones si se cumple con lo establecido se verán buenos resultados, situación que debe ser considerada en las acciones del área de RR.HH.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que el Sistema de Gestión de Calidad influye en los Procedimientos de RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017, de acuerdo al resultado del grafico n°2 donde ambos encuestados calificaron regular teniendo el 100% considerando que en la mayoría de los casos por el tiempo apretado de las labores rutinarias no se puede realizar una adecuada evaluación a los colaboradores. Es un punto débil que se tiene y que se debe mejorar.

Las evaluaciones se realizan en un formato establecido y sirve para 5 tipos de evaluaciones: evaluación ordinaria que se realiza todos los meses de octubre teniendo como objetivo la muestra para realizar el plan de capacitación del siguiente año; evaluación de adaptación que se realiza a los 2 meses de haber ingresado el colaborador donde se considera el desenvolviendo en su puesto laboral a corto plazo; evaluación de seguimiento se realiza solo en los casos que el jefe inmediato identifique alguna debilidad que tiene el ingresante y propone un tiempo prudencial para ver la superación del mismo; evaluación de promoción se realiza cuando el colaborador es promovido a un nuevo cargo este nuevo cargo estaría en el mismo nivel organizacional del cargo anterior considerándose un movimiento horizontal y finalmente la evaluación por ascenso, para este último caso si existe una escalada de nivel corporativo considerado movimiento vertical (VER ANEXO 06)

2. Se analizó qué los procedimientos de gestión influyen en los procesos RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017, Según el gráfico N° 01 el 50% indica a la pregunta cómo considera la formación de los colaboradores de las distintas áreas que es buena y el otro 50% que es regular, esto porque respecto a la formación de los colaboradores actualmente esta se viene realizando en todas la áreas por medio de las capacitaciones por tal motivo una de las partes califica bueno porque va dirigido a todos los trabajadores sin excepción por otro

lado lo pone como regular considerando que los participantes asisten sin interés alguno y que se debe crear una estrategia para que sean más atractivas las asistencias, sin que estas sean condicionadas. (VER ANEXO 05).

El formato de seguimiento de capacitación mensual es el documento donde se muestra el resumen de la puntuación total obtenida de todos los colaboradores que asistieron a cada una de las capacitaciones programadas dentro del mes, este promedio de calificación debe ser superior al 2.9 para considerar que la capacitación tuvo el impacto deseado. En caso el promedio sea menor, se considera que tiene que ser reprogramado para una nueva fecha.

3. Se determinó qué los indicadores de gestión influyen en los procesos RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017, Según el gráfico N° 09 el 50% indica que las capacitaciones programadas que brinda la empresa son buenas y otro 50% indica que son regulares, esto debido a que la oficina central y los expositores son de buena experiencia, técnica y nivel, y por la otra parte porque no todas las obras se encuentran en ciudad donde se pueda encontrar capacitadores de nivel, por lo que no todas reciben el mismo trato. (VER ANEXO 09).

Para el cumplimiento del indicador que se muestra en el anexo 09 se tiene que cumplir con el siguiente criterio: capacitaciones eficaces realizadas entre capacitaciones programas, darán como resultado meta el 96%.

4. Se estableció que los perfiles de cargo influyen en los procesos RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017, Según el gráfico N° 13 el 50% indica que las exigencias básicas como requisitos en la contratación de personal son buenas y otro 50% indica que son muy buenas esto debido a que las exigencias son básicas y a la vez asequibles para la obtención de todo colaborador, teniendo en cuenta que son documentos importantes y fáciles de obtener para la contratación como antecedentes penales, antecedentes policiales, copia del DNI y curriculum vitae.

En el anexo 12 se muestra parte del perfil de cargo donde se detalla las competencias mínimas y optimas que debe tener un colaborador para ocupar un cargo específico. En educación requerida se detalla los estudios superiores que debe contar el colaborador, en formación requerida se indica los cursos, capacitaciones o conocimientos que debe sumar el profesional a su educación requerida, finalmente en experiencia requerida es la cantidad de años que se considera debe tener el postulante para ocupar el cargo solicitado.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que el Sistema de Gestión de Calidad empleado para las evaluaciones del personal disponga de horas exclusivas y ambientes adecuados para su realización. Este a su vez debe ser parte del compromiso que asuman los gerentes, residentes y directivos de la empresa.
2. Se recomienda que los procedimientos de gestión empleados en la realización del plan de capacitaciones sea más atractivo para el público asistente para que haya mayor interés de ser partícipe, además que se actualice la nueva versión ISO 9001-2015 donde se plantea nuevas técnicas.
3. Se recomienda que los indicadores de gestión empleados en las capacitaciones mensuales de obra, dispongan de un mayor presupuesto para poder contratar expositores de nivel que puedan llegar hasta los lugares alejados donde se encuentren las obras y poder transmitir el mismo nivel de enseñanza con la que cuenta la oficina central en Lima.
4. Se recomienda que los perfiles de cargo, además de indicar las competencias de educación, formación y experiencia del colaborador, debe indicar también los requisitos básicos para que el colaborador tenga en cuenta todo lo necesario que debe cumplir para aspirar un cargo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Flint Pinkas (2006) “Gerencia integral”, editorial Grijley, pág. 447.
2. Garvin David (1998) “Los procesos de organización y gestión” MIT revisión de gestión vol.39, pág. 33-55
3. Ibáñez M. (2009) “Gestión del talento humano en la Empresa”, Editorial San Marcos.
4. Ministerio de Fomento (Mayo 2005) “sistemas integrados de gestión” Modelo para implementar la mejora continua en la gestión de la empresa de transporte por carretera, capítulo 3, pág. 2
5. Pereda Martin Santiago, Berrocal, Berrocal Francisca, Sanz Gómez Pedro (julio – diciembre 2003) “Los perfiles de exigencias en la ocupación del profesional de recursos humanos”, Psicología desde el Caribe nro. 12, pág. Del 13-38, Universidad del Norte – Barranquilla, Colombia.
6. Ugaz Flore Luis Alberto, Tesis PUCP (2012) “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías” pág. 12.

REFERENCIAS VIRTUALES

1. <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html> tomado el 02/04/2017
2. <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/17/importancia-de-la-gestion-de-recursos-humanos-en-la-empresa-actual/> tomado el 04/04/17
3. <http://200.31.14.94/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp> tomado el 07/04/2017
4. <http://www.konradlorenz.edu.co/es/aspirantes/posgrados/especializacion-en-gerencia-de-recursos-humanos/justificacion.html> tomado el 11/04/17
5. <http://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php> tomado el 20/04/2017
6. <http://www.conceptodefinicion.de/proceso/> tomado el 05/05/2017
7. <https://www.gerencie.com/gestion-del-talento-humano.html> tomado el 08/05/2017
8. <https://www.gestiopolis.com/indicadores-de-gestion-que-son-y-por-que-usarlos/> tomado el 09/05/2017
9. <http://www.definicionabc.com/general/procedimientos.php> tomado el 10/05/2017

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LOS PROCEDIMIENTOS DE RR.HH DE CONALVIAS CONSTRUCCIONES SAS SUCURSAL PERÚ - 2017”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología	Población y Muestra
PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera el Sistema de Gestión de Calidad influye en los Procedimientos de RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017? PROBLEMAS ESPECÍFICOS • ¿De qué manera los procedimientos de gestión influyen en los procesos RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017? • ¿De qué manera los indicadores de gestión influyen en los procesos RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017? • ¿De qué manera los perfiles de cargo influyen en los procesos RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017?	OBJETIVO GENERAL Determinar de qué manera el Sistema de Gestión de Calidad influye en los Procedimientos de RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017. OBJETIVOS ESPECÍFICOS: • Analizar de qué manera los procedimientos de gestión influyen en los procesos RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017. • Determinar de qué manera los indicadores de gestión influyen en los procesos RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017. • Establecer de qué manera los perfiles de cargo influyen en los procesos RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017.	HIPÓTESIS GENERAL Sistema de Gestión de Calidad influye significativamente en los Procedimientos de RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: • Los procedimientos de gestión influyen significativamente en los procesos RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017. • Los indicadores de gestión influyen significativamente en los procesos RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017. • Los perfiles de cargo influyen significativamente en los procesos RR.HH de CONALVIAS construcciones SAS sucursal Perú – 2017.	Variable Independiente: Sistema de Gestión de Calidad Dimensiones: • Procedimientos de gestión • Innovación • Indicadores de gestión • Perfiles de cargo Variable Dependiente: Procedimientos de RR.HH Dimensiones: • Plan de Capacitación • Plan de Bienestar • Plan de Riesgos Psicosociales	EL NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN ES APLICADO EL ENFOQUE ES MIXTO CUANTITATIVO Y CUALITATIVO DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN DESCRPTIVO-EXPLICATIVO X₁_____Y₂	Población: 1,485 trabajadoras febrero 2017 según SUNAT Muestra: Se ha considerado una muestra no probabilística intencional considerando 85 trabajadores en la obra actual en ejecución: “Obra 892 Rehabilitación y Mantenimiento de La Carretera Puerto Bermudez- San Alejandro- Desvío Puerto Bermudez Ciudad Constitución- Período 2016- 2017”

ANEXO N° 02

DETALLE DE UBICACIÓN DE OBRA DE CONALVIAS

Cabe mencionar que Conalvias en la actualidad viene ejecutando 6 obras a nivel nacional: siendo 2 carreteras para minas: LAS BAMBAS- APURIMAC Y MOQUEGUA, y 4 carreteras para el Gobierno Central: AYACUCHO, APURIMAC, CIUDAD CONSTITUCIÓN Y PASCO.

Teniendo un aproximado de: **1,485 trabajadores** desplegados entre: profesionales, técnico y mano de obra no calificada. Según Reporte a Febrero 2017 (Según SUNAT).

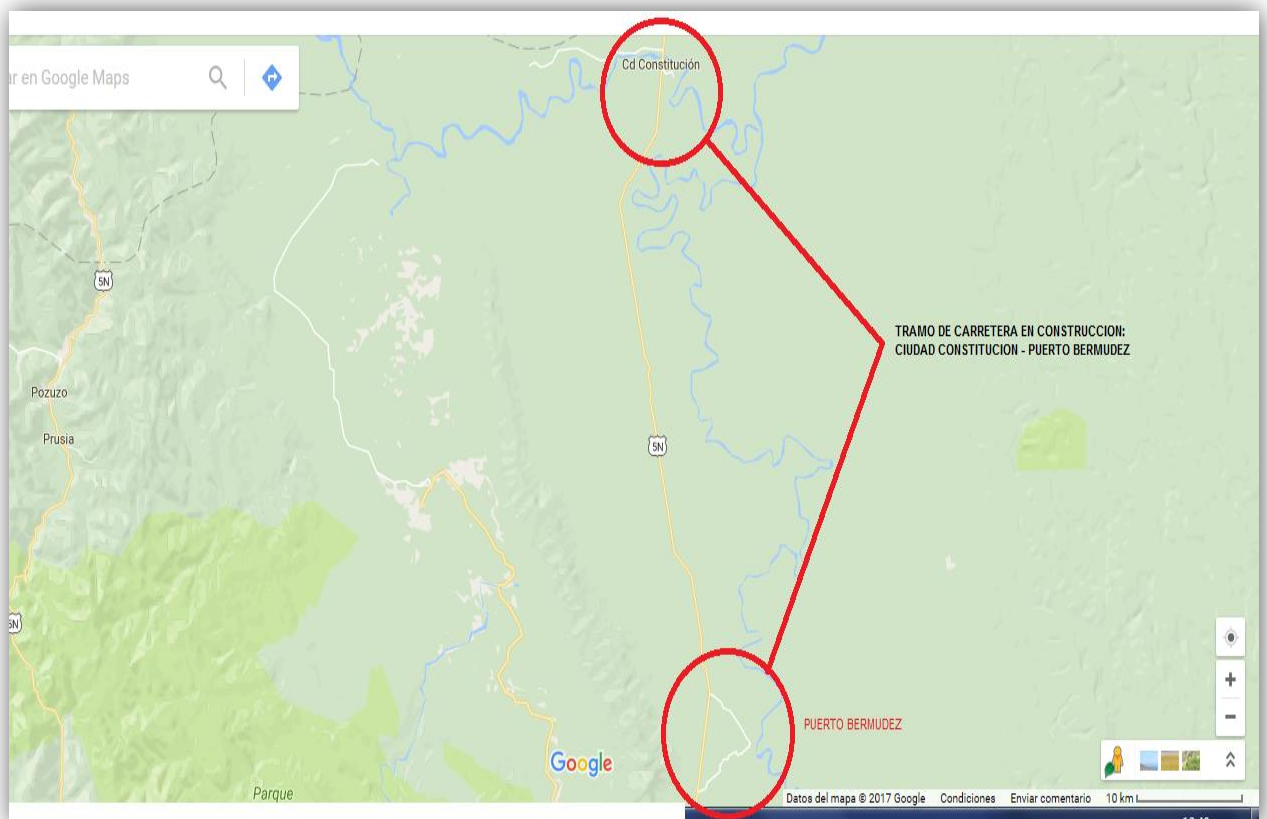
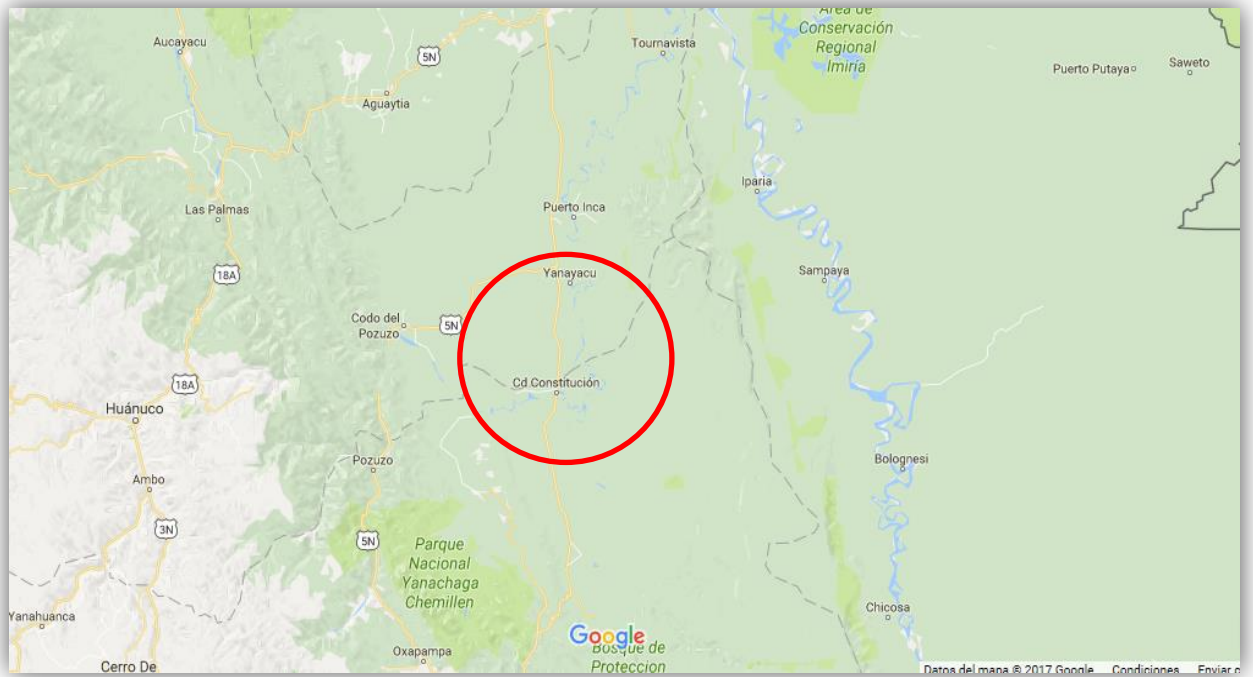
El personal administrativo de la empresa está conformado por dos encargados de la gestión administrativa de las obras que ejecuta Conalvias a nivel nacional:

- Sub directora Administrativa: Yesmid Tocora Dominguez
- Jefe administrativo: Fernando Mejia Palomino

Para la aplicación del proceso implementación del Sistema de Gestión de Calidad propuesto se ha considerado la obra: **“OBRA 835 TRAMO LA OROYA-TINGO MARÍA PERÍODO 2010-2012”**.

Siendo aproximadamente **230 trabajadores** desplegados entre: profesionales, técnico y mano de obra no calificada. De manera referencial se ha considerado que en la fecha no se contaba con ningún tipo de sistema integrado que permitiera la correcta ejecución de los procedimientos de RR.HH, por lo que se toma como punto de partida esta muestra representativa que permitió que en adelante se mejore la gestión para las siguientes obras que ha tenido que ejecutar CONALVIAS CONSTRUCCIONES SAS Sucursal Perú. Para la aplicación del cuestionario al personal administrativo encargado de la gestión Sub directora administrativa – Yesmid Tocora Dominguez y Jefe administrativo – Fernando Mejía Palomino de la **“OBRA 892 REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA CARRETERA PUERTO BERMUDEZ- SAN ALEJANDRO- DESVIO PUERTO BERMUDEZ CIUDAD CONSTITUCIÓN-PERÍODO 2016-2017”**.

MAPA DE UBICACIÓN DE LA OBRA ACTUAL



ANEXO N° 03:

SISTEMA INTEGRADO DE CONALVIAS CONSTRUCCIONES SAS SUCURSAL PERU



TAREAS PENDIENTES

Estado: Abiertas Hasta: 1 mes Agendo: Buscar Responsable: Buscar

Tareas (47)	Fecha Fin	Faltan	Responsable	Agendó
Indicador Rotación Voluntaria de personal Crítico - 892	09/05/2017 11:59:00 p.m.	-21	Marihu Limache	Marihu Limache
Indicador Proceso de Selección cubiertos - 892	09/05/2017 11:59:00 p.m.	-21	Marihu Limache	Marihu Limache
Indicador Cumplimiento de las Capacitaciones Eficaces - 892	09/05/2017 11:59:00 p.m.	-21	Marihu Limache	Marihu Limache
Indicador Rotación Voluntaria de personal Crítico - 892	11/04/2017 11:59:00 p.m.	-49	Marihu Limache	Marihu Limache

NUEVOS DOCUMENTOS

- PERU AUXILIAR DE LICITACIONES 31/05/2017
- PERU JEFE DE CONTROL DE CALIDAD 31/05/2017
- PER-05-06 REALIZAR BACKUPS DE LA INFORMACION 10/05/2017
- PERU AUXILIAR DE EQUIPOS 05/05/2017
- PER-19-01 IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS 03/05/2017
- Diffusión de Cambios LMD al 30-04-17 30/04/2017
- VALORES CORPORATIVOS 28/04/2017
- PER-15-01 ALMACENAMIENTO Y MANEJO DE PRODUCTOS Y MATERIALES 25/04/2017
- PERU SUPERVISOR DE SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE 20/04/2017
- PER-18-07 SALUD DE LA GESTANTE 18/04/2017
- PERU ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS 31/03/2017
- PERU SUPERVISOR DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL 31/03/2017
- PERU AUXILIAR DE RECURSOS HUMANOS 31/03/2017
- Solicitud de Documento 96 01/07/2016
- Solicitud de Documento 60 11/03/2016
- Solicitud de Documento 10 30/12/2015
- AUDITORIA LABORATORIO CONGRESERVICIOS-RUTA DEL SOL Y BOSCONIA MAYO 27 Y 28 DE 2014 27/05/2014
- AUDITORIA LABORATORIO GEOTAN-PROYECTOS CALI MAYO 19 DE 2014 19/05/2014
- NIVEL NVI138 TOPCON AT-R4 SIN N26024 - OBRA 436 08/01/2014
- NIVEL TOPCON 907 YA 31/05/2013
- Mira -907-YA 31/05/2013
- ESTACION TOTAL GTS 223 08/04/2013
- DESARROLLO P-25-03 08/03/2013
- humedometro hidrosomoso obra 300 (7) 28/02/2013

POLITICAS

- POLITICA CSSMARSE
- Política de Seguridad de la información

INFORMES DE AUDITORIA EXTERNA

- INFORME DE AUDITORIA 9001:2008; 2017
- INFORME DE AUDITORIA SGS ISO 14001; OHSAS 18001; 2017
- INFORME DE AUDITORIA 14001:2004; 2016
- INFORME DE AUDITORIA 9001:2008; 2016

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual Usuario Isolucion V3
- Revisión por la Dirección 2013 (enero - septiembre)
- MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES SGA
- Guía del Sistema de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente RUC
- POLÍTICA HSE
- LISTA DE PROVEEDORES NO ACEPTABLES
- MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES SSO
- INFORME AUDITORIA ICONTEC ISO 9001:2008
- INFORME AUDITORIA ICONTEC OHSAS 18001:2007
- INFORME AUDITORIA ICONTEC ISO 14001:2004
- INFORME CALIFICACIÓN CONSEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD - 2011
- FORMATO ÚNICO AUTOEVALUACIÓN RUC
- OHSAS 18001:2007
- Listado de Subcontratistas No Aceptables
- Plan de Preparación y Respuesta ante Emergencia Sede Central

SUCURSAL PERÚ

- REVISIÓN GERENCIAL RG7-2015
- REVISIÓN GERENCIAL RG6-2014
- REVISIÓN GERENCIAL RG5-14

NOTAS DE INTERÉS

LMD 30-04-2017
PRESENTACIÓN DE CAMBIOS AL LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS
Actualizaciones del LMD a 30 de Abril 2017

BASE DE DATOS DE MÉDICOS ESPECIALISTAS
Relación de Médicos Especialistas recomendados

PLAN EPS-LA POSITIVA SANITAS COBERTURAS
Consulte las coberturas de la EPS-Cosantitas vigentes desde Junio 2016

CONSULTE EL INDICE DE RADIACION U.V. DIARIO
En este enlace puede consultar los índices de Radiación UV en las principales localidades

EL GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL ESTÁ DISPONIBLE PARA SOLUCIONAR DUDAS E INQUIETUDES QUE TENGAN.
Pablo Enriquez Cel: 320 6906487
gerencia@conalvias.com Pilar Ortiz Cel: 320 6909486
post@conalvias.com Claudia Ana María Olaya Cel: 3124541301
olaya@conalvias.com Felipe Llovera Cel: 3132438836
llovera@conalvias.com

DOCUMENTOS DE CONSULTA PATRIA SAS
Consulte aquí la documentación específica de Patria SAS.
El pasado 3 y 4 de septiembre se demostró satisfactoriamente ante el ICONTEC, la adecuada implementación y mantenimiento de la norma ISO 9001:2008. El área de Gestión Integral agradece y felicita a todos los colaboradores de Patria que demostraron su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad (FELICITACIONES!!!)

DOCUMENTOS DE CONSULTA AGREMEZCLAS SAS
Encuentre documentación específica de AGREMEZCLAS SAS.

ANEXO N° 04:

CUESTIONARIO N° 01

Dirigido a la sub directora administrativa Yesmid Tocora Dominguez y Jefe administrativo Fernando Mejia Palomino de la “**OBRA 892 REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA CARRETERA PUERTO BERMUDEZ- SAN ALEJANDRO- DESVIO PUERTO BERMUDEZ CIUDAD CONSTITUCIÓN-PERÍODO 2016-2017**”, para evaluar el sistema de gestión de calidad y los procedimientos de RR.HH, en la actualidad en la empresa CONALVIAS.

Se solicita marcar con una x la alternativa que considere adecuada a su criterio de respuesta.

Escala Valorativa: 1. Muy malo (a) (s) 2. Malo (a)(s) 3. Regular (es) 4. Bueno (a) (s) 5. Muy bueno (a) (s)

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN	1	2	3	4	5
1. ¿Cómo considera usted la formación de los colaboradores de las distintas áreas?					
2. ¿Cómo considera usted que son los procesos de evaluación a los colaboradores de las distintas áreas?					
3. ¿Cuentan los colaboradores con beneficios para velar por su bienestar?					
4. ¿Los procesos de selección que establece la empresa son...?					
5. ¿Cómo considera usted que se dan el trámite de retiro del trabajador en la empresa?					
6. ¿Cómo considera usted las acciones que hace la empresa para evitar el estrés en los trabajadores?					
7. ¿Cómo considera usted el trato que la empresa le brinda a la madre gestante?					
INDICADORES DE GESTIÓN	1	2	3	4	5
8. ¿Cómo considera usted la rotación de personal?					
9. ¿Cómo considera usted las capacitaciones programadas que brinda la empresa?					
10. ¿Cómo considera usted las actividades que realiza la empresa respecto al Bienestar de sus colaboradores?					
11. ¿Cómo considera usted que se dan los procesos para cubrir las necesidades de plazas para las obras que realiza CONALVIAS?					
PERFILES DE CARGO	1	2	3	4	5
12. ¿Cómo considera usted las evaluaciones sobre la formación de personal?					
13. ¿Cómo considera usted las exigencias básicas de la empresa respecto a los requisitos para contratar personal?					
14. ¿Cómo considera usted las exigencias					

especializadas de la empresa respecto a los requisitos para contratar personal?					
PLAN DE CAPACITACIÓN	1	2	3	4	5
15. ¿Cómo considera usted las acciones formativas que la empresa facilita a los colaboradores?					
16. ¿Cómo considera usted el planteamiento de los objetivos de la empresa?					
17. ¿Cómo considera usted que son los procesos asociados en el plan de capacitación que realiza la empresa?					
18. ¿Cómo considera usted el tiempo planificado para la ejecución de obras a cargo de CONALVIAS?					
19. ¿Cómo considera usted el cumplimiento de los planes de capacitación?					
PLAN DE BIENESTAR	1	2	3	4	5
20. ¿Cómo considera usted el plan de bienestar que la empresa brinda?					
21. ¿Cómo considera usted que son las actividades relacionadas con el bienestar de los colaboradores?					
PLAN DE RIESGOS PSICOSOCIALES	1	2	3	4	5
22. ¿Cómo considera usted la preocupación de la empresa respecto al estado emocional de los trabajadores?					
23. ¿Cómo considera usted la preocupación de la empresa respecto al estado físico de los trabajadores?					
24. ¿Cómo considera usted la responsabilidad de la persona a cargo de las actividades psicosociales?					
25. ¿Cómo considera usted los planes que propone la empresa para lograr la motivación en los trabajadores?					

ANEXO N° 05:

FORMACIÓN PROFESIONAL



VERSION 4/ 31-08-2014
F3P-18-01

SEGUIMIENTO MENSUAL A LA CAPACITACION

PERIODO EVALUADO		MES	AÑO	OBRA		
No.	ACCION FORMATIVA	CAPACITACIONES INCLUIDAS EN EL PLAN DE CAPACITACION		CAPACITACIONES NO INCLUIDAS EN EL PLAN DE CAPACITACION	FECHA DE REPROGRAMACION (En caso de no realizarse una acción formativa programada)	JUSTIFICACION Y/O OBSERVACIONES
		Promedio Evaluación	NO se realizó Marque X	Promedio Evaluación		
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
PROMEDIO TOTAL DE EVALUACION						

Puntaje Menor o Igual a 2.9: Debe ser reprogramado Puntaje Superior a 2.9: cumplimiento satisfactorio

**Solamente para los casos en que no se haya realizado una acción formativa programada o su calificación sea inferior a 2.9 y deban ser reprogramadas, este formato debe incluir la firma del Jefe del Proceso de Gestion del Talento Humano

Asistente de Recursos Humanos
Elaboro

Jefe de Proceso de Gestion del Talento Humano
Aprobó**

ANEXO N° 06:

PROCESOS DE EVALUACIÓN



VERSION 2 / 27-10-14
F1P-18-02

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Área de Formación: Impacto de la Capacitación (Aplica sólo en casos que el colaborador haya recibido capacitación externa iguales o mayores a 6 horas) (**)

INFORMACIÓN GENERAL											
Periodo a Evaluar: a EVALUADO					Fecha de Evaluación: EVALUADOR						
Apellidos y Nombres:					Apellidos y Nombres:						
Cargo Actual:					Cargo:						
Fecha de Ingreso a la Compañía:					Obra y/o Área:						
Fecha de Ingreso al Cargo:					Regional:						
Obra y/o Área:					Regional:						
MOTIVO DE LA EVALUACIÓN					NIVEL ORGANIZACIONAL DEL EVALUADO						
Promoción:	()	Cargo Actual:				Directivo:	()	Operativo:	()	Administrativo:	()
		Nuevo Cargo:									
Ascenso:	()	Cargo Actual:				N0	()	N1	()	N2	()
		Nuevo Cargo:				N3	()	N4	()	N5	()
Seguimiento:	()	Fecha de Próxima Evaluación (Plazo):				N6	()	N7	()		
Adaptación:	()										
Ordinaria:	()										
FACTORES A EVALUAR											
A continuación encontrará competencias a evaluar categorizadas en dos áreas: Competencias Corporativas y Competencias específicas que según nivel de cargo serán evaluadas. Asimismo la escala de evaluación será : 1 Debilidad, 3 Promedio, 5 Fortaleza. Ver la Escala Matriz de Competencias.											
COMPETENCIAS		DEFINICION	ESCALA			OBSERVACIONES					
COMPETENCIAS CORPORATIVAS	COMPROMISO LABORAL	Proyectar metas y objetivos de manera ambiciosa, con altos estándares de ejecución que vayan más allá de las expectativas.	1	3	5						
	TRABAJO EN EQUIPO	Trabajar en grupo y construir equipos de trabajo efectivos para la consecución de objetivos y metas comunes para el área de trabajo y la organización, fomentando la colaboración entre los miembros del grupo.									
	ADAPTABILIDAD	Cambiar las conductas propias con el fin de lograr alcanzar objetivos específicos cuando se presentan problemas, situaciones antagónicas o modificaciones repentinas del ambiente.									
COMPETENCIAS		DEFINICION	ESCALA			OBSERVACIONES					
COMPETENCIAS CORPORATIVAS	ORIENTACIÓN AL RESULTADO	Incrementar y mantener altos niveles de ejecución en el trabajo, buscar perseguir "agresivamente" las metas y proyectos de alto estándar para realizarlos exitosamente.	1	3	5						
	DISCIPLINA	Acatar las decisiones, recomendaciones y órdenes de los mandos superiores, subordinando las propias decisiones, convicciones y/o preferencias.									
			SUBTOTAL 1			PORCENTAJE 1					

ANEXO N° 07:

TRÁMITE DE RETIRO

	CERTIFICADO DE CONFORMIDAD	Versión 4/ 31-05-16 F8P-18-05
EMPLEADOS RETIRADOS		
ESTE FORMATO APLICA PARA TODO EL PERSONAL QUE SE DESVINCULE DE LA COMPAÑÍA		
NOMBRE: _____	DNI No. : _____	
CARGO: _____	OBRA Y/O AREA _____	
DIRECCION RECIENTE _____	TELEFONO: _____	
FECHA DE RETIRO: _____	MOTIVO RETIRO _____	
DEVOLUCION DE FOTOCHEK SI _____ NO _____ N/A _____	OBSERV _____	
PARA PERSONAL DE TODAS LAS ÁREAS		OBRA Y/O DEPARTAMENTO: _____ 892
1 RESPONSABLE DE OBRA		
CONFORMIDAD DE NO ADEUDO? SI _____ NO _____ N/A _____		OBSERV _____ FIRMA _____
2 RESPONSABLE DEL ÁREA DE ALMACEN		
CONFORMIDAD DE NO ADEUDO? SI _____ NO _____ N/A _____		OBSERV _____ FIRMA _____
3 RESPONSABLE DEL AREA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION		
CONFORMIDAD DE NO ADEUDO? SI _____ NO _____ N/A _____		OBSERV _____ FIRMA _____
4 RESPONSABLE DEL AREA DE TESORERIA		
CONFORMIDAD DE NO ADEUDO? SI _____ NO _____ N/A _____		OBSERV _____ FIRMA _____
5 RESPONSABLE DEL PROCESO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO		
CONFORMIDAD DE NO ADEUDO? SI _____ NO _____ N/A _____		OBSERV _____
ENTREVISTA DE SALIDA?* SI _____ NO _____ N/A _____		OBSERV _____ FIRMA _____
6 RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL		
EVALUACION MEDICA DE RETIRO? SI _____ NO _____ N/A _____		OBSERV _____ FIRMA _____
7 RESPONSABLE DEL ÁREA DE INGENIERIA ORGANIZACIONAL		
CONFORMIDAD DE NO ADEUDO? SI _____ NO _____ N/A _____		OBSERV _____ FIRMA _____
8 RESPONSABLE DEL ÁREA DE JEFATURA ADMINISTRATIVA DE OBRA Y/O SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		
CONFORMIDAD DE NO ADEUDO? SI _____ NO _____ N/A _____		OBSERV _____ FIRMA _____
9 JEFE INMEDIATO		
CONFORMIDAD DE NO ADEUDO? SI _____ NO _____		OBSERV. _____ FIRMA _____
JEFE INMEDIATO		
Considera usted que la persona puede volver a ser contratada dentro de la compañía		
SI ☐	NO ☐	PORQUE: _____

OBSERVACIONES GENERALES _____		

NOTA: Este documento debe ser circulado por el responsable del Proceso de Gestion del Talento Humano de cada obra entre las diferentes áreas con la mayor brevedad a fin de que máximo transcurran dos (2) días para su total tramite. Pasado este tiempo, la empresa no se responsabiliza por las deudas adquiridas por el trabajador.		
*La entrevista de salida aplica solo para aquellos colaboradores empleados que se retiran de forma voluntaria.		

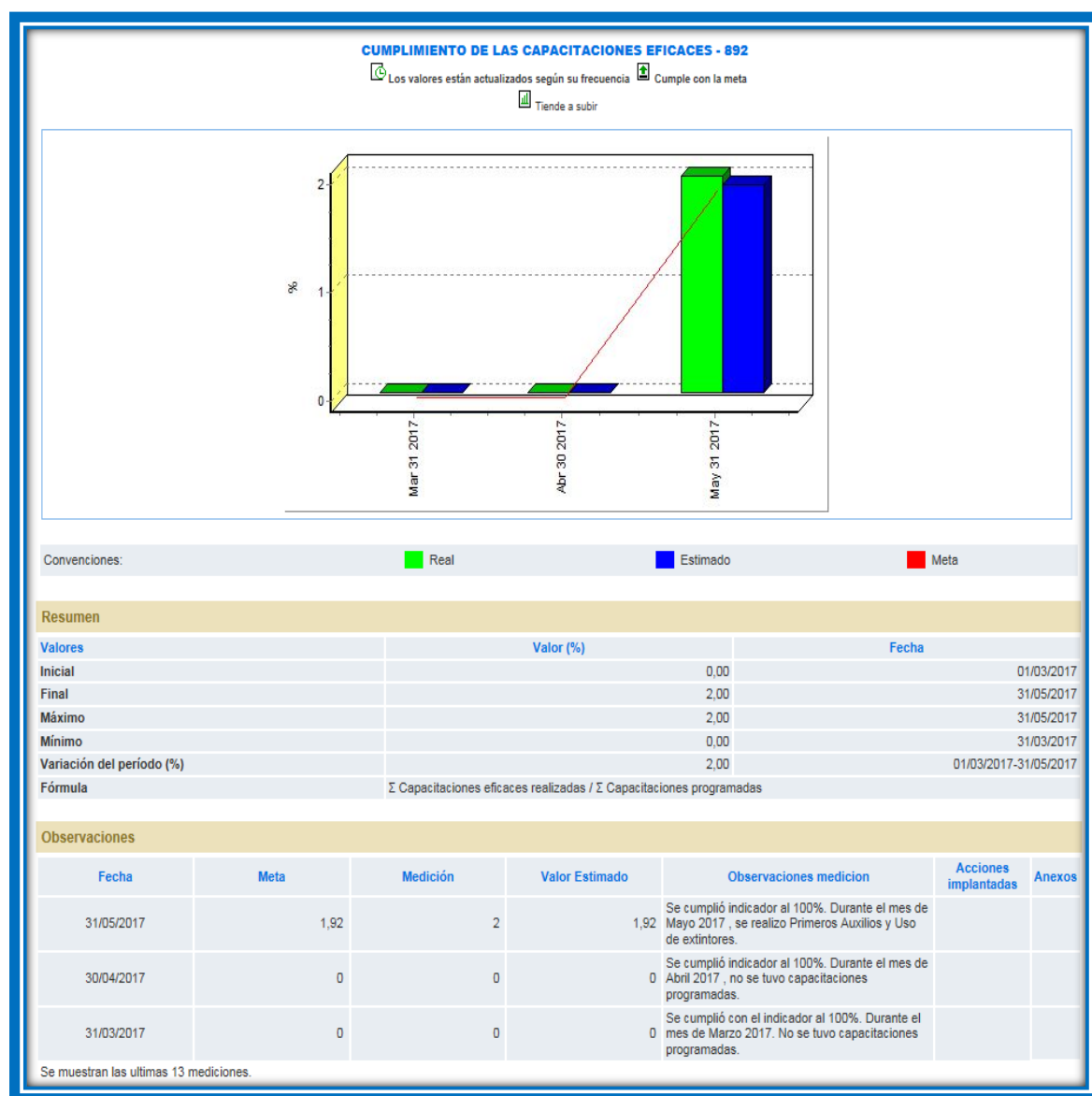
ANEXO N° 08:

ROTACION VOLUNTARIA DE PERSONAL CRÍTICO



ANEXO N° 09:

CAPACITACIONES PROGRAMADAS



ANEXO N° 10:
ACTIVIDADES DE BIENESTAR



EVALUACIONES SOBRE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

87

ANEXO N° 12:

**EXIGENCIAS ESPECIALIZADAS COMO REQUISITOS EN LA
CONTRATACIÓN DE PERSONAL (PERFIL DE CARGO)**

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	F2P-18-05 Versión : 4 Fecha : 31/08/2013
	ASISTENTE DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Página 1 de 7

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Identificación del cargo	
Nombre del Cargo	Asistente de Tecnología de la Información
Fecha de actualización del perfil	28/02/2017
Versión del perfil	7
Área Funcional	Gerencia___ Comercial ___ Técnica___ Ingeniería Organizacional___ Administración __X___ Operaciones (equipos) ___
Nivel del Cargo	Directivo___ Administrativo __X___ Operativo___
Alcance del cargo	Corporativo ___ Regional __X___
Cargo Jefe Inmediato	Jefe de Tecnología de la Informática y/o Coordinador de Tecnología de la Información
Colaboradores a cargo	SI ___ NO __X___

COMPETENCIA	MÍNIMA	ÓPTIMA
Educación Requerida	Técnico en Computación e Informática o carreras afines	Egresado de Ingeniería de Sistemas e informática o carreras universitarias afines.
Formación Requerida	Cursos o Seminarios en ITIL o TI	Cursos o Seminarios en ITIL y TI
Experiencia requerida	1 año de experiencia en cargos similares	2 años de experiencia en cargos similares

ANEXO N° 13:
PLAN DE CAPACITACIÓN

Conalvias Construcciones		Proceso Asociado		Versión 6 Fecha: 31/10/2014 PSP-18-01	
Obra / Sede: BTD PUERTO BERNARDEZ		Administrar Tecnología de la Información		Servicio de INGENIERÍA	
Año: 2017		Mes de Ejecución		Pública Objetivo Observaciones	
Acción Formativa		Tipo de Capacitación		Fórmula	
Interna Externa		Interna Externa		Meta	
E F M A M J J A S O N D		E F M A M J J A S O N D		E F M A M J J A S O N D	
Suministro		Número de usuarios encuestados		4,5	
Evoluciones por incumplimiento de		Total de atenciones en el mes (%)		95%	
Compras con		Items comprados en el mes fuera de		100%	
Total de aprobación/ Total de Items		comprados en el mes (%)		100%	
Rotación de		Items Obras / Inventario Promedio		100%	
de		de Obras (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de		Items Equipos / Inventario Promedio		100%	
de		de Equipos (%)		100%	
Rotación de					

