



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, SECTOR
CONSTRUCCIÓN: CASO EMPRESA CONTRATISTAS
GENERALES CAUTIVO - YARINACocha, 2019**

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

AUTORA

TORRES MENDOZA, GREIS ARMIDA

ORCID: 0000-0002-9825-1697

ASESOR

MGTR. MUÑOZ AGUILAR, ESTUARDO

ORCID: 0000-0002-9053-8175

PUCALLPA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Torres Mendoza, Greis Armida

ORCID: 0000-0002-9825-1697

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de
Pregrado, Pucallpa, Perú

ASESOR

Mgtr. Muñoz Aguilar, Estuardo

ORCID: 0000-0002-9053-8175

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

JURADO:

Lic. Mg. Pinchi Guerrero Edwar

Código Orcid: 0000-0002-2753-3881

Mg. Lic. Adm. Lozano Ruiz Roger

Código Orcid: 0000-0002-8007-0265

Mg. Lic. Adm. Meza Salinas José Luis

Código Orcid: 0000-0003-2735-8259

HOJA DE FIRMA DEL JURADO

Lic. Mg. Pinchi Guerrero Edwar
ORCID: 0000-0002-2753-3881

Mg. Lic. Adm. Lozano Ruiz Roger
ORCID: 0000-0002-8007-0265

Mg. Lic. Adm. Meza Salinas José Luis
ORCID: 0000-0003-2735-8259

Mgtr. Muñoz, Aguilar Estuardo
ORCID: 0000-0002-9053-8175
Docente Tutor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme con la vida, por ser guía, apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. También gracias a mi familia por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mí, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

También agradezco a mis docentes y tutores de la universidad ULADECH, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación y formación.

DEDICATORIA

Dedico a mi familia, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona, y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero dedicar trabajo de investigación a mis amigas, por apoyarme cuando más las necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias hermanitas, siempre las llevo en mi corazón.

Resumen

En el presente informe de investigación se tuvo como objetivo principal Determinar la Capacitación y Desempeño Laboral de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019. La metodología que se usó fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo bajo un diseño no experimental. Se consideró como población la cantidad de 10 personas (obreros), de la Constructora Cautivo ubicada en el distrito de Yarinacocha, en la provincia de Coronel Portillo. Finalmente, se llegó a la conclusión que la empresa puesta en estudio no emplea eficientemente la capacitación y el desempeño laboral, esto debido al abandono de algunos temas clave para el buen funcionamiento de las empresas, como tener en cuenta los conocimientos que tienen los trabajadores, la falta de equilibrio, las evaluaciones de desempeño, oportunidades de aprendizaje, entregas de incentivos y competencias laborales; las cuales son necesarias para el desarrollo de las empresas.

Palabras Claves: Capacitación, Construcción, desempeño, laboral, obreros, mypes.

Abstract

The main objective of this research report was to Determine the Training and Labor Performance of Micro and Small Companies, Construction Sector: Case of the Captive General Contractors Company - Yarinacocha, 2019. The methodology used was quantitative, low descriptive level a non-experimental design. The number of 10 people (workers) from the Constructora Cautivo located in the district of Yarinacocha, in the province of Coronel Portillo, was considered as population. Finally, it was concluded that the company under study does not use training and job performance efficiently, this due to the abandonment of some key issues for the proper functioning of companies, such as taking into account the knowledge that workers have, lack of balance, performance appraisals, learning opportunities, incentive awards and job skills; which are necessary for the development of companies.

Key Words: Training, Construction, performance, labor, workers, mypes.

INDICE DE CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS	i
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO.....	iii
4. AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA	iv
5. RESUMEN Y ABSTRACT.	vi
6. INDICE DE CONTENIDO	viii
7. INDICE DE TABLAS	ix
8. INDICE DE FIGURAS.....	x
I.INTRODUCCION.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	3
2.1 Antecedentes de la investigación.....	3
2.2 Bases Teóricas y Conceptuales.....	11
III. HIPOTESIS.....	19
IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
4.1 Diseño de la Investigación.....	20
4.2 Población y Muestra.....	21
4.3 Definición y Operacionalización de Variables	23
4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	25
4.5 Plan de análisis de datos	26
4.6 Matriz de Consistencia	27
4.7 Principios Éticos	28
V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	30
5.1 Resultados.....	30
5.2 Analisis de los Resultados	30
5.3 resumen de capacitacion y desempeño laboral.....	56
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
6.1 Conclusiones.....	58
6.2 Recomendaciones	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	23
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación.....	27
Tabla 3: Nombre del colaborador.	30
Tabla 4: En que aria labora	31
Tabla 5: Cargo que desempeña	32
Tabla 6: Grado de instruccion.....	33
Tabla 7: ¿los conocimientos que has adquirido, son suficientes?.....	34
Tabla 8: ¿crees que la experiencia es importante?.....	35
Tabla 9: ¿La capacitación es constante para que puedas realizar el proyecto?.....	36
Tabla10: ¿El ausentismo desequilibra el trabajo?.....	37
Tabla 11: ¿En la capacitación, abordan temas sobre bienestar personal?.....	38
Tabla 12:¿En la capacitación, abordan temas sobre bienestar laboral del equipo de trabajo?.....	39
Tabla 13: ¿En las charlas de capacitación son evaluados como equipo de trabajo?.....	40
Tabla: ¿Crees que tu equipo de trabajo es competente frente a las demás?.....	41
Tabla 15: ¿Después de evaluar, plantean soluciones para la gestión del desempeño?.....	42
Tabla 16: ¿Crees que hay beneficio mutuo frente a las oportunidades de aprendizaje?.....	43
Tabla17: ¿Crees que en tu ambiente laboral no cuentas con las mismas oportunidades que el resto de tus compañeros?.....	44
Tabla 18: ¿Cuándo captan nuevos trabajadores, cuentas con las mismas oportunidades de aprendizaje?.....	45
Tabla 19: ¿Percibes incentivos laborales, cuando aplicas la mejora continua?.....	46
Tabla 20: ¿La permanencia, es directamente proporcional a los incentivos laborales?.....	47
Tabla 21: ¿Mejorarías tus ánimos de trabajo, si percibes reconocimientos por ello?.....	48
Tabla 22: ¿La actitud de tus supervisores o jefes, siempre es la adecuada?.....	49
Tabla 23: ¿Consideras como impacto positivo, el comportamiento de tus compañeros de trabajo frente a ti?.....	50
Tabla 24: Resumen de capacitación y desempeño laboral.....	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿los conocimientos que has adquirido, son suficientes?.....	34
Figura 2: ¿crees que la experiencia es importante?.....	35
Figura 3: ¿La capacitación es constante para que puedas realizar el proyecto?.....	36
Figura 4: ¿El ausentismo desequilibra el trabajo?.....	37
Figura 5: ¿En la capacitación, abordan temas sobre bienestar personal?.....	38
Figura 6: ¿En la capacitación, abordan temas sobre bienestar laboral del equipo de trabajo?.....	39
Figura 7: ¿En las charlas de capacitación son evaluados como equipo de trabajo?.....	40
Figura 8: ¿Crees que tu equipo de trabajo es competente frente a las demás?.....	41
Figura 9: ¿Después de evaluar, plantean soluciones para la gestión del desempeño?.....	42
Figura 10: ¿Crees que hay beneficio mutuo frente a las oportunidades de aprendizaje?.....	43
Figura 11: ¿Crees que en tu ambiente laboral no cuentas con las mismas oportunidades que el resto de tus compañeros?.....	44
Figura 12: ¿Cuándo captan nuevos trabajadores, cuentas con las mismas oportunidades de aprendizaje?.....	45
Figura 13: ¿Percibes incentivos laborales, cuando aplicas la mejora continua?.....	46
Tabla 14: ¿La permanencia, es directamente proporcional a los incentivos laborales?.....	47
Figura 15: ¿Mejorarías tus ánimos de trabajo, si percibes reconocimientos por ello?.....	48
Figura 16: ¿La actitud de tus supervisores o jefes, siempre es la adecuada?.....	49
Figura 17: ¿Consideras como impacto positivo, el comportamiento de tus compañeros de trabajo frente a ti?.....	50
Figura 18: Resumen de capacitación y desempeño laboral.....	51

INTRODUCCIÓN

La capacitación y desempeño laboral son dos variables frecuentemente mencionados paulatinamente en el ambiente administrativo, no obstante, las empresas aplican estas herramientas sin deparar cuidados en su correcta aplicación, por ello esta investigación ha sido incubado visualizando esas realidades en la Constructora Cautivo. Esta empresa describe y aplica las herramientas de la capacitación, pero no mide el desempeño laboral, esto se refleja en algunos contratiempos que el personal ocasiona al ejecutar una obra en el sector construcción; bajo esta inferencia se planteó el siguiente enunciado: ¿Cómo es la Capacitación y Desempeño Laboral de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019?. El tema proviene de la línea de investigación “Gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas” proporcionado por la Escuela Profesional de Administración, cuyo objetivo es desarrollar las investigaciones relacionadas al proceso administrativo de: planeación, organización, dirección y control; así como otras actividades propias de la micro y pequeña empresa. La presente investigación deriva de la función del control. El objetivo general de esta investigación será Determinar la Capacitación y Desempeño Laboral de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019; cuyos objetivos específicos son: Determinar la Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019.; identificar el desempeño Laboral de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019. La

importancia de esta investigación se da en que este proyecto beneficiará a la Constructora Cautivo, empresa que se dedica a la construcción y alquiler de maquinaria pesadas en la ciudad Puerto Callao, del distrito de Yarinacocha, la cual demuestra buena capacitación a su personal, sin embargo, hay falencias en cuanto al desempeño laboral. Se pretende conocer cómo se da la capacitación y luego identificar el desempeño laboral. Por ello, con la presente investigación se busca beneficiar a esta empresa y al público en general, ya que se recopilará información adecuada sobre el la capacitación y desempeño laboral.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Álvarez, Freire, & Gutiérrez (2017), tiene por título de su tesis *“Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas; en Chile”*, para obtener el grado de Licenciado en Ciencias de la Administración de Empresas en la Universidad de Concepción. El objetivo de su investigación fue evaluar el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas. Para esta investigación se valió de la metodología de Propensity Score Matching, Nearest Neighbor Matching y Coarsened Exact Matching; la investigación concluyó indicando que, existe una diferencia entre la productividad laboral de aquellas empresas que realizaron capacitación y las que no lo hicieron, sin embargo, tal diferencia no fue significativa.

Rojas (2018), tiene por título de su tesis *“Capacitación y Desempeño Laboral (Estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango); en Guatemala”*, para obtener el académico de licenciado psicólogo industrial en la Universidad Rafael Landívar. El objetivo de su investigación fue determinar la relación de la capacitación con el desempeño laboral. Para esta investigación se valió de la metodología tipo cuantitativo de diseño descriptivo; la investigación concluyó De acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio se determinó que, si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los empleados de la empresa tenería, por lo que es completamente necesario para el éxito de la organización y la realización de sus colaboradores.

Quishpe (2017), tiene por título de su tesis *“Elaboración y socialización de un plan de capacitación dirigida a los trabajadores de la Micro empresa “Ferretería Kaandi” ubicada en Quito para Mejorar su Desempeño Laboral, DMQ 2015-2016; en Ecuador”*, proyecto previo a la obtención de título de Tecnólogo en Administración de Recursos Humanos –Personal en el Instituto tecnológico Cordillera. El objetivo de su investigación fue construir un desarrollo de conocimientos, reforzar las actitudes y habilidades de todos los empleados de las microempresas en general, utilizando a la tecnología con el fin de aportar para el crecimiento de las microempresas. Para esta investigación se valió de la metodología descriptiva proyectiva con investigación de campo; la investigación concluyó afirmando, la micro empresa ferretería KAANDI no tiene un plan de capacitaciones para los empleados, sus necesidades son muy graves ya que esto le serviría para su desarrollo. El proyecto que se ha realizado deberá contribuir de manera muy importante para identificar y resaltar los puntos que hay que cubrir y las falencias que se tiene y de esta manera llevar a cabo una implementación exitosa de los sistemas de información.

Santacruz (2017), tiene por título de su tesis *“la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016; en Ecuador”*, para obtener el Título de licenciada en asistencia ejecutiva de gerencia en la Universidad Central del Ecuador. El objetivo de su investigación fue determinar el nivel de influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio Del Distrito Metropolitano De Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro. Para esta investigación se valió de la

metodología bibliográfica-documental de nivel descriptivo; la investigación concluyó afirmando la evidencia que los empleados del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro, presentan un bajo nivel de motivación, viéndose reflejado en la tareas y actividades que ellos realizan, esto se dio por el clima laboral en el que ellos se desarrollan, además la motivación es un factor que influye en el desempeño laboral de los empleados debido a la falta de herramientas necesarias para mantener un alto nivel de motivación y por ende un mejor desempeño laboral en su lugar de trabajo

2.1.2 Antecedentes nacionales

Arias (2017), tiene por título de su tesis *“Caracterización de la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, en el Rubro Ferretería, del Casco Urbano, del Distrito de Chimbote. Año 2013”*; para obtener el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El objetivo de su investigación fue determinar las principales características de la capacitación en los micros y pequeñas empresas dedicadas al sector comercio rubro ferreterías, distrito de Chimbote, 2013. Para esta investigación se valió de la metodología no experimental-transversal-descriptivo; la investigación concluyó que la gran mayoría de los micros y pequeñas empresas dedicadas al sector comercio rubro ferreterías y otros no se encuentran capacitados, por desconocimiento y falta de tiempo, además consideran a la capacitación como un gasto.

Granda (2019), tiene por título de tesis *“la Motivación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Falabella – Agencia Bellavista- Callao, Periodo 2018”*; para obtener el título profesional de licenciado en administración

en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. El objetivo de su investigación fue Demostrar si existe influencia entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en el Banco Falabella – Agencia Bellavista-Callao 2018. Para esta investigación se valió de la metodología tipo aplicada, de nivel correlacional causal, de diseño no experimental; la investigación concluyó afirmando que, la motivación influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en el Banco Falabella – Agencia Bellavista Callao 2018, con un coeficiente de correlación de 0.690, donde aún la motivación intrínseca y extrínseca no influyen contundentemente al desempeño laboral, y esto incide en la rentabilidad de la empresa.

Boada (2019), tiene por título de su tesis “*Satisfacción Laboral y su Relación Con el Desempeño Laboral de Trabajadores Operativos en una Pyme de Servicios de Seguridad Peruana en 2018*”; para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad San Ignacio de Loyola. El objetivo de su investigación fue ¿La satisfacción laboral está relacionada con el desempeño laboral de los agentes de seguridad de una PyME de servicios de seguridad en Lima Metropolitana en 2018?. Para esta investigación se valió de la metodología descriptivo de análisis cuantitativo diseño no experimenta; la investigación concluyó afirmando que, la satisfacción laboral y el desempeño laboral sí se encuentran relacionadas en el puesto agente de seguridad de la empresa de estudio. En base a ello, un incremento en su satisfacción laboral, se vería acompañado de una mejora en su desempeño laboral. Asimismo, una pobre satisfacción laboral traería consigo un peor desempeño laboral.

Rosales (2018), tiene por título de su tesis “*Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Perú L&J SRL, Lima 2017*”; para obtener el título profesional de licenciado en administración en la Universidad San Pedro. El objetivo de su investigación fue analizar y determinar cómo influye la capacitación, en el desempeño laboral, en los colaboradores de la empresa GRUPO PERU L&J SRL, Lima 2017; la investigación concluyó demostrando que, existe relación entre las variables capacitación y desempeño laboral, tal como indica la técnica análisis estadístico chi cuadrado, el valor de (p) es 0.007 menor que alfa (0.05), en consecuencia se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis Nula; es decir, existe una relación moderada positiva entre la capacitación y el desempeño laboral.

2.1.3 Antecedentes regionales

Tuesta, Zevallos, & Vásquez (2020), tiene por título de su tesis “*Las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali, sede central, Pucallpa, 2019*”; para obtener el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Nacional de Ucayali; El objetivo de su investigación fue determinar la relación entre las Condiciones Laborales y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali- Sede Central, 2019. Para esta investigación se valió de la metodología de tipo aplicado de nivel correlacional; la investigación concluyó afirmando que, existe una relación directa y significativa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali - Sede Central, 2019, ya que el valor $s = 0.000 < 0.05$ y el resultado $r_s = 0.491$ denota una correlación positiva débil.

Lozano, Berru, & Del Aguila (2019), tiene por título de su tesis “*El clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Credivargas, de Pucallpa, 2018*”; para obtener el título profesional de licenciado en administración. El objetivo de su investigación fue determinar la relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018. Para esta investigación se valió de la metodología descriptiva correlacional transeccional; la investigación concluyó afirmando que, existe relación positiva alta (0.836) y significativa (0.000), entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas de Pucallpa, 2018, lo que indica que el liderazgo, la motivación, la reciprocidad y la participación que practica la empresa CrediVargas, son determinantes para el logro de una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral.

Chavez (2019), tiene por título de su tesis “*Infracciones Laborales en las Mypes- Ferreteras de la Ciudad de Tingo María: 2017*”; para obtener el título profesional de contador público en la Universidad Nacional Agraria de la Selva. El objetivo de su investigación fue determinar el nivel de las Infracciones Laborales en las Mypes ferreteras en la ciudad de Tingo María: 2017. Para esta investigación se valió de la metodología no experimental- transversal, en un nivel descriptivo; la investigación concluyó afirmando la existencia de una correlación negativa débil entre la fiscalización de SUNAFIL y los derechos laborales ($r = -0.059$), por tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación. Asimismo, la fiscalización de SUNAFIL y los derechos laborales en las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María: 2017 se dan en un nivel medio siendo la primera con un 47% y la segunda en un 50%.

Soto, Ramos, & Jiménez (2018), tiene por título de su tesis “*Motivación y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ucayali, al 2016*”; para obtener el título profesional de licenciado en administración. El objetivo de su investigación fue determinar qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Dirección Regional Sectorial de Transportes y Comunicaciones de Ucayali, 2016. Para esta investigación se valió de la metodología de tipo no experimental descriptivo correlacional; la investigación concluyó que, el tipo de motivación que predomina en la Dirección Regional Sectorial de Transportes y Comunicaciones en el año 2016, es de nivel alto, representa el 51.94%, mientras la calidad del desempeño laboral que caracteriza a la Dirección Regional Sectorial de Transportes y Comunicaciones de Ucayali, en el año 2016, es también de nivel alto, representa el 67.14%.

2.1.4 Antecedentes locales

Soria, & Tejada (2018), tiene por título de su tesis “*El liderazgo y su influencia en el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2016*”; para obtener el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Nacional de Ucayali. El objetivo de su investigación fue determinar la influencia que existe entre el liderazgo y el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, en el año 2016; para esta investigación se valió de la metodología tipo no experimental descriptivo correlacional; la investigación concluyó afirmando el tipo de liderazgo que predomina en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha en el año 2016, es de nivel alto, representa el 51.94%, mientras la calidad del clima organizacional que

caracteriza a la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, en el año 2016, es también de nivel alto, representa el 67.14%.

Campos, Terrones, & Vela (2017), tiene por título de su tesis “*Las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2016*”; para obtener el título de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Ucayali. El objetivo de su investigación fue conocer la relación de las TIC y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2016. Para esta investigación se valió de la metodología de tipo descriptivo, con diseño transeccional correlacional; la investigación concluyó rechazando la H_0 , es decir existe relación significativa entre las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2016.

Del Aguila, Grandez, & Gonzales (2018), tiene por título de su tesis “*Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2017*”; para obtener el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Nacional de Ucayali. El objetivo de su investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2017. Para esta investigación se valió de la metodología de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental; la investigación concluyó muestreando que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, logran algunas veces realizar un regular desempeño. Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Amasifuen, Gonzales, & Mego (2020), tiene por título de su tesis “*Gestión y optimización de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Pucallpa 2018*”; para obtener el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Nacional de Ucayali. El objetivo de su investigación fue analizar la gestión y optimización de los procesos de adquisiciones en el la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018. Para esta investigación se valió de la metodología descriptiva y correlacional; la investigación concluyó afirmando la relación entre el análisis de gestión y optimización de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, fue significativa a un nivel de 95% de confiabilidad.

2.2 Bases teóricas de la investigación

1. Variable capacitación

Capacitación

Pérez & Gardey (2017), capacitación es el acto y el resultado de capacitar: formación, instrucción, entrenar o educar a alguien. La capacitación busca que una persona adquiera capacidades o habilidades para el desarrollo de determinadas acciones.

Pérez & Gardey (2017), es importante señalar que la necesidad de aplicar procesos de capacitación en las empresas, comienza cuando se detecta una diferencia entre los conocimientos que tienen los trabajadores y los que deberían tener para llevar a cabo sus tareas. Para evidenciar dicha falta de equilibrio se suelen realizar evaluaciones de desempeño con una cierta frecuencia.

Pérez & Gardey (2017), la capacitación aparece en diferentes contextos. Las empresas suelen destinar recursos para capacitar a sus empleados: a mayor capacitación de los trabajadores, mejores resultados en cuanto a la productividad, la satisfacción del cliente, etc. De acuerdo al caso, la capacitación puede incluir la enseñanza de un idioma, la formación en un sistema informático u otro tipo de instrucción.

Dimensiones de las variables:

Conocimientos que tienen los trabajadores

Azkue (2015), conocimientos del trabajador; es aquella persona que en cierto momento tiene que tomar decisiones para conseguir realizar el proyecto y que, para ello, aplica los conocimientos que ha adquirido, bien a través del estudio, bien de la experiencia

Azkue (2015), hoy en día, para ser razonablemente productivo no es suficiente con ser un trabajador inteligente, que trabaje mucho y con dedicación o que tenga grandes competencias. La productividad es algo independiente de la intención. No basta con desear ser productivo: hay que hacer cosas concretas para lograrlo.

Falta de equilibrio

Anáhuac (2020), las ventajas del equilibrio laboral y personal no solo benefician a los empleados, que pueden ver reducidos sus niveles de estrés. Además, aquellos empleadores que garantizan equilibrio personal y profesional en sus centros de trabajo obtienen a cambio trabajadores más leales, más productivos y menor ausentismo.

Anáhuac (2020), tener un equilibrio personal y profesional genera efectos positivos en la salud física, mental, e incluso profesional.

Evaluaciones de desempeño

Barrett (2018), la evaluación de desempeño es la cumbre de un ciclo bien estructurado de gestión de desempeño (gestión de desempeño es un proceso sistemático de mejora de las realizaciones de una organización a través de la mejora en la competencia de sus equipos y personas).

Barrett (2018), estructurar una evaluación de desempeño eficiente y que produzca los resultados deseados (o sea, que haga mejorar a la empresa) es un trabajo lleno de bifurcaciones y trampas.

2. Variable desempeño Laboral

Desempeño laboral

Alzate (2016), el desempeño laboral de un trabajador es un componente fundamental para las empresas, porque ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia. El proceso abarca misión, visión, cultura organizacional y las competencias laborales de los cargos.

Alzate (2016), es importante que el trabajador conozca las expectativas de desempeño laboral, que se le proporcionen oportunidades de aprendizaje y entregas de incentivos si obtiene calificaciones altas en las competencias laborales.

El rendimiento laboral hace referencia a aquellos resultados de una serie de conductas que contribuyen a las metas de la organización (por ejemplo, obtener beneficios). Esta definición, gracias a su generalidad, da cuenta de las muchas y variadas formas que puede tomar eso que coloquialmente llamamos “rendimiento laboral”. McCloy, Oppler & Sager (1993), citado por Ramos-Villagrasa (2015).

Dimensiones de las variables:

Oportunidades de aprendizaje

Ver & Biber (2017), en la oportunidad de aprendizaje el beneficio es mutuo: el joven entra en el mercado de trabajo y la compañía recibe incentivos fiscales, recluta talento con potencial de largo plazo y además refuerza los vínculos.

Ver & Biber (2017), las oportunidades de aprendizaje son beneficiosas para los jóvenes en muchos aspectos: Proporcionan habilidades para poder facilitar esta transición de la escuela al mundo del trabajo

Entregas de incentivos

García de la Serrana (2020), los incentivos son el motivo por el que los mejores miembros de la organización deciden permanecer en ella. Además, las buenas noticias corren rápido: otras personas en la comunidad en busca de trabajo elegirán tu organización como el lugar deseado, también deseo de trabajar.

García de la Serrana (2020), los incentivos laborales son una de las mejores herramientas para que tus empleados se encuentren a gusto en su trabajo y mejoren su productividad.

Competencias laborales

Riquelme (2019), la competencia precisa de un sinfín de habilidades y conocimiento. Además, necesita de la actitud correcta y adecuada para un buen comportamiento empresarial. Los empleados que mantienen la actitud correcta son considerados como los más competentes. Las competencias laborales es un término muy común como la capacidad de desempeño y se ve afectado por el mundo tecnológico.

Riquelme (2019), la competencia actualmente se define como las habilidades, el conocimiento y la capacidad de desempeño. Aunque este término se ha utilizado libremente, puede traer algunas consecuencias a una empresa específica.

Indicadores de las dimensiones

Conocimientos que ha adquirido: Magro (2018), es desarrollar la capacidad de aprender a aprender es conseguir ser mejores a la hora de saber cuándo, cómo y qué podemos hacer cuando no sabemos qué hacer.

La experiencia: Diccionario soviético de filosofía, (2020), por experiencia se entiende, corrientemente, la experimentación o verificación de nuestros conocimientos, mediante la observación de los fenómenos, ya sea en el laboratorio o en la realidad objetiva.

Realizar el proyecto: Haworth (2019), los pasos para elaborar un proyecto: Iniciar, Planear, Ejecutar, Monitorear y Controlar y Cerrar.

Ausentismo: Morales (2018), el ausentismo laboral puede traer graves consecuencias para las compañías, llegando a afectar el buen estado de las finanzas y generando pérdidas en términos de productividad y competitividad.

Equilibrio personal: Gestión (2019), lograr el equilibrio entre la vida profesional y personal es un proceso continuo, que requiere de tiempo y esfuerzo para lograrlo.

Equilibrio laboral: Gestión (2019), muchas veces se piensa que mientras más tiempo pasa en el trabajo, mayores son los beneficios para la vida profesional y personal. Sin embargo, la realidad es otra, pues haciendo eso solo con el tiempo se dará cuenta que es contraproducente.

Equipos: RAE (2019), grupo de personas organizado para una investigación o servicio determinados.

Competencia: Magro (2018), las competencias y habilidades que es necesario trabajar y desarrollar en las aulas para enfrentar los retos y desafíos de la sociedad actual.

Gestión de desempeño: Besa (2017), la gestión del desempeño cumple el rol de enfatizar la comunicación, agregando valor a la organización promoviendo la mejora del rendimiento en el trabajo y alentando el desarrollo de habilidades mediante evaluaciones constantes.

Beneficio mutuo: Glosbe (2015), el beneficio mutuo es una forma de cooperación. Establecer asociaciones para el desarrollo basadas en la confianza mutua

Mercado de trabajo: Kiziryan (2020), el mercado de trabajo tiene gran importancia para la sociedad. Su mal funcionamiento puede afectar negativamente al crecimiento económico y al empleo de un país

Recluta de talento: Elizondo (2018), reclutamiento es un proceso rígido, en el cual la principal función es la de colocar nuevos empleados según se requieran dentro de las organizaciones.

La mejora continua: Abarza (2020), la mejora continua es uno de los pilares básicos de las compañías hoy en día. Esta filosofía está basada en la actitud de mejoramiento continuado de los procesos que lleva a cabo una empresa

Permanencia: RAE (2019), duración firme, constancia, perseverancia, estabilidad, inmutabilidad.

Deseo de trabajar: Aimetta (2019), la alta precisión en el conocimiento de lo que debe hacerse y cómo debe hacerse la tarea en cada puesto de trabajo y de la forma de controlarlo

La actitud: RAE (2019), disposición de ánimo manifestada de algún modo. Actitud benévola, pacífica, amenazadora, de una persona, de un partido, de un Gobierno.

Comportamiento: RAE (2019), manera de comportarse.

Capacidad de desempeño: Besa (2017), trazar correctamente los objetivos de una organización permite evaluar en mejor medida su desempeño.

III. HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

Con una buena una buena capacitación y desempeño laboral, se obtendrá una mejora continua en los procesos administrativos en las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019.

3.2. Hipótesis específico

- Manejo correcto de la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019.

- Conocimiento del desempeño laboral de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019.

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

4.1. Diseño de la investigación

La gestación del diseño del estudio representa el punto donde se conectan las etapas conceptuales del proceso de investigación como el planteamiento del problema, el desarrollo de la perspectiva teórica y las hipótesis con las fases subsecuentes cuyo carácter es más operativo. (Hernández Sampieri et al., 2014)

Diseño no experimental

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.(Hernández Sampieri et al., 2014)

Corte del diseño

Corte transversal: Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede. (Liu, 2008 & Tucker, 2004, citado por Hernández Sampieri et al., 2014)

Nivel de la investigación

Descriptivo: Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o

conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Hernández Sampieri et al., 2014)

Tipo de investigación

Cuantitativo: El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. (Hernández Sampieri et al., 2014)

4.2. Población y muestra

Población: Una vez que se ha definido cuál será la unidad de muestreo/análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (Lepkowski, 2008, citado por Hernández Sampieri et al., 2014)

Población fue la Constructora Cautivo, cuyo RUC es: 10747247205, con domicilio fiscal en el Jr. Eustaquio Ríos, Mz. “E”, Lt. 2, del distrito de Yarinacocha, provincia de Coronel Portillo del departamento de Ucayali - Perú.

La muestra: La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. (Hernández Sampieri et al., 2014)

La muestra estuvo conformada por 10 obreros de la Constructora Cautivo, en el Jr. Eustaquio Ríos, Mz. “E”, Lt. 2, del distrito de Yarinacocha, provincia de Coronel Portillo del departamento de Ucayali - Perú.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Capacitación y Desempeño Laboral de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Capacitación	Pérez & Gardey . (2017), es importante señalar que la necesidad de aplicar procesos de capacitación en las empresas, comienza cuando se detecta una diferencia entre los conocimientos que tienen los trabajadores y los que deberían tener para llevar a cabo sus tareas. Para evidenciar dicha falta de equilibrio se suelen realizar evaluaciones de desempeño con una cierta frecuencia.	Conocimientos que tienen los trabajadores	Azkue (2015), conocimientos del trabajador; es aquella persona que en cierto momento tiene que tomar decisiones para conseguir realizar el proyecto y que, para ello, aplica los conocimientos que ha adquirido, bien a través del estudio, bien de la experiencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos que ha adquirido • La experiencia • Realizar el proyecto 	Nominal
		Falta de equilibrio	Anáhuac (2020), las ventajas del equilibrio laboral y personal no solo benefician a los empleados, que pueden ver reducidos sus niveles de estrés. Además, aquellos empleadores que garantizan equilibrio personal y profesional en sus centros de trabajo obtienen a cambio trabajadores más leales, más productivos y menor ausentismo.	<ul style="list-style-type: none"> • Ausentismo • Equilibrio personal • Equilibrio laboral 	Nominal
		Evaluaciones de desempeño	Barrett (2018), la evaluación de desempeño es la cumbre de un ciclo bien estructurado de gestión de desempeño (gestión de desempeño es un proceso sistemático de mejora de las realizaciones de una organización a través de la mejora en la competencia de sus equipos y personas).	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos • Competencia • Gestión de desempeño 	Nominal

Desempeño Laboral	Alzate (2016), es importante que el trabajador conozca las expectativas de desempeño laboral, que se le proporcionen oportunidades de aprendizaje y entregas de incentivos si obtiene calificaciones altas en las competencias laborales.	Oportunidades de aprendizaje	Ver & Biber (2017), en la oportunidad de aprendizaje el beneficio es mutuo: el joven entra en el mercado de trabajo y la compañía recibe incentivos fiscales, recluta talento con potencial de largo plazo y además refuerza los vínculos	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficio mutuo • Mercado de trabajo • Recluta de talento 	Nominal
		Entregas de incentivos	García de la Serrana (2020), los incentivos son el motivo por el que los mejores miembros de la organización deciden permanecer en ella. Además, las buenas noticias corren rápido: otras personas en la comunidad en busca de trabajo elegirán tu organización como el lugar deseado, también deseo de trabajar.	<ul style="list-style-type: none"> • La mejora continua • Permanencia • Deseo de trabajar 	Nominal
		Competencias laborales	Riquelme (2019), la competencia precisa de un sinnúmero de habilidades y conocimiento. Además, necesita de la actitud correcta y adecuada para un buen comportamiento empresarial. Los empleados que mantienen la actitud correcta son considerados como los más competentes. Las competencias laborales es un término muy común como la capacidad de desempeño y se ve afectado por el mundo tecnológico.	<ul style="list-style-type: none"> • La actitud • Comportamiento • Capacidad de desempeño 	Nominal

Fuente: Torres Mendoza, Greis Armida

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Recolección de datos: Acopio de datos en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis (Hernández Sampieri et al., 2014)

Instrumento

Cuestionario:

En fenómenos sociales, tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Chasteauneuf, 2009, citado por Hernández Sampieri et al., 2014)

Técnica

Encuesta:

La investigación no experimental es un parteaguas de varios estudios cuantitativos, como las encuestas de opinión, los estudios ex post-facto retrospectivos y prospectivos, etc. (Hernández Sampieri et al., 2014)

La investigación utilizó el instrumento de cuestionario y la técnica de la encuesta. Se seleccionó y se adoptó con el propósito de medir la Capacitación y Desempeño Laboral de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019; basado en 22 preguntas con escala nominal con las alternativas de respuesta: Si y No; a excepción de las 4 primeras preguntas, ya que son preguntas filtro, con el objeto

de reconocer el perfil del encuestado, de esa manera poder recolectar datos necesarios, para luego hacer una tabulación.

4.5. Plan de análisis

Para realizar el plan de análisis de la presente investigación mediante la confección de una base de datos, asimismo también para su posterior redacción se hizo uso de las siguientes herramientas:

- a) Hojas de cálculo Excel.
- b) Software SPSS.
- c) Editor de textos de Microsoft Word.

La información que se obtuvo de la investigación fue ordenada mediante la confección de una base de datos en Excel, luego para los análisis estadísticos de las encuestas el Software (SPSS); finalmente, los resultados fueron tratados bajo el análisis descriptivo.

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación

Problema	Objetivos		Variables	Hipótesis	Metodología	Instrumento y Procedimientos
	Objetivo General	Objetivo Específico				
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo es la Capacitación y Desempeño Laboral de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la importancia de la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019?</p> <p>¿Cómo es el desempeño laboral en las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019?</p>	<p>Determinar la Capacitación y Desempeño Laboral de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019.</p> <p>Identificar el desempeño Laboral de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019..</p>	<p>Determinar la Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019.</p> <p>Identificar el desempeño Laboral de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019..</p>	<p>Capacitación</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Con una buena una buena capacitación y desempeño laboral, se obtendrá una mejora continua en los procesos administrativos en las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019.</p> <p>Hipótesis específica</p> <p>Manejo correcto de la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019.</p> <p>Conocimiento del desempeño Laboral de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019.</p>	<p>Tipo: Aplica cada con enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p>	<p>Instrumento: Cuestionario Técnica: Encuesta</p> <p>Población: Constructora Cautivo</p> <p>Muestra: Conformado por 10 obreros de la Constructora Cautivo</p>

Fuente: Torres Mendoza, Greis Armida

4.7. Principios éticos

En el desarrollo del informe de investigación, se aplicó los principios éticos que orientan la investigación (Uladech Católica, 2019), anexada en el Código de Ética para la Investigación, bajo la Resolución N° 0973-2019-CU de la universidad.

Protección a las personas: En el presente estudio se recabo información de la empresa Contratistas Generales Cautivo – Yarinacocha, la cual se mantendrá en absoluta reserva.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: En cuanto a la investigación realizada se evitó cualquier daño que se hubiera podido producir en el medio ambiente, plantas o animales.

Libre participación y derecho a estar informado: Se les expresó de manera adecuada, con información actualizada a los encuestados, se respetó la decisión de los participantes, que no quisieran ser encuestados.

Beneficencia no maleficencia: la investigación aseguro el bienestar de las personas que participaron en la investigación. En ese sentido, la conducta del investigador debe: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia: Debe de ejercerse juicio razonable, loable para asegurar que son seguras, las limitaciones de sus capacidades y conocimientos, no deben buscar preferencias.

Integridad científica: En la presente investigación se presentó integridad o rectitud, debiendo enseñar lo aprendido en su ámbito profesional.

V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

El cuestionario se aplicó a los trabajadores de la constructora Cautivo.

Escala valorativa: Nominal → Si/No

valoración nominal	
si	no
1	2

Tabla 1: Escala de valoración.

A. Característica del encuestado

Pregunta 01: Nombre del colaborador, en qué área labora y cargo que desempeña.

Pregunta 02: ¿En qué área labora?

Pregunta 03: Cargo que desempeña

Tabla 4: Características de los colaboradores de la empresa contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019.

Nombre	Cargo	Área
Ayala Hinostroza, Erickson.	administrador	Administración
Cerda Hinostroza, Clider.	Supervisor de obra	Jefe de planta
Ayala Bautista, Nely.	Encargada de SSOMA	SSoma
Yaranga Garay, Nilton.	Contador	Contabilidad
Cabanillas Ramos, Jorge.	Jefe de almacén	Almacén
Ramos Cordova, Kevin.	obrero	Mezcla
Espinoza Rojas, Edwin.	obrero	Mezcla
Cisneros Rojas, Rodrigo.	obrero	Soldadura
Arango Vega, Erick.	obrero	
Gutiérrez Bellido, Ronald.	obrero	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019.

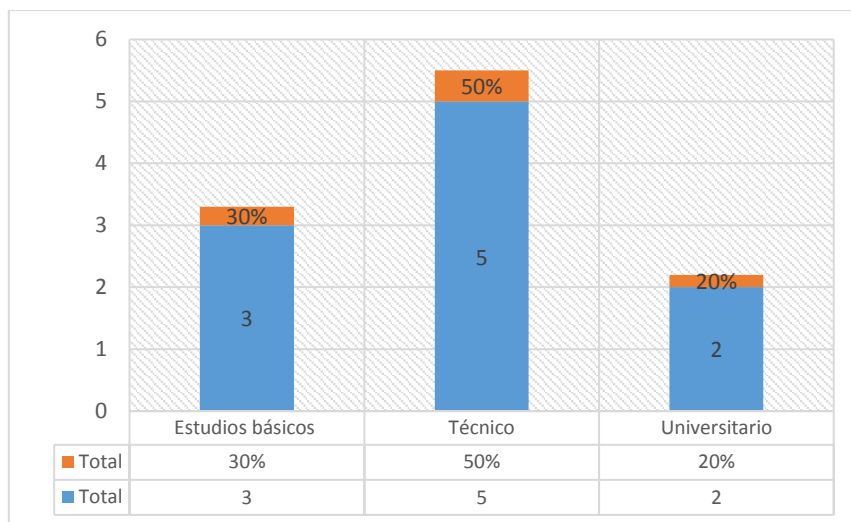
Tabla 5: Grado de instrucción del colaborador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudio básico	3	30.00	30.00	30.00
	Técnico	5	50.00	50.00	80.00
	Universidad	2	20.00	20.00	100.00
	Total	10	100.00	100.00	

Fuente: " Información recopilada de la empresa contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha,

2019.

Figura 1: Grado de instrucción del colaborador



Fuente: Tabla 5

INTERPRETACIÓN

Del 100% de los trabajadores, en esta pregunta se evidencia que no hay comunicación directa y asertiva; demostrándose esta negativa con Sí 46.7%, frente a la alternativa del No con 53.3%, respectivamente.

B. Variable capacitación

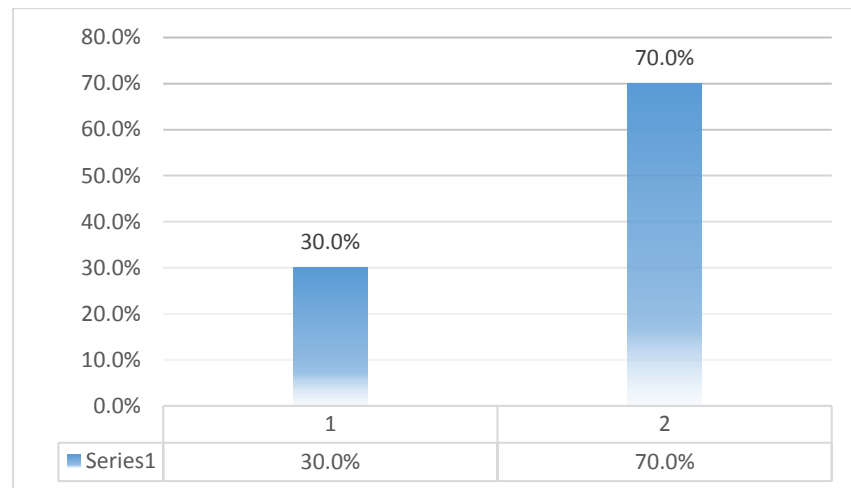
Tabla 6: ¿Los conocimientos que has adquirido, son suficientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	30.00	30.00	30.00
	No	7	70.00	70.00	100.00
	Total	10	100.00	100.00	

Fuente: " Información recopilada de la empresa contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha,

2019.

Figura 2: ¿Los conocimientos que has adquirido, son suficientes?



Fuente: Tabla 6.

INTERPRETACIÓN

Del 100% de los trabajadores en esta pregunta se evidencia que los conocimientos, no siempre son suficientes; demostrándose esta negativa con Sí 30%, frente a la alternativa del No con 70%, respectivamente.

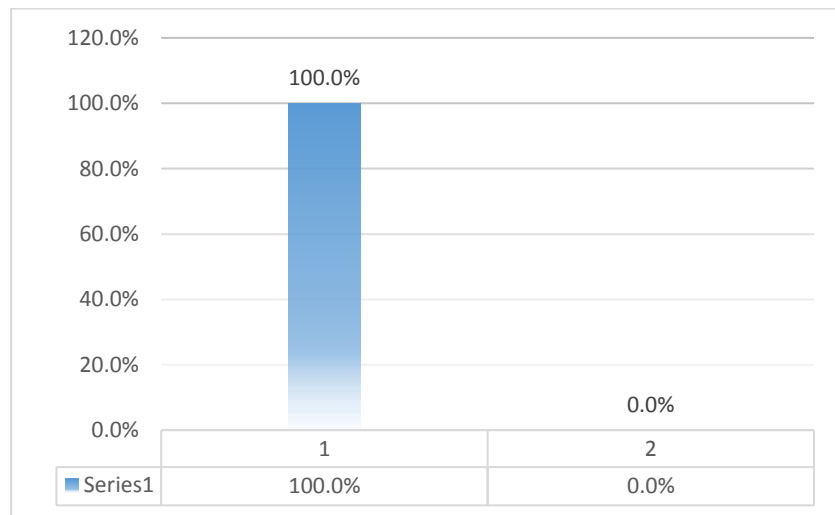
Tabla 07: ¿Crees que la experiencia es importante?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	100.00	100.00	100.00
	No	0	00.00	00.00	
	Total	10	100.00	100.00	

Fuente:” Información recopilada de la empresa contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha,

2019.

Figura 3: ¿ Crees que la experiencia es importante?



Fuente: Tabla 07.

INTERPRETACIÓN

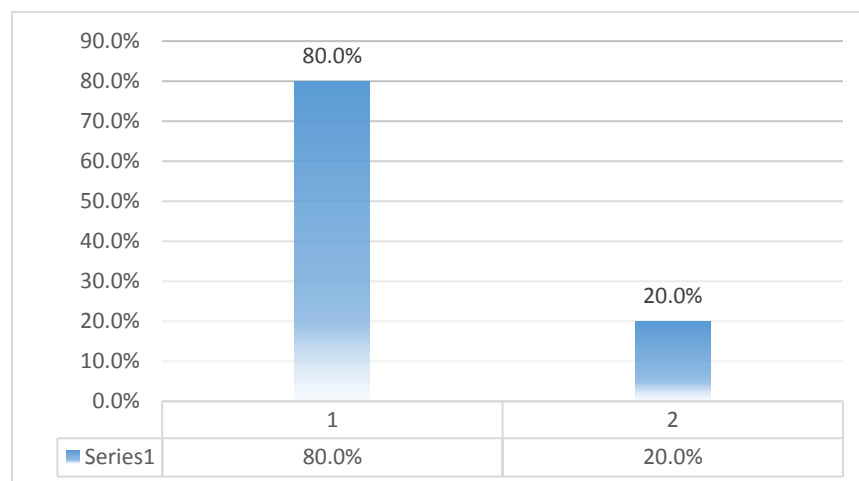
Del 100% de los trabajadores en esta pregunta se evidencia que la experiencia si es importante; afirmando esta verdad con Sí 100%, frente a la alternativa del No con 0%, respectivamente.

Tabla 08: ¿La capacitación es constante para que puedas realizar el proyecto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	8	80.00	80.00	80.00
No	2	20.00	20.00	100.00
Total	10	100.00	100.00	

Fuente: " Información recopilada de la empresa contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019.

Figura 4: ¿La capacitación es constante para que puedas realizar el proyecto?



Fuente: Tabla 07.

INTERPRETACIÓN

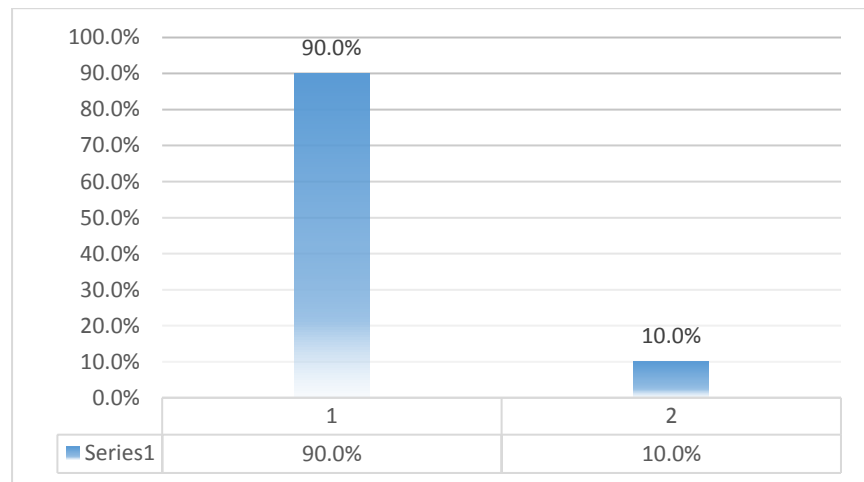
Del 100% de los trabajadores en esta pregunta se evidencia que la capacitación debe ser constante para el trabajo; afirmando esta verdad con Sí 80%, frente a la alternativa del No con 20%, respectivamente.

Tabla 09: ¿El ausentismo desequilibra el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	90.00	80.00	80.00
	No	1	10.00	20.00	100.00
	Total	10	100.00	100.00	

Fuente: "Información recopilada de la empresa contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019

Figura 5: ¿El ausentismo desequilibra el trabajo?



Fuente: Tabla 09.

INTERPRETACIÓN

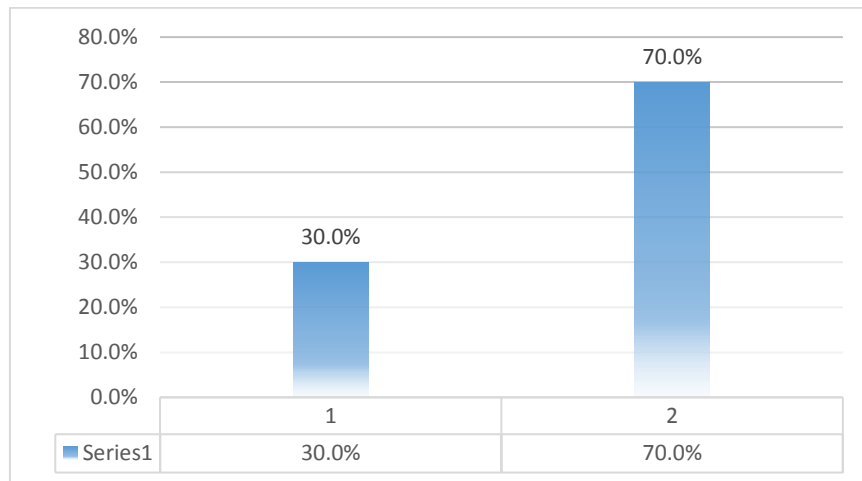
Del 100% de los trabajadores en esta pregunta se evidencia que el ausentismo es sinónimo de desequilibrio; afirmando esta verdad con Sí 90%, frente a la alternativa del No con 10%, respectivamente.

Tabla 10: ¿En la capacitación, abordan temas sobre bienestar personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	70.00	70.00	70.00
	No	3	30.00	30.00	100.00
	Total	10	100.00	100.00	

Fuente: "Información recopilada de la empresa contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019

Figura 6: ¿En la capacitación, abordan temas sobre bienestar personal?



Fuente: tabla 10.

INTERPRETACIÓN

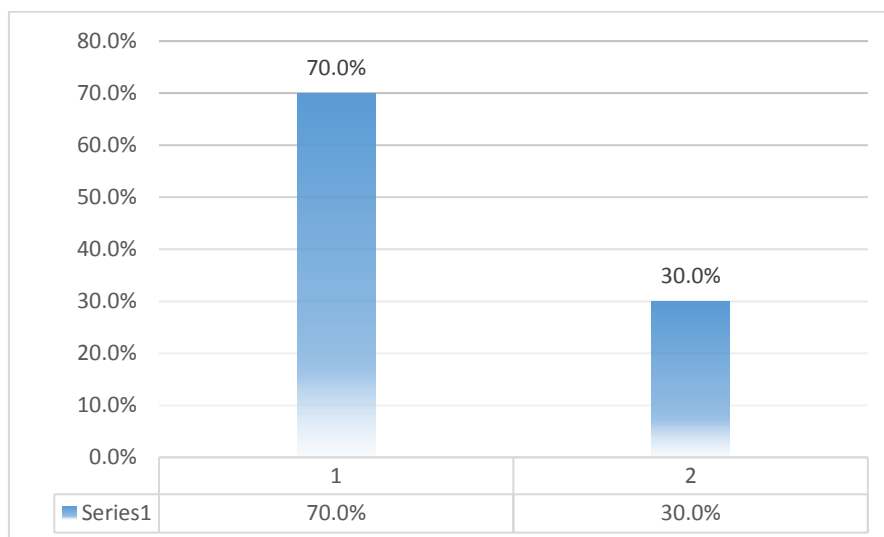
Del 100% de los trabajadores en esta pregunta se evidencia que no abordan temas sobre bienestar personal; demostrándose esta negativa con Sí 30%, frente a la alternativa del No con 70%, respectivamente.

Tabla 11: ¿En la capacitación, abordan temas sobre bienestar laboral del equipo de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	7	70.00	70.00	70.00
No	3	30.00	30.00	100.00
Total	10	100.00	100.00	

Fuente: "Información recopilada de la empresa contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019"

Figura 07: ¿En la capacitación, abordan temas sobre bienestar laboral del equipo de trabajo?



Fuente: Tabla 11.

INTERPRETACIÓN

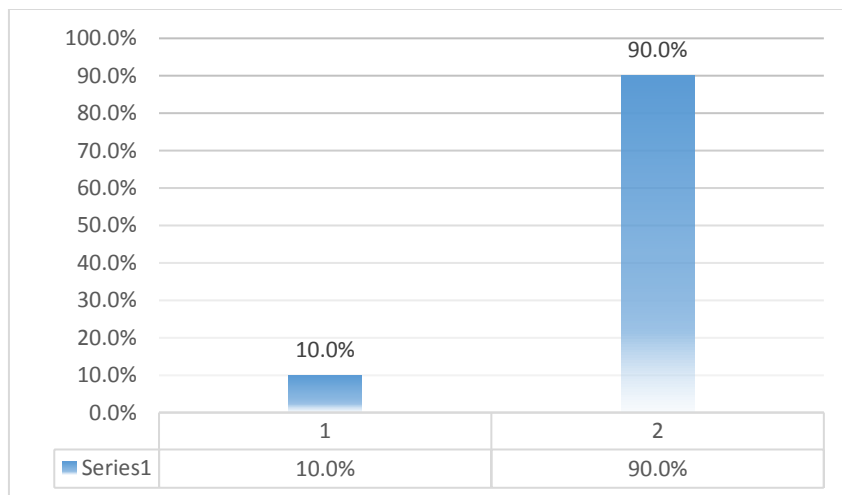
Del 100% de los trabajadores en esta pregunta se evidencia que si abordan temas sobre bienestar laboral; demostrándose esta afirmación con Sí 70%, frente a la alternativa del No con 30%, respectivamente.

Tabla 12: ¿En las charlas de capacitación son evaluados como equipo de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	10.00	10.00	10.00
	No	9	90.00	90.00	100.00
Total		10	100.00	100.00	

Fuente: "Información recopilada de la empresa contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019

Figura 08: ¿En las charlas de capacitación son evaluados como equipo de trabajo?



Fuente: tabla 12

INTERPRETACIÓN

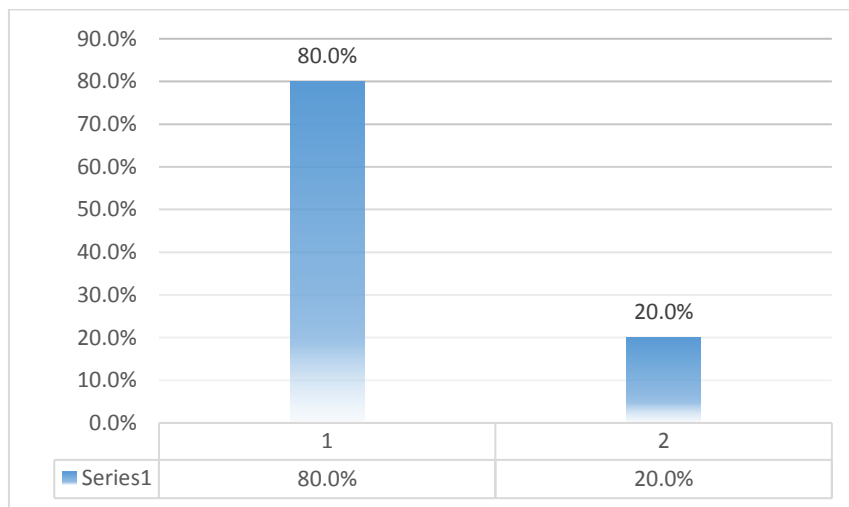
Del 100% de los trabajadores en esta pregunta se evidencia que no hay evaluación sobre el equipo de trabajo; demostrándose esta negativa con Sí 10%, frente a la alternativa del No con 90%, respectivamente.

Tabla 13: ¿Crees que tu equipo de trabajo es competente frente a las demás?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	90.00	90.00	90.00
	No	1	10.00	10.00	100.00
	Total	10	100.00	100.00	

Fuente: "Información recopilada de la empresa contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019

Figura 09: ¿Crees que tu equipo de trabajo es competente frente a las demás?



Fuente: Tabla 13

INTERPRETACIÓN

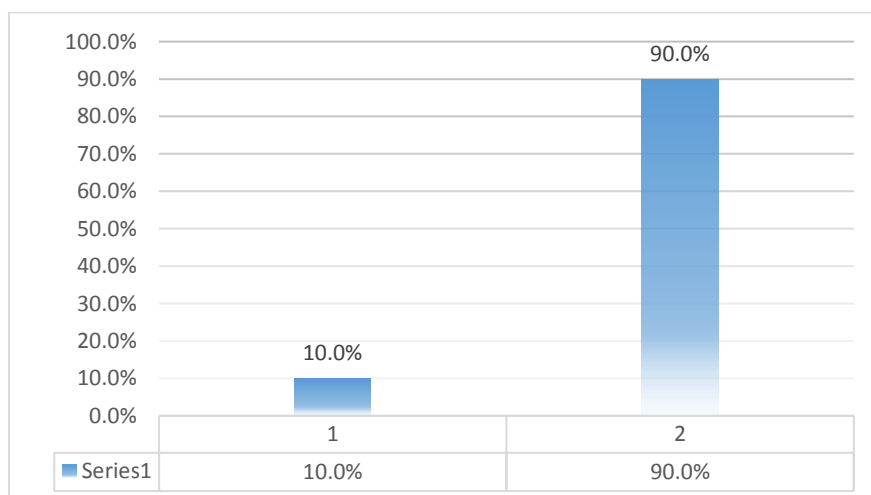
Del 100% de los trabajadores en esta pregunta se evidencia que no son competitivos frente a los demás en el mismo rubro; demostrándose esta afirmación con Sí 80%, frente a la alternativa del No con 20%, respectivamente.

Tabla 14: ¿Después de evaluar, plantean soluciones para la gestión del desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	10.00	10.00	10.00
	No	9	90.00	90.00	100.00
	Total	10	100.00	100.00	

Fuente: "Información recopilada de la empresa contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019

Figura 10: ¿Después de evaluar, plantean soluciones para la gestión del desempeño?



Fuente: Tabla 14

INTERPRETACIÓN

Del 100% de los trabajadores en esta pregunta se evidencia que no plantean soluciones para la gestión del desempeño; demostrándose esta negativa con Sí 10%, frente a la alternativa del No con 90%, respectivamente.

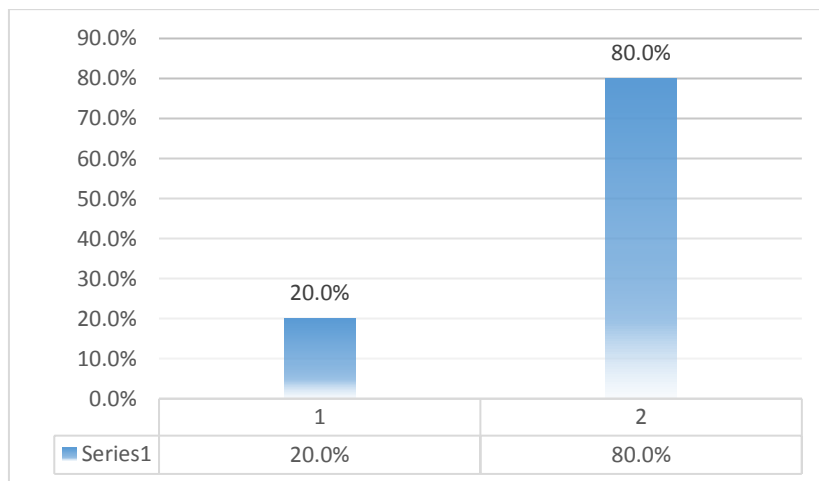
C. Variable desempeño laboral

Tabla 15: ¿Crees que hay beneficio mutuo frente a las oportunidades de aprendizaje?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	20.00	20.00	20.00
	No	8	80.00	80.00	100.00
	Total	10	100.00	100.00	

Fuente: "Información recopilada de la empresa contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019"

Figura 11: ¿Crees que hay beneficio mutuo frente a las oportunidades de aprendizaje?



Fuente: Tabla 15.

INTERPRETACIÓN

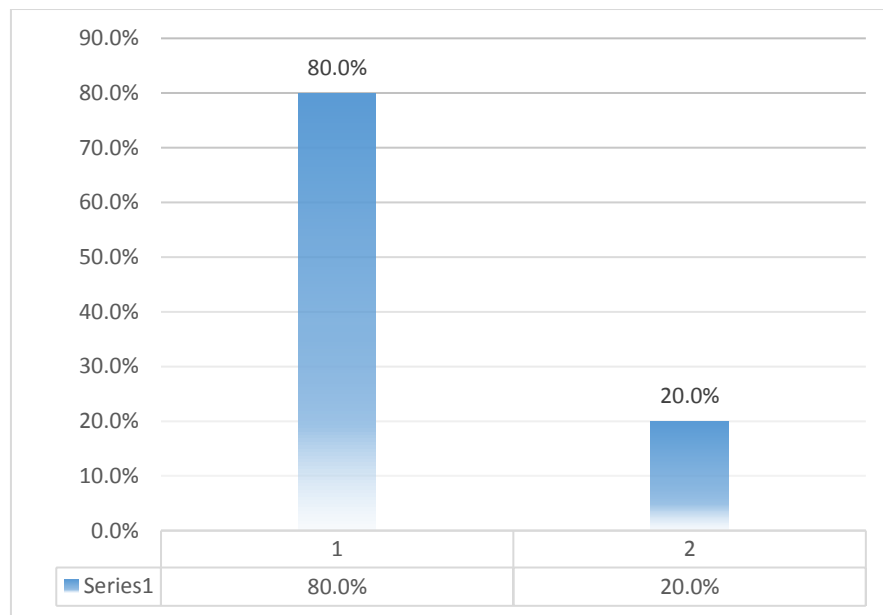
Del 100% de los trabajadores en esta pregunta se evidencia que no hay beneficio mutuo; demostrándose esta negativa con Sí 20%, frente a la alternativa del No con 80%, respectivamente.

Tabla 16: ¿Crees que en tu ambiente laboral no cuentas con las mismas oportunidades que el resto de tus compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	80.00	80.00	80.00
	No	2	20.00	20.00	100.00
Total		10	100.00	100.00	

Fuente: "Información recopilada de la empresa contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019

Figura 12: ¿Crees que en tu ambiente laboral no cuentas con las mismas oportunidades que el resto de tus compañeros?



Fuente: Tabla 16

INTERPRETACIÓN

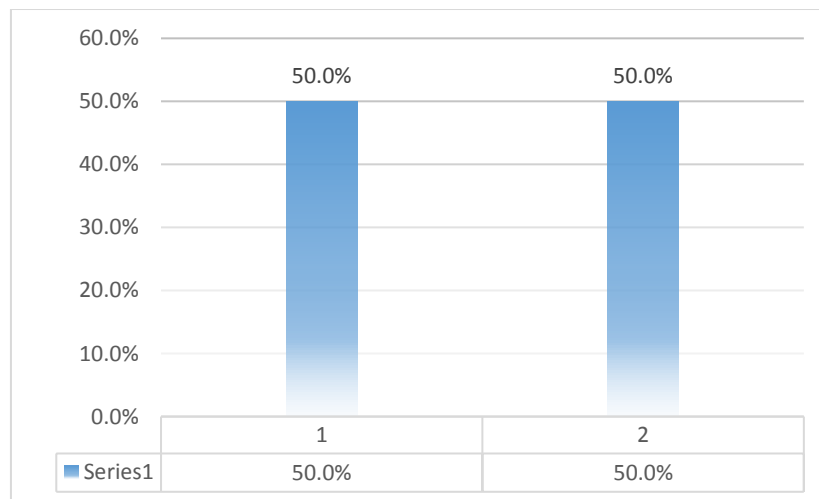
Del 100% de los trabajadores en esta pregunta se evidencia que no cuentan con las mismas oportunidades; demostrándose esta afirmación con Sí 80%, frente a la alternativa del No con 20%, respectivamente.

Tabla 17: ¿Cuándo captan nuevos trabajadores, cuentas con las mismas oportunidades de aprendizaje?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	50.00	50.00	50.00
	No	5	50.00	50.00	100.00
Total		10	100.00	100.00	

Fuente: "Información recopilada de la empresa contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019

Figura 13: ¿Cuándo captan nuevos trabajadores, cuentas con las mismas oportunidades de aprendizaje?



Fuente: Tabla 17

INTERPRETACIÓN

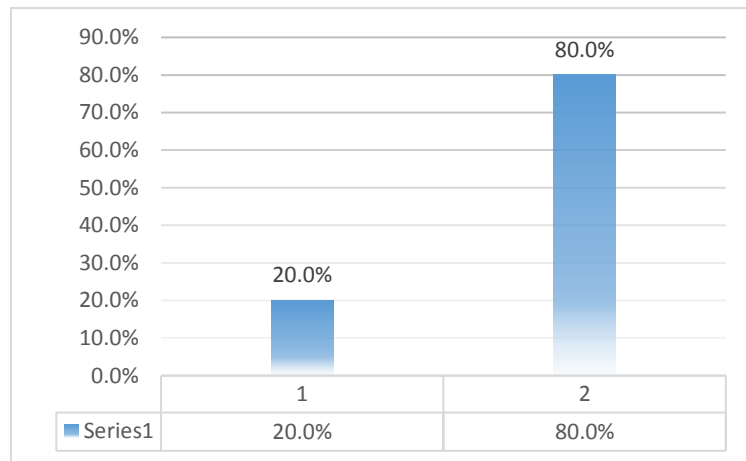
Del 100% de los trabajadores en esta pregunta se evidencia que hay ambigüedades sobre oportunidades en el trabajo ya que el 50%, afirma frente a la alternativa del No con 50%, que lo niega respectivamente.

Tabla 18: ¿Percibes incentivos laborales, cuando aplicas la mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	20.00	20.00	20.00
	No	8	80.00	80.00	100.00
	Total	10	100.00	100.00	

Fuente: "Información recopilada de la empresa contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019"

Figura 14: ¿Percibes incentivos laborales, cuando aplicas la mejora continua?



Fuente: Tabla 18

INTERPRETACIÓN

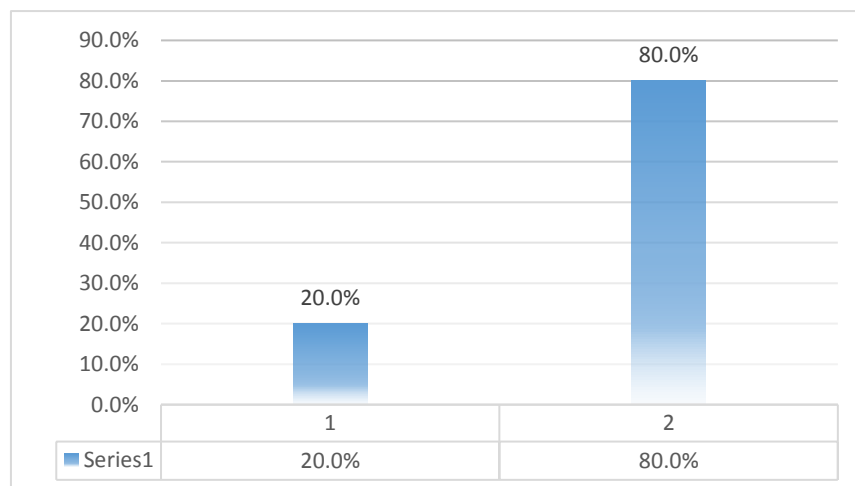
Del 100% de los trabajadores en esta pregunta se evidencia que no perciben incentivos en su trabajo; demostrándose esta afirmación con Sí 20%, frente a la alternativa del No con 80%, respectivamente.

Tabla 19: ¿La permanencia, es directamente proporcional a los incentivos laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	20.00	20.00	20.00
	No	8	80.00	80.00	100.00
Total		10	100.00	100.00	

Fuente: "Información recopilada de la empresa contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019"

Figura 15: ¿La permanencia, es directamente proporcional a los incentivos laborales?



Fuente: Tabla 19

INTERPRETACIÓN

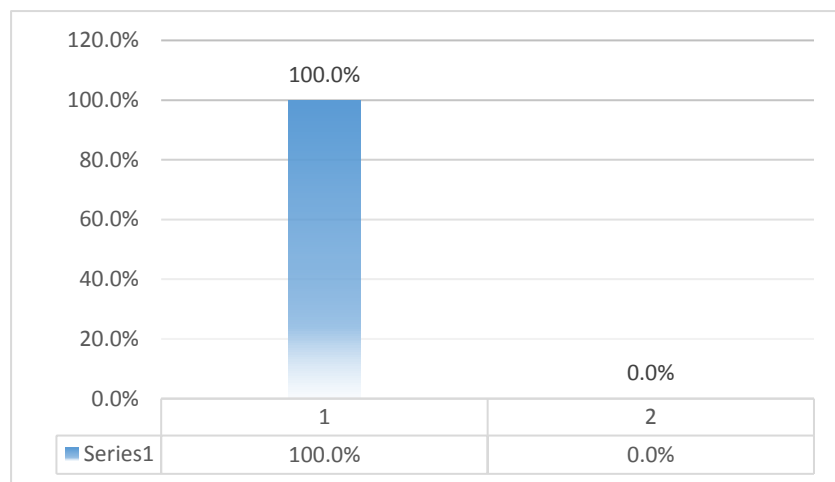
Del 100% de los trabajadores en esta pregunta se evidencia que su permanencia en el trabajo no está ligado a los incentivos; demostrándose esta afirmación con Sí 20%, frente a la alternativa del No con 80%, respectivamente.

Tabla 20: ¿Mejorarías tus ánimos de trabajo, si percibes reconocimientos por ello?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	100.00	100.00	100.00
	No	0	00.00	00.00	
	Total	10	100.00	100.00	

Fuente: "Información recopilada de la empresa contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019"

Figura 16: ¿Mejorarías tus ánimos de trabajo, si percibes reconocimientos por ello?



Fuente: Tabla 20

INTERPRETACIÓN

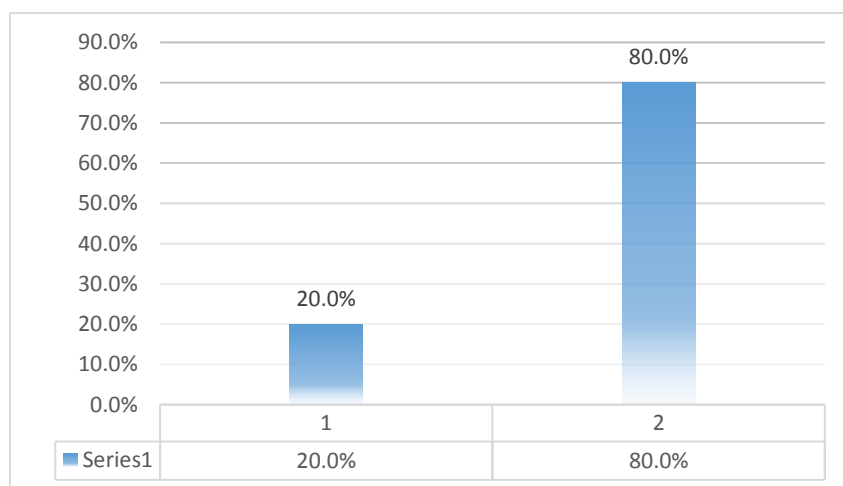
Del 100% de los trabajadores en esta pregunta se evidencia que los trabajadores mejorarían sus ánimos de trabajo si perciben reconocimientos; demostrándose esta afirmación con Sí 100%, frente a la alternativa del No con 0%, respectivamente.

Tabla 21: ¿La actitud de tus supervisores o jefes, siempre es la adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	20.00	20.00	20.00
	No	8	80.00	80.00	100.00
Total		10	100.00	100.00	

Fuente: "Información recopilada de la empresa contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019"

Figura 17: ¿La actitud de tus supervisores o jefes, siempre es la adecuada?



Fuente: Tabla 21

INTERPRETACIÓN

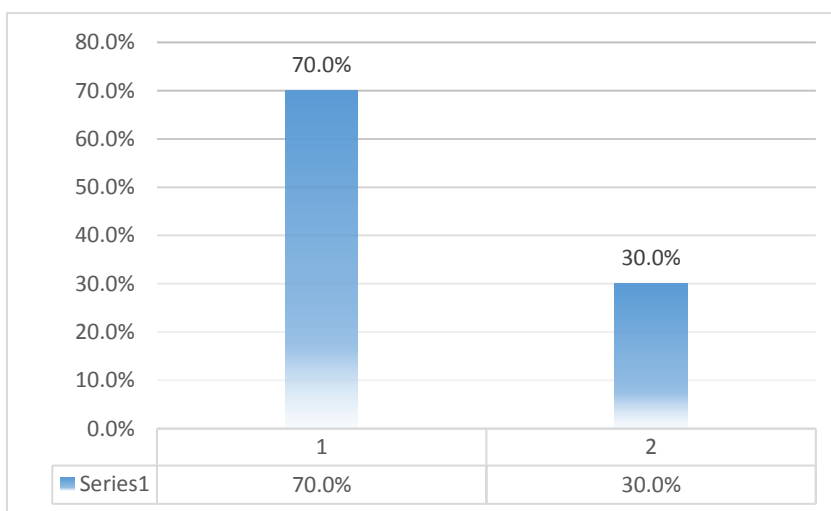
Del 100% de los trabajadores en esta pregunta se evidencia que la actitud de sus superiores no es la adecuada; demostrándose esta afirmación con Sí 20%, frente a la alternativa del No con 80%, respectivamente.

Tabla 22: ¿Consideras como impacto positivo, el comportamiento de tus compañeros de trabajo frente a ti?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	70.00	70.00	70.00
	No	3	30.00	30.00	100.00
Total		10	100.00	100.00	

Fuente: "Información recopilada de la empresa contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019"

Figura 18: ¿Consideras como impacto positivo, el comportamiento de tus compañeros de trabajo frente a ti?



Fuente: Tabla 22

INTERPRETACIÓN

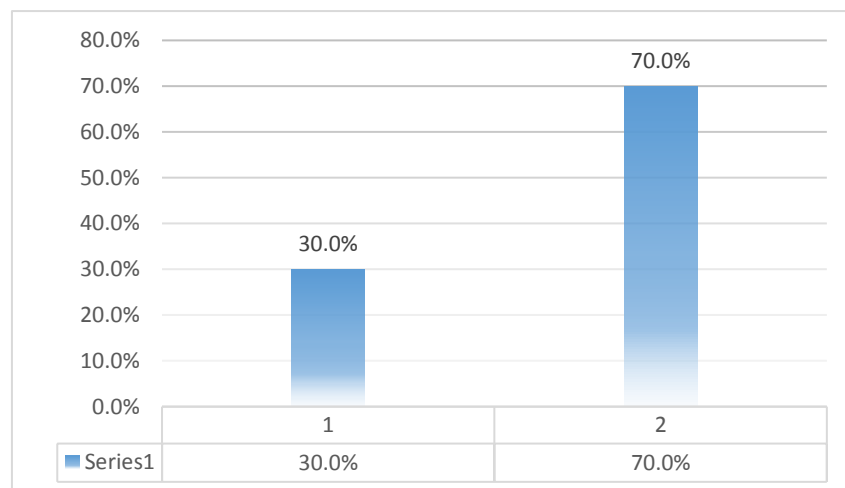
Del 100% de los trabajadores en esta pregunta se evidencia que el comportamiento de sus compañeros de trabajo es un impacto positivo; demostrándose esta afirmación con Sí 70%, frente a la alternativa del No con 30%, respectivamente.

Tabla 23: ¿Calificas positivamente el desempeño de tu compañero y jefe de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	30.00	30.00	30.00
	No	7	70.00	70.00	100.00
Total		10	100.00	100.00	

Fuente: "Información recopilada de la empresa contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019"

Figura 19: ¿Calificas positivamente el desempeño de tu compañero y jefe de trabajo?



Fuente: Tabla 23

INTERPRETACIÓN

Del 100% de los trabajadores en esta pregunta se evidencia que no se desempeñaban debidamente sus compañeros de trabajo; demostrándose esta afirmación con Sí 30%, frente a la alternativa del No con 70%, respectivamente.

5.2 Análisis de resultados

Referente al objetivo específico 1: Determinar la Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019.

Los conocimientos que has adquirido, son suficientes

De los colaboradores encuestados se tiene como resultado que el 30% tiene una respuesta afirmativa y 70% una respuesta negativa. Evidenciando la carencia de conocimiento. Rojas (2018) afirma que existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral, indicando que es necesario para el éxito de la organización y la realización de sus colaboradores.

Crees que la experiencia es importante

De los colaboradores en estudio se evidencia que el 100% afirma que la experiencia es importante a comparación de la opción No que da lugar a un 0%. Rojas (2018), determinó que el desempeño laboral si mejora con la capacitación ya que por medio de capacitaciones técnicas se ha obtenido mejores resultados, nuevos conocimientos para entregar nuevos y mejores productos, para lograr los resultados de la organización.

La capacitación es constante para que puedas realizar el proyecto

Por lo general se evidencia que la capacitación debe ser constante para el trabajo; afirmando esta verdad con Sí 80%, frente a la alternativa del No con 20%, respectivamente. Quishpe (2017) en su tesis *“Elaboración y socialización de un plan de capacitación dirigida a los trabajadores de la Micro empresa “Ferretería Kaandi”* afirmo, que en la micro empresa ferretería KAANDI no tiene un plan de capacitaciones para los empleados, sus necesidades son muy

graves ya que esto le serviría para su desarrollo, para ello se deberá contribuir con la información correcta para identificar y resaltar los puntos que hay que cubrir de tal forma de equilibrar las falencias existentes.

El ausentismo desequilibra el trabajo

El resultado obtenido indica que el 90% afirma que la ausencia desequilibra el trabajo y un 10% afirmó que no. Arias (2017), afirma en su proyecto de investigación, que la gran mayoría de los micros y pequeñas empresas dedicadas al sector comercio rubro ferreterías y otros no se encuentran capacitados, por desconocimiento y falta de tiempo, además consideran a la capacitación como un gasto.

En la capacitación, abordan temas sobre bienestar personal

De los colaboradores encuestados el 30% afirma que en las capacitaciones hay temas de bienestar personal a comparación del 70% que indica que no hay esos temas. Rojas (2018), la investigación realizada afirma que en la empresa en estudio de Tenería San Miguel de Quetzaltenango, no cuenta con un plan de capacitación adecuado para la organización, en donde se propongan fechas, temas, metodología y participantes para las diferentes capacitaciones así como los encargados de transmitir los conocimientos en los temas de crecimiento personal y de los temas técnico-profesionales.

En la capacitación, abordan temas sobre bienestar laboral del equipo de trabajo

Del 100% de los trabajadores en esta pregunta se evidencia que si abordan temas sobre bienestar laboral; demostrándose esta afirmación con Sí 70%, frente a la alternativa del No con 30%, respectivamente. Rojas (2018), afirma que las

capacitaciones de crecimiento personal también son muy importantes pues ayudan a mejorar el clima laboral dando así mejores resultados, como también motivara a los colaboradores en la realización de las tareas asignadas

En las charlas de capacitación son evaluados como equipo de trabajo

De los colaboradores el 10% afirmo que las capacitaciones son evaluados y el 90% indica que no es así, la respuestas determina que en la empresa no hay evaluaciones después de cada capacitación. Santacruz (2017), afirmo que la baja motivación se refleja en las tareas y actividades que ellos realizan.

Creer que tu equipo de trabajo es competente frente a las demás

De acuerdo a la investigación se pudo comprobar que el 80% de los colaboradores afirma que su equipo de trabajo es competente a comparación del 20% que afirma que no es competente. Granda (2019), en su proyecto de investigación afirma que la motivación influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en el Banco Falabella – Agencia Bellavista Callao 2018, con un coeficiente de correlación de 0.690, donde aún la motivación intrínseca y extrínseca no influyen contundentemente al desempeño laboral, y esto incide en la rentabilidad de la empresa.

Después de evaluar, plantean soluciones para la gestión del desempeño

Del 100% de los trabajadores en esta pregunta se evidencia que no plantean soluciones para la gestión del desempeño; demostrándose que el 10% afirman que SI y el 90% que NO respectivamente. Lozano, Berru, & Del Aguila (2019) en su proyecto de investigación afirma que lo que indica que el liderazgo, la motivación, la reciprocidad y la participación que practica la

empresa CrediVargas, son determinantes para el logro de una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral.

Referente al objetivo específico 2: Identificar el desempeño Laboral de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019.

Crees que hay beneficio mutuo frente a las oportunidades de aprendizaje

De acuerdo a la investigación el 20% afirma que hay beneficio mutuo frente a las oportunidades de trabajo y el 80% afirma que no. Boada (2019) afirma que la satisfacción laboral y el desempeño laboral se encuentran relacionados ampliamente lo que determina que la capacitación y beneficios laborales son herramientas importantes para lograrlo.

Crees que en tu ambiente laboral no cuentas con las mismas oportunidades que el resto de tus compañeros

De Los trabajadores el 80% afirman que cuentan con las mismas oportunidades que el resto de sus compañeros a comparación del 20% afirma que eso no existe. Boada (2019), afirma de acuerdo a su investigación que un incremento en satisfacción laboral, se vería acompañado de una mejora en su desempeño laboral. Asimismo, una pobre satisfacción laboral traería consigo un peor desempeño laboral

Cuándo captan nuevos trabajadores, cuentas con las mismas oportunidades de aprendizaje

Se evidencia que el 50% de los trabajadores afirman que cuando ingresan nuevos trabajadores cuentan con las mismas oportunidades que el resto, a

comparación del 50% restante indican que no es así. Tuesta, & Vásquez (2020), afirmo que existe una relación directa y significativa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral.

Percibes incentivos laborales, cuando aplicas la mejora continua

De los encuestados el 20% indican que si perciben incentivos y el 80% indican que no. Santacruz (2017). Afirma que la motivación es un factor que influye en el desempeño laboral de los empleados debido a la falta de herramientas necesarias para mantener un alto nivel de motivación y por ende un mejor desempeño laboral en su lugar de trabajo.

La permanencia, es directamente proporcional a los incentivos laborales

Del 100% de los trabajadores en esta pregunta se evidencia que su permanencia en el trabajo no está ligado a los incentivos; demostrándose esta afirmación con Sí 20%, frente a la alternativa del No con 80%, respectivamente. Santacruz (2017). Afirma que que todos los empleados presentan un nivel bajo en su desempeño laboral, debido a la falta capacitación, incentivos, reconocimientos por un buen trabajo realizado, etc., afectando negativamente al trabajo que realizan y por ende a la productividad de la institución.

Mejorarías tus ánimos de trabajo, si percibes reconocimientos por ello

Del 100% de los trabajadores en esta pregunta se evidencia que los trabajadores mejorarían sus ánimos de trabajo si perciben reconocimientos; demostrándose esta afirmación con Sí 100%, frente a la alternativa del No con 0%, respectivamente.

La actitud de tus supervisores o jefes, siempre es la adecuada

Según la investigación realizada se pudo determinar que hay un 20% de los colaboradores que afirma que la actitud de los supervisores es la adecuada y el 80% afirma que no es la adecuada. Rosales (2018), determina que la evaluación del desenvolvimiento del empleado es un factor determinante para establecer su nivel de rendimiento.

Consideras como impacto positivo, el comportamiento de tus compañeros de trabajo frente a ti

De acuerdo a los resultados obtenidos se afirma que el 70% de los trabajadores considera positivo el comportamiento de sus compañeros hacia ellos, como también el 30% afirma que no hay un impacto positivo de sus compañeros hacia ellos. Rosales (2018), afirma que las evaluaciones de salida permiten realizar un análisis eficaz de la evaluación de los empleados de la empresa. Es importante hacer un análisis al personal para saber la calidad de productividad y desempeño que hay dentro la organización.

Calificas positivamente el desempeño de tu compañero y jefe de trabajo

Del 100% de los trabajadores en esta pregunta se evidencia que no se desempeñaban debidamente sus compañeros de trabajo; demostrándose esta afirmación con Sí 30%, frente a la alternativa del No con 70%, respectivamente. Santacruz (2017). Afirma que el bajo nivel de desempeño laboral que muestra la mayoría de los empleados se debe a las condiciones físicas y ambientales que afecta su desenvolvimiento laboral en su área de trabajo y que además disminuye

su nivel de motivación, ya que, estas condiciones no permite que el empleado realice sus tareas y funciones de la mejor manera, afectando la productividad de la empresa.

5.3 Resumen de Capacitación y Desempeño

Tabla 24: Cuadro general de resumen de Capacitación y Desempeño Laboral de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019.

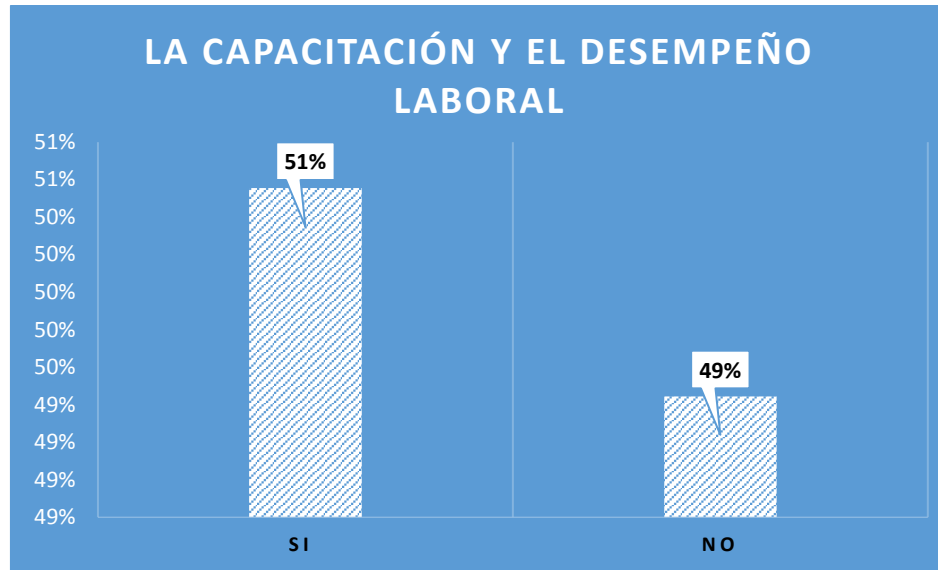
	Si	No
Capacitación y desempeño laboral	51%	49%
	5	5

Fuente: Información recopilada de las variables Capacitación y Desempeño laboral

INTERPRETACIÓN

En esta parte se presenta el 100% de la encuesta aplicada (10 trabajadores), para las variables de capacitación y desempeño laboral, el 51% de los encuestados (5 trabajadores), dijeron que Si, mientras el 49% (5 trabajadores), dijeron que No. Reflejando un evidentemente empate, no obstante, a nivel estadístico se mide también los picos, aunque esto en la vida real se traduce a 5 contra 5. Sin embargo, a través de la investigación que se hizo, estos picos denotan que aún hay por mejorar estas variables de capacitación y desempeño laboral, esta disyuntiva queda demostrada en esta presente tabla de resumen.

Figura 20: Gráfico general de resumen de Capacitación y Desempeño Laboral de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019.



Fuente: tabla 24

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta, realizada a los trabajadores de la Constructora Cautivo, del distrito de Yarinacocha, la Capacitación y Desempeño Laboral; de las 22 preguntas realizadas (4 preguntas entrada, por lo tanto se consideran solo 18 preguntas), que representa el 100% de las encuestas; el 51% de los encuestados, indican como alternativa “Si”, con esto quiere manifestar un aspecto positivo en cuanto al manejo de la Capacitación y Desempeño Laboral, sin embargo el 49% de los encuestados, indican como alternativa “No”, lo que esto refleja es un empate virtual, sin embargo matemáticamente se puede reconocer que no es empate, ya que se traduce en la mitad de los trabajadores quienes manifiestan su disconformidad.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

En la presente investigación se determinó la Capacitación y Desempeño Laboral de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019.

Según el objetivo Determinar la Capacitación y Desempeño Laboral de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019; de acuerdo a la encuesta realizada en la Constructora Cautivo, se concluye; la Capacitación y Desempeño Laboral necesita mecanismos y medios para poder mejorar, esto debido a que en las capacitaciones toman los controles preventivos y el interés en el personal hacia el trabajador, ya que es esto influencia directamente al desempeño laboral.

También se concluye que, en Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019; el tema de capacitación, es aplicada con optimismo, pero no es eficiente, si bien es cierto que los conocimientos que tienen los trabajadores son imprescindibles, la falta de equilibrio sobre el personal reduce esa ventaja, por lo tanto, se debe aplicar la evaluación del desempeño.

Por último, en la empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019, se determinó que el desempeño laboral no se ha desarrollado de manera efectiva; la cual se debe tener en cuenta las oportunidades de aprendizaje y la entrega de incentivos para mejorar las competencias laborales.

6.2. Recomendaciones

Las sugerencias que brindamos son oportunidades de mejora para alcanzar una capacitación y desempeño laboral.

- Se sugiere aplicar evaluaciones de desempeño a sus colaboradores después de cada capacitación y al momento de ingresar a trabajar a la empresa.
- Realizar entregas de incentivos a sus colaboradores, esto dará lugar a las buenas competencias laborales.
- Dar participación a los colaboradores en las capacitaciones, de tal manera se aprenderá de una forma dinámica.
- Proveer de un buen espacio de trabajo, logrando así tener un mejor clima laboral.
- Aportar una compensación razonable.
- Otorgar reconocimiento al mejor trabajador

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarza, F. (2020). *Ejemplos de mejora continua y cómo aplicarlos*. Retrieved July 9, 2020, from beetrack website: <https://www.beetrack.com/es/blog/ejemplos-de-mejora-continua-y-cómo-aplicarlos>
- Aimetta. (2019). *¿QUIÉN TIENE GANAS DE IR A TRABAJAR? – Aimetta & Asociados*. Retrieved July 9, 2020, from aimettayasociados.com website: <http://www.aimettayasociados.com.ar/2018/12/06/quien-tiene-ganas-de-ir-a-trabajar/>
- Álvarez, B., Freire, D., & Gutiérrez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas (UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN)*. Retrieved from [http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/Álvarez - Freire - Gutiérrez.pdf](http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/Álvarez-Freire-Gutiérrez.pdf)
- Alzate, P (2016). *La importancia de la evaluación del desempeño laboral | Noticias elempleo.com*. Retrieved July 8, 2020, from elempleo.com website: <https://www.elempleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral-4978>
- Amasifuen, B., Gonzales, J , & Mego, W (2020). *Gestión Y Optimización De Los Procesos De Adquisiciones En La Municipalidad Distrital De Yarinacocha, Pucallpa 2018 (Universidad Nacional De Ucayali)*. Retrieved from http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4294/UNU_ADMINISTRACION_2020_T_BEIVIS-AMASIFUEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Anáhuac. (2020). *La importancia del balance entre vida laboral y personal | Generación Anáhuac*. Retrieved July 8, 2020, from Generación Anáhuac website: <https://www.anahuac.mx/generacion-anahuac/la-importancia-del-balance-entre-vida-laboral-y-personal>
- Anton, L (2016). *¿Cómo mejorar tu desenvolvimiento en el trabajo?*
- Arias, J (2017). *Caracterización De La Capacitación En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, En El Rubro Ferretería, Del Casco Urbano, Del Distrito De Chimbote. Año 2013 (Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote)*. Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2903/MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_Y_CAPACITACION_ARIAS_SANTOS_JUAN_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Azkue, J (2015). *El Trabajador Del Conocimiento Es Un Buen Trabajador O Lo Tiene Muy Difícil Para Serlo - Consultores de Productividad - Taller y Formación Gestión del Tiempo. Deproconsultores.Com*. Retrieved from <https://deproconsultores.com/productividad/el-trabajador-del-conocimiento->

es-un-buen-trabajador-o-lo-tiene-muy-difícil-para-serlo

Barrett, B. (2018). *Evaluación de desempeño: que es y cómo funciona* | *Qulture.Rocks*. Retrieved July 8, 2020, from *qulture.rocks* website: <https://qulture.rocks/es/blog/evaluacion-de-desempeno-como-funciona/>

Ber, M., & Biber, F. (2017). *La importancia de las oportunidades de aprendizaje laboral para estudiantes de secundaria* | UNICEF América Latina y el Caribe. Retrieved July 8, 2020, from *Unicef para América Latina y el Caribe* website: <https://www.unicef.org/lac/historias/la-importancia-de-las-oportunidades-de-aprendizaje-laboral-para-estudiantes-de-secundaria>

Besa, E. (2017). *Modelos de gestión del desempeño según objetivos de cada empresa*. Retrieved July 9, 2020, from *rankmi* website: <https://www.rankmi.com/blog/modelos-de-gestion-del-desempeno-segun-objetivos-de-cada-empresa>

Boada, N (2019). *Satisfacción Laboral Y Su Relación Con El Desempeño Laboral De Trabajadores Operativos En Una Pyme De Servicios De Seguridad Peruana En 2018* (Universidad San Ignacio De Loyola). Retrieved from http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf

Campos, P , Terrones, A., & Vela, S (2017). “*Las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2016*” (UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI). Retrieved from <http://181.176.160.68/bitstream/handle/UNU/3413/000002403T.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Chavez, R (2019). *Infracciones Laborales En Las Mypes- Ferreteras De La Ciudad De Tingo María:2017* (Universidad Nacional Agraria De La Selva). Retrieved from http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1662/TS_CRRJ_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Del Aguila, R., Grandez, A , & Gonzales, K.(2018). “*Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Los Trabajadores Administrativos De La Municipalidad Distrital De Yarinacocha, 2017*” (Universidad Nacional De Ucayali). Retrieved from <http://181.176.160.68/bitstream/handle/UNU/3746/000003337T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Diccionario soviético de filosofía. (2020). *Experiencia*. Retrieved July 9, 2020, from *filosofia.org* website: <http://www.filosofia.org/enc/ros/exp1.htm>

El Comercio. (2019). *Economía: CCL: sector construcción crecería 4,1% en el*

- 2019 y 6,5% en el 2020 | NOTICIAS EL COMERCIO PERÚ. *Elcomercio.Pe*. Retrieved from <https://elcomercio.pe/economia/ccl-sector-construccion-creceria-41-en-el-2019-y-65-en-el-2020-noticia/>
- Elizondo, K. (2018). *¿Reclutamiento o Atracción de talento? - Líder Empresarial*. Retrieved July 9, 2020, from *liderempresarial* website: <https://www.liderempresarial.com/reclutamiento-o-atraccion-de-talento/>
- Estela, M. (2020). *Gestión: Concepto, proceso, instrumentos y qué es un gestor*.
- García, J (2020). *¿Cuáles son los incentivos laborales de tus empleados?* Retrieved July 8, 2020, from *EAE* website: <https://retos-directivos.eae.es/cuales-son-los-mejores-incentivos-para-tus-empleados/>
- Gestión. (2019). *Management & Empleo: ¿Cómo lograr el equilibrio entre la vida laboral y personal? | NOTICIAS GESTIÓN PERÚ. GESTIÓN*. Retrieved from <https://gestion.pe/economia/management-empleo/lograr-equilibrio-vida-laboral-personal-nnda-nnlt-270335-noticia/>
- Glosbe. (2015). *beneficio mutuo - español - definición, gramática, pronunciación, sinónimos y ejemplos | Glosbe*. Retrieved July 9, 2020, from *es.glosbe* website: [https://es.glosbe.com/es/es/beneficio mutuo](https://es.glosbe.com/es/es/beneficio%20mutuo)
- Granda, G. (2019). *La Motivación Y El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Banco Falabella – Agencia Bellavista- Callao, Periodo 2018*. Retrieved from [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3363/GRANDA SANCHEZ%2C GABRIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3363/GRANDA_SANCHEZ%2C_GABRIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Haworth, S. (2019). *Cómo Iniciar un Proyecto Correctamente: Una Guía Completa Para la Iniciación de Proyectos - The Digital Project Manager*. Retrieved July 9, 2020, from *thedigitalprojectmanager* website: <https://thedigitalprojectmanager.com/es/guia-inicio-como-empezar-proyectos/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M (2014). *Metodología de la Investigación (6ta edicion)*.
- Kiziryán, M. (2020). *Mercado laboral - Qué es, definición y concepto | Economipedia*. Retrieved July 9, 2020, from *economipedia* website: <https://economipedia.com/definiciones/mercado-laboral.html>
- Lozano, M, Berru, C., & Del Aguila, K (2019). *“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA CREDIVARGAS, DE PUCALLPA, 2018” (UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI)*. Retrieved from <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4256/000004248T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Magro, C. (2018). Aprender a movilizar conocimientos, destrezas, actitudes y valores | co.labora.red. Retrieved July 9, 2020, from co.labora.red website: <https://carlosmagro.wordpress.com/2018/02/15/aprender-a-movilizar-conocimientos-destrezas-actitudes-y-valores/>
- Ministerio de la Producción. (2017). MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESAS (MIPYME).
- Morales, F. (2018). “El ausentismo laboral tiene impacto directo en la productividad.” Retrieved July 9, 2020, from acsendo.blog website: <https://blog.acsendo.com/ausentismo-laboral-diana-escobar/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2017). Definición de capacitación - Qué es, Significado y Concepto. Retrieved July 8, 2020, from Definicion.de website: <https://definicion.de/capacitacion/>
- Quishpe, D (2017). *Elaboración Y Socialización De Un Plan De Capacitación Dirigida A Los Trabajadores De La Micro Empresa “Ferretería Kaandi” Ubicada En Quito Para Mejorar Su Desempeño Laboral, Dmq 2015-2016* (Instituto Tecnológico Cordillera). Retrieved from <http://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/2114/1/47-EMP-RH-15-16-1721326542.pdf>
- RAE. (2019). interacción | Definición | Diccionario de la lengua española | RAE - ASALE.
- Ramos, P (2015). Desempeño laboral. Retrieved July 8, 2020, from rasgolatente website: <http://rasgolatente.es/rendimiento-laboral/>
- Riquelme, M. (2019). Competencias Laborales (definición y tipos) - Web y Empresas. Retrieved July 8, 2020, from webyempresas website: <https://www.webyempresas.com/competencias-laborales/>
- Rojas, F (2018). *CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL (Estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango)* (UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR). Retrieved from <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Rosales, J (2018). *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Perú L&J SRL, Lima 2017* (UNIVERSIDAD SAN PEDRO). Retrieved from http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10683/Tesis_59982.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santacruz, J (2017). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016* (UNIVERSIDAD

- CENTRAL DEL ECUADOR). Retrieved from <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UCE-018-003-2017.pdf>
- Soria, L , & Tejada, J (2018). *El Liderazgo Y Su Influencia En El Clima Organizacional En La Municipalidad Distrital De Yarinacocha, 2016.* (Universidad Nacional De Ucayali). Retrieved from <http://181.176.160.68/bitstream/handle/UNU/3831/000003468T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Soto, D , Ramos, N., & Jiménez, C (2018). *Motivación Y Desempeño Laboral En Trabajadores Administrativos De La Dirección Regional De Transportes Y Comunicaciones De Ucayali, Al 2016* (Universidad Nacional De Ucayali). Retrieved from <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4011/000003569T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tuesta, M , Zevallos, S , & Vásquez, L (2020). *Las Condiciones Laborales Y El Desempeño Laboral En Los Trabajadores Del Gobierno Regional De Ucayali, Sede Central, Pucallpa, 2019* (Universidad Nacional De Ucayali). Retrieved from http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4329/UNU_ADMINISTRACION_2020_T_MARIA-TUESTA_ET-AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Uladech Católica. (2019). Código de ética para la investigación. Versión 002. Comité Institucional de Ética en Investigación. *Universidad Católica Los Angeles de Chimbote (Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica)*, 1–7.

Anexos

Anexo 1: Instrumento de Recolección de Datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación denominado: “Capacitación y Desempeño Laboral de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019.”

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

A. DATOS GERALES:

1. Nombre del colaborador

Sr(a):

2. ¿En qué área labora?

.....

3. Cargo que desempeña

.....

4. Grado de instrucción del colaborador

a) Estudios básicos () b) Técnico () c) Universitario ()

B. VARIABLE CAPACITACIÓN:

5. ¿Los conocimientos que has adquirido, son suficientes?
a) Si b) No

6. ¿Crees la experiencia es importante?
a) Si b) No

7. ¿La capacitación es constante para que puedas realizar el proyecto?
a) Si b) No

8. ¿El ausentismo desequilibra el trabajo?
a) Si b) No

9. ¿En la capacitación, abordan temas sobre bienestar personal?
a) Si b) No

10. ¿En la capacitación, abordan temas sobre bienestar laboral del equipo de trabajo?
a) Si b) No

11. ¿En las charlas de capacitación son evaluados como equipo de trabajo?
a) Si b) No

12. ¿Crees que tu equipo de trabajo es competente frente a las demás?
a) Si b) No

13. ¿Después de evaluar, plantean soluciones para la gestión del desempeño?
a) Si b) No

C. VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL:

14. ¿Crees que hay beneficio mutuo frente a las oportunidades de aprendizaje?

a) Si b) No

15. ¿Crees que en tu ambiente laboral no cuentas con las mismas oportunidades que el resto de tus compañeros?

a) Si b) No

16. ¿Cuándo captan nuevos trabajadores, cuentas con las mismas oportunidades de aprendizaje?

a) Si b) No

17. ¿Percibes incentivos laborales, cuando aplicas la mejora continua?

a) Si b) No

18. ¿La permanencia, es directamente proporcional a los incentivos laborales?

a) Si b) No

19. ¿Mejorarías tus ánimos de trabajo, si percibes reconocimientos por ello?

a) Si b) No

20. ¿La actitud de tus supervisores o jefes, siempre es la adecuada?

a) Si b) No

21. ¿Consideras como impacto positivo, el comportamiento de tus compañeros de trabajo frente a ti?

a) Si b) No

22. ¿Calificas positivamente el desempeño de tu compañero y jefe de trabajo?

a) Si b) No

Ucayali, julio del 2020.

Anexo 2: CODIGO ORCID

ORCID

Conectando investigación e investigac

ACERCA DE PARA INVESTI

**GREIS ARMIDA TORRES
MENDOZA**

ORCID iD

 <https://orcid.org/0000-0002-9825-1697>