



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**CAPACIDAD DEL PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS RUBRO ARQUITECTURA: CASO INGENIEROS
CONSTRUCTORES E.I.R.L, DISTRITO AYACUCHO, 2020**

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

AUTOR

SALVATIERRA TENORIO, MARRIBEL

ORCID: 0000-0002-6457-3356

ASESOR

ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

AYACUCHO– PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Salvatierra Tenorio, Maribel

ORCID: 0000-0002-6457-3356

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

ASESOR

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

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

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Espinosa Otoya, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID 000-0003-2027-6920

Presidente

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID 000-0001-8071-8327

Miembro

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID 000-0002-7260-5581

Miembro

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID 000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la valentía en culminar mi trabajo de investigación y no rendirme frente a obstáculos que se me presentaron y brindarme los conocimientos suficientes para obtener un buen resultado.

A mis padres, por su apoyo incondicional, que si no fuera por sus consejos día a día que me brindaron no hubiera tenido la motivación de seguir hasta el final además siempre han mantenido la confianza hacia mí y por eso los admiro tanto y los amo.

A mi asesor, por su dedicación constante en enseñarme a realizar todo el proceso de mi trabajo de investigación y sus palabras motivadoras para obtener un resultado de excelencia y corregir mis errores cada vez que sea necesario.

DEDICATORIA

A mi hijo, quien me motivo seguir adelante a pesar de los obstáculos se han presentado. Para seguir con mi objetivo y darle un mejor futuro.

A mi pareja, por su soporte y su paciencia, además darle las gracias por tanto apoyo y preocuparse siempre por mí y ser parte fundamental del esfuerzo que todo el tiempo estado realizando.

A mi asesora, ya que supo guiarme de forma constante y tenerme paciencia en captar todas las indicaciones para realizar un buen trabajo.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como título: Capacidad del personal en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: caso ingenieros constructores E.I.R.L, Distrito Ayacucho, 2020. Y como objetivo general describir las capacidades del personal en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: caso Ingenieros Constructores EIRL, Distrito Ayacucho 2020. La investigación fue de diseño no experimental - trasversal – descriptivo y para el recojo de información se utilizó una población muestral de 05 trabajadores de la empresa Ingenieros Constructores EIRL, a quienes se le aplicó un cuestionario estructurado con 11 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 80 % de los trabajadores manifiesta que la empresa siempre solicita la experiencia laboral para su contratación. El 40% de los trabajadores mencionan que las empresas siempre brindan el tiempo necesario al trabajador en la adaptación al trabajo. El 100% de los trabajadores señalan que empresa exigen que los trabajadores adquieran la capacidad de diálogo. La investigación concluye que la capacidad del personal en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: caso Ingenieros Constructores EIRL, distrito Ayacucho 2020, es positiva según las dimensiones conocimiento, habilidades desempeño del puesto del personal debido a la especial atención en la solicitud de experiencia del personal para su contratación en los diferentes puestos de trabajo.

Palabras clave: Conocimiento, Desempeño de Puesto, Habilidad

ABSTRACT

This research was entitled: Capacity of the personnel in micro and small companies in the architecture category: case of construction engineers EIRL, Ayacucho District, 2020. And as a general objective to describe the capacities of the personnel in micro and small companies in the architecture sector: Engineers case Constructores EIRL, Ayacucho District 2020. The research was of a non-experimental - transversal - descriptive design and for the collection of information a sample population of 05 workers from the company Ingenieros Constructores EIRL was used, to whom a structured questionnaire with 11 questions was applied through the survey technique: 80% of workers state that the company always requests work experience for their hiring. 40% of workers mention that companies always give the worker the necessary time to adapt to work. 100% of the workers indicate that the company requires that the workers acquire the capacity for dialogue. The research concludes that the capacity of the personnel in the micro and small companies in the architecture sector: the case of Ingenieros Constructores EIRL, Ayacucho 2020 district, is positive according to the dimensions of knowledge, skills, performance of the position of the personnel due to the special attention in the request for experience of the personnel to be hired in the different jobs.

Keywords: Knowledge, Job Performance, Skill

CONTENIDO

1. Título de tesis.....	i
2. Equipo de Trabajo	II
3. Agradecimiento	IV
4. Dedicatoria.....	V
5. Resumen	VI
6. Abstract.....	VII
7. Contenido	VIII
8. Índice de tablas	IX
9. Índice de figuras	X
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.REVISIÓNDE LITERATURA.....	6
III. HIPOTESIS	22
IV. METODOLOGIA	22
4.1. Diseño de investigación.....	23
4.2. Población y muestra.....	23
4.3.Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	25
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
4.5. Plan de análisis	26
4.6. Matriz de consistencia	27
4.7. Principios éticos.....	28
V. RESULTADOS	30
5.1. Resultados	30
5.2. Análisis de resultados.....	34
VI. CONCLUSIONES	40
Aspectos complementarios	42
Bibliografía bibliográcas.....	43
Anexos	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tablas

Tabla 1. Características del conocimiento del personal en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: caso Ingenieros Constructores EIRL, distrito Ayacucho 2020.....32

Tabla 2. Características de la habilidades personal en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: caso Ingenieros Constructores EIRL, distrito Ayacucho 2020.....32

Tabla 3. Características del desempeño laboral del personal en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: caso Ingenieros Constructores EIRL, distrito Ayacucho 2020.....33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras (Anexos)

Figura 1. Experiencia Laboral.....	55
Figura 2. Miden la experiencia laboral de los candidatos para ejecutar ciertas funciones	55
Figura 3 evalúa el nivel de aprendizaje de los trabajadores	56
Figura 4. Empatía.....	56
Figura 5 Capacidad de adaptación.....	56
Figura 6. Trabajo en equipo.....	57
Figura 7. Cumplir metas.....	58
Figura 8. Capacidad de dialogo.....	58
Figura 9. Motivación laboral.....	59
Figura 10. Premia la responsabilidad de los trabajadores.....	59
Figura 11. Existe la motivación laboral.....	60

I. INTRODUCCIÓN

Las Micro y pequeñas empresas son entidades económicas conformadas por una persona natural o jurídica que tiene como finalidad desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios además son de suma importancia ya que contribuye con la generación de empleo y se considera como fuente de iniciativa para empezar un negocio, además cabe decir que reduce la pobreza en un país.

Por medio del crecimiento evidente de las micro y pequeñas empresas en el país al 96.5% genera una incrementación en el producto bruto interno, además es favorable en el aumento de puestos de trabajo para las personas sin oficio o desempleadas es por ello que son considerados el soporte de la economía, cabe decir que su principal objetivo es en convertirse en grandes empresas. (Cañarí, 2016).

Teniendo en cuenta que las micro y pequeñas empresas son parte fundamental en el ámbito laboral y global, poseen impedimentos para un desarrollo considerable, por lo cual existen problemáticas una de ellas es la limitada capacidad del personal exigida por la empresa. Debido a la deficiente formación académica y la falta de experiencia en el rubro, poco o nulo interés en la inversión de talleres y capacitación, pasantías por la micro y pequeñas. Solo tienen el conocimiento teórico y en realidad no es suficiente ya que es importante ponerlo en práctica, pero de manera correcta, teniendo profesionales capacitados se brindando un servicio de calidad porque ellos son el motivo de existencia de la organización y no solo implica generar ganancias sino obtener clientes satisfechos y fieles.

Por consiguiente a Nivel Internacional en las micro y pequeñas empresas el trabajo de los gerentes y dueños consiste en hacer que las personas logren los eficazmente resultados que la empresa espera de sus puestos. Esto expresa que una buena parte de su tiempo de trabajo lo emplean dirigiendo, orientando y de alguna manera controlando, el comportamiento del personal. Por este motivo, en la medida que el gerente cuente con las nociones, los

principios, las habilidades y los instrumentos que se requieren para comprender, explicar, predecir y, si fuera posible, controlar el comportamiento de sus trabajadores, en esa misma medida, estará mejor preparado para desempeñar la tarea con mayor eficacia y en consecuencia, provocar un desempeño superior de sus colaboradores al nivel individual, al nivel del equipo de trabajo y de la organización en su conjunto (Hernández & Zamudio, 2015)

En México, los microempresarios estudian el comportamiento de las capacidades de las personas en el trabajo depende de las características individuales, del ambiente de trabajo o puesto que desempeñan los empleados, de los grupos de trabajadores con quienes interactúan en la empresa y de factores estructurales y culturales propios de la organización y de su entorno. todo esto estudian con la finalidad que la empresa crezca y que sus trabajadores sean eficientes en sus puestos que desempeñan (Sánchez, 2014).

Por otro lado, los dueños de las empresas de Ecuador son avanzados sistemáticamente para que no exista problemas con las consultorías por ello cuentan con personales de capacidad y brindan un buen servicio calidad en la elaboración de expedientes, y constantemente realizan capacitaciones a sus trabajadores para medir la capacidad de desempeño que realizan en su puesto de trabajo día a día (Jurburg & Tanco, 2017).

(Espectador 2015) en Colombia el potencial de las capacidades del personal tanto de forma individual como en grupo para que se sientan realmente parte de la organización. Además, la base de las nuevas formas de organización es, para el gerente, "conseguir una mayor actividad con menos estructura y con más calidad y confort". Su experiencia confirma que poner a disposición del sistema la capacidad. como cada vez son más los trabajos que se realizan dentro de un equipo, se valora mucho que sean capaces de realizar labores en

equipo coordinando en compañeros, tomando decisiones en grupo y propiciar así un buen ambiente laboral

Seguidamente en el Perú los gerentes de los pequeños negocios mayormente se ausentan y no cuentan con innovación y nuevas estrategias para el mejoramiento y capacitación de los trabajadores por ese motivo no ofrecen una adecuada evolución de las capacidades de los trabajadores y no logran identificar la necesidad de cada cliente, sin embargo cabe decir que en el país manifiesta un mayor porcentaje de micro y pequeñas empresas informales y pocas son formales es por ello que no permite el crecimiento anhelado. (Soto, 2020).

Por consiguiente, Huancayo el (80%) las micro y pequeñas empresas cuentan con la capacidad del personal por que ayuda a desarrollar aún más las capacidades y aplican día a día en una profesión determinada, es por ello que las empresas en la ciudad de Huancayo son muy competitivas y sus trabajadores en constante capacitaciones y aplican el trabajo en equipo con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes en las elaboraciones de los planos. además, selecciona de acuerdo a sus capacidades que tienen cada personal para que puedan estar satisfechos en sus puestos de trabajo (Patiño, 2018).

En la Localidad la situación en el distrito de Ayacucho en el rubro consultorías en la elaboración de los planos manifiesta varios problemas en la elaboración de diseño de viviendas, la falta de capacidad del personal y poca experiencia en el rubro, además los microempresarios tienen poca tolerancia en atender a los clientes es por ello que refleja su molestia frente a ellos. Algunos colaboradores tienen poco interés en alcanzar los objetivos es por ende que tiene como consecuencia no llegar a los resultados planeados a nivel de todo el negocio. Los dueños solo se encargan en realizar su labor sin tener una total interacción con el cliente ni brindarles una información adecuada del servicio. Descuido de la identidad de la empresa por la mala atención de sus trabajadores y no cuenta con la capacidad del

personal que se percibe al ingresar al establecimiento. Los representantes no reconocen el esfuerzo, destreza de los colaboradores con premios o agasajos para que puedan mejorar constantemente en las funciones ejecutadas de la organización.

Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de Investigación: ¿determinar las características de la capacidad del personal en las micro y pequeñas empresas rubro: caso Ingenieros Constructores E.I.R.L, Distrito Ayacucho, 2020?.

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Describir las características de la capacidad del personal en las micro y pequeñas empresas rubro Arquitectura: caso Ingenieros Constructores EIRL, Distrito Ayacucho 2020.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Cómo se da el conocimiento del personal en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura de: caso empresa Ingenieros Constructores EIRL, distrito Ayacucho 2020. Conocer las características de las habilidades del personal en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: caso empresa Ingenieros Constructores EIRL, distrito Ayacucho 2020. Describir las características del desempeño de puesto del personal las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: caso empresa Ingenieros Constructores EIRL, distrito Ayacucho 2020.

La investigación se justifica porque tuvo como finalidad de conocer a los microempresarios la información adecuada acerca de la capacidad del personal. Así mismo es esencial para los recientes empresarios debido a que tendrán los conocimientos necesarios para seleccionar a trabajadores especializados. También beneficia a la sociedad porque pueden informarse acerca de la posición del dueño y los clientes de acuerdo a la postura que se encuentren. De igual manera beneficia a los futuros profesionales como guía de información respecto a la

variable de estudio, también será útil como antecedente para diversos trabajos en el transcurso de los años.

La investigación se realizó el diseño no experimental - transversal – descriptivo y para el recojo de información se utilizó una población muestral de 05 trabajadores de la empresa Ingenieros Constructores EIRL, a quienes se le aplicó un cuestionario estructurado con 11 preguntas a través de la técnica de la encuesta. obteniendo los siguientes resultados: el 80 % de los trabajadores manifiesta que la empresa siempre solicita la experiencia laboral para su contratación. El 40% de los trabajadores mencionan que las empresas siempre brindan el tiempo necesario al trabajador en la adaptación al trabajo. El 100% de los trabajadores señalan que empresa exigen que los trabajadores adquieran la capacidad de dialogo.

La Investigación concluye que la capacidad del personal en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: Caso Ingenieros Constructores EIRL, distrito Ayacucho 2020, es positiva según las dimensiones conocimiento, habilidades desempeño del puesto del personal debido a la especial atención en la solicitud de experiencia del personal para su contratación en los diferentes puestos de trabajo.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Velásquez (2016), en su investigación titulada *situación laboral de los egresados del área de ingenierías de la universidad nacional del altiplano Altiplano durante el periodo 2010 - 2014*, Tuvo el siguiente objetivo general: identificar las variables económicas y sociales que determinan la probabilidad de que un egresado se encuentre en la condición de empleado, se utiliza la técnica de Máxima Verosimilitud, para estimar los modelos de elección discreta “logit” que permiten realizar este tipo de análisis. La investigación fue de tipo de investigación correlacional ya que se estudió situación laboral, Por otra parte, su diseño de investigación fue no experimental, ya que en el proceso no existirá una manipulación intencional de las variables además la muestra. Dado las características de la presente investigación se procederá a estudiar las poblaciones Entre los empleados un 53% y 26% manifestaron que obtuvieron su trabajo por concurso público y por tener afinidad con algún partido político respectivamente. Entre los desempleados el 36% y 17% manifestaron que no trabajan por falta de experiencia laboral y no tener afinidad con algún partido político respectivamente. Se han estimado cinco modelos logit, el mejor modelo (logit 5) muestra que los factores determinantes de la situación laboral de los egresados del área de ingenierías de la Universidad Nacional del Altiplano son: experiencia laboral, jefe de hogar, ingreso laboral y trabajó mientras estudiaba. En el modelo planteado, estas variables resultaron ser estadísticamente significativas a un nivel de confianza del 99% en lo que el salario, experiencia laboral y trabajo mientras estudiaba; la variable jefa de hogar a un nivel de confianza del 95%. Además, los parámetros presentan los signos esperados de acuerdo a teoría económica. Respecto al efecto de las variables independientes en la variable dependiente se obtiene que; los egresados de ingenierías con mayor experiencia laboral

difiere en 36.6% con aquellos egresados que tengan menor experiencia laboral, los egresados que son jefes de hogar tienen una probabilidad mayor de estar empleado en 10.8% respecto a los que no sean jefes de hogar, los egresados con mayor nivel de salarios tienen una mayor probabilidad de estar empleados en 35.4% respecto a los que tengan un menor nivel de salarios y finalmente los egresados que hayan trabajado mientras estudiaba tienen mayor probabilidad de estar empleado en 70.4% respecto a los egresados que no hayan trabajado mientras estudiaban. Por otro lado, la mayoría de los egresados empleados se encuentran en condición de subempleados

Sanz (2017) en su investigación titulada *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Tuvo el siguiente objetivo general: Describir el Clima Organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. Se aplicó la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, siguiendo la normativa establecida por la UNAN Managua para este tipo de trabajo. Los resultados obtenidos: El 60.1% de los representantes indican que el clima organizacional presente en la FAREM, el 78.6% es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el Mejoramiento del Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad. Se considera urgente motivar a las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajar en contribuir a lograr un Clima Organizacional, Favorable,

Óptimo, y alcanzar los niveles de euforia y entusiasmos, excitación y orgullo, además se debe constituir de manera permanente en las consultas, escuchar opiniones y sugerencias de la comunidad universitarias, las cuales se deben canalizar a través de los dirigentes y convertirlas en propuestas en los consejos universitarios, al mismo tiempo elevar el desempeño laboral en la facultad, motivando y generado un ambiente propicio para la productividad, evitar en gran medida la toma de decisiones individuales y fortalecer la toma de decisiones colectivas.

Castañeda (2017) El presente trabajo de investigación titulada *experiencia laboral y práctica profesional de egresados de la facultad de enfermería de la universidad cooperativa de Colombia*. Tuvo el siguiente objetivo general: determinar cómo auxiliares de investigación del proyecto titulado, “Desarrollo histórico de las Facultades de Enfermería de la Universidad Cooperativa de Colombia y su articulación al sector salud de la ciudad de Santa Marta y Bucaramanga”. Se concentró en la “experiencia laboral y práctica profesional de egresados de la Facultad de Enfermería de la Universidad Cooperativa de Colombia”. Consideramos importante investigar sobre las experiencias laborales que han obtenido las egresadas de la Universidad Cooperativa de Colombia, como ha sido ese desempeño una vez logrado ese título profesional, también quisimos abordar aquellos campos en el que las enfermeras se pueden desempeñar como es el campo administrativo, catedrático, asistencial e investigativo. También se resalta en los resultados cual es el campo que más les agrada y en el que mejor se han desempeñado, mencionando de manera argumentativa su experiencia en el campo favorito ya mencionando.

Antecedentes Nacionales

Cóndor (2019) en su investigación titulada *Relación del nivel de conocimiento con las actitudes y prácticas en bioseguridad del personal de salud de la unidad de cuidados*

intensivos e intermedios del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa” Lima, 2018.

Tuvo el siguiente objetivo general: terminar el nivel de conocimiento y su relación con las actitudes y prácticas en bioseguridad del personal de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos e Intermedios del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa”. La investigación fue de tipo de investigación correlacional ya que se estudió la relación Relación del nivel de conocimiento con las actitudes y prácticas en bioseguridad del personal de salud, Es un estudio no experimental observacional porque no se manipularán las variables además la muestra. Se tuvo como población a todo el personal de salud que trabaja en dicha unidad, teniendo un total de 53 trabajadores entre médicos, licenciados en enfermería y técnicos en enfermería, quienes resolvieron un cuestionario que contienen las secciones de nivel de conocimiento, actitudes y prácticas. Resultados: En la variable conocimientos, se obtuvo que el 60% del personal de salud cuenta con un nivel alto; en actitudes se obtuvo un 51% con un nivel medio y en prácticas predominó el nivel alto con un 55%. Con respecto a la relación del nivel de conocimiento con las actitudes, se determinó que las variables son independientes, y de la misma manera con el nivel de conocimiento y prácticas (Chi cuadrado de 0,064 y 0,774 respectivamente). Finalmente, también se pudo determinar el Odds Ratio, el cual indica que poseer un nivel alto de conocimiento no tiene relación estadísticamente significativa con poseer un nivel alto en actitudes (OR: 0,342, IC 95% [0,108-1,080]). De manera similar, un alto nivel de conocimiento no muestra asociación significativa con tener un nivel alto en prácticas (OR: 1,176, IC 95% [0,388-3,565]). Conclusiones: No hay relación significativa entre nivel de conocimientos con actitudes y prácticas.

Coronel (2017) en su investigación titulada *Nivel de conocimiento y su relación con las prácticas de medidas de bioseguridad del personal que trabaja en el centro de salud segunda jerusalen 2017*. Tuvo el siguiente objetivo general: Determinar Qué relación existe

entre el Nivel de Conocimiento y las prácticas de medidas de Bioseguridad en el Personal que trabaja en el Centro de Salud Segunda Jerusalén – 2017. Metodología: la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, con diseño transversal ya que en el proceso no existirá una manipulación intencional de las variables además la muestra. Dado las características de la presente investigación se procederá a estudiar la población estuvo conformada por 26 personas de salud profesional y no profesional que trabaja en el Centro de Salud de Segunda Jerusalén. Resultados El 53.8% tiene nivel bajo de conocimiento y el 76.9% de práctica sobre medidas de bioseguridad. La relación es significativa entre estas dos variables, con p valor de 0.039, inferior a 0.05. Conclusión: las personas que poseen un conocimiento bajo tienen una práctica regular.

Vallejos (2019) en su investigación titulada *habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta interamericana norte sac filial Chiclayo*. Tuvo el siguiente objetivo general: determinar la influencia que tienen las habilidades blandas sobre el desempeño del personal post venta de Interamericana norte SAC Filial Chiclayo. Material y método: El instrumento que se utilizó para el siguiente estudio, fue un cuestionario a través de la técnica de la encuesta. Los cuestionarios a utilizar se basaron en las dimensiones e indicadores de los conceptos utilizados (5 dimensiones para habilidades blandas y 6 dimensiones para desempeño laboral). La población lo componen los 39 colaboradores que trabajan a tiempo completo en la empresa, específicamente en el área denominada post-venta. Resultados: Se pudo determinar que de las dimensiones de las Habilidades blandas la única que mostró influencia en el desempeño laboral, fue la dimensión de habilidades sociales a pesar de que la percepción de los trabajadores fue menor en esta dimensión. Conclusión. Se pudo determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral pero únicamente en la dimensión de habilidades sociales, las demás dimensiones

autoconciencia, autorregulación, motivación y empatía no mostraron influencia en el desempeño laboral.

Antecedentes Locales

Potosino (2020) La presente investigación titulada *capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora Ingenieros M.P.C. E.I.R.L, del distrito de Ayacucho, 2020*. Tuvo el siguiente objetivo general: Identificar las características de la capacitación al personal en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora Ingeniero M.P.C. E.I.R.L, del distrito de Ayacucho, 2020. El tipo de investigación aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental. Se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento para la recolección de datos. La población de estudio estuvo conformada por 35 trabajadores de la empresa Ingenieros MPC. se obtenido los siguientes resultados: el 57.14% a veces de comunican adecuadamente con sus compañeros de trabajo, el 60% a veces consideran que su trabajo contribuirá a la consecución de sus metas más adelante; el 60% a veces son perseverantes en la consecución de sus metas personales y laborales, el 57.14% nunca les ha informado alguna vez sobre las normas de seguridad y salud en el trabajo la empresa donde laboran, concluye que no se imparte de manera adecuada o no están capacitados para poder desempeñar eficazmente sus actividades. Donde en el desarrollo de las habilidades en la empresa Ingenieros MPC en la que no se imparte dichos desarrollos para el fortalecimiento y la contribución al desarrollo de las actividades, asimismo en el desarrollo de las actitudes se evidencia que los trabajadores no cuentan con las condiciones que se requiere y en cuanto al desarrollo de conocimientos de igual manera no evidencia que estas tengan los conocimientos requeridos o no se imparten estos conocimientos para el buen desempeño en sus actividades diarias.

Según Cojulún (2015) en su tesis titulada *Competencias laborales como base para la selección de personal en la empresa Piolindo de Retalhuleu*". Cuyo objetivo principal fue determinar la importancia de las competencias laborales como base para la selección de personal. La población de estudio fue conformada por el encargado de recursos humanos, jefe de agencia y el inspector de control de calidad. La metodología es de tipo descriptivo. Para la obtención de datos se utilizó un cuadro comparativo mediante una entrevista y una escala de likert con diez preguntas. Según la conclusión que existen diferencias en el proceso tradicional de selección y el proceso de selección por competencias laborales, el cual inicia desde la descripción y análisis de puesto, ya que en dicho proceso se mencionan las habilidad, destrezas y conocimientos que se requieren del candidato, mientras que en el proceso de selección tradicional se basa en los requerimientos que la empresa necesita del candidato. Se recomendó incluir pruebas psicométricas que midan la actitud del aspirante, pruebas de assessment center, ya que permite medir la decisión y la capacidad del candidato e identifican las competencias propias de los mismos.

Munive (2018) La presente investigación titulada *habilidades sociales que practican los estudiantes de La I.E. "gran mariscal ramón castilla" - oroya 2017*. Tuvo el siguiente objetivo general: determinar las habilidades sociales que practican los estudiantes de la I. E. "Gran Mariscal Ramón Castilla" - Oroya 2017, El presente trabajo pertenece a la investigación básica y como métodos se utilizó el método científico y el descriptivo; el tipo de investigación fue la básica, con un diseño descriptivo, para la población y/o muestra se tomó a 50 estudiantes del quinto grado de la Institución Educativa "Gran Mariscal Ramón Castilla" de la Oroya Antigua – 2015. Se obtuvo los siguientes: el 28,18%, por lo tanto, es la más practicada por los estudiantes, la habilidad social de la autoestima, se ubica en como la segunda más practicada, pues tiene el 28,07%; el asertividad se ubica en tercer lugar, con el 21,93%; y toma de decisiones con el 21,82% se ubica en cuarto lugar de las habilidades

sociales que practican los estudiantes de la Institución educativa “Gran Mariscal Ramón Castilla”, La Oroya- 2017. Finalmente se concluye que la habilidad social de la comunicación es la que tiene mayor porcentaje con el 28,18%, por lo tanto es la más practicada por los estudiantes, la habilidad social de la autoestima, se ubica en como la segunda más practicada, pues tiene el 28,07%; la asertividad se ubica en tercer lugar, con el 21,93%; y toma de decisiones con el 21,82% se ubica en cuarto lugar de las habilidades sociales que practican los estudiantes de la Institución educativa “Gran Mariscal Ramón Castilla”, La Oroya - 2017.

2.2. Bases teóricas de la investigación.

Capacidad del Personal.

Irwin (2016) Capacidad del personal se debe tener en cuenta los conocimientos, las destrezas y las competencias. Los conocimientos y destrezas forman parte del “poder hacer” y se denominan Coeficiente Intelectual. Ahora el Coeficiente Emocional (Querer Hacer). Las competencias están relacionadas con las características de la personalidad y que integran la parte no visible del iceberg que llevarán a una persona a tener un desempeño sobresaliente o de éxito. Estas competencias agregan valor al trabajo, aumentan la productividad y brindan satisfacción.

Mecionan Milla y Martínez (2015) La capacidad del personal es el conocimiento y habilidades específicas que poseen los trabajadores de la empresa para realizar o ejecutar las tareas encomendadas en sus determinadas áreas, implicadas con el correcto desempeño de puestos de un área técnica, por lo general estas capacidades son puestas en práctica en el desenvolvimiento laboral y de estas dependen el éxito de la empresa. El propósito de capacitar es influir en la capacidad de aprendizaje para incrementar su capacidad de diseñar y productividad”.

Mecionan Milla y Martínez (2015) se denomina capacidad al conjunto de recursos y aptitudes que tiene una persona para desempeñar una determinada tarea. En este sentido, esta noción se vincula con la de educación, siendo esta última un proceso de incorporación de nuevas herramientas para desenvolverse en el mundo. El término capacidad también puede hacer referencia a posibilidades positivas de cualquier elemento.

Conocimiento.

Según Sanfélix (2014) El conocimiento es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia laboral o el aprendizaje (a posteriori), o a través de la introspección (a priori). En el sentido más amplio del término, se trata de la posesión de múltiples datos interrelacionados que, al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo.

Según Báez (2020) El conocimiento tiene su origen en la percepción sensorial, después llega al entendimiento y concluye finalmente en la razón. Se dice que el conocimiento es una relación entre un sujeto y un objeto. El proceso del conocimiento involucra cuatro elementos: sujeto, objeto, operación y representación interna el proceso cognoscitivo.

Según Platón (2015) creó una teoría respecto al conocimiento a la que llamó reminiscencia. Según esta teoría, el alma es inmortal y esta vivió en el mundo de las ideas por lo que ya conoce todas las ideas posibles. Se vale de las experiencias para recordar todas aquellas ideas que ya conocía.

Habilidades.

Álvarez (2017) plantea que: Las habilidades son estructuras lógicas del autoconocimiento, empatía y Autoconfianza que permiten asimilar conservar, utilizar y exponer los conocimientos. Se forman y desarrollan a través de la ejercitación de las acciones mentales y se convierten en modos de actuación que dan solución a tareas teóricas

y prácticas. Las habilidades se desarrollan en una compleja red de interrelaciones, en la cual, además, se asimilan conocimientos gracias a la actividad consciente de quién aprende, y desarrolla sus habilidades en el acto de aprender conocimientos.

Según autores como Danilov y Skatkin (2016) consideran la habilidad laboral son esas capacidades que tiene la persona, como profesional, en la realización de sus funciones; las habilidades sociales tienen más que ver con su forma de ser. Dentro de las habilidades laborales podemos destacar la capacidad de adaptación, Trabajar en equipo.

Para Caballo (2015) las habilidades sociales es el conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de esos individuos, de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. Se considera que esta es la definición que mejor aporta conocimiento para poder identificar el nivel de desarrollo de los adolescentes y cumplir de esta manera con el objeto del estudio planteado.

Desempeño de Puesto

Según, Pairó (2018) afirma: que el desempeño de puesto es el conjunto de tareas en cumplir metas que puede ser realizado por trabajadores individuales o grupales. Un puesto se descompone en sus elementos más simples: las tareas mediante participaciones y aportes, exposiciones. Es decir, cada puesto está conformado por un conjunto de tareas que la persona que ocupa un puesto debe realizar. Los puestos, por tanto, se definen a partir de la descripción de las tareas que los configuran. Es decir, existe una relación jerárquica entre tareas y puestos. (p.100).

Chiavenato (2018) especifica cuatro condiciones fundamentales para el diseño de puesto las cuales son: El conjunto de actividades u obligaciones que desempeña el ocupante

(contenido del puesto) - Como ejecutar ese conjunto de actividades u obligaciones (métodos y procedimientos de trabajo) - A quien reporta el ocupante del puesto (responsabilidad), es decir, relación que tiene con la jefatura del área en el que se encuentra desempeñando. - A quien supervisa o dirige el ocupante con sus subordinados.

Experiencia Laboral.

La experiencia laboral es el conjunto de aptitudes y conocimientos adquiridos por una persona o grupo en un determinado puesto laboral, o durante un periodo de tiempo específico. Es decir, la experiencia laboral no solo se refiere al trabajo propiamente ejercido, sino a lo aprendido a partir de él. La experiencia laboral es una variable clave en el reclutamiento de personal. Esto, porque forma parte del perfil que se requiere para ciertas vacantes. Por ejemplo, para el jefe de medios digitales de un periódico se debería buscar un profesional que haya venido trabajando en dicha área un mediano o largo plazo, por ejemplo, cinco años. Asimismo, debemos tomar en cuenta que la experiencia laboral, como parte del currículum, no debería limitarse solo a una lista de puestos laborales y lugares de trabajo. Esto debe venir acompañado de información sobre las tareas desarrolladas y los logros conseguidos por el postulante en los cargos previamente ejercidos. La experiencia laboral es importante porque existen conocimientos y habilidades que no se adquieren en el mundo académico, sino que deben aprenderse al ejercer la profesión. Además, cuanta más experiencia laboral se adquiera en cierto campo, más oportunidad tendrá el individuo de avanzar en esa línea de carrera. Por ejemplo, si un comunicador desea en algún momento ser editor de la sección de política de un diario, probablemente deberá laborar muchos años redactando sobre dicha materia. Guillermo (2020).

Aprendizaje

Para González (2019) a lo largo del tiempo se han desarrollado distintas teorías para orientar el aprendizaje de los niños. A continuación, haremos un repaso de las más importantes y el rol que el educador tiene en este proceso. El aprendizaje es un conjunto de procesos mentales en donde los componentes fisiológicos, biológicos y sociales permiten al ser humano intercambiar sus ideas y comprender conocimientos. Inicia con la captación de estímulos del ambiente que son recibidos a través de nuestros sentidos. Por lo tanto, se activan diferentes áreas que intervienen para codificar y decodificar la información para que pueda consolidarse en nuestro cerebro, recuperándola cuando la solicitamos.

Empatía

Según la RAE (2018) conceptualiza de dos maneras a la empatía; primero como un sentimiento de identificación con algo o alguien, y también como la capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.

mencionan López y Richard (2015) expresan que la empatía va más allá de lo que comúnmente se le conoce como “ponerse en el lugar del otro”. Este constructo como tal aún se encuentra en vías de elaboración a nivel conceptual; sin embargo, un concepto que se podría manejar en base a lo mencionado, es que es una destreza imprescindible de toda persona y se desarrolla acorde a la complejidad de las situaciones que se le presente a lo largo de la vida, respondiendo de manera positiva a la situación sin desvalorar los sentimientos y emociones ajenas.

capacidad de adaptación

La capacidad de adaptación como la habilidad de las organizaciones para cambiarse a sí mismas con el objetivo de hacer frente a los cambios no pronosticados que suceden en su contexto de actuación. Es decir, adaptarse es variar el modo en el que la organización se

comporta para lidiar con aquellos cambios que no fueron previstos de forma precisa cuando la organización fue diseñada. No hay duda que lo más valioso de una organización son sus empleados, que en definitiva son los que han de adaptarse a nuevas situaciones organizacionales: adaptarse en su forma de trabajar, de relacionarse y comunicarse los unos con los otros. Para esto es importante estudiar el análisis de redes organizacionales, pero esto es otro tema. (Aguado ,2016).

Trabajo en Equipo

Ferro (2019) Se definen, caracterizan y comparan los grupos y equipos de trabajo. Se señalan las características y funciones que convierten gradual y paulatinamente un grupo en un equipo de trabajo. Se señalan las ventajas y desventajas de cada uno de ellos, tanto para los individuos como para las organizaciones. Se analizan algunas variables estructurales, las normas para la formación de los equipos, las características esenciales y las funciones que desempeñan sus miembros. Se anexa una lista con las características fundamentales, funciones, fortalezas y debilidades de los diferentes papeles que desempeñan los miembros en el equipo de trabajo, así como dos herramientas para su medición. Capacidad para resolver problemas e imprevistos: cada día surgen nuevos retos en el trabajo por lo que es necesario que tener las herramientas necesarias para saber solventar cualquier imprevisto con rapidez y eficacia.

Cumplir Metas.

según Sanz (2019) define que el resultado final esperado (producto o servicio). Es el punto de referencia permanente para solucionar dudas o conflictos. Imagina que en el primer ejemplo que he puesto con el proyecto definido y en marcha, la entidad a la que presto servicio (un banco) decide que se deben digitalizar además todas las pólizas hipotecarias.

Lógicamente yo deberé argumentar que eso no forma parte de la META del proyecto planteado y que se debe gestionar o bien como un cambio o bien como un nuevo proyecto.

Capacidad de Dialogo

Aunque el proceso de diálogo oral parece simple, pocas personas realmente saben cómo comunicarse efectivamente en este formato. Después de todo, ¿has notado que, durante algunos diálogos, tu atención se desvía totalmente hacia factores externos o incluso pensamientos y, simplemente no prestas atenciones a lo que el otro está hablando? Es muy común vivir situaciones como esta y, por lo tanto, comprender la escucha activa y practicarla es fundamental, tanto en la vida personal como profesional.

El primer beneficio importante es crear una relación interpersonal más completa, en la que puedas comunicarte de manera clara y efectiva con cualquier persona, absorbiendo información y contenido relevante que ayudarán en la relación con tu equipo, con los clientes y prospectos. (Gujardo, 2019).

Motivación Laboral

El empleado motivado brindará a la empresa un mejor desempeño, desarrollará sentido de pertenencia, fidelidad a lo que hace, reflejando como consecuencia beneficios tanto para la empresa como para los empleados concluyendo que el comportamiento de un empleado en la organización, depende de los factores motivacionales que se apliquen a fin de satisfacer sus necesidades básicas como son las buenas relaciones laborales, la satisfacción laboral, clima laboral positivo y los resultados de la satisfacción laboral; actualmente, motivar de manera acertada se ha convertido en una actividad que logrará que los empleados creen un sentido de pertenencia y la actividad que realiza cada uno de ellos, arroje resultados

positivos a fin de contribuir con éxito en lo que hace la organización. Como elemento fundamental en el desarrollo asertivo de la organización, la motivación guarda una estrecha relación con la satisfacción laboral, las relaciones laborales y el entorno laboral, sin dejar de lado al rol del gerente quien juega un papel especial, al momento de llevar la responsabilidad de dirección y de aplicar las estrategias más adecuadas de motivación dentro de una organización empresarial. (Coromoto, 2018).

Marco conceptual

Micro y pequeñas empresas

Son negocios creados por personas que tienen espíritu emprendedor e invierten su dinero por una idea de negocio con la finalidad de solventar sus gastos, tener una estabilidad económica, ser competitivo en el mercado; optar por toma de decisiones, nuevas estrategias y métodos para seguir permaneciendo en el mercado y sobre todo cumpliendo con los reglamentos establecidos para seguir surgiendo y obtener más clientes.

Gestión de calidad

Es un mecanismo esencial en el proceso de actividades ejecutadas en una compañía con la finalidad de realizar una buena planificación, organización y dirección en cada una de las funciones de las áreas respectivas, además busca de manera constante la mejora continua de los productos y/o servicios, también permite direccionar el cumplimiento adecuado de las tareas diarias de una entidad.

Capacidades

Desarrollo de Capacidades

Para Julián y Bouillon (2014) afirman que, en su afán de transformación, el desarrollo de capacidades engloba una serie de elementos cruciales (instituciones, políticas, valores, individuos, entre otros) cuya articulación y puesta en valor se antojan esenciales para la

consecución de unos logros perdurables de desarrollo. Todos estos elementos se sitúan en la órbita del concepto de capacidad, entendido como una amalgama de habilidades, sistemas y aptitudes en materia de liderazgo y conocimientos, experiencia técnica, gestión o dirección, entre otros, indispensables para conseguir mejoras.

definición de capacidad

Para Duarte (2018) se denomina capacidad al conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea. En este sentido, esta noción se vincula con la de educación, siendo esta última un proceso de incorporación de nuevas herramientas para desenvolverse en el mundo. El término capacidad también puede hacer referencia a posibilidades positivas de cualquier elemento.

III. HIPOTESIS

Menciona Ramírez (2015) quien señala que una hipótesis no necesariamente tiene que ser verdadera; sin embargo, no se debe caer en el error de formular hipótesis a la ligera sin haber revisado cuidadosamente la literatura, ya que se pueden cometer errores tales como hipotetizar algo sumamente comprobado o hipotetizar algo que ha sido contundentemente rechazado.

En la presente investigación de título: *la caracterización de la capacidad del personal en los trabajadores en las micro y pequeñas empresas rubro arquitecturas: caso empresa Ingenieros Constructores EIRL, distrito Ayacucho 2020*. No se aplicó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGIA

4.1. Diseño de Investigación

El presente trabajo de investigación fue de diseño no experimental- transversal – descriptivo. Fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente a la variable capacidad del personal en las micro y pequeñas empresas, solo se presentó tal y como se manifestó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de alteraciones. (Hernández y Mendoza, 2018).

Fue transversal por el estudio de investigación de las capacidades del personal en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: caso Ingenieros Constructores EIRL, distrito Ayacucho 2020. Se realizó en un espacio de tiempo determinado, el cual tuvo un inicio y un fin específicamente en el año 2020

Fue descriptivo porque solo se describió las principales características las capacidades del personal en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: caso empresa Ingenieros Constructores EIRL, distrito Ayacucho 2020.

4.2. Población y Muestra

Población

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio. (Hernández, 2014)

Se utilizó una población de 5 trabajadores de la empresa Ingenieros Constructores EIRL, rubro arquitectura del distrito Ayacucho 2020. La información se obtuvo a través de la información brindada del gerente de la empresa.

Muestra

El Muestreo es no probabilísticas porque la muestra fue halla por conveniencia: Consiste en la selección por métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo. También puede ser que el investigador seleccione directa e intencionadamente los individuos de la población. El caso más frecuente de este procedimiento es utilizar como muestra los individuos a los que se tiene fácil acceso. (Hernández, 2014).

Se utilizó una muestra de 5 trabajadores de la empresa Ingenieros Constructores EIRL, rubro arquitectura del distrito Ayacucho 2020. Al ser un una población y muestra son iguales es muestra censal.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable:	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Capacidad del personal	Los trabajadores de las micro y pequeñas empresas son seres humanos con ganas de salir adelante frente a un mercado competitivo poniendo en práctica una capacidad del personal	Los trabajadores manifiestan diversas edades, algunos son del género femenino o masculino, presentan grado de instrucción, además son dueños o administradores y tienen varios años en el cargo.	Dimensión Conocimiento	Experiencia Laborar	Nunca casi nunca a veces casi siempre siempre
				aprendizaje	
			Dimensión Habilidades	empatía	
				Capacidad de adaptación	
				Trabajar en equipo	
			Dimensión Desempeño del puesto	Cumplir metas	
				Capacidad de dialogo	
				Motivación laboral	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la recolección de la información fue la encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de personas, cuyas opiniones son fundamentales para la investigación. La técnica de la encuesta se aplicó a los trabajadores de la empresa Ingenieros Constructores EIRL, rubro arquitectura del distrito Ayacucho 2020.

Instrumento

se utilizó en esta investigación fue el cuestionario el cual estuvo estructurado con 11 preguntas; las 3 primeras estuvieron dirigidas de como es el conocimiento de los trabajadores las 3 siguientes fueron sobre las habilidades de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas y las 5 últimas estuvieron relacionadas a las características del desempeño laboral

4.5. Plan de análisis

Se utilizó el programa Excel fue utilizado para ejecutar la tabulación de la información adquirida con el cuestionario como instrumento; así mismo para realizar tablas y figuras; además el programa Word fue útil para redactar el trabajo de investigación; se utilizó el Mendeley para almacenar los archivos y las referencias bibliográficas; el programa Power Point fue esencial para la elaboración y presentación en diapositivas y uso en la sustentación del trabajo de investigación; el turnitin fue requerido para visualizar la similitud de porcentaje y evitar el plagio, por último el programa PDF fue necesario para la presentación final del trabajo de investigación.

4.6. Matriz de Consistencia

Enunciado	Objetivos	Variable	Poblacion y Muestra	Métodos y Diseños	Técnicas e instrumentos	Plan de Análisis
<p>¿Como es la capacidad del personal en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: caso Ingenieros Constructores EIRL, distrito Ayacucho 2020?.</p>	<p>Objetivo general Describir las capacidades del personal en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: caso Ingenieros Constructores EIRL, distrito Ayacucho 2020.</p> <p>Objetivo específico 1: Describir las características del conocimiento del personal en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: caso Ingenieros Constructores EIRL, distrito Ayacucho 2020.</p> <p>Objetivo específico 2: Describir las características de las habilidades del personal en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: caso Ingenieros Constructores EIRL, distrito Ayacucho 2020.</p> <p>Objetivo específico 3: Identificar las características del desempeño laboral del personal en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: caso ingenieros constructores EIRL, distrito Ayacucho 2020.</p>	<p>La Capacidad del Personal</p>	<p>Se utilizó una población de 5 trabajadores de la empresa Ingenieros Constructores EIRL, distrito Ayacucho 2020.</p> <p>Se obtuvo una muestra de 05 trabajadores de “Ingenieros Constructores EIR, distrito Ayacucho 2020.</p>	<p>El trabajo de investigación fue del diseño de investigación no experimental – y descriptivo.</p> <p>No experimental: Porque no se manipuló deliberadamente a la variable.</p> <p>Transversal: Porque se realizó en un espacio de tiempo determinando.</p> <p>Descriptivo: Porque se describió las principales características de la variable</p>	<p>Técnica: Se utilizó la encuesta.</p> <p>Instrumento: Se utilizó el cuestionario</p>	<p>El programa Excel fue utilizado para realizar tablas y figuras de la investigación asimismo fue útil el programa Word, Turnitin y el programa PDF.</p>

4.7. Principios éticos

Principio a las personas

Se utilizó el principio ético protección a la persona porque toda la información recibida de los participantes fue de acuerdo a su conveniencia respetando su privacidad, además solicitaron no poner sus correos electrónicos ni números telefónicos, solo colocaron sus nombres completos y sus firmas a través de un consentimiento informado. Se les mencionó que los datos personales brindados solo serán utilizados para el trabajo de investigación y que si decidieran no dar más información se les concedería sin ninguna obligación.

Beneficencia y no maleficencia

Se les mencionó a los microempresarios que la información otorgada no causaría ningún daño en la organización ni afectaría en las funciones ejecutadas o perjudicaría en las utilidades diarias, además se les cedió la anonimidad de las respuestas en el cuestionario. Por otro lado, se tuvo tolerancia en la espera de la atención cuando se presencié clientes en el establecimiento para no generar molestias. Luego se les manifestó lo relevante que fue su participación en el trabajo de investigación.

Justicia

Se brindó un trato amigable a los representantes de las micro y pequeñas empresas detallándoles el motivo e importancia de la encuesta y su participación, también se entregó un modelo de consentimiento informado uniforme para cada uno y se emplearon las mismas preguntas. Además, se les comunicó que, si están interesados en saber los resultados de la investigación, se les haría llegar una copia de la información.

Integridad científica

Se les comentó que los datos personales concedidos por cada participante solo se emplearían en el consentimiento informado. Además, se les indicó que las respuestas otorgadas serían utilizadas en el proceso del trabajo de investigación. También se les

manifestó que los resultados proporcionados no serán manipulados ni alterados. Por otra parte, se les sugirió a los representantes realizar toma fotográfica de la fachada del establecimiento, pero ellos no aprobaron el permiso.

Libre participación y derecho a estar informado

Se aplicó el cuestionario a los participantes después de mencionarles la finalidad de la investigación presenciada en el consentimiento informado. También de pedirles que sean partícipes, leída del documento, su aprobación y firma del mencionado consentimiento. Luego se resolvieron varias dudas de los dueños de las micro y pequeñas empresas acerca de la información otorgada con el propósito de brindarles una mejor seguridad en su intervención.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad

Como modo de aportar al medio ambiente, conservación de la naturaleza, se aplicó el cuestionario en papeles reciclados, en lo cual contenían las interrogantes a ejecutar. También se contribuyó ahorrando energía utilizando la laptop después de estar completamente cargada y no se utilizó enchufado por varias horas para el trabajo de investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características del conocimiento del personal en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: caso Ingenieros Constructores EIRL, distrito Ayacucho 2020.

Conocimiento del personal	N°	%
Experiencia Laboral		
Siempre	4	80.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	1	20.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	5	100.00
Miden la experiencia laboral		
Siempre	4	80.00
Casi siempre	1	20.00
A veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	5	100.00
Evalúa el nivel de aprendizaje		
Siempre	2	40.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	1	20.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	2	40.00
Total	5	100.00
Empatía		
Siempre	3	60.00
Casi siempre	1	20.00
A veces	1	20.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
total	5	100.00

Nota. Datos obtenidos cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: caso ingenieros constructores E.I.R.L, distrito Ayacucho, 2020.

Tabla 2

Características de la habilidad personal en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: caso Ingenieros Constructores EIRL, distrito Ayacucho 2020.

Habilidades	N°	%
Capacidad de adaptación		
Siempre	2	40.00
Casi siempre	1	20.00
A veces	1	20.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	1	20.00
Total	5	100.00
Trabajar en equipo		
Siempre	4	40.00
Casi siempre	1	20.00
A veces	1	20.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	1	20.00
Total	5	100.00

Nota. Datos obtenidos cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: caso ingenieros constructores E.I.R.L, distrito Ayacucho, 2020.

Tabla 3

Características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura de: caso Ingenieros Constructores EIRL, distrito Ayacucho 2020.

Desempeño del puesto	N°	%
Cumplir metas		
Siempre	4	80.00
Casi siempre	1	20.00
A veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	5	100.00
Capacidad de dialogo		
Exigen que los trabajadores adquieran la capacidad de dialogo		
Siempre	2	40.00
Casi siempre	1	20.00
A veces	1	20.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	1	20.00
Total	5	100.00
Motivación laboral		
Verifican si los clientes son atendidos de forma correcta por el personal		
Siempre	5	100.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
total	5	100.00
Premia la Responsabilidad de los trabajadores cuando cumplen sus labores encomendadas		
Siempre	2	40.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	2	40.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	1	20.0
total	5	100.00
Se da la motivación laboral		
Siempre	4	80.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	1	20.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: caso ingenieros constructores E.I.R.L, distrito Ayacucho, 2020.

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1. Características del conocimiento del personal en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: caso Ingenieros Constructores EIRL, Distrito Ayacucho.

Experiencia Laboral: el 80% de los trabajadores indicaron que siempre solicitan la experiencia laboral (tabla 1) estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Velásquez (2016) quien indico 99% los ingresados cuenta con la experiencia laboral, pero contrasta con la investigación ejecutada por Sanz (2017) el cual identifico el desempeño laboral que existe el 80% en los trabajadores del mismo modo contrasta con la tesis de Castañeda (2017) el cual afirmo en los resultados 81% indica que existe la experiencia laboral, esto demuestra que si siempre solicita la experiencia laboral para su contratación, a fin de tener trabajadores calificados con la finalidad de brindar un buen servicios a sus clientes y dar una buena imagen, ya que el dueño se siente tranquilo con sus trabajadores con experiencia y no tema a la competencia del mismo rubro.

Miden la experiencia laboral: el 80% de los trabajadores de los encuestados mencionaron que siempre miden la experiencia laboral (tabla 1) estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Velásquez (2016) quien indico el 99% que a los ingresados les mide la experiencia laboral, pero contrasta con la investigación ejecutada por Zans (2017) el cual determino que la medición de los trabajadores en el desempeño laboral si existe el 80%, del mismo modo contrasta con la tesis de Castañeda (2017) el cual afirmo en los resultados del 80% existe la medición del desempeño laboral, mencionando de manera argumentativa su experiencia en el campo. la empresa realiza la evaluación de sus trabajos afín de determinar el grado de asimilación para poder designar al área a cargo así sentirse cómodo con su trabajo.

Empatía: el 60% de los trabajadores mencionan que siempre practican la empatía (tabla 1) estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Munive (2018) quien menciona el 28,18%, por lo tanto es la más practicada por los estudiantes, la habilidad social de la autoestima, pero contrasta con la investigación realizada por Cojúlun (2015) el cual termino que el 55% de los trabajadores practican la empatía del modo contrasta con la tesis de Vallejos (2019) el cual afirmo que el 60% de los trabajadores tiene que practican la empatía en el trabajan a tiempo completo en la empresa. En la empresa el gerente exigir que se practique la empatía porque es la responsabilidad de crear una cultura de equipo positiva y productiva en el trabajo recae en gran medida en los trabajadores, construyendo un sentido de confianza, apertura y comprensión que hace que los trabajadores se sientan apreciados, valorados, escuchados, reconocidos y cuidados. Cuando un líder hace que sus subordinados se sientan de esta manera, el equipo se torna fuerte y unido, y es cuando realmente se alcanzan objetivos importantes.

Tabla 2 Características de las habilidades personales en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: caso Ingenieros Constructores EIRL, distrito Ayacucho 2020.

Capacidad de adaptación: el 40% de los trabajadores mencionaron que siempre brinda el tiempo necesario a la adaptación de trabajo (tabla 2) estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Vallejos (2019) quien indico el 39 % muestran Habilidades y la capacidad de adaptación en el desempeño laboral, pero contrasta con la investigación ejecutada por Zans (2017) el cual determino la capacidad de adaptación el desempeño laboral que existe el 40%, del mismo modo contrasta con la tesis de Castañeda (2017) el cual afirmo en 35% los resultados que la capacidad de adaptación es importante porque mejor el desempeñado laboral, mencionando de manera argumentativa la experiencia en el

campo de trabajo, La capacidad de adaptación es la facilidad que tiene un trabajador para adaptarse lo antes posible a un puesto de trabajo. Es la habilidad que tiene un profesional para adaptarse a su puesto de trabajo, de forma rápida y esto le facilita a la empresa que su trabajador tenga la capacidad de adaptarse.

Trabajar en equipo: el 80% de los trabajadores manifestaron que trabajan siempre en equipo (tabla 2) estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Vallejos (2019). quien indico el 85% determino la influencia que tienen las habilidades blandas sobre el desempeño del personal y el trabajo en equipo pero contrasta con la investigación ejecutada por Coronel (2017) el 53.8% tiene nivel bajo de conocimiento y el trabajo en equipo del mismo modo contrasta con la tesis de Castañeda (2017) el cual afirmo en los resultados cual es el campo que más les agrada y en el que mejor se han desempeñado trabajar en equipo, mencionando de manera argumentativa su experiencia en el campo favorito ya mencionando, trabajar en equipo es el esfuerzo integrado de un conjunto de personas para la realización de un proyecto. Hoy en día, es una forma de trabajo eficiente que entrega varios puntos de vista y que sirven para resolver más eficientemente conflictos que surgen en el ámbito económico, político y social.

Tabla 3 características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: caso Ingenieros Constructores EIRL, distrito Ayacucho 2020.

Cumplir metas: el 80% de los trabajadores indicaron que siempre exigen cumplir metas en las fechas indicadas (tabla 3) estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Velásquez (2016) quien indico 99% quien los ingresados, pero contrasta con la investigación ejecutada por Zans (2017) el cual determino identificar el desempeño laboral que existen cumplir metas el 79%, del mismo modo contrasta con la tesis de Castañeda (2017) el cual afirmo en los 80% de resultados les exige cumplir metas, para

esta empresa soy primordiales las metas dirigen las acciones y le proporcionan un objetivo. Adicionalmente, sirven para medir el éxito de la empresa.

Capacidad de dialogo: el 40% de los trabajadores mencionaron que siempre adquieran (tabla 3) estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por potosino (2020) quien indico el 60% a veces consideran que su trabajo contribuirá en la capacidad de dialogo a la consecución de sus metas más adelante, por Munive (2018) finalmente se concluye el 28,18%, por lo tanto es la más practicada por los estudiantes, la habilidad y la capacidad de dialogo, del mismo modo contrasta con la tesis de Castañeda (2017) se resalta en los resultados el 80% como ha sido ese desempeño una vez logrado ese que se les exigir tener la capacidad de dialogo en el campos en el que las enfermeras se pueden desempeñar como es el campo administrativo. el gerente de la empresa nos manifiesta que la capacidad de dialogar Es el instrumento para buscar acuerdos entre lo que es posible y lo que no. Es la manera de hacer entender a los colaboradores la voluntad de la compañía por mejorar las cosas, la puerta abierta al descubrimiento de las soluciones.

Verifican que los clientes son atendidos de forma correcta: el 100% de los trabajadores indicaron (tabla 3) estos resultados contrastan con lo encontrado en la investigación realizada por Velásquez (2016) quien indico 99% quien los ingresados, pero contrasta con la investigación ejecutada por Zans (2017) el cual determino identificar el desempeño laboral que existe y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa del mismo modo contrasta con la tesis de Castañeda (2017) el cual afirmo en los resultados cual es el campo que más les agrada y en el que mejor se han desempeñado, mencionando de manera argumentativa su experiencia en el campo favorito ya mencionando, esto demuestra que si

siempre solicita la experiencia laboral para su contratación, afín de tener trabajadores calificados con la finalidad de brindar un buen servicios a sus clientes y dar una buena imagen, ya que el dueño se siente tranquilo con sus trabajadores con experiencia y no teme a la competencia del mismo rubro.

Verifican si los clientes son atendidos de forma correcta: el 100% de los trabajadores indicaron (tabla 3) estos resultados contrastan con lo encontrado en la investigación realizada por Velásquez (2016) quien indico el 99% verifican que los ingresados son atendidos de forma correcta, pero contrasta con la investigación ejecutada por Zans (2017) el cual determino el 99% que verifican que los clientes sean atendidos de forma correcta del mismo modo contrasta con la tesis de Castañeda (2017) el cual afirmo en los resultados 100% verifican que los clientes son atendidos de forma correcta y eso mejora el desempeño laboral, esto demuestra que si siempre verifican que los clientes son atendidos de forma correcta con la finalidad de brindar un buen servicios a sus clientes y dar una buena imagen, ya que el dueño se siente tranquilo con sus trabajadores con experiencia y no teme a la competencia del mismo rubro.

Premia la Responsabilidad de los trabajadores cuando cumple sus labores encomendadas: el 40% (tabla 3) estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Velásquez (2016) quien indico 99% que premia la responsabilidad de los trabajadores cuando cumple sus labores encomendadas, pero contrasta con la investigación ejecutada por Zans (2017) el cual determino el desempeño laboral que existe la premian la responsabilidad de los trabajadores cuando cumple sus labores del mismo modo contrasta con la tesis de Castañeda (2017) el cual afirmo en los resultados 100% Premia la Responsabilidad de los trabajadores cuando cumple sus labores encomendadas en el campo que más les agrada y en el que mejor se han desempeñado, para

esta empresa soy primordiales la premiación de la responsabilidad de los trabajadores cuando cumples sus labores encomendadas las metas dirigen las acciones y le proporcionan un objetivo. Adicionalmente, sirven para medir el éxito de la empresa.

Existe la motivación laboral: el 80% de los trabajadores indicaron que existe la motivación laboral (tabla 3) estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Vallejos (2019). quien indico el 85% determino que existe la motivación laboral, pero contrasta con la investigación ejecutada por Coronel (2017) el 53.8% tiene nivel bajo de la motivación laboral del mismo modo contrasta con la tesis de Castañeda (2017) el cual afirmo en los resultados 90% cual afirma que existe la motivación laboral que mejora trabajar en equipo, Trabajar en equipo motivación laboralmente es el esfuerzo integrado de un conjunto de personas para la realización de un proyecto. Hoy en día, es una forma de trabajo eficiente que entrega varios puntos de vista y que sirven para resolver más eficientemente conflictos que surgen en el ámbito económico, político y social.

VI. CONCLUSIONES

Se concluye según al primer objetivo específico los trabajadores de la empresa mencionan que siempre solicitan la experiencia laboral, la mayoría indican que siempre miden la experiencia laboral, siempre evalúa el nivel de aprendizaje, las empatías siempre consideran entre trabajadores. Los trabajadores son profesionales con mucha experiencia en su área porque ya trabajaron en otras entidades como públicas y privadas que tienen la capacidad suficiente en sus cargos encomendados.

Se concluye según al segundo objetivo específico los trabajadores de la empresa mencionan que siempre realizan la capacidad de adaptación al trabajo, indican que siempre trabajar en equipo es la mejor opción para llegar a la meta trazada. Y también brindan el tiempo necesario al trabajador nuevo en la adaptación al trabajo y ven la forma de evolución para cada trabajador, no todos los trabajadores son capaces de asumir un cargo es por ello se ve al personal en donde se envuelve mejor y recién se le asigna en un área donde se sienta cómodo y capaz de ejercer sus habilidades.

Se concluye según al tercer objetivo específico los trabajadores de la empresa mencionan que les exige cumplir metas, siempre exigen que los trabajadores adquieran la capacidad de dialogo, manifiestan que siempre verifican que los clientes este atendidos de forma correcta por el personal, premia la responsabilidad de los trabajadores cuando cumplen sus labores encomendadas Siempre y Siempre se les da la motivación laboral. Según la información obtenida la investigación

concluye final que la capacidad del personal en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: caso Ingenieros Constructores EIRL, Distrito Ayacucho 2020, se da de forma positiva, porque la empresa cumple y se preocupa por el bienestar del personal, así como también vela por la calidad de los trabajos direccionándolos por especialidades y equipos de trabajo. La empresa está convencida que un personal contento; comparte los objetivos, la

misión y visión de la empresa, no hay duda que un personal comprometido es el mejor instrumento de éxito y calidad.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Recomendar al gerente de la empresa tomar en cuenta siempre las capacidades del personal en la micro y pequeña empresa, comunicar los beneficios que se obtienen del conocimiento, habilidades y desempeño laboral del personal como dimensiones para identificar el potencial del recurso humano.

Evaluar a cada trabajador su capacidad y talento que tienen y que por último ni ellos mismo se dan cuenta. Por ello es necesario realizar este tipo de evolución, el gerente de la empresa debe seguir descubriendo muchas más habilidades que tiene cada uno de sus trabajadores y así brindar trabajos de calidad y que sus clientes no tienen quejas algunas por los resultados esperados.

Considerar la colaboración con otras empresas del rubro con el fin de obtener mejores experiencias en cuanto a la capacidad del personal.

BIBLIOGRAFÍA BIBLIOGRÁFICAS

- Báez, O. (06 De marzo De 2020). *América Latina*. Obtenido De América Latina:
[Https://Www.Alainet.Org/Es/Articulo/205105](https://www.alainet.org/es/articulo/205105)
- Castañeda, C. &. (2017). *Experiencia Laboral Y Práctica Profesional De Egresados De La Facultad De Enfermería De La Universidad Cooperativa De Colombia*. Colombia:
Universidad Cooperativa De Colombia.
- Cóndor, Y. (2019). *Relación Del Nivel De Conocimiento Con Las Actitudes Y Prácticas En Bioseguridad Del Personal De Salud De La Unidad De Cuidados Intensivos E Intermedios Del Hospital De Emergencias “José Casimiro Ulloa” Lima, 2018*.
Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Coronel, J. (2017). *Nivel De Conocimiento Y Su Relacion Con Las Prácticas De Medidas De Bioseguridad Del Personal Que Trabaja En El Centro De Salud Segunda Jerusalem 2017*. Cajamarca: Facultad De Ciencias De La Salud Carrera Profesional De Enfermería.
- Ferro, F. (2019). *Trabajo En Equipo Para Mejorar La Calidad Laboral* . Bogota:
Universidad Católica De Colombia.
- Hernandez, B. & Zamudio, A. (2015). *La Administracion Y La Reponsabilidad Social Empresarial*. Mexico: Universidad Michocana De San Nicolas De Hidalgo.
- Martinez, C. & Galan, A. (2014). *Técnicas E Instrumentos De Recogida Y Análisis De Datos*. Madrid: Uned.
- Milla, A. y Martínez , D. (2015). *Análisis Interno (Capacidades Estratégicas)*. Madrid:
Ediciones Díaz De Santos.

- Munive, W. (2018). *Habilidades Sociales Que Practican Los Estudiantes De La I.E. "Gran Mariscal Ramón Castilla" - Oroya 2017*. Huancavelica: Universidad Nacional De Huancavelica.
- Platón. M (2015). *Principales Diferencias Entre La Teoría Del Conocimiento De Platón Y Aristóteles*.
- Potosino, R. (2020). *Capacitación Del Personal En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Construcción: Caso Constructora Ingenieros M.P.C. E.I.R.L. Del Distrito De Ayacucho, 2020*. Ayacucho: Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Estudiante De Pregrado Ayacucho – Perú.
- Ramírez, F. (2015). *Hipótesis. Los Supuestos De La Investigación*. Obtenido De Recuperado A Partir De [Http://Manualdelinvestigador.Blogspot.Com/2015/08/Hipotesis-Los-Supuestos-De-La.html](http://Manualdelinvestigador.blogspot.com/2015/08/Hipotesis-Los-Supuestos-De-La.html)
- Sanfélix, V. (2014). *Mente Y Conocimiento*. Madrid : Biblioteca Nueva.
- Silva, J. (2016). *Brecha Porcentual Entre Las Habilidades Blandas De Los Estudiantes De Relaciones Industriales Y Las Requeridas Por Empresas De Yanahuara – Arequipa, 2016*". Arequipa: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa.
- Vallejos, A. (2019). *Habilidades Blandas Y Su Influencia En El Desempeño Del Personal Post Venta Interamericana Norte Sac Filial Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo Facultad De Ciencias Empresariales Escuela De Administración De Empresas.
- Velasquez, C. (2016). *Situación Laboral De Los Egresados Del Área De Ingenierías De La Universidad Nacional Del Altiplano Al Año 2014*". Mexico : Universidad Nacional Del Altiplano Al Año 2014.

Zans, A. (2017). *Diseño E Implementación De Un Sistema De Gestión De La Calidad Con Base En La Normaiso 9001:2015 Aplicado En La Consultora De Seguridad Y Salud Ocupacional "Brew Safety"*. Matagalpa: Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua.

Anexos

Anexo 1. Cronograma de actividades

N°	Actividades	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
		Año 2020								Año 2021								
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Elaboración del Proyecto																	
2.	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación	X																
3.	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación		X															
4.	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor			X														
5.	Mejora del marco teórico				X													
6.	Redacción de la revisión de la literatura					X												
7.	Elaboración del consentimiento informado (*)						X											
8.	Ejecución de la metodología							X										
9.	Resultados de la investigación								X									
10	Conclusiones y recomendaciones								X									
11	Redacción del pre informe de Investigación.									X	X	X	X	X				
12	Reacción del informe final														X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación															X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos																X	
15	Redacción de artículo científico																	X

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
· Impresiones			
· Fotocopias			
· Empastado			
· Papel bond A-4 (500 hojas)			
Servicios			
· Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
· Pasajes para recolectar información			
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Numero	Total (S/.)
Servicios			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Dig40.00ital - LAD)	30.00	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano	63.00	4	252.00
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)			
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			

Anexo 3. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE ASENTIMIENTO INFORMADO

(Ciencias Sociales)

Con la finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es infórmale sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptarle, el investigador y usted se quedan con una copia.

La presente investigación se titula Capacidad del Personal en las Micro y Pequeñas Empresas Rubro Arquitectura: Caso Ingenieros Constructores E.I.R.L, Distrito Ayacucho, 2020 y es dirigido por MARRIBEL SALVATIERRA TENORIO, investigador de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir las capacidades del personal en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura de viviendas: caso empresa Ingenieros Constructores E.I.R.L para ello, se le invita en una encuesta que le tomara 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima, usted pueda decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio, si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Whatsapp Web Si desea, también podrá escribir al correo Mabel.Gian16@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultar sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad católica los ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete su dato a continuación:

Nombre: Jorge Loayza Ramos

Fecha: 26/10/2020

Correo electrónico: loyza.architect@gmail.com

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

PROTOCOLO DE ASENTIMIENTO INFORMADO

(Ciencias Sociales)

Con la finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es infórmale sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptarle, el investigador y usted se quedan con una copia.

La presente investigación se titula Capacidad del Personal en las Micro y Pequeñas Empresas Rubro Arquitectura: Caso Ingenieros Constructores E.I.R.L, Distrito Ayacucho, 2020 y es dirigido por Maribel Salvatierra Tenorio, investigador de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir las capacidades del personal en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura de viviendas: caso empresa Ingenieros Constructores E.I.R.L para ello, se le invita en una encuesta que le tomara 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima, usted pueda decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio, si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Whatsapp Web Si desea, también podrá escribir al correo Mabel.Gian16@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultar sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad católica los ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete su dato a continuación:

Nombre: Edmundo Prado Barzola



Fecha: 26/10/2020

Correo electrónico: edumundo118@gmail.com

Firma del participante:

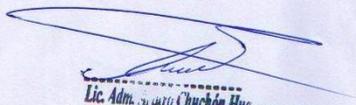
Firma del investigador (o encargado de recoger información):

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo ARTURO CHUCHÓN HUAMANÍ, identificado con DNI...28.29.8065 con carnet de colegiatura CLAD N° 9310 y con grado de Maestría.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos, la encuesta elaborada por la estudiante MARRIBEL SALVATIERRA TENORIO, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población-muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: CAPACIDAD DEL PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO ARQUITECTURA: CASO INGENIEROS CONSTRUCTORES E.I.R.L, DISTRITO AYACUCHO, 2020; que se encuentra realizando, luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Ayacucho 14 de noviembre del 2020



Lic. Adm. Arturo Chuchón Huamaní
CLAD. 9310

Firma del experto

APellidos y Nombres del Informante	Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
Chuchón Huamani, Arturo	Uladech	Cuestionario	Salvador Antonio, Ramírez

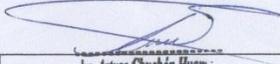
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Capacidad del personal en las Micro y pequeñas empresas Rubro Arquitectura:

TABLA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO POR
EXPERTO UNIVERSIDAD CATOLICA ULADECH-EFP-AD
ASPECTO DE EVALUACION

CRITERIO DE EVALUACIÓN	ÍTEMES EVALUAR	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad.	Este formulario con lenguaje apropiado.														X						
2. Objetividad.	Esta expresado en conductas observables.															Y					
3. Actualización.	Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																X				
4. Organización.	Esta organizado en forma lógica.														X						
5. Suficiencia.	Comprende aspectos cuantitativos.															X					
6. Intencionalidad.	Esta adecuado para medir los aspectos de interés.														X						
7. Consistencia.	Esta basado en aspectos teóricos científicos.														X						
8. Coherencia.	Entre las variables dimensiones, indicadores e ítems.															X					
9. Metodología.	La estrategia responde al propósito de la investigación.														X						
10. Pertinencia	Las dimensiones consideradas permiten evaluar la variable en su conjunto.															X					

I. OPINIÓN DE APLICACIÓN.....

II. PROMEDIO DE VALORACION

Uladech	14-11-2020		
LUGAR Y FECHA	DNI N° 28298065	FIRMA DEL EXPERTO	TELEFONO

Anexo 6. Cuestionario



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INGENIEROS CONSTRUCTORES E.I.R.L, DISTRITO AYACUCHO, 2020

Señor (a) trabajador:

La presente encuesta es anónima, y forma parte de un trabajo de investigación titulada “Capacidad del Personal en las Micro y Pequeñas Empresas Rubro Arquitectura: Caso Ingenieros Constructores E.I.R.L, Distrito Ayacucho, 2020”, que tiene por finalidad recolectar información, se le ruega con total sinceridad.

INSTRUCCIÓN:

En el siguiente cuestionario se presentan un grupo de características sobre Capacitación del personal; cada una de ellas va seguida de cinco alternativas de respuesta que debe marcar con una “X” o “+” las alternativas que usted crea conveniente teniendo en cuenta los siguientes criterios.

ESCALA DE VALORACIÓN				
1: nunca	2: casi nunca	3: a veces	4: casi siempre	5: siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSION 01: Conocimientos						
1	¿En la empresa Ingenieros Constructores E.I.R.L, solicitan la experiencia laboral para su contratación?					
2	¿En la empresa Ingenieros Constructores E.I.R.L, miden la experiencia laboral de los candidatos para ejecutar ciertas funciones de su puesto?					
3	¿En la empresa Ingenieros Constructores E.I.R.L evalúa el nivel de aprendizaje de los trabajadores?					
4	La empresa Ingenieros Constructores E.I.R.L, practican la empatía entre trabajadores?					
DIMENSION 02: Habilidades						
5	¿la empresa Ingenieros Constructores E.I.R.L, brinda el tiempo necesario para la adaptación al trabajo?					
6	¿En la empresa Ingenieros Constructores E.I.R.L, incentivan a trabajar en equipo?					
DIMENSION 03: Desempeño del puesto						
7.	¿En la empresa Ingenieros Constructores E.I.R.L, exigen cumplir metas con los trabajos en las fechas indicadas?					
8.	¿En la empresa Ingenieros Constructores E.I.R.L, exigen que los trabajadores adquieran la capacidad de dialogo					
9.	En la empresa Ingenieros Constructores E.I.R.L Verifican si los clientes son atendidos de forma correcta por el personal para asegurar el éxito comercial de la empresa.					
10.	En La empresa Ingenieros Constructores E.I.R.L, premia la Responsabilidad de los trabajadores cuando cumple sus labores encomendadas?					
11.	¿En la empresa Ingenieros Constructores E.I.R.L, se da la motivación laboral?					

FIGURAS

Características del conocimiento del personal en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura de: caso Ingenieros Constructores EIRL, distrito Ayacucho 2020

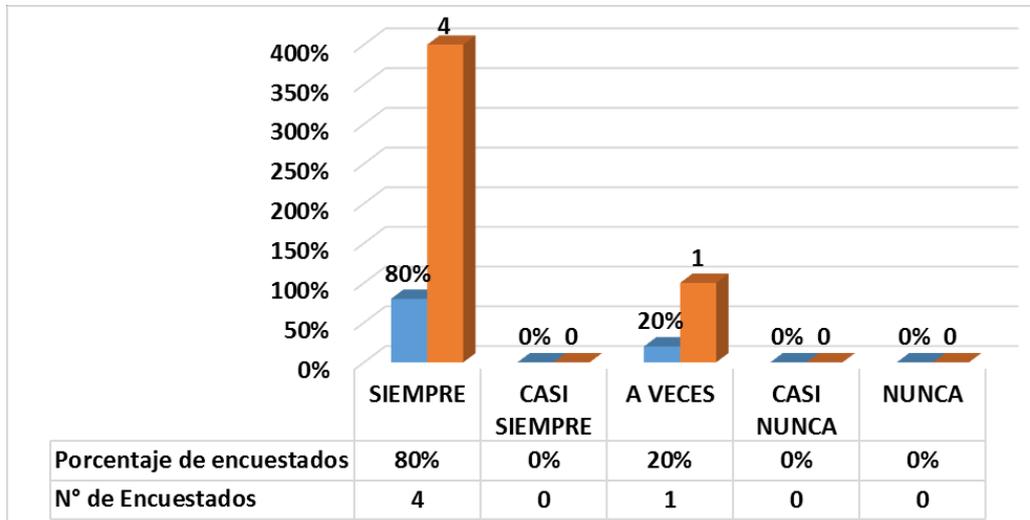


Figura 1. Experiencia Laboral

Fuente. Tabla 1

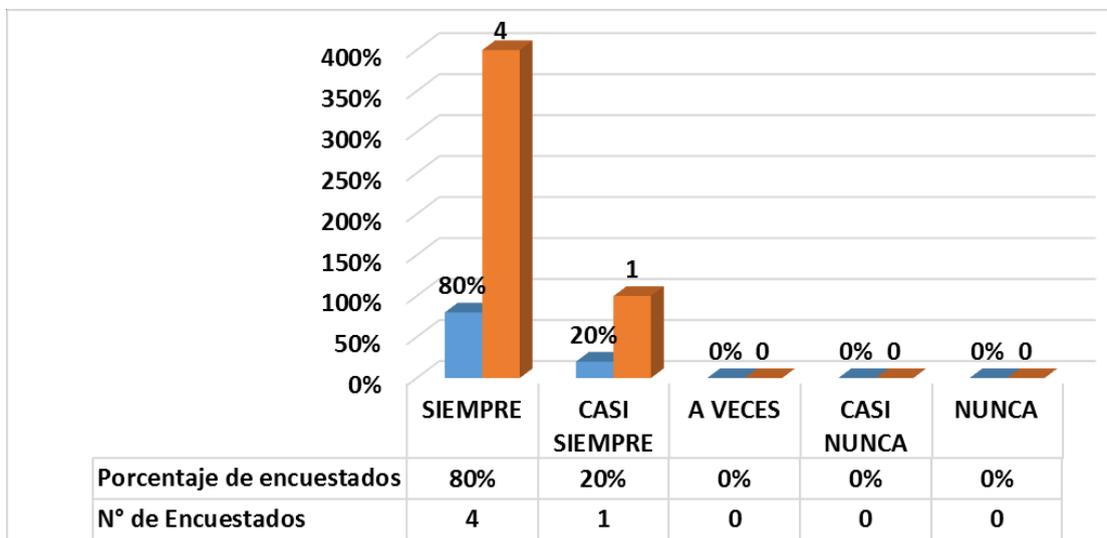


Figura 2. Miden la experiencia laboral de los candidatos para ejecutar ciertas funciones de su puesto

Fuente. Tabla 2

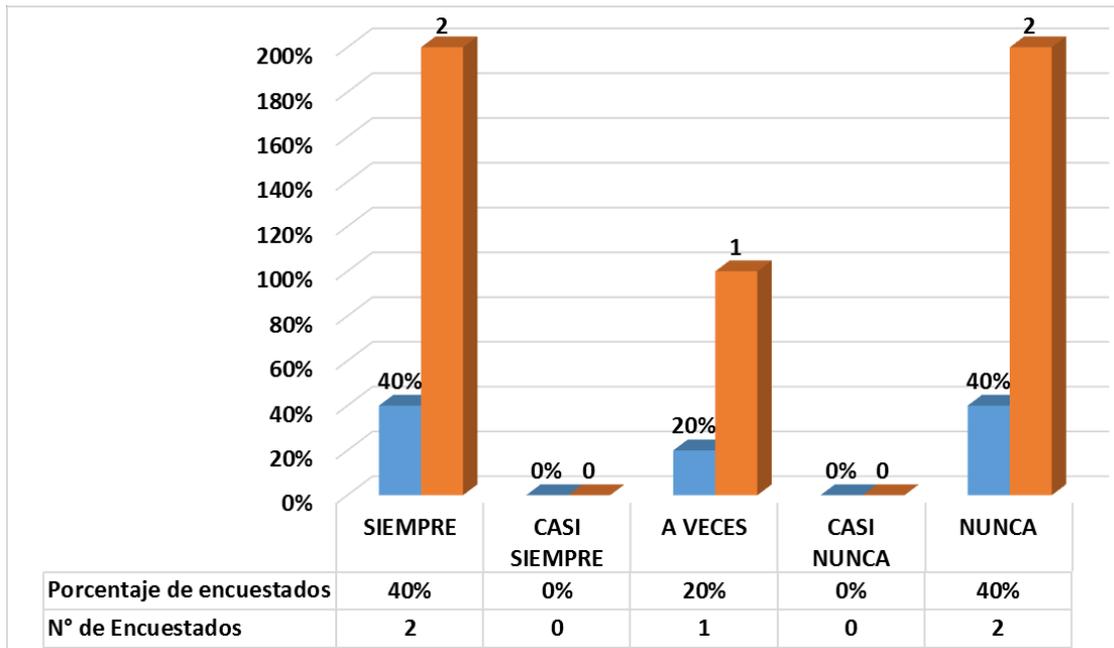


Figura 3. Evalúa el nivel de aprendizaje de los trabajadores

Fuente. Tabla 3

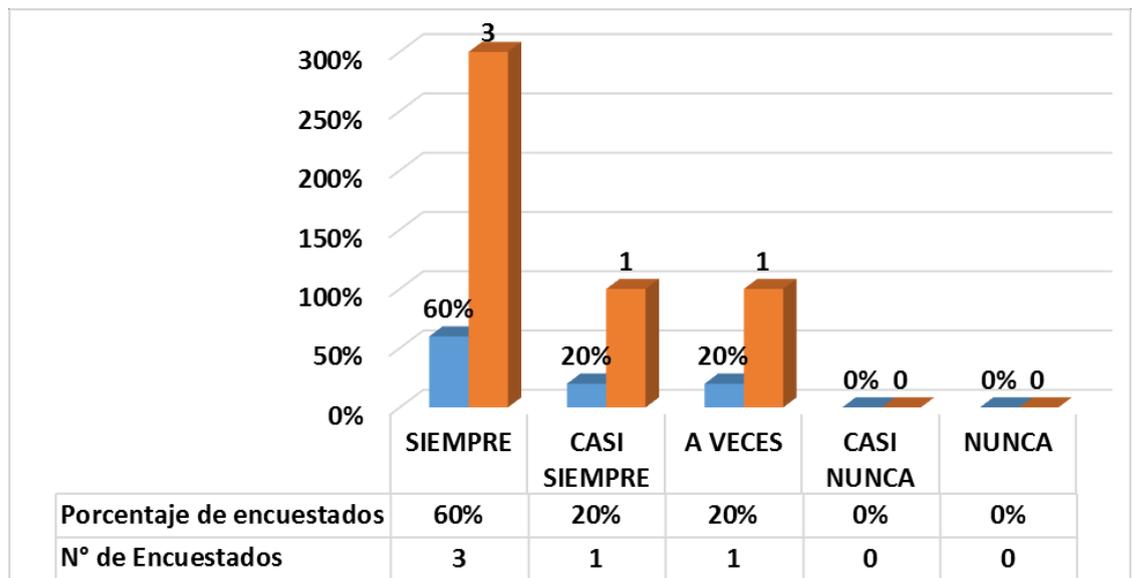


Figura 4. Empatía

Fuente. Tabla 4

Características de la habilidad personal en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura de viviendas: caso empresa Ingenieros Constructores EIRL, distrito Ayacucho 2020.

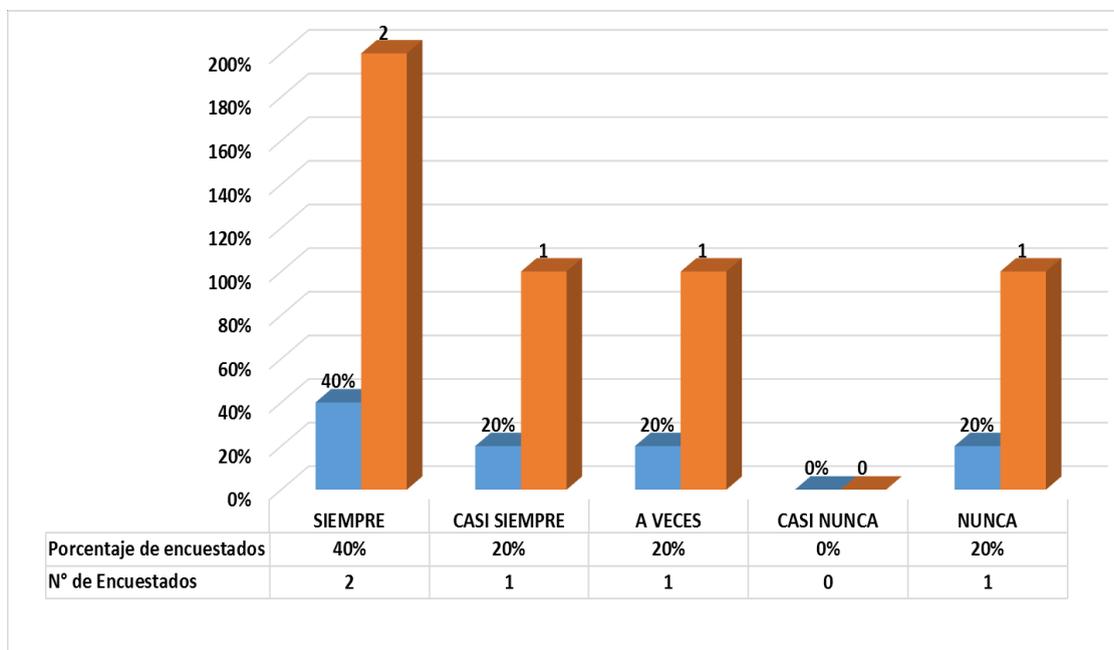


Figura 5. Capacidad de adaptación

Fuente. Tabla 5

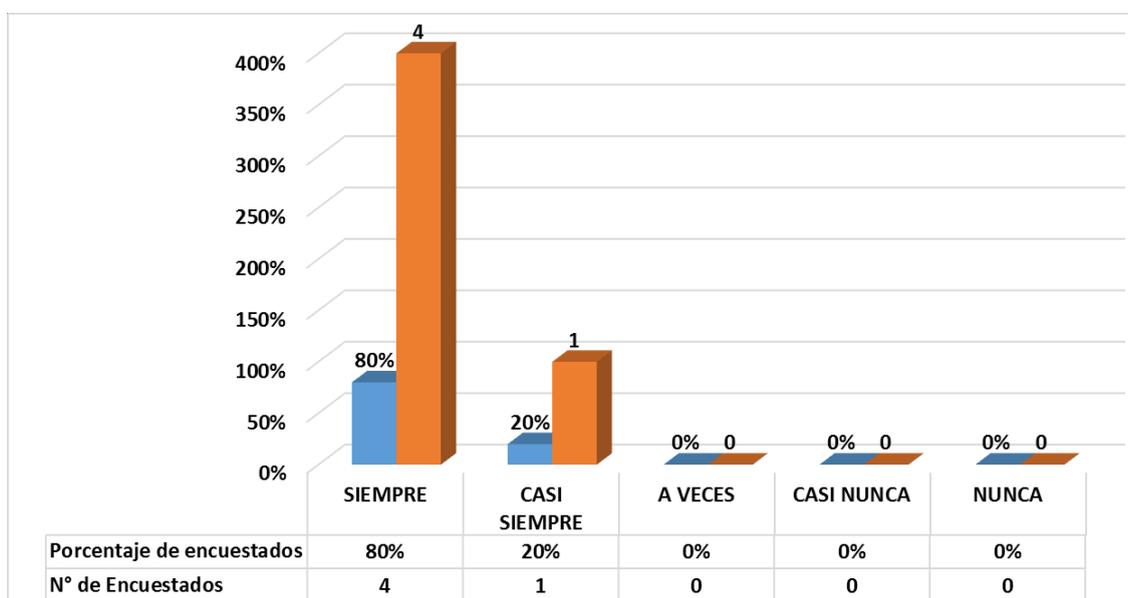


Tabla 6. Trabajar en equipo

Fuente. Tabla 6

Características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro arquitectura: caso Ingenieros Constructores EIRL, distrito Ayacucho 2020.

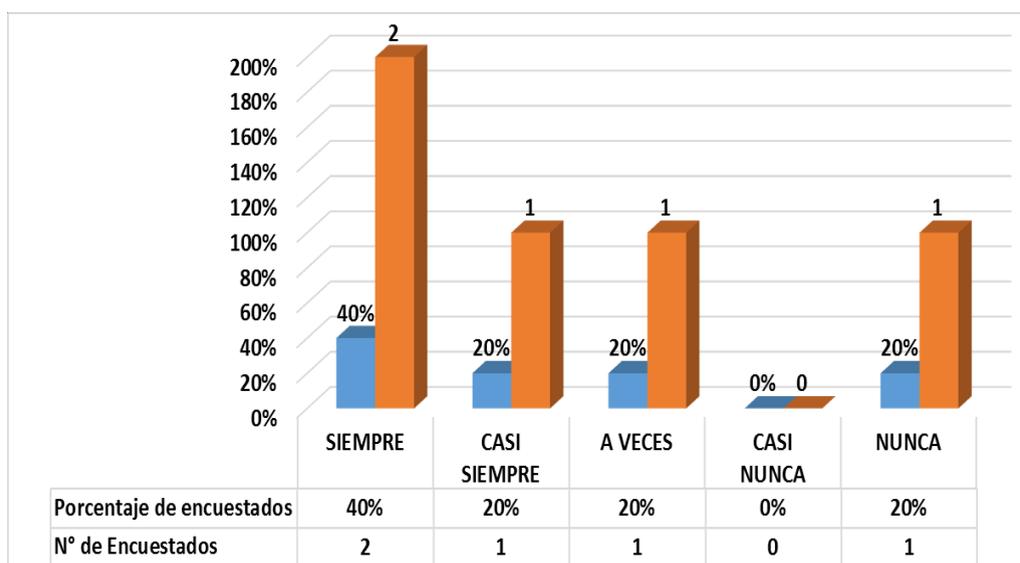


Figura 7. Cumplir metas

Fuente. Tabla 7

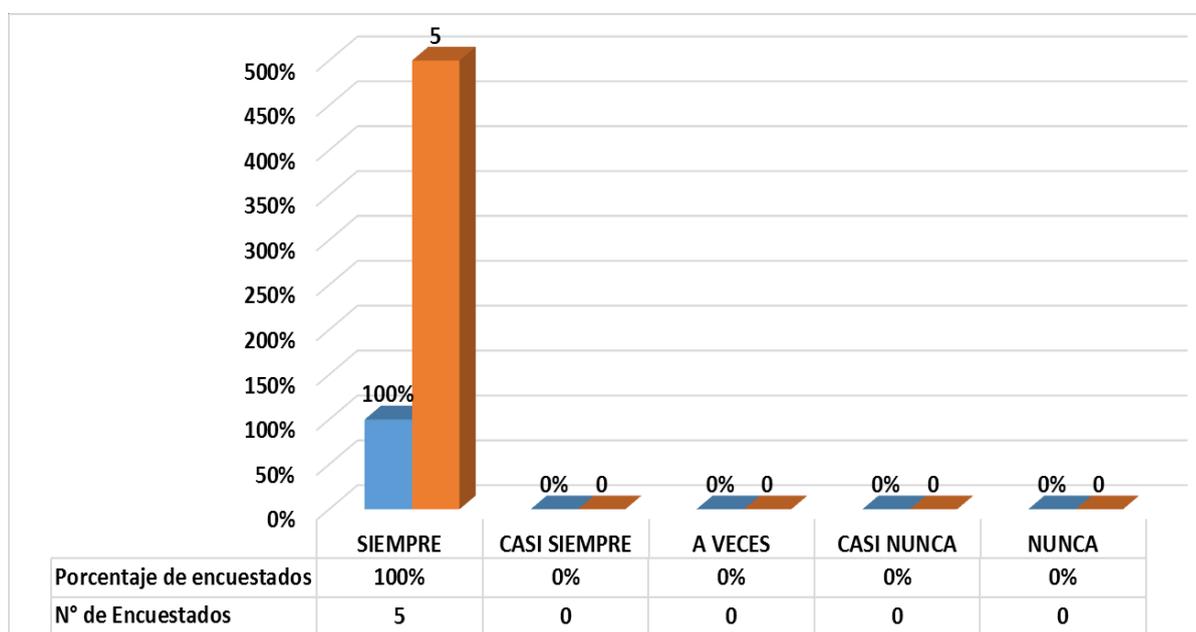


Figura 8. Capacidad de dialogo

Fuente. Tabla 8

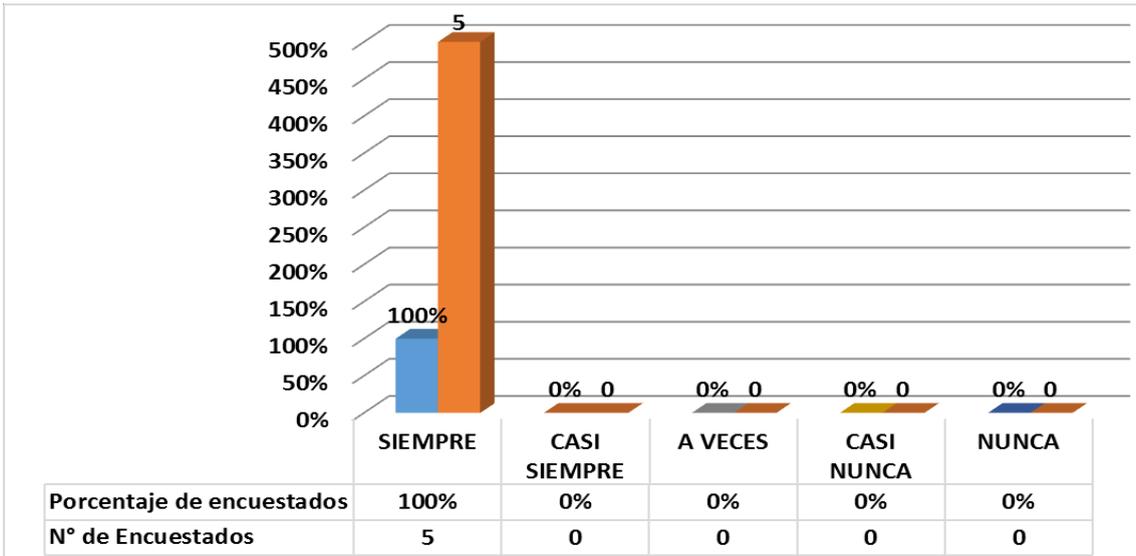


Figura 9. Motivación laboral

Fuente. Tabla 9

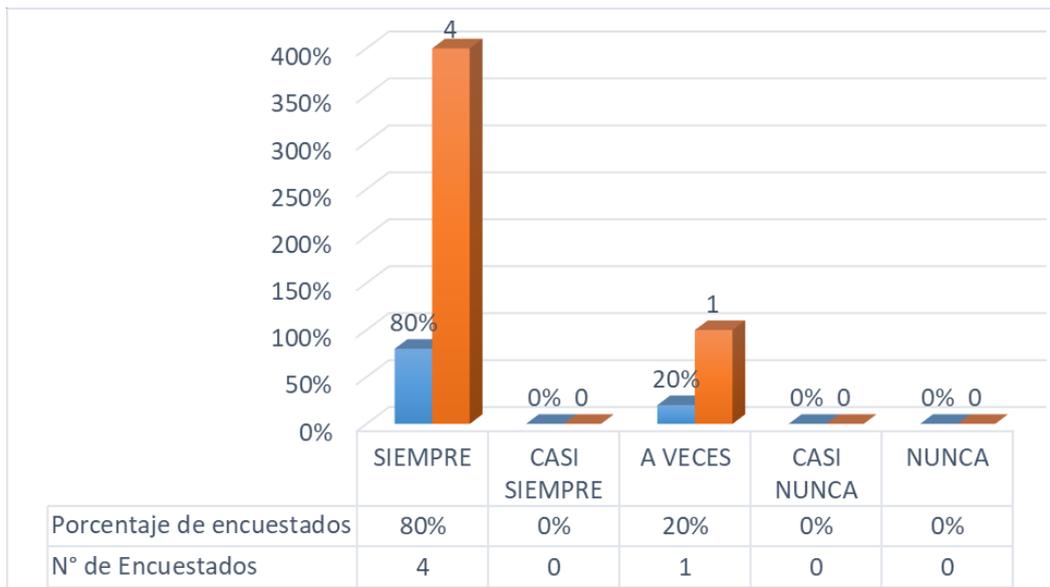


Figura 10. Premia la Responsabilidad de los trabajadores cuando cumplen sus labores

Encomendadas

Fuente. Tabla 10

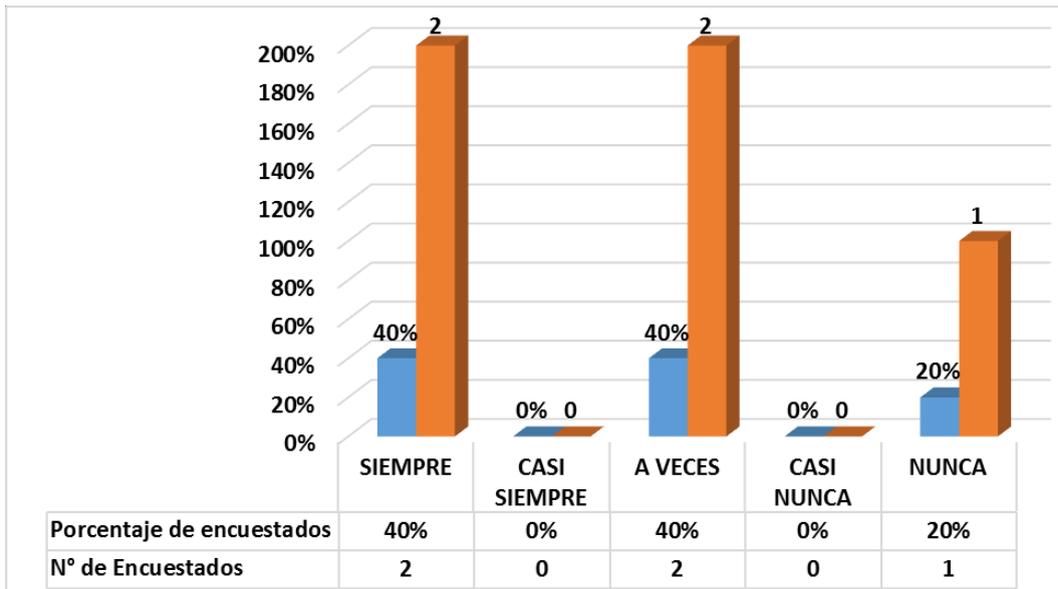


Figura 11. Se da la motivación laboral

Fuente. Tabla 11

TINV IV-C-MSALVATIERRAT-INFORME FINAL DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN-2021-02

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 4%