



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,**

**FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**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**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**POTOSINO CHÁVEZ, ROSSIO**

**ORCID: 0000-0002-8236-163X**

**ASESOR**

**MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER**

**ORCID: 0000-0002-4052-5018**

**AYACUCHO – PERÚ**

**2020**

**Equipo de Trabajo**

**AUTORA**

**POTOSINO CHÁVEZ, ROSSIO**

**ORCID: 0000-0002-8236-163X**

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado Ayacucho – Perú.

**ASESOR**

**MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER**

**ORCID: 0000-0002-4052-5018**

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

**JURADO**

**MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH (PRESIDENTA)**

**ORCID: 0000-0002-9569-9824**

**MGTR. JÁUREGUI PRADO, ALCIDES (MIEMBRO)**

**ORCID: 0000-0002-6611-9480**

**MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO (MIEMBRO)**

**ORCID: 0000-0003-4439-1448**

**Hoja de firma del jurado y asesor**

---

**MGTR. BERROCAL CHILLCCE JUDITH**  
**ORCID: 0000-0002-9569-9824**  
**PRESIDENTA**

---

**MGTR. JAUREGUI PRADO ALCIDES**  
**ORCID: 0000-00002-6611-9480**  
**MIEMBRO**

---

**MGTR. TIPE HERRERA CARLOS CELSO**  
**ORCID: 0000-0003-4439-1448**  
**MIEMBRO**

---

**MGTR. QUISPE MEDINA WILBER**  
**ORCID: 0000-0002-4052-5018**  
**ASESOR**

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Universidad Católica Los  
Ángeles De Chimbote, por abrir este  
espacio de formación académica de tanta  
importancia para este grupo de  
profesionales.

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo general identificar las características de la 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. La población de estudio estuvo conformada por 35 trabajadores de la empresa Ingenieros MPC. 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. De los resultados obtenidos se 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.

**Palabras claves: Capacitación del personal, constructora, desempeño**

## **Abstract**

The present research had the general objective of identifying the characteristics of the training of personnel in micro and small companies in the construction sector: case Constructora Ingenieros M.P.C. E.I.R.L, from the district of Ayacucho, 2020. The study population consisted of 35 workers from the Ingenieros MPC company. The type of applied research, descriptive level, non-experimental design. The questionnaire was used as an instrument for data collection. It is concluded from the general objective, that it was possible to identify the characteristics of the training of the personnel, from the results obtained it is shown that it is not taught adequately or they are not trained to be able to perform effectively in the environment of their activities. Where in the development of skills in the company Ingenieros MPC in which said developments are not taught for the strengthening and contribution to the development of activities, also in the development of attitudes it is evident that workers do not have the conditions that It is required and in terms of the development of knowledge, in the same way, there is no evidence that they have the required knowledge or that this knowledge is not imparted for good performance in their daily activities.

**Keywords: Personnel training, construction company, performance**

## Índice

Equipo de Trabajo.....	ii
Hoja de firma del jurado y asesor .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas y figuras .....	ix
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras.....	x
I. Introducción.....	12
II. Revisión de Literatura .....	16
2.1. Antecedentes .....	16
2.2. Bases teóricas de la investigación .....	19
III. Hipótesis .....	29
IV. Metodología.....	30
4.1. El tipo de investigación .....	30
4.2. Nivel de investigación.....	30
4.3. Diseño de la investigación.....	31
4.4. La población.....	31
4.5. Definición y operacionalización de variables .....	32
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33

4.7. Plan de análisis .....	33
4.8. Matriz de consistencia .....	34
4.9. Principios éticos .....	35
V. Resultados.....	36
5.1. Resultados .....	36
5.2. Análisis de resultados.....	52
VI. Conclusiones.....	58
Aspectos complementarios .....	60
Recomendaciones .....	60
Referencias bibliográficas.....	61
Anexos .....	66

## Índice de tablas y figuras

### Índice de tablas

Tabla 1. Edad .....	36
Tabla 2. Genero.....	37
Tabla 3. Grado de instrucción.....	38
Tabla 4. Cargo que desempeña .....	39
Tabla 5. Tiempo que desempeña en el cargo .....	40
Tabla 6. ¿Demuestras iniciativa en tus labores encomendadas?.....	41
Tabla 7. ¿Ud. considera que tiene capacidad de influenciar en sus compañeros de trabajo? ..	42
Tabla 8. ¿Ud. se comunica adecuadamente con sus compañeros de trabajo? .....	43
Tabla 9. ¿Ud. muestra agrado participar en trabajos cooperativos? .....	44
Tabla 10. ¿Consideras que tu trabajo contribuirá a la consecución de tus metas más adelante? .....	45
Tabla 11. ¿Ud. es perseverante en la consecución de sus metas personales y laborales? .....	46
Tabla 12. ¿Te gusta rodearte de gente positiva? .....	47
Tabla 13. ¿Ud. pierde la paciencia cuando comete un error en su trabajo?.....	48
Tabla 14. ¿La empresa donde labora le ha informado alguna vez sobre las normas de seguridad y salud en el trabajo? .....	49
Tabla 15. ¿La empresa donde labora le ha capacitado alguna vez en temas sobre primeros auxilios? .....	50
Tabla 16. ¿La empresa donde labora le ha informado alguna vez sobre el protocolo sanitario contra el Covid-19?.....	51

## Índice de figuras

Figura 1. Edad.....	36
Figura 2. Genero .....	37
Figura 3. Grado de instrucción.....	38
Figura 4. Cargo que desempeña.....	39
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo.....	40
Figura 6. ¿Demuestras iniciativa en tus labores encomendadas? .....	41
Figura 7. ¿Ud. considera que tiene capacidad de influenciar en sus compañeros de trabajo?.	42
Figura 8. ¿Ud. se comunica adecuadamente con sus compañeros de trabajo? .....	43
Figura 9. ¿Ud. muestra agrado participar en trabajos cooperativos?.....	44
Figura 10. ¿Consideras que tu trabajo contribuirá a la consecución de tus metas más adelante? .....	45
Figura 11. ¿Ud. es perseverante en la consecución de sus metas personales y laborales? .....	46
Figura 12. ¿Te gusta rodearte de gente positiva?.....	47
Figura 13. ¿Ud. pierde la paciencia cuando comete un error en su trabajo? .....	48
Figura 14. ¿La empresa donde labora le ha informado alguna vez sobre las normas de seguridad y salud en el trabajo?.....	49
Figura 15. ¿La empresa donde labora le ha capacitado alguna vez en temas sobre primeros auxilios?.....	50
Figura 16. ¿La empresa donde labora le ha informado alguna vez sobre el protocolo sanitario contra el Covid-19?.....	51

## **I. Introducción**

En muchas compañías hay quienes consideran la capacitación como un gasto innecesario; sin embargo, se trata de una de las grandes inversiones que una empresa puede hacer para potenciar el desarrollo de su persona y lograr los objetivos de la organización. Cuanto mayor sea el grado de formación y preparación de la persona, más alto será su nivel de productividad, tanto cualitativa y cuantitativamente (Adecco, 2020).

Es por ello que aproximadamente un 10% de la población Económicamente Activa (PEA) recibe alguna forma de capacitación al año, de acuerdo a datos recientes de encuestas de hogares en América Latina que indagan sobre la materia. En Brasil la pregunta sobre capacitación no se restringe a una ventana acotada de tiempo, por lo que los números son más altos (Fiszbein, Cumsille, & Cueva, 2016).

Por otro lado, en Perú, cada vez más las empresas utilizan distintas herramientas como la capacitación para captar y mantener a profesionales con talento en su organización. De acuerdo al último reporte de portal Aptitus, el 48% de los trabajadores peruanos han recibido formación profesional (capacitación) en su actual empleo. El reporte del portal dedicado a la búsqueda de trabajo indica también que las capacitaciones se dan en su mayoría (85%) dentro de la empresa, impartidas por personal interno o asesores externos. Mientras que solo un 10% de los trabajadores asegura que se capacita en una entidad educativa externa y 5% de manera virtual o vía web (Gestión, 2018).

A ellos, el sector de la construcción es una industria dinámica y compleja. Este sector tiene gran importancia para la economía nacional, por la capacidad de generar empleo. La misma muestra dificultades en lo que se refiere a las condiciones laborales, primordialmente en cuanto a la alta tasa de rotación de mano de obra, la

ausencia de preparación profesional y el alto índice de accidentes laborales. Es por ello que se tienen que incorporar la gestión de recursos humanos establecida en competencias laborales como un instrumento para mejorar la productividad y conservar un clima agradable en las relaciones con los mismos trabajadores.

Las micro, pequeñas y medianas empresas son entes económicos con mayor capacidad de generar empleo en América Latina y el Caribe, en su mayoría de estas de estas empresas otras tienen actividades económicas de manera informal (Ferraro & Rojo, 2018). Este segmento empresarial a nivel nacional representa el 99.5% del total de empresas formales en la economía peruana, el 96.2% son microempresas, 3,2% pequeña. De la cuales el 87.9% se dedican a la actividad de comercio y servicio, el resto 12.4% a la actividad productiva (manufactura, construcción, agropecuario, minería y pesca) (Ministerio de la Producción, 2017).

Consiguiente a ello a nivel nacional, según la Asociación de Emprendedores del Perú, las Mypes aportan aproximadamente, el 40% del PBI, y, por ello, son una de las mayores impulsadoras del crecimiento económico del país.

Lo mismo a nivel local, un promedio de cinco mil micro y pequeñas empresas de la región habrían fracasado durante los últimos tres meses que duró el estado de emergencia nacional a raíz del coronavirus, cifra que continuará en incremento en algunos sectores que se encuentra en los últimos lugares del plan de reactivación (Diario Correo, 2020).

Es por ello, que la crisis económica causada por la pandemia del coronavirus ha causado un daño enorme en la económica global y ha afectado al bienestar de las empresas. Se estima que a nivel mundial las Pymes son las más afectadas por la pandemia. En el Perú el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial de la Cámara de Comercio, estima que el PBI caería 3,7% para este año por efecto del COVID-19.

Es así que en nuestra localidad las empresas afrontan una serie de dificultades para lograr sus metas y objetivos entre ellas tenemos a la Constructora Ingeniero MPC E.I.R.L que puede resaltarse la improductiva organización del trabajo, la deficiente selección y falta de motivación, orientación al cambio, desarrollo de habilidades, comportamiento adecuados, actitudes positivas y deficiente calificación de los trabajadores con resultados de incompetencia laboral. Por tanto, administrativamente son seriamente criticadas y cuestionadas. Es por ello que, a través de una gestión de personas por competencias como estrategia para asegurar el logro de los objetivos de los planes, bajo parámetros de la innovación, creatividad, calidad, oportunidad, costos óptimos y mejoramiento continuo.

En ese sentido, el tema de investigación será denominado Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora Ingenieros MPC E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020 la misma que nos permitirá dar a conocer que la Constructora tiene cierto de falencias con respecto al desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes de su personal, los mismos que necesitan de una capacitación en esas dimensiones para que mejoren su desempeño.

Para el tema de investigación se ha identificado el siguiente enunciado general: ¿Cuáles son las características de la 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? Teniendo como objetivo general: Identificar las características de la 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. Asimismo, los objetivos específicos a investigar serán los siguientes: Describir el desarrollo de habilidades en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora Ingenieros M.P.C. E.I.R.L del distrito de Ayacucho,

2020. Describir el desarrollo de actitudes en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora Ingenieros M.P.C. E.I.R.L del distrito de Ayacucho, 2020. Describir el desarrollo de conocimientos en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora Ingenieros M.P.C. E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.

Desde el punto de vista práctico se justifica ya que la investigación permitirá proponer una propuesta de mejora a la Constructora Ingenieros M.P.C. E.I.R.L, el mismo que permitirá a sus trabajadores la adquisición de nuevos conocimientos, nuevas habilidades y nuevas actitudes, los cuales le permitirán afianzar su desarrollo y la competitividad laboral dentro de la empresa, permitiendo el cumplimiento de los objetivos establecidos por la misma.

La metodología de la investigación a emplear será de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental de forma transversal. La técnica para la recolección de información que se utilizará será la encuesta y el instrumento para el recojo de datos será el cuestionario, el mismo que se aplicará a los 35 trabajadores de la empresa.

Los resultados obtenidos de acuerdo a la encuestas realizada a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 28.57% de colaboradores a veces demuestran iniciativa en sus labores encomendadas, el 45.71% casi siempre demuestran iniciativa en sus labores encomendadas y el 25.71% siempre demuestran iniciativa en sus labores encomendadas.

Se concluye del objetivo general, que se logró identificar las características de la capacitación del personal, de los resultados obtenidos se demuestra que no se imparte de manera adecuada o no están capacitados para poder desempeñar eficazmente al

entorno de 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.

## **II. Revisión de Literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Internacional**

(Henríquez González & Urbina López, 2013), en su tesis “Plan de capacitación para el fortalecimiento del recurso humano en las pequeñas empresas del sector ferretero del municipio de San Salvador”, de la Universidad de El Salvador. El objetivo de la presente investigación: Determinar en base a la información recopilada la situación actual del Recurso Humano de la pequeña empresa del sector ferretero del municipio de San Salvador; para detectar las deficiencias y necesidades del personal. Conclusión: Las pequeñas empresas del sector ferretero no cuentan con una filosofía empresarial visible; Los empleados consideran que recibir capacitación les motiva, sin embargo, en las ferreterías no tienen planes de capacitación.

(Padilla Rivera, 2012), en su tesis “Diseño de un programa de capacitación para trabajadores no calificados en la industria de la construcción”, de la Universidad Católica del Ecuador. La conclusión de la presente investigación: De la encuesta realizada en la investigación, se observa que los trabajadores de la construcción dan más importancia a su situación laboral, salarios, bonificaciones que suplan sus

necesidades personales y familiares; que a invertir tiempo en programas de capacitación disponibles en la empresa o en instituciones fuera de la, misma; En la empresa constructora el activo más valioso es el factor humano. Si se concentra esfuerzos en que sus trabajadores sean capacitadores ante otras compañías de esta rama.

### **Nacional**

(Rosales Lucio, 2018), en su tesis “Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Perú L&J S.R.L. Lima 2017”, de la Universidad San Pedro. El objetivo de la investigación: Analizar y determinar cómo influye la capacitación, en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Grupo Perú L&J SRL, Lima 2017. La metodología de la investigación: el tipo de investigación de este trabajo fue aplicada, de carácter descriptivo – correlacional, diseño experimental de corte transversal. Conclusion: Un 60% opina que está totalmente de acuerdo con los tipos de capacitación que se brinda en la empresa; Determinar cómo influye la capacitación en el desempeño laboral, se estableció que existe relación entre las variables de estudio ya que al brindar un buen servicio se lograra que los clientes estén satisfechos.

(Peltroche Adrianzén, 2018), en su tesis “Propuesta de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa constructora e inmobiliaria M&G Perú S.A.C Chiclayo 2018”, de la Universidad Señor de Sipán. El objetivo de la investigación: Proponer un plan de capacitación con la finalidad de mejorar los niveles de desempeño en la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo. Metodología de la investigación: tipo de investigación descriptivo y propositivo, el diseño de la investigación es de carácter no experimental. Conclusion

de la investigación: Se ha determinado que los factores de la capacitación en la empresa, está dado por los siguientes aspectos, la poca inversión que hay en la capacitación de todos los trabajadores, también la poca frecuencia en que se capacita; Por otra parte, en cuanto al diagnóstico del desempeño laboral en la empresa, se ha determinado que el rendimiento de los trabajadores se mantiene por lo que no ha mejorado.

(Guzmán Coral & Peña Yumbato, 2016), en su tesis “Propuesta de plan de seguridad y salud para la construcción de la obra de saneamiento del sector Nor Oeste de Quito, 2016”, de la Universidad Científica del Perú. El objetivo de la investigación: Elaborar un plan de seguridad y salud para la ejecución de la obra de saneamiento en el sector Nor Oeste de Iquitos. La metodología de la investigación: la presente investigación es de carácter descriptivo – propositivo, el diseño no experimental – transeccional. Conclusion: El programa de seguridad salud ocupacional e higiene en el trabajo, fue propuesto para el proceso de contratación y fue descartado; y, en su reemplazo se formuló y surtió todos sus efectos el presente plan propuesto y que a la vez constituye parte de esta investigación.

(Arias Santos, 2017), en 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”. El objetivo de la investigación: Determinar las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas sector comercio rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013. Se utilizo el diseño no experimental – transversal – descriptivo. Conclusion: Se concluye que, en su totalidad que las micro y pequeñas empresas dedicadas a sector comercio rubro ferreterías, el personal que integra no están preparados para asumir cualquier responsabilidad que se le asigne, debido a que muchas micro y pequeñas empresas, no

capacitan constantemente a sus empleados, razón por el cual no pueden determinar los beneficios y el grado de satisfacción.

### **Local**

(Loayza Pizarro & Lette Medina, 2014), en su tesis “La incidencia de la capacitación en los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos de los trabajadores del programa regional de irrigación de desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho”, de la Universidad San Cristóbal de Huamanga. Objetivo de la investigación: Determinar la incidencia de la capacitación en los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos de los trabajadores del programa regional de irrigación de desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho. La metodología de la investigación, método deductivo, inductivo y analógico. Conclusion: La capacitación efectúa a los trabajadores del programa regional de irrigación, le sirvieron para mejorar sus competencias laborales, estando asociada con las opiniones que los resultados de su trabajo por su eficiencia y eficacia, con la opinión qué actitud tiene cuando valoran sus iniciativas y logros laborales como parte de las políticas administrativas y empresariales en su trabajo.

## **2.2.Bases teóricas de la investigación**

### **Capacitación del personal**

La capacitación, consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia el desarrollo en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. Del anterior concepto y de algunas otras consideraciones se puede deducir que la función adquiere, y adquirirá, mayor importancia en nuestro medio (Siliceo Aguilar, 2012)

La capacitación es habilitar a la persona de nuevo ingreso y a los interesados en ocupar vacantes o puestos de nueva creación y el adiestramiento, actualizar y perfeccionar el desarrollo de las habilidades, desarrollo de actitudes y el desarrollo de conocimientos. La capacitación es la función educativa de una empresa por la cual se satisfacen necesidades de los colaboradores (Reyes Sotomayor, 2016)

La capacitación es una actividad sistemática, planificada cuyo propósito general es prepara, desarrollar e integrar a los recursos humanos que se encuentran desarrollando una actividad laboral determinada y más un conectada al sistema productivo. La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las áreas asignadas (Cejas Martinez & Alejandro Acosta, 2012).

Según (Ibañez M. , 2010), define:

“Es el proceso educativo de corto plazo como en el que se hace uso de un conjunto de técnicas debidamente estructuradas dentro de un procedimiento planeado sistemático y organizado. Todo este plan va dirigido al personal seleccionado como para que cambie de actitud y desarrolle habilidades y competencias, adaptándose a la cultura organizacional y de acuerdo a las exigencias del puesto que desempeñe”.

La capacitación sirve como base para el desarrollo personal del trabajador y lo ayuda a mejorar su desempeño actual por lo que debe verse como una inversión y no como un gasto como ya que tiene como finalidad reducir o eliminar los obstáculos del desarrollo de la organización empresarial. (Ibañez M. , 2011, pág. 211)

### **Objetivos de la capacitación**

Según (Ibañez M. , 2011, pág. 212), los principales objetivos de la capacitación son:

- Cambiar la actitud del trabajador, para el continuo control y permite estar preparado frente a los cambios tecnológicos un clima laboral satisfactorio o para aumentar su motivación y volverlo más receptivo con la empresa.
- Otorgar oportunidades para el desarrollo individual del trabajador.
- Preparar al trabajador en nuevos conocimientos y habilidades necesarios en la realización de las tareas del puesto.

### **Beneficios o desventajas de la capacitación en la empresa**

#### **a) Para la organización**

- Disminuye los desperdicios logrando una reducción en los costos
- Formar líderes dentro de la organización
- Fortalece el trabajo en equipo las relaciones interpersonales mejoran en el ambiente
- Mejor el rendimiento organizacional
- Propicia la lealtad y el compromiso del trabajador para con la empresa
- Se agiliza la toma de decisiones
- Se soluciona problemas con mayor rapidez
- Sus trabajadores poseen conocimientos multidisciplinarios

#### **b) Para el trabajador**

- Aumenta la confianza en sí mismo
- Ayuda al logro de sus metas individuales
- Elimina temores e inseguridad personal mejorar su competitividad
- Posibilidad de incremento de económica
- Posibilidad de promociones y ascensos

### **Características de la capacitación**

(Los Recursos Humanos, 2020), la capacitación tiene varias características para ser conocida como tal y para cumplir su finalidad.

1. Medición. La capacitación debe ser medible en calidad y cantidad. La cantidad de horas ofrecidas, impartidas de capacitación en las empresas es importante, así como las horas de capacitación realmente tomadas por los empleados.
2. Resultados. Los resultados de la capacitación deben ser visible a mediano, plazo, por lo menos.
3. Participación activa. En cualquier curso de capacitación vale la participación activa de los capacitados. Ya sea una capacitación presencia o vía e-learning,
4. Teoría y práctica. Toda capacitación de éxito lleva una parte teórica y una práctica donde las personas pongan, aunque sea brevemente en práctica los conocimientos absorbidos.

### **Importancia de la capacitación del personal**

(Adecco, 2020), en muchas compañías hay quienes considera la capacitación como un gasto innecesario, sin embargo, se trata de una las grandes inversiones que una empresa puede hacer para potenciar el desarrollo de su personal. La capacitación continua del personal permite a los empleados planear, mejorar y realizar de manera más eficiente sus actividades, en colaboración con los demás integrantes de la organización; por lo tanto, es relevante constituir un equipo de trabajo de alto rendimiento y realizar una labor profesional con los mejores estándares de calidad.

- Aumentar la productividad y la calidad del trabajo
- Incrementar la rentabilidad
- Disminuir la rotación del personal
- Mejorar los estándares de reclutamiento y selección de personal

## **Ciclo de la capacitación**

La capacitación como proceso comprende un ciclo de tres etapas: Planificación, Ejecución y Evaluación. Cada una de ellas, prevé el desarrollo de productos que permiten su interrelación. (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2015).

1. Planificación. Etapa en la cual se identifican y definen las necesidades de capacitación a través de los objetivos estratégicos.
2. Ejecución: Etapa en la cual se ejecutan las capacitaciones aprobadas en el plan de capacitación, se monitorea la realización de las mismas y se asegura la participación de los integrantes o participantes.
3. Evaluación. Etapa en la cual se miden los resultados de las acciones de capacitación ejecutadas.

## **Diseño del plan de capacitación**

Luego de identificar las necesidades de fortalecimiento de los colaboradores de la organización, la inacción es el error que se podría cometer. Pues, así como cuando se tiene una enfermedad, el solo hecho de saber que se la tiene, no hace que esa situación se resuelva; del mismo modo, el solo hecho de haber identificado las falencias, no hacen que la empresa se torne más productiva. Por tanto, será necesario diseñar un plan de acción al respecto para que luego de las aprobaciones pertinentes éste sea aplicado. (Armas, Llanos, & Traverso, 2017, pág. 105)

Todo proceso requiere de ser planificado para alcanzar, de la mejor manera, los objetivos que se propone, la capacitación no es la excepción. El plan de capacitación implica establecer desde el objetivo del programa, hasta la logística y el diseño académico. (Castillo, 2012, pág. 48)

## **Ejecución del plan de capacitación**

Según (Armas, Llanos, & Traverso, 2017, pág. 107) “en este punto se ejecutará el programa levantado en el punto anterior, para ello se debe tener en cuenta ciertos aspectos como:”

- Tener como los cronogramas de la capacitación.
- Garantizarlos términos formales para el cumplimiento de la capacitación
- Coordinar con anticipación con los capacitadores.
- Garantizar el uso de metodologías adecuadas y una capacitación de acuerdo a la necesidad de la empresa.
- Asegurar la asistencia de todo el personal.

### **Tipos de capacitación**

(Los Recursos Humanos, 2020), en las organizaciones existen dos tipos de capacitación de personal, aunque hay otras de menor relevancia. La inducción es la capacitación por la cual se forma los nuevos empleados sobre las características de la empresa, el organigrama. Exceptuando la inducción, los tipos de capacitación del personal son:

1. La formación técnica: Es aquella formación para el puesto de trabajo. Se divide en programas, talleres o formación en el puesto. Es la formación que se necesita para el desempeño: desde aprender a dominar un programa informático, procesos internos, el funcionamiento de una máquina, u otra formación requerida para el puesto.
2. La formación conductual: Es aquella formación necesaria para liderar equipos o también llamada formación en valores. Esta formación está destinada a mandos medios (jefes y gerentes) formación en valores corporativos, habilidades para la

comunicación. Son temas más abstractos que aquellos que forman la capacitación técnica, pero que impactan mucho en la función.

### **Desarrollo de conocimiento**

Según (Santillán, 2010) nos dice que “El conocimiento es una capacidad humana, basada en la experiencia, que tiene como fin transformar la información en decisiones y acciones concretas”.

Según (Valhondo, 2010) afirma que “esta situación del conocimiento en las mentes de las personas y en medios físicos ha dado lugar a la clasificación ampliamente aceptada que contempla dos categorías”:

La interacción del conocimiento tácito y explícito da lugar a procesos de creación de conocimientos.

### **Capacidad de desarrollo de habilidades**

Según (Ferrández, 2010) concluye que es el “Conjunto de habilidades que están vinculadas a la capacidad intrínseca de un gestor y a su relación con el entorno interno de la empresa lo conforman estas siguientes habilidades básicas”:

### **Capacidad de desarrollo de actitudes**

**Según** (Sánchez, 2014) nos dice que “las actitudes son valores, positivas o negativas, que las personas hacen sobre cualquier aspecto de la realidad, concreto o abstracto; se pueden referir a objetos materiales, personas, situaciones o ideas”.

## **Gestión de calidad**

### **Calidad**

Según (Pacheco, 2017), la calidad es como satisfacer, sin limitaciones todas las necesidades del cliente, para lograr este grado de satisfacción, es esencial que las empresas adopten modelos de gestión orientados a la mejora continua de sus procesos.

### **Gestión de calidad**

Según (Pérez P. & Gardey, 2014), denomina la gestión de calidad como un mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o servicios que adquieren. Por lo tanto, apunta a la coordinación de procedimientos y recursos para mejorar la calidad de la oferta.

La gestión de calidad es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, necesarias para dar la confianza adecuada de que un producto o servicio va satisfacer los requisitos de calidad.

### **Características de la Gestión de calidad**

Entendemos por característica de calidad cualquier propiedad que contribuya a la adecuación al uso de un producto, proceso o servicio.

- Trabajo en equipo es fundamental para la mejora permanente.
- Comunicación, información, participación y reconocimiento.
- Fijación de objetivos de mejora.
- Seguir los resultados.

### **Importancia de la Gestión de Calidad**

Cada vez más las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos son muy relevantes, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde las empresas exitosas están plenamente identificadas ya que esto constituye a una

buena ventaja competitiva. Las empresas saben que para permanecer en el mercado y garantizar una buena participación se debe tener presente, que la calidad en la actualidad es muy importante involucra satisfacer plenamente las necesidades del cliente, saber las nuevas necesidades del cliente, lograr productos y servicios con ceros defectos, diseñar, producir y entregar un producto que haga que el cliente se sienta totalmente satisfecho. Lo cierto es que el sistema de gestión de la calidad es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes.

### **Micro y pequeñas empresas (MYPE)**

Según la ley 28015 (2013), la micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada a la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

### **Características concurrentes de la MYPE**

De acuerdo a la nueva ley MYPES N° 30056 (2013), las micro y pequeñas empresas deben ubicarse en algunas de las siguientes categorías empresariales, establecidas en sus niveles de ventas anuales.

### **Tabla 1**

Categorización de las Mypes

CATEGORÍA	VENTAS ANUALES
Microempresa	Ventas anuales hasta 150 UIT's
Pequeña empresa	Ventas anuales de 150 UIT's a 1700 UIT's
Mediana empresa	Ventas anuales de 1700 UIT's a 2300 UIT's

**Fuente:** Ley 30056

**Elaboración:** Propia

### **Aspectos característicos de la micro y pequeña empresa**

(Zafra Ruiz, 2011), generalmente se resaltan los siguientes elementos característicos.

- a) **Administración independiente:** usualmente dirigida y operada por el propio dueño.
- b) **Incidencia no significativa en el mercado:** el área de operaciones es relativamente pequeñas y principalmente local.
- c) **Escasa especialización en el trabajo:** tanto en el aspecto productivo como en el administrativo; en este último el empresario atiende todos los campos: ventas, producción, finanzas, compras, personal, etc.
- d) **Actividad no intensa en capital:** denominado también con predominio de mano de obra.
- e) **Limitados recursos financieros:** el capital de la empresa es suministrado por el propio dueño.
- f) **Tecnología:** existen con relación a este punto.

Aquellos que consideran que la pequeña empresa utiliza tecnología en relación al mercado que abastece, esto es, resaltar la capacidad creativa y adopción de tecnología que caracterizan algunas actividades de pequeña escala.

Las micros y pequeñas empresas, a través de los años, han incrementado su participación en los diferentes sectores productivos; y hoy en día, constituyen uno de los motores principales de la actividad económica, brindando empleo y suscitando el crecimiento y desarrollo económico en nuestro país.

### **Importancia de las Mypes**

(Aspilcueta Rivera, 2011), las Mypes son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente se encuentra trabajando y genera cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas, la importancia de las MYPES como la principal fuente de generación del empleo y alivio de la pobreza se debe a:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos
- Incentiva el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado
- Mejoran la distribución del ingreso
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

### **III. Hipótesis**

En la presente investigación no se formuló la hipótesis general y específica, debido a su nivel de investigación.

“Estas hipótesis se utilizan a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar. Cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más generales, no es sencillo realizar estimaciones precisas sobre ciertos fenómenos (Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014)”.

## **IV. Metodología**

### **4.1.El tipo de investigación**

El tipo de investigación será aplicada con enfoque cuantitativo

Según Murillo (2008) citado por (Vargas Cordero, 2011), la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la ampliación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la practica basada en investigación. El uso de conocimientos y los resultados de investigación.

(Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014), el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para aprobar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

### **4.2.Nivel de investigación**

El nivel de investigación será descriptivo

(Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014), busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analizan. Describe tendencias de un grupo o población.

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 (Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014).

### **4.3. Diseño de la investigación**

El diseño de investigación será no experimental – transversal

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. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014).

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 incidencias e interrelación en un momento danto. Es como tomar una fotografía de algo lo que sucede.

### **4.4. La población**

(Arias G., Villasís, & Miranda, 2016), la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formara el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados. Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos, sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones; para utilizar un término análogo, como universo de estudio. Es en ese sentido, la población objeto de estudio para la presente investigación estará conformada por 35 trabajadores de la Constructora Ingenieros M.P.C. E.I.R.L.

#### 4.5. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valorativa
Capacitación del personal	La capacitación, consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia el desarrollo en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. Del anterior concepto y de algunas otras consideraciones se puede deducir que la función adquiere, y adquirirá, mayor importancia en nuestro medio (Siliceo Aguilar, 2012)	La variable capacitación del personal, se medirá con la aplicación del instrumento cuestionario	Desarrollo de habilidades	Iniciativa	¿Demuestras iniciativa en tus labores encomendadas?	Escala de Likert: 1.- Nunca 2.- Casi Nunca 3.- A veces 4.- Siempre 5.- Casi siempre
				Liderazgo	¿Ud. considera que tiene capacidad de influenciar en sus compañeros de trabajo?	
				Comunicación adecuada	¿Ud. se comunica adecuadamente con sus compañeros de trabajo?	
				Trabajo cooperativo	¿Ud. muestra agrado participar en trabajos cooperativos?	
			Desarrollo de actitudes	Tener un propósito	¿Consideras que tu trabajo contribuirá a la consecución de tus metas más adelante?	
				Perseverancia	¿Ud. es perseverante en la consecución de sus metas personales y laborales?	
				Actitud positiva	¿Te gusta rodearte de gente positiva?	
				Paciencia	¿Ud. pierde la paciencia cuando comete un error en su trabajo? ¿Utilizas dicho error para mejorar?	
			Desarrollo de conocimientos	Seguridad y salud en el trabajo	¿La empresa donde labora le ha informado alguna vez sobre las normas de seguridad y salud en el trabajo?	
				Primeros auxilios	¿La empresa donde labora le ha capacitado alguna vez en temas sobre primeros auxilios?	
				Protocolo sanitario contra el Covid 19	¿La empresa donde labora le ha informado alguna vez sobre el protocolo sanitario contra el Covid-19?	

#### **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **Técnica**

La encuesta es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opiniones o hechos específicos

##### **Instrumentos**

Los cuestionarios proporcionan una alternativa muy útil para la entrevista; sin embargo, existen ciertas características que pueden ser apropiadas en algunas situaciones e inapropiadas en otra. Existen dos formas de cuestionarios para recabar datos: cuestionarios abiertos y cerrados, y se aplican dependiendo de si los análisis conocer de antemano todas las posibles respuestas de las preguntas y pueden incluirlas. Con frecuencia se utilizan ambas formas en los estudios.

#### **4.7. Plan de análisis**

Para el análisis de los datos recolectados de esta investigación se hará uso del análisis descriptivo, y para la tabulación de la información adquirida, mediante el uso de la encuesta, se utilizará el programa Microsoft Excel.

#### 4.8. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿Cuáles son 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?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo es el desarrollo de habilidades en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora Ingeniero M.P.C. E.I.R.L, del distrito de Ayacucho, 2020?</p> <p>¿Cómo es el desarrollo de en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora Ingeniero M.P.C. E.I.R.L, del distrito de Ayacucho, 2020?</p> <p>¿Cómo es el desarrollo de conocimientos en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora Ingeniero M.P.C. E.I.R.L, del distrito de Ayacucho, 2020?</p> <p>¿Cómo implementar el plan de mejora de la capacitación del 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?</p>	<p><b>Objetivo general</b> 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.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Describir el desarrollo de habilidades en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora Ingeniero M.P.C. E.I.R.L, del distrito de Ayacucho, 2020.</p> <p>Indicar el desarrollo de actitudes en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora Ingeniero M.P.C. E.I.R.L, del distrito de Ayacucho, 2020.</p> <p>Conocer el desarrollo de conocimientos en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora Ingeniero M.P.C. E.I.R.L, del distrito de Ayacucho, 2020.</p> <p>Elaborar un plan de mejora de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora Ingeniero M.P.C. E.I.R.L, del distrito de Ayacucho, 2020.</p>	<p>La presente investigación no se consideró la hipótesis por ser de nivel descriptivo.</p> <p>La hipótesis se utiliza a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o un valor en una o más variables que se van a medir y observar. (Hernandez S., Fernandez C., &amp; Baptista L., 2014)</p>	<p><b>VARIABLE</b> Capacitación laboral</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <p><b>Desarrollo de habilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciativa</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Comunicación adecuada</li> <li>- Trabajo cooperativo</li> </ul> <p><b>Desarrollo de actitudes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener un propósito</li> <li>- Perseverancia</li> <li>- Actitud positiva</li> <li>- Paciencia</li> </ul> <p><b>Desarrollo de conocimientos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad y salud en el trabajo</li> <li>- Primeros auxilios</li> <li>- Protocolo sanitario contra el Covid 19</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental – transversal</p> <p><b>Población:</b> Estará conformado por 35 trabajadores de la micro y pequeña empresa Constructora Ingenieros M.P.C. E.I.R.L. distrito de Ayacucho.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

#### **4.9.Principios éticos**

En el presente proyecto se tomó en cuenta los siguientes principios éticos:

(Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, 2019)

Toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad se guía por los siguientes principios:

- a) Protección a las personas. La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran a la probabilidad de que obtengan un beneficio.
- b) Justicia. El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas.
- c) Integridad científica. La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que pueden afectar a quienes participan en una investigación.

## V. Resultados

### 5.1.Resultados

Tabla 1. Edad

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
28 - 25 años	9	0.26	25.71%
26 - 35 años	15	0.43	42.86%
36 - 45 años	6	0.17	17.14%
Más de 46 años	5	0.14	14.29%
Total	35	1.00	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L

Elaboración: Propia

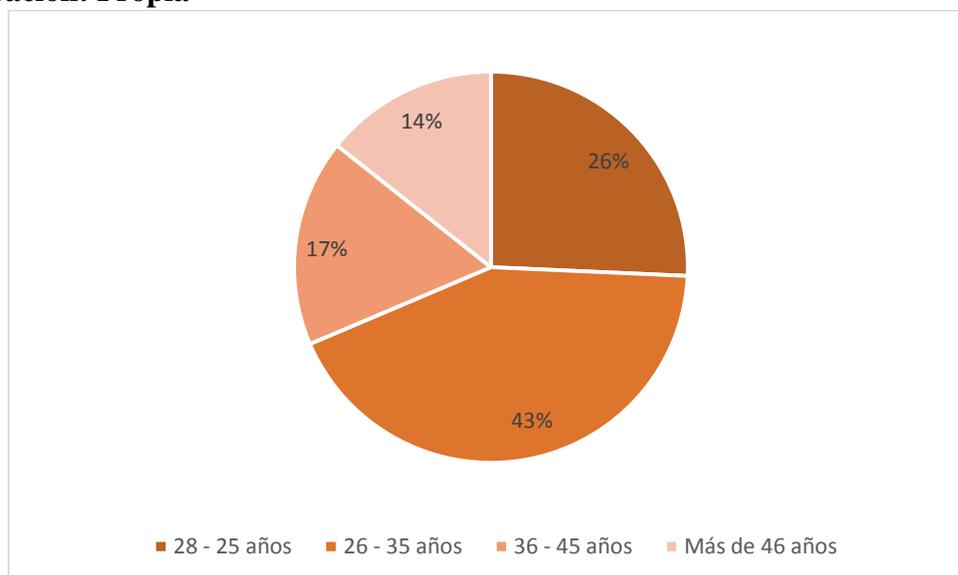


Figura 1. Edad

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L

Elaboración: Propia

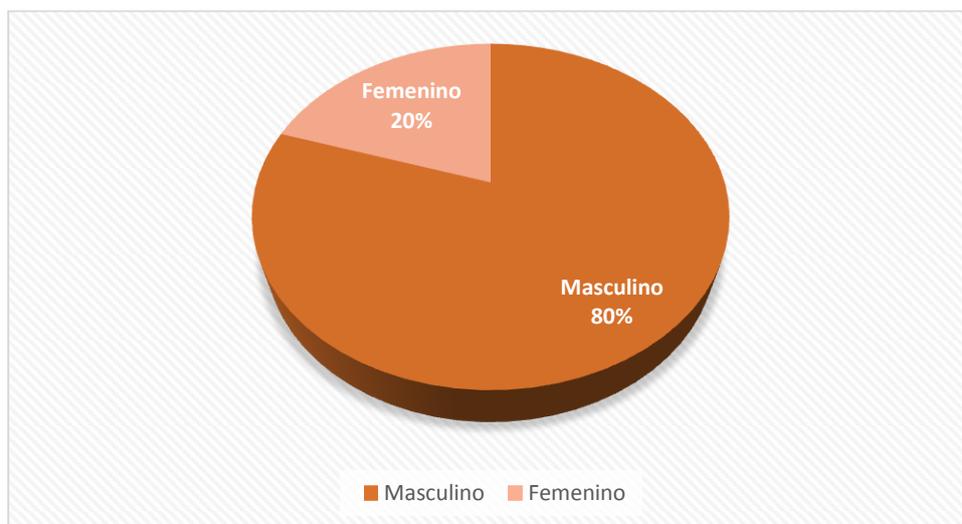
#### Interpretación:

De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 25.71% tienen 28-25 años, el 42.86% tienen 26-35 años, el 17.14% tienen 36-45 años y el 14.29% tienen más de 46 años

**Tabla 2. Genero**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Masculino	28	0.80	80.00%
Femenino	7	0.20	20.00%
Total	35	1	100%

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L  
**Elaboración:** Propia



**Figura 2. Genero**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L  
**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

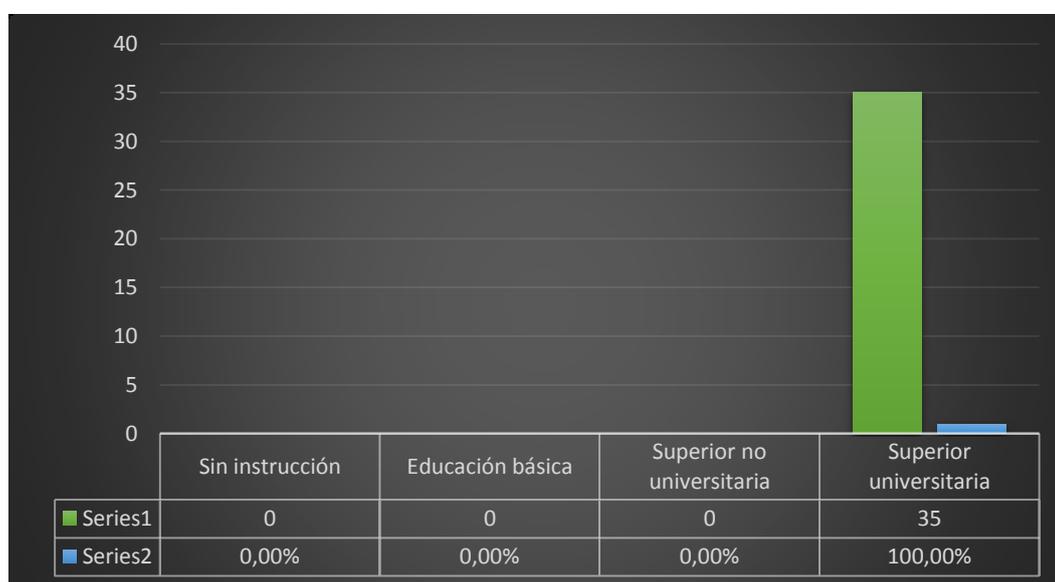
De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 80% son del género masculino y el 20% son del género femenino.

**Tabla 3. Grado de instrucción**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Sin instrucción	0	0.00	0.00%
Educación básica	0	0.00	0.00%
Superior no universitaria	0	0.00	0.00%
Superior universitaria	35	1.00	100.00%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L

**Elaboración:** Propia



**Figura 3. Grado de instrucción**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

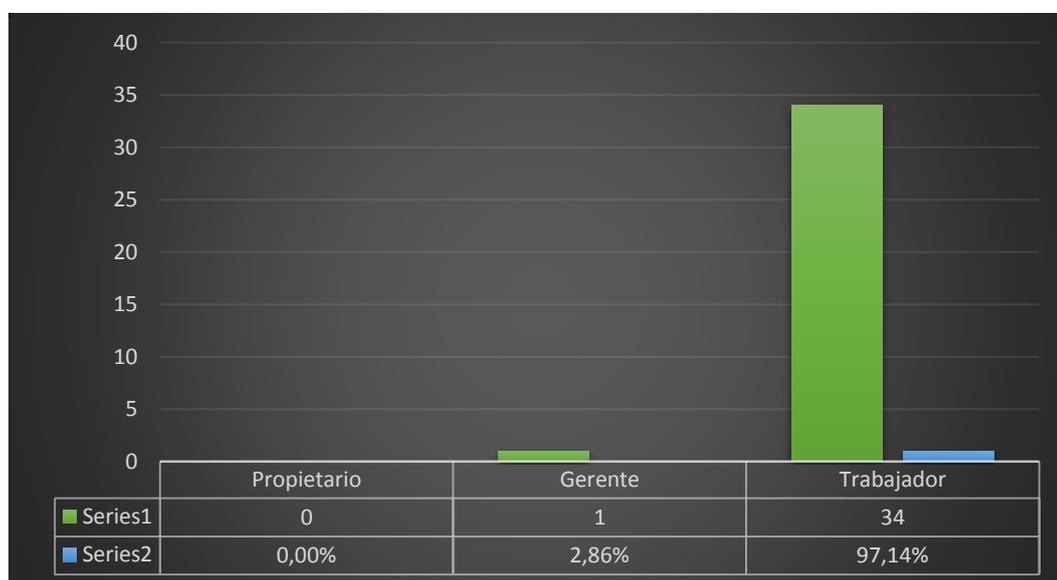
De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 100% tienen superior universitaria.

**Tabla 4. Cargo que desempeña**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Propietario	0	0.00	0.00%
Gerente	1	0.03	2.86%
Trabajador	34	0.97	97.14%
Total	35	1	100%

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L

**Elaboración:** Propia



**Figura 4. Cargo que desempeña**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

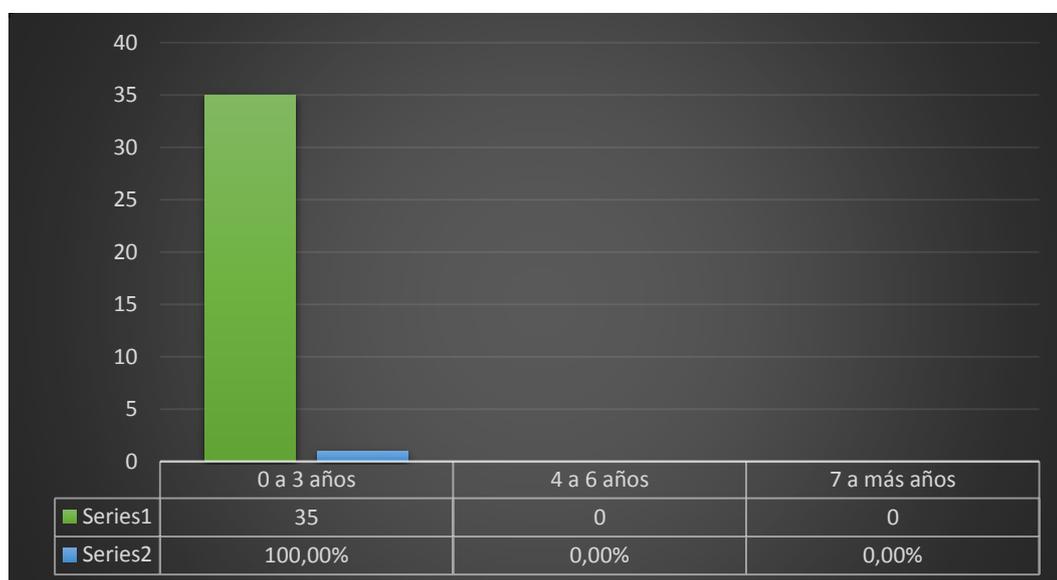
De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 2.86% el cargo que desempeña es de gerente y el 97.14% el cargo que desempeña es de trabajador.

**Tabla 5. Tiempo que desempeña en el cargo**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
0 a 3 años	35	1.00	100.00%
4 a 6 años	0	0.00	0.00%
7 a más años	0	0.00	0.00%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L

**Elaboración:** Propia



**Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

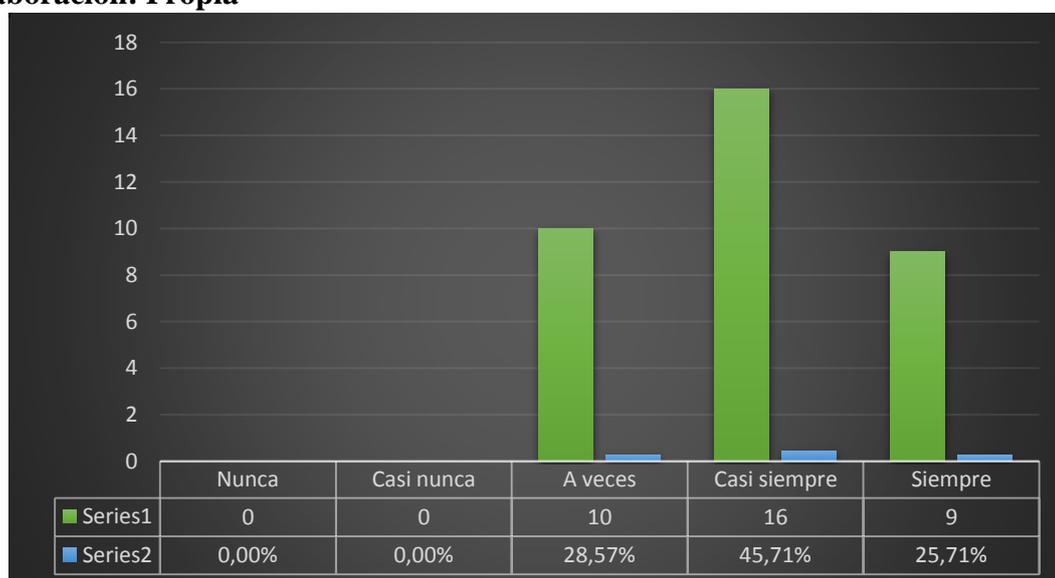
De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 100% tienen 0 a 3 años de tiempo que desempeñan en el cargo.

**Tabla 6. ¿Demuestras iniciativa en tus labores encomendadas?**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	10	0.29	28.57%
Casi siempre	16	0.46	45.71%
Siempre	9	0.26	25.71%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L

**Elaboración:** Propia



**Figura 6. ¿Demuestras iniciativa en tus labores encomendadas?**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L

**Elaboración:** Propia

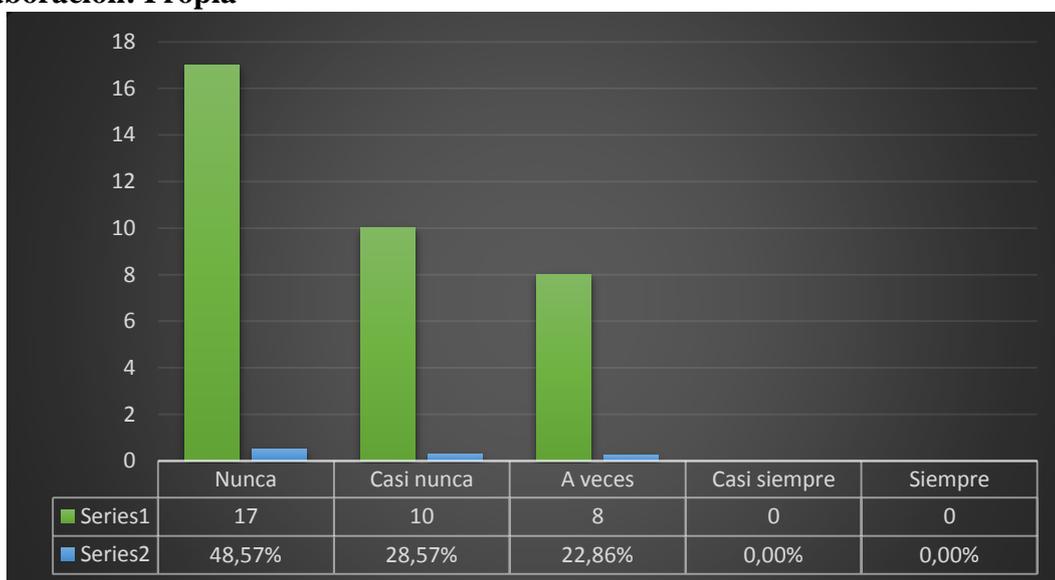
**Interpretación:**

De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 28.57% de colaboradores a veces demuestran iniciativa en sus labores encomendadas, el 45.71% casi siempre demuestran iniciativa en sus labores encomendadas y el 25.71% siempre demuestran iniciativa en sus labores encomendadas.

**Tabla 7. ¿Ud. considera que tiene capacidad de influenciar en sus compañeros de trabajo?**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	17	0.49	48.57%
Casi nunca	10	0.29	28.57%
A veces	8	0.23	22.86%
Casi siempre	0	0.00	0.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L  
**Elaboración:** Propia



**Figura 7. ¿Ud. considera que tiene capacidad de influenciar en sus compañeros de trabajo?**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L  
**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 48.57% nunca tienen la capacidad de influenciar en sus compañeros de trabajo, el 28.57% casi nunca tienen la capacidad de influenciar en sus compañeros y el 22.68% a veces tienen la capacidad de influencias en sus compañeros de trabajo.

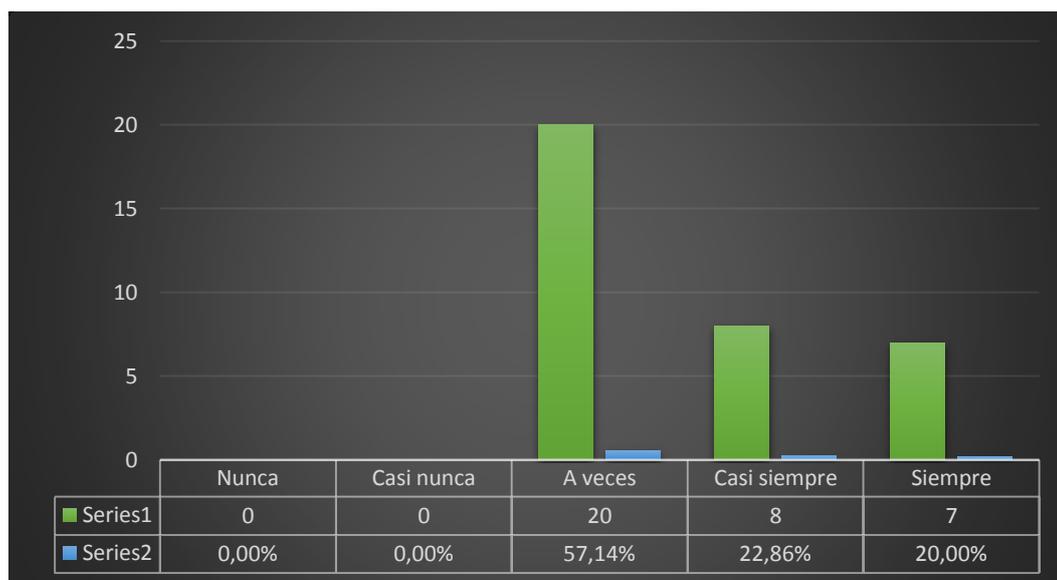
**Tabla 8. ¿Ud. se comunica adecuadamente con sus compañeros de trabajo?**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	20	0.57	57.14%
Casi siempre	8	0.23	22.86%
Siempre	7	0.20	20.00%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L

**Elaboración:** Propia

De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L,



**Figura 8. ¿Ud. se comunica adecuadamente con sus compañeros de trabajo?**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

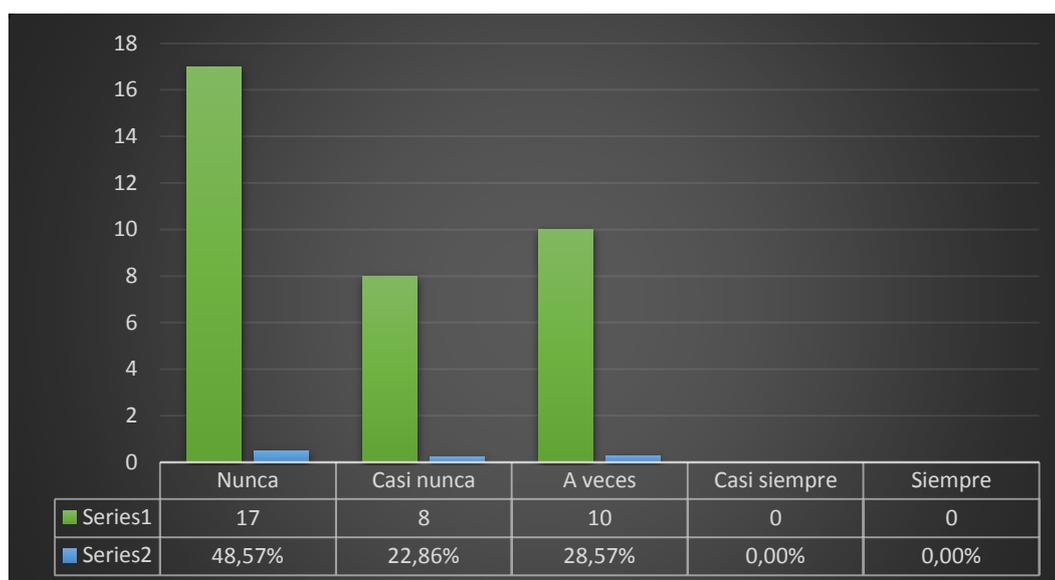
De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 57.14% a veces de comunican adecuadamente con sus compañeros de trabajo, el 22.68% casi siempre se comunican adecuadamente con sus compañeros de trabajo y 20% siempre se comunican adecuadamente con sus compañeros de trabajo.

**Tabla 9. ¿Ud. muestra agrado participar en trabajos cooperativos?**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	17	0.49	48.57%
Casi nunca	8	0.23	22.86%
A veces	10	0.29	28.57%
Casi siempre	0	0.00	0.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L

**Elaboración:** Propia



**Figura 9. ¿Ud. muestra agrado participar en trabajos cooperativos?**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

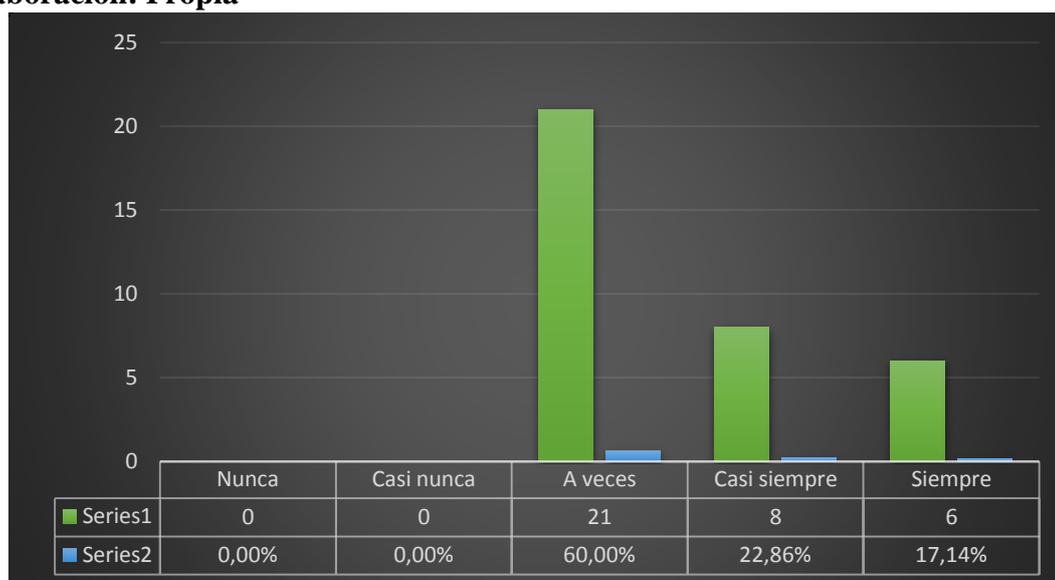
De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 48.57% nunca muestran agrado de participar en trabajo cooperativos, el 22.86% casi nunca muestran agrado de participar en trabajos cooperativos y el 28.57% a veces muestran agrado de participar en trabajos cooperativos.

**Tabla 10. ¿Consideras que tu trabajo contribuirá a la consecución de tus metas más adelante?**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	21	0.60	60.00%
Casi siempre	8	0.23	22.86%
Siempre	6	0.17	17.14%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L

**Elaboración:** Propia



**Figura 10. ¿Consideras que tu trabajo contribuirá a la consecución de tus metas más adelante?**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

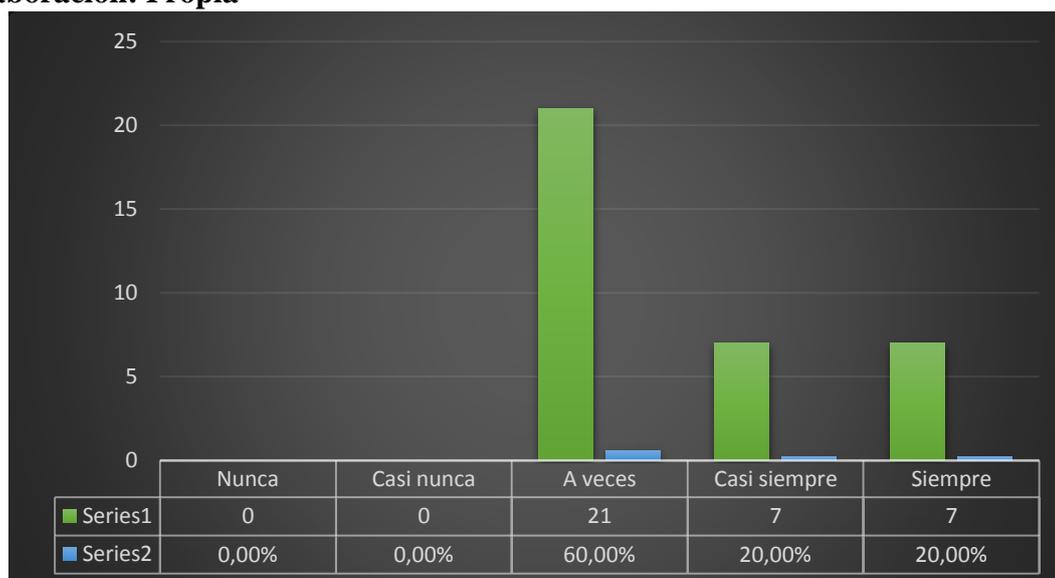
De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 60% a veces consideran que su trabajo contribuirá a la consecución de sus metas mas adelante, el 22.86% casi siempre consideran que su trabajo contribuirá a la consecución de sus metas más adelante y el

17.14% siempre consideran que su trabajo contribuirá a la consecución de sus metas más adelante.

**Tabla 11. ¿Ud. es perseverante en la consecución de sus metas personales y laborales?**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	21	0.60	60.00%
Casi siempre	7	0.20	20.00%
Siempre	7	0.20	20.00%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L  
**Elaboración:** Propia



**Figura 11. ¿Ud. es perseverante en la consecución de sus metas personales y laborales?**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L  
**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

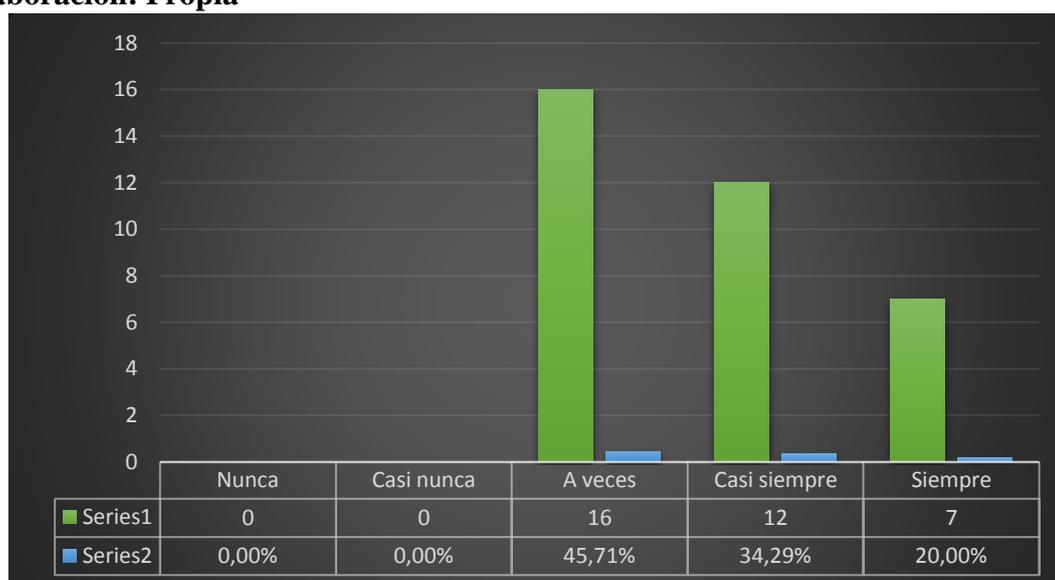
De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 60% a veces son perseverantes en la consecución de sus metas personales y laborales, el 20% casi siempre son

perseverantes en la consecución de sus metas personales y laborales, el 20% siempre son perseverantes en la consecución de sus metas personales y laborales.

**Tabla 12. ¿Te gusta rodearte de gente positiva?**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	16	0.46	45.71%
Casi siempre	12	0.34	34.29%
Siempre	7	0.20	20.00%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L  
**Elaboración:** Propia



**Figura 12. ¿Te gusta rodearte de gente positiva?**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L  
**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

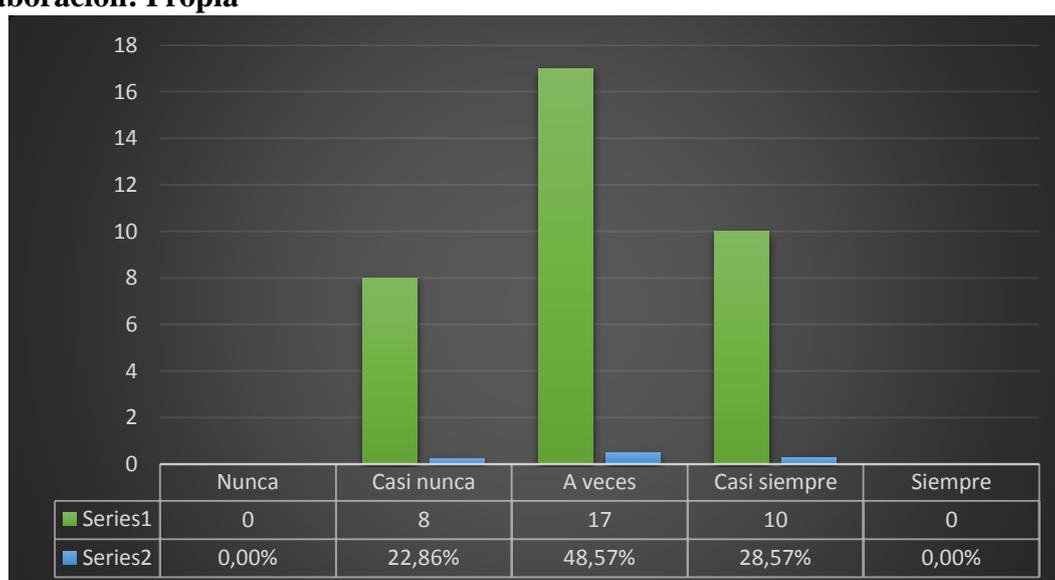
De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 46.71% a veces les gusta rodearse de gente positiva, el 34.29% casi siempre les gusta rodearse de gente positiva y el 20% siempre les gusta rodearse de gente positiva.

**Tabla 13. ¿Ud. pierde la paciencia cuando comete un error en su trabajo?**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	8	0.23	22.86%
A veces	17	0.49	48.57%
Casi siempre	10	0.29	28.57%
Siempre	0	0.00	0.00%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L

**Elaboración:** Propia



**Figura 13. ¿Ud. pierde la paciencia cuando comete un error en su trabajo?**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L

**Elaboración:** Propia

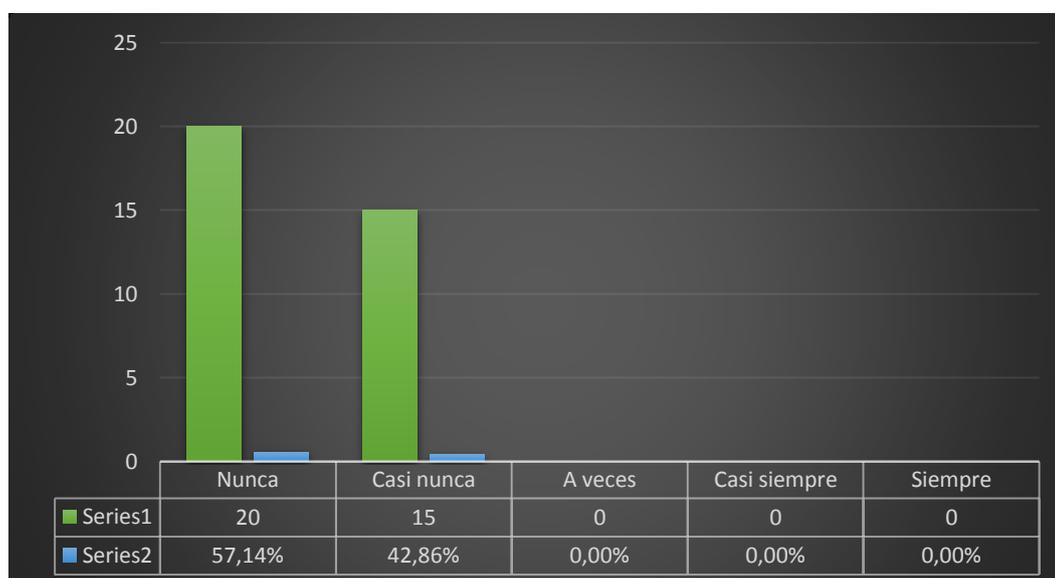
**Interpretación:**

De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 22.86% casi nunca pierde la paciencia cuando comete un error en su trabajo, el 48.57% a veces pierden la paciencia cuando cometen un error en su trabajo y el 28.57% casi siempre pierden la paciencia cuando cometen un error en su trabajo.

**Tabla 14. ¿La empresa donde labora le ha informado alguna vez sobre las normas de seguridad y salud en el trabajo?**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	20	0.57	57.14%
Casi nunca	15	0.43	42.86%
A veces	0	0.00	0.00%
Casi siempre	0	0.00	0.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L  
**Elaboración:** Propia



**Figura 14. ¿La empresa donde labora le ha informado alguna vez sobre las normas de seguridad y salud en el trabajo?**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L  
**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 57.14% nunca les ha informado

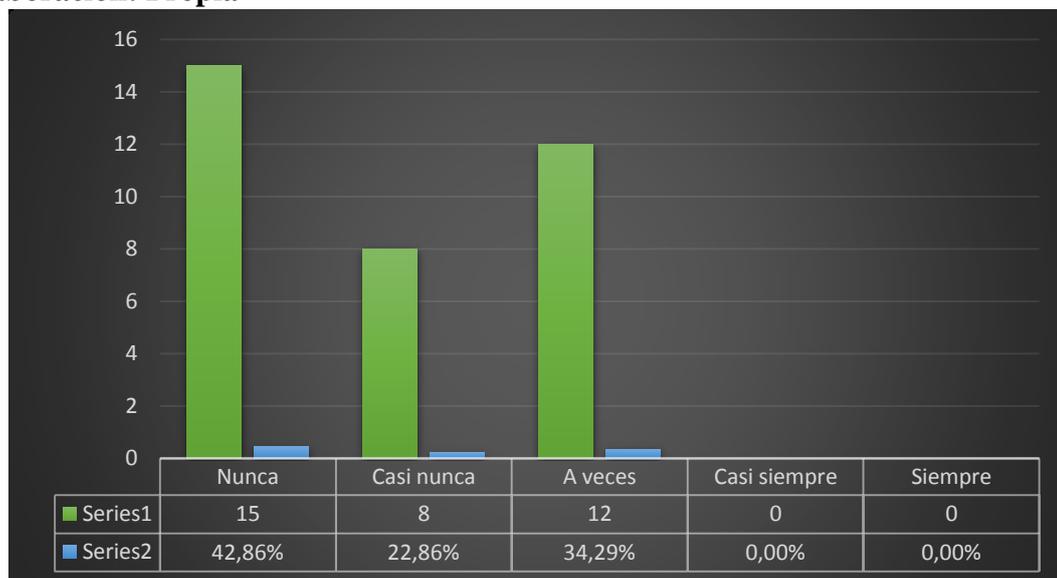
alguna vez sobre las normas de seguridad y salud en el trabajo la empresa donde laboran y el 42.86% casi nunca les ha informado alguna vez sobre las normas de seguridad y salud en el trabajo la empresa donde laboran.

**Tabla 15. ¿La empresa donde labora le ha capacitado alguna vez en temas sobre primeros auxilios?**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	15	0.43	42.86%
Casi nunca	8	0.23	22.86%
A veces	12	0.34	34.29%
Casi siempre	0	0.00	0.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	35	1	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L

Elaboración: Propia



**Figura 15. ¿La empresa donde labora le ha capacitado alguna vez en temas sobre primeros auxilios?**

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L

Elaboración: Propia

**Interpretación:**

De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 42.86% nunca le ha capacitado alguna vez en temas sobre primeros auxilios la empresa donde labora, el 22.86% casi

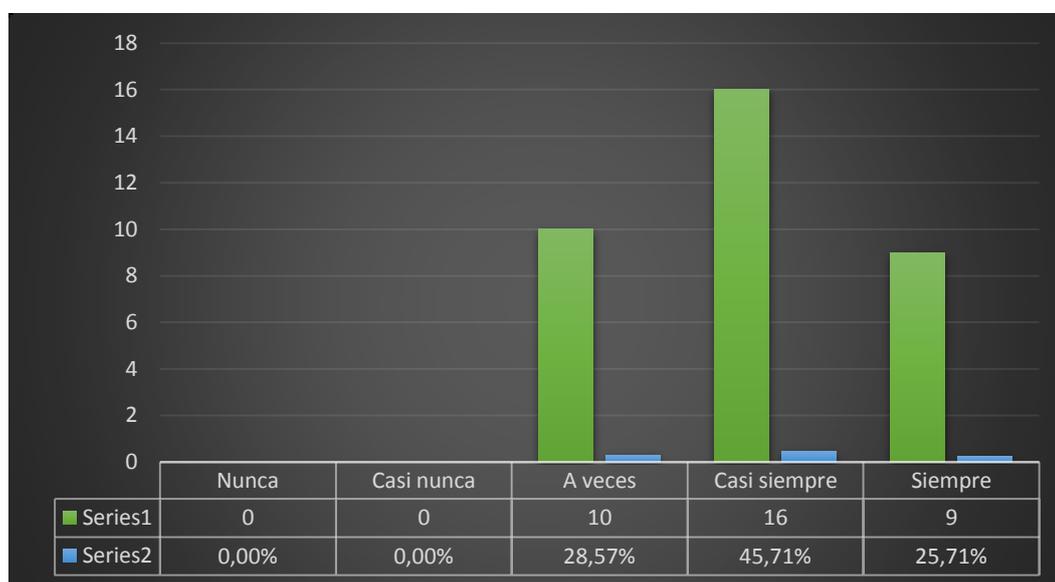
nunca le ha capacitado alguna vez en temas sobre primeros auxilios la empresa donde labora y el 34.29% a veces le ha capacitado alguna vez en temas sobre primeros auxilios la empresa donde labora.

**Tabla 16. ¿La empresa donde labora le ha informado alguna vez sobre el protocolo sanitario contra el Covid-19?**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	10	0.29	28.57%
Casi siempre	16	0.46	45.71%
Siempre	9	0.26	25.71%
Total	35	1	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L

Elaboración: Propia



**Figura 16. ¿La empresa donde labora le ha informado alguna vez sobre el protocolo sanitario contra el Covid-19?**

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa Ingenieros M.P.C. E.I.R.L

Elaboración: Propia

**Interpretación:**

De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, 28.57% a veces la empresa donde

labora le ha informado alguna vez el protocolo sanitario contra el Covid-19, el 45.71% casi siempre la empresa donde labora le ha informado alguna vez sobre el protocolo sanitario contra el Covid-19 y el 25.71% siempre la empresa donde labora le ha informado alguna vez sobre el protocolo sanitario contra el Covid-19.

## **5.2.Análisis de resultados**

### **Según el objetivo específico N° 01.**

De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 28.57% de colaboradores a veces demuestran iniciativa en sus labores encomendadas, el 45.71% casi siempre demuestran iniciativa en sus labores encomendadas y el 25.71% siempre demuestran iniciativa en sus labores encomendadas.

De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 48.57% nunca tienen la capacidad de influenciar en sus compañeros de trabajo, el 28.57% casi nunca tienen la capacidad de influenciar en sus compañeros y el 22.68% a veces tienen la capacidad de influencias en sus compañeros de trabajo.

De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 57.14% a veces de comunican adecuadamente con sus compañeros de trabajo, el 22.68% casi siempre se comunican adecuadamente con sus compañeros de trabajo y 20% siempre se comunican adecuadamente con sus compañeros de trabajo.

De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 48.57% nunca muestran agrado de

participar en trabajo cooperativos, el 22.86% casi nunca muestran agrado de participar en trabajos cooperativos y el 28.57% a veces muestran agrado de participar en trabajos cooperativos.

### **Según el objetivo específico N° 02.**

De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 60% a veces consideran que su trabajo contribuirá a la consecución de sus metas mas adelante, el 22.86% casi siempre consideran que su trabajo contribuirá a la consecución de sus metas más adelante y el 17.14% siempre consideran que su trabajo contribuirá a la consecución de sus metas más adelante.

De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 60% a veces son perseverantes en la consecución de sus metas personales y laborales, el 20% casi siempre son perseverantes en la consecución de sus metas personales y laborales, el 20% siempre son perseverantes en la consecución de sus metas personales y laborales.

De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 46.71% a veces les gusta rodearse de gente positiva, el 34.29% casi siempre les gusta rodearse de gente positiva y el 20% siempre les gusta rodearse de gente positiva.

De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 22.86% casi nunca pierde la paciencia cuando comete un error en su trabajo, el 48.57% a veces pierden la paciencia cuando cometen un error en su trabajo y el 28.57% casi siempre pierden la paciencia cuando cometen un error en su trabajo.

### **Según el objetivo específico N° 03.**

De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 57.14% nunca les ha informado alguna vez sobre las normas de seguridad y salud en el trabajo la empresa donde laboran y el 42.86% casi nunca les ha informado alguna vez sobre las normas de seguridad y salud en el trabajo la empresa donde laboran.

De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 42.86% nunca le ha capacitado alguna vez en temas sobre primeros auxilios la empresa donde labora, el 22.86% casi nunca le ha capacitado alguna vez en temas sobre primeros auxilios la empresa donde labora y el 34.29% a veces le ha capacitado alguna vez en temas sobre primeros auxilios la empresa donde labora.

De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, 28.57% a veces la empresa donde labora le ha informado alguna vez el protocolo sanitario contra el Covid-19, el 45.71% casi siempre la empresa donde labora le ha informado alguna vez sobre el protocolo sanitario contra el Covid-19 y el 25.71% siempre la empresa donde labora le ha informado alguna vez sobre el protocolo sanitario contra el Covid-19.

Según el objetivo específico 04.

Problema encontrado	Causas	Aplicación de mejora	Responsable
De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 57.14% a veces de comunican adecuadamente con sus compañeros de trabajo	El dueño/administrador reconoce la importancia de la comunicación que se tiene que tener en la empresa para el buen funcionamiento o el desempeño de las actividades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implantación de la creación de políticas de comunicación en la empresa, en donde se deje en claro los conductos regulares al interior de la empresa.</li> <li>- Realizar reuniones periódicas con los trabajadores, con el fin de brindar capacitación sobre temas de la empresa que permitan mejorar el desarrollo y conocimiento de las políticas de la empresa.</li> </ul>	Dueño/administrador
De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, el 57.14% nunca les ha informado alguna vez sobre las normas de seguridad y salud en el trabajo la empresa donde laboran	La empresa no hace de conocimiento o no cuenta con un plan sobre las normas de seguridad y salud en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar un plan de seguridad y salud en el trabajo con la finalidad de velar por la seguridad y la salud de los trabajadores.</li> <li>- Dicho plan elaborado socializar con todos los trabajadores para su conocimiento.</li> </ul>	Dueño/administrador
De acuerdo a las encuestas realizadas a 35 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L el 34.29% a veces le ha capacitado alguna vez en temas sobre primeros auxilios la empresa donde labora.	Desconocimiento de la importancia en la capacitación en primeros auxilios para la empresa Ingenieros M.P.C.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con un personal capacitado o un especialista en primero auxilios, en caso de que pueda suceder cualquier tipo de accidente laboral.</li> </ul>	Dueño/administrador

## **PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA Empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L**

De acuerdo a las actividades efectuadas durante el proceso investigativo de recolección y análisis de datos del presente proyecto académico y en cumplimiento a los objetivos trazados desde el inicio, en donde se pretende mejorar sustancialmente la comunicación organizacional, tanto interna, como externa de la empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, mediante la aplicación de las tecnologías de información y comunicación (TICs), y luego de evaluar los instrumentos comunicacionales existentes, a continuación se relacionan las propuestas diseñadas según los resultados obtenidos en el desarrollo de las herramientas de recolección de información y datos, así:

1. **Implementación del proceso de comunicación organizacional en la empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L**, debido a las falencias presentadas constantemente en el correcto flujo de la información, se hace necesario la creación de políticas de comunicación en la empresa, en donde se deje en claro los conductos regulares al interior de la compañía.
2. **Realizar reuniones periódicas con el personal adscrito a la empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L**, con el fin de brindar capacitación sobre temas institucionales que permitan un mejor desarrollo y conocimiento de las políticas de la empresa, teniendo en cuenta, para el conocimiento de los objetivos de la empresa.
3. **Creación de un manual de imagen corporativa a la empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L**, debe establecer criterios clave que le permitan a los integrantes de la organización conocer más a fondo la razón de ser de la empresa, el significado y correcto. Con el fin de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante mi desarrollo académico,

4. **Crear de un Blog empresarial, teniendo en cuenta, que esta es otra herramienta tecnológica esencial que le permitirá a la empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L,** captar clientes y desarrollar diversos conocimientos tecnológicos y encontrarse contemporáneamente con los avances tecnológicos.
5. **Crear un perfil empresarial en diversas redes sociales, tales como: Facebook, blogs, el propósito de esta propuesta es ampliar el nicho de mercado que en la actualidad posee Ingenieros M.P.C E.I.R.L** y concientizar a los trabajadores de la empresa, del buen uso de estas redes sociales, las cuales si se direccionan y emplean de manera correctas, se obtendrán resultados muy positivos para toda la organización.  
(Aplicando un poco esta estrategia de las redes sociales cree los perfiles en cada una de ellas, con y exclusivamente para fines académicos

Con las propuestas planteadas anteriormente, se busca demostrar que la aplicación de las tecnologías de información y comunicación (TICs), al plan de mejoramiento de la comunicación organizacional en la empresa Ingenieros M.P.C E.I.R.L, son viables, alcanzables y objetivas para el desarrollo de las estrategias y objetivos de esta empresa.

## **VI. Conclusiones**

De los resultados obtenidos de la encuesta efectuada a los trabajadores de la empresa se concluye que no se imparte de manera adecuada o no están capacitados para poder desempeñar eficazmente al entorno de 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 el objetivo específico n° 1**, se concluye que el desarrollo de las habilidades en la empresa es favorable para la empresa ya que los resultados obtenidos son positivos, donde el 45.71% casi siempre demuestran iniciativa en sus labores encomendadas; el 48.57% nunca tienen la capacidad de influenciar en sus compañeros de trabajo; el 57.14% a veces de comunican adecuadamente con sus compañeros de trabajo; el 48.57% nunca muestran agrado de participar en trabajo cooperativos.

**Según el objetivo específico n° 2**, respecto a las actitudes se concluye que los trabajadores poseen actitudes positivas en favor para la empresa, lo que conlleva que estos generen confianza en los clientes, por lo que se observa que 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 46.71% a veces les gusta rodearse de gente positiva; el 48.57% a veces pierden la paciencia cuando cometen un error en su trabajo

**Según el objetivo específico n° 3**, por lo que se concluye, que el desarrollo de conocimientos se encuentra en contra de la empresa, ya que estas evidencian que los trabajadores desconocen con las normas, existencia del desinterés por capacitar al trabajador, conllevando que estas no puedan adquirir nuevos conocimiento, por lo que se puede observar que el 57.14% nunca les ha informado alguna vez sobre las normas de seguridad y salud en el trabajo la empresa donde laboran; el 42.86% nunca le ha capacitado alguna vez en temas sobre primeros auxilios la empresa donde labora; el 45.71% casi siempre la empresa donde labora le ha informado alguna vez sobre el protocolo sanitario contra el Covid-19

## **Aspectos complementarios**

### **Recomendaciones**

Al culminar la investigación en la micro y pequeña empresa de la Constructora Ingenieros M.P.C. E.I.R.L., de acuerdo a la conclusión se recomienda al Gerente y/o propietario lo siguiente:

**Respecto a la conclusión específica n° 1**, se recomienda, tomar en cuenta los temas a capacitar para ello se debería hacer un estudio adecuado para detectar las necesidades reales en cuanto al desarrollo de las habilidades de los trabajadores, siendo eficaces en las capacitaciones a realizar, ya que de esa manera se hará una gran diferencia ya que esta resultara positivamente para la empresa.

**Respecto a la conclusión específico n° 2**, se recomienda tomar en cuenta los lineamientos propuestos, para fortalecer el desarrollo de las actitudes sensibilizándolos, capacitándolos e involucrando a la filosofía de la empresa.

**Respecto a la conclusión específica n°3**, se recomienda contar con un plan de seguridad y salud, considerando también el plan de seguridad de los protocolos anti Covid-19, y las acciones que tiene que realizar cuando se presente cualquier tipo de incidente referente a lo mencionado.

## Referencias bibliográficas

- Adecco. (14 de Febrero de 2020). La importancia de la capacitación del personal. Obtenido de <https://blog.adecco.com.mx/importancia-capacitacion-de-personal/>
- Arias G., J., Villasís, M., & Miranda, M. (Abril de 2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arias Santos, J. (2017). en 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". Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2903/MICRO\\_Y\\_PEQUEÑAS\\_EMPRESAS\\_Y\\_CAPACITACION\\_ARIAS\\_SANTOS\\_JUAN\\_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2903/MICRO_Y_PEQUEÑAS_EMPRESAS_Y_CAPACITACION_ARIAS_SANTOS_JUAN_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Armas, Y., Llanos, M., & Traverso, P. (2017). *Gestión del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales*. Samborondón - Ecuador: ECOTEC.
- Aspilcueta Rivera, J. (2011). *Monografías*. Recuperado el 29 de Abril de 2019, de <https://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2015). Desarrollo de capacidades. Obtenido de <https://www.servir.gob.pe/desarrollo-de-capacidades/plan-de-desarrollo-de-las-personas/gdc/que-es-gdc/ciclo-de-gdc/>
- Castillo, R. D. (2012). *Desarrollo del capital humano en las organizaciones*. Estado de México: Red de Tercer Milenio.

Cejas Martinez, M., & Alejandro Acosta, J. (2012). La capacitación laboral: Alcances y perspectivas en tiempos complejos. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc35/art06.pdf>

Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad*. España: Profit editorial. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/0B9FIUGP8i39rNTdQZHVyeFB2dVk/view>

Diario Correo. (19 de Junio de 2020). En Ayacucho se registra más de cinco mil Mupes en quiebra. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/edicion/ayacucho/en-ayacucho-se-registra-mas-cinco-mil-mypes-en-quiebra-943171/>

Ferrández, M. (2010). *Liderazgo y Coaching*. España: Libros en Red.

Ferraro, C., & Rojo, S. (2018). Las MIPYMES en América Latina y el Caribe. Una Agenda integrada para promover la productividad y la formalización. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_654249.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_654249.pdf)

Fiszbein, A., Cumsille, B., & Cueva, S. (Diciembre de 2016). La capacitación laboral en América Latina. Obtenido de <https://laureate-comunicacion.com/prensa/wp-content/uploads/2017/01/La-Capacitaci%C3%B3n-Laboral-en-Am%C3%A9rica-Latina-FINAL-1.pdf>

Gestión. (29 de Agosto de 2018). El 48% de los trabajadores peruanos recibió capacitación de su actual empleo. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/48-trabajadores-peruanos-recibio-capacitacion-actual-242979-noticia/>

Guzmán Coral, L., & Peña Yumbato, T. (2016). en su tesis "Propuesta de plan de seguridad y salud para la construcción de la obra de saneamiento del sector Nor Oeste de Quito, 2016". Iquitos. Obtenido de

<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/141/GUZM%C3%81N-PE%C3%91A-Propuesta-1-Trabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Henríquez Gonzáles, V., & Urbina López, F. (Marzo de 2013). en su tesis "Plan de capacitación para el fortalecimiento del recurso humano en las pequeñas empresas del sector ferretero del municipio de San Salvador". Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/3623/1/Tesis%20Final.pdf>

Hernandez S., R., Fernandez C., C., & Baptista L., P. (2014). *Metodología de la investigación 6a Edición*. Colombia: McGraw-Hill. Obtenido de [https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

Ibañez, M. (2010). *Administración de Recursos Humanos en la Empresa*. Lima: San Marcos.

Ibañez, M. (2011). *Gestión del Talento Humano en la Empresa*. Lima: San Marcos.

Loayza Pizarro, C., & Lette Medina, Y. (2014). en su tesis "La incidencia de la capacitación en los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos de los trabajadores del programa regional de irrigación de desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho". Ayacucho. Obtenido de [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/809/Tesis%20Ad152\\_Loa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/809/Tesis%20Ad152_Loa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Los Recursos Humanos. (2020). Características de la capacitación. *LosRecursosHumanos.com*. Obtenido de <https://www.losrecursoshumanos.com/caracteristicas-de-la-capacitacion/>

Ministerio de la Producción. (2017). Micro, pequeña y mediana empresas. Obtenido de <http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/estadistica-oee/estadisticas-mipyme>

Pacheco, J. (2017). Entiende lo que es la calidad total y como se relaciona con la gestion de la mejora continua. Obtenido de <https://www.heflo.com/es/blog/calidad/control-total-calidad/>

Padilla Rivera, D. (2012). en su tesis "Diseño de un programa de capacitación para trabajadores no calificados en la industria de la construccion". Quito, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/6416/9.20.001850.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Peltroche Adrianzén, W. (2018). en su tesis "Propuesta de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa constructora e inmobiliaria M&G Perú S.A.C Chiclayo 2018". Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4496/Wilson%20Peltroche%20Adrianz%c3%a9n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez P., J., & Gardey, A. (2014). Definicion de sistema de gestion de calidad. Obtenido de <https://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>

Reyes Sotomayor. (2016). *Administración de recursos humanos*. México: UANL.

Rosales Lucio, J. (2018). en su tesis "Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Perú L&J S.R.L. Lima 2017". Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10683/Tesis\\_59982.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10683/Tesis_59982.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez, R. (2014). *Gestion y psicología en empresas y organizaciones* . Madrid: ESIC Editorial .

Santillán, M. (2010). *Gestión del conocimiento " el modelo de gestión de empresas del siglo XXI"*. España: Netbiblo.

Siliceo Aguilar, A. (2012). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Editorial Limusa S.A. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=CJhlsrSuIMUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. (16 de Agosto de 2019). Código de ética para la investigación. Chimbote. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Valhondo, D. (2010). *Gestión del conocimiento "del mito a la realidad"*. Madrid España : Días de Santos .

Vargas Cordero, Z. (2011). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

Zafra Ruiz, J. (Julio de 2011). Ley Laboral MYPES. Cajamarca, Perú. Obtenido de <https://es.slideshare.net/alexanderoblitasminaya/mypes-36048894>

## Anexos

### Anexo1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA – 2020																
ACTIVIDADES	Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre			
	semana				semana				semana				semana			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración del Proyecto	x	x	x													
Revisión del proyecto por el jurado de investigación				x												
Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				x												
Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				x												
Mejora del marco teórico					x											
Redacción de la revisión de la literatura.						x										
Ejecución de la metodología							x									
Resultados de la investigación								x	x							
Conclusiones y recomendaciones										x						
Redacción del pre informe de Investigación.											x					
Reacción del informe final												x	x			
Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														x		
Presentación de ponencia en jornadas de investigación														x		
Redacción de artículo científico															x	

## Anexo 2. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>P. Unitario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
- Laptop	1300.00	1 unidad	<b>1300.00</b>
- Papelote	0.50	1 unidad	<b>0.50</b>
- Plumón	3.00	1 unidad	<b>3.00</b>
- USB	18.00	1 unidad	<b>18.00</b>
- Libros	50.00	8 libros	<b>400</b>
- Cuaderno	3.00	1 unidad	<b>3.00</b>
- Pasaje	5.00	10 viajes	<b>50.00</b>
- Impresión encuesta	0.10	15 unidades	<b>1.50</b>
- Internet	0.50	450 horas	<b>225.00</b>
- Escaneos	1.00	12 unidades	<b>12.00</b>
- Copias	0.10	7 unidades	<b>0.70</b>
- Turnitin	100		<b>100</b>
<b>Sub total</b>			<b>1,753.70</b>
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>P. Unitario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
Curso de taller	3,000	1	<b>3,000</b>
<b>Sub total</b>			<b>3,000</b>
<b>Total (S/.)</b>			<b>4,753.00</b>

### Anexo 3. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de la mype Constructora Ingenieros M.P.C. E.I.R.L. para desarrollar el Informe de Tesis que permitirá la obtención del título profesional de Licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporciona, la misma que será guardada de manera confidencial y su uso será únicamente para fines de investigación.

- I. Generalidad
  1. Edad
    - a) 18 – 25 años
    - b) 26 – 35 años
    - c) 36 – 45 años
    - d) Más de 46 años
  2. Genero
    - a) Masculino
    - b) Femenino
  3. Grado de instrucción
    - a) Sin instrucción
    - b) Educación básica
    - c) Superior no universitaria
    - d) Superior universitaria
  4. Cargo que desempeña
    - a) Propietario
    - b) Gerente
    - c) Trabajador
  5. Tiempo que desempeña en el cargo
    - a) 0 a 2 años
    - b) 3 a 5 años
    - c) Más de 5 años

Para evaluar la variable Capacitación del personal, sírvase Ud. marcar con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente. Se le pide utilizar la siguiente escala:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

**II. Referente a la variable Capacitación del Personal**

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
6	¿Demuestras iniciativa en tus labores encomendadas?					
7	¿Ud. considera que tiene capacidad de influenciar en sus compañeros de trabajo?					
8	¿Ud. se comunica adecuadamente con sus compañeros de trabajo?					
9	¿Ud. muestra agrado participar en trabajos cooperativos?					
10	¿Consideras que tu trabajo contribuirá a la consecución de tus metas más adelante?					
11	¿Ud. es perseverante en la consecución de sus metas personales y laborales?					
12	¿Te gusta rodearte de gente positiva?					
13	¿Ud. pierde la paciencia cuando comete un error en su trabajo? ¿Utilizas dicho error para mejorar?					
14	¿La empresa donde labora le ha informado alguna vez sobre las normas de seguridad y salud en el trabajo?					
15	¿La empresa donde labora le ha capacitado alguna vez en temas sobre primeros auxilios?					
16	¿La empresa donde labora le ha informado alguna vez sobre el protocolo sanitario contra el Covid-19?					

**... MUCHAS GRACIAS**

## Anexo 4. Ficha RUC

CONSULTA RUC: 20452435323 - CONSTRUCTORA INGENIEROS M.P.C. E.I.R.L.			
Número de RUC:	20452435323 - CONSTRUCTORA INGENIEROS M.P.C. E.I.R.L.		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	02/05/2003	Fecha Inicio de Actividades:	02/05/2003
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	AV. JOSE ANTONINO DE SUCRE MZA. X LOTE. 2 DPTO. 01 URB. ASOC. SECTOR PUBLICO (FRENTE AL JARDÍN EL PARAÍSO DEL SABER) AYACUCHO - HUAMANGA - AYACUCHO		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4100 - CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS Secundaria 1 - 7110 - ACTIVIDADES DE ARQUITECTURA E INGENIERÍA Y ACTIVIDADES CONEXAS DE CONSULTORÍA TÉCNICA Secundaria 2 - 4390 - OTRAS ACTIVIDADES ESPECIALIZADAS DE CONSTRUCCIÓN		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO GUIA DE REMISION - REMITENTE		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 22/04/2019		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2016		
Padrones :	NINGUNO		

Imprimir

## Anexo 5. Turnitin

### CAPACITACION CONSTRUCTORA

---

#### ORIGINALITY REPORT

---

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

---

#### PRIMARY SOURCES

---