

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE “TRANSPORTES MISHELL R&S INVERSIONES SRL”, TRUJILLO-2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autoras:

Bach. Rodriguez Rojas, Nathaly Janeth
Bach. Santander Llaja, Fiorella Vanessa

Asesor:

Mg. Alan Enrique, García Gutti

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

A mi amado padre Celestial, por ser la luz de mi vida.

A mis padres, quienes con su amor y apoyo incondicional, hicieron de este anhelado sueño, realidad.

A mi querida abuela y tía, quienes ya no están presentes en vida, fueron fuente de inspiración y motivación para lograr mis metas.

A mi compañero de vida, por estar siempre a mi lado y alentarme a ser mejor cada día.

A mi hija Sarah, por ser mi aliento de superación cada día.

Nathaly Janeth Rodriguez Rojas.

Quiero dedicar esta tesis en primer lugar a Dios por haber permitido que llegue hasta aquí con salud.

A mis padres por siempre haberme brindado su apoyo incondicional, por ser mi empuje para lograr mis objetivos.

A mi esposo y mis hijas por siempre estar a mi lado alentándome a seguir adelante.

Fiorella Vanessa Santander Llaja-

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por darnos la oportunidad de cumplir este logro, por ser la guía y fortaleza de nuestras vidas. Asimismo expresar a través de estas líneas nuestro más sincero agradecimiento con nuestras familias por el soporte y motivación a lo largo de este camino y a nuestro asesor de tesis Alan Enrique García Gutti, quien nos impartió sus conocimientos y nos ayudó a culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

TABLA DE CONTENIDOS

| | |
|---|----|
| DEDICATORIA | 2 |
| AGRADECIMIENTO | 3 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 5 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 6 |
| RESUMEN..... | 7 |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN | 9 |
| CAPÍTULO II. METODOLOGÍA | 22 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS..... | 29 |
| CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 37 |
| REFERENCIAS | 44 |
| ANEXOS..... | 48 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Estructura dimensional de la variable Desempeño Laboral | 25 |
| Tabla 2. Categorías de la escala de Likert de la Variable Desempeño Laboral | 26 |
| Tabla 3. Criterio de interpretación para evaluar el coeficiente de Alfa de Cronbach..... | 27 |
| Tabla 4. Nivel de la evaluación general del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020. | 29 |
| Tabla 5. Nivel de la competencia interpersonal del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020. | 30 |
| Tabla 6. Nivel del esfuerzo del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020..... | 31 |
| Tabla 7. Nivel de la comunicación del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020. | 32 |
| Tabla 8. Nivel de la aceptación de reglas del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020. | 33 |
| Tabla 9. Nivel del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020. | 34 |
| Tabla 10. Comparación de medias para muestras relacionadas (pre test-post test) de los puntajes en el plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.”, Trujillo-2020. | 35 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Nivel de la evaluación general del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020. | 29 |
| Figura 2. Nivel de la competencia interpersonal del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020..... | 30 |
| Figura 3. Nivel del esfuerzo del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020..... | 31 |
| Figura 4. Nivel de la comunicación del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020. | 33 |
| Figura 5. Nivel de la aceptación para reglas del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020. | 34 |
| Figura 6. Nivel del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020. | 35 |

RESUMEN

El plan de capacitación se sustenta en el desempeño laboral que el trabajador tiene con la entidad, ya que, la correspondencia entre el Plan de capacitación y el desempeño laboral, viene a estar simbolizada por las particularidades, características, comportamientos y habilidades que tienen los empleados cuando desarrollan sus tareas, y de cómo se encuentran involucrados con los propósitos de la organización, por ello la presente investigación tiene como finalidad determinar, en qué medida el plan de capacitación mejora el desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020. Para el logro de ello, se aplicó un cuestionario de 26 preguntas basadas en el desempeño laboral correspondiente a evaluación global del desempeño, competencia interpersonal, esfuerzo, comunicación y aceptación de reglas, respuestas basadas en la escala de Likert, con valores del 1 al 5. Los resultados demuestran que en el pre test los porcentajes alcanzados en sus dimensiones evaluación global del desempeño (60%), comunicación (70%) y aceptación de reglas (60%) estuvieron en nivel medio y las dimensiones competencia interpersonal (70%) y esfuerzo (50%), así como la variable desempeño laboral (80%) están en nivel bajo. Luego de aplicar el plan de capacitación, en el post test, la variable desempeño laboral (100%) y las dimensiones evaluación global del desempeño (100%), esfuerzo (100%), comunicación (90%) y aceptación de reglas (100%) pasaron a un nivel bueno; mientras que la dimensión competencia interpersonal (50%) pasó a nivel bueno y medio, respectivamente. Se concluyó que la aplicación del plan de capacitación mejora significativamente el desempeño laboral y cada una de sus dimensiones con un $p < 0.05$.

Palabras clave: Plan de capacitación, desempeño laboral.

ABSTRACT

The Training Plan is based on the work performance that the worker has with the entity, since the correspondence between the Training Plan and the work performance is symbolized by the particularities, characteristics, behaviors and skills that the employees have when they carry out their tasks, and how they are involved with the purposes of the organization, for this reason the present investigation aims to determine, to what extent the training plan improves the work performance of the drivers of the transport company "Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L." Trujillo-2020. To achieve this, a questionnaire of 26 questions based on job performance corresponding to global performance evaluation, interpersonal competence, effort, communication and acceptance of rules was applied, responses based on the Likert scale, with values from 1 to 5 The results show that in the pre-test the percentages achieved in its dimensions, global performance evaluation (60%), communication (70%) and acceptance of rules (60%) were at an average level and the dimensions interpersonal competence (70%) and effort (50%), as well as the variable work performance (80%) are at a low level. After applying the Training Plan, in the post test, the variable work performance (100%) and the dimensions global performance evaluation (100%), effort (100%), communication (90%) and acceptance of rules (100 %) went to a good level; while the interpersonal competence dimension (50%) went to a good and medium level, respectively. It was concluded that the application of the Training Plan significantly improves job performance and each of its dimensions with a $p < 0.05$.

Keywords: Training plan, job performance.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En toda organización, y en todos sus niveles, la capacitación constituye un factor importante para que el trabajador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del trabajador, porque un personal motivado es el pilar fundamental y la clave para que una organización exitosa logre sus objetivos y se siga desarrollando (Jamaica, 2015), por ello deberá encontrarse en constante actualización de sus conocimientos, habilidades y capacidades, de tal forma que logre un desempeño óptimo en las labores asignadas a sus trabajadores (Ramírez, 2018).

La capacitación aplicada de manera correcta, es una gran inversión de tiempo y dinero, la misma que conduce a mayor rentabilidad a futuro, fomentando y fortaleciendo las relaciones de todos los trabajadores, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral (López, 2018).

Según Amaya (2003) un plan de capacitación es la traducción de las expectativas y necesidades de una organización para que, en determinado periodo de tiempo, de acuerdo a las expectativas que se quieren satisfacer, sean efectivos en un determinado plazo, por lo cual está vinculado al recurso humano, al recurso físico o material disponible, y a las disponibilidades de la empresa. Según González (2007) el plan de capacitación es aquel que se elabora incluyendo los temas en los que los empleados necesitan instrucción para mejorar su desempeño.

Chiavenato, (2012), menciona que "la capacitación es un proceso a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos, que entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de las tareas y del ambiente, por su parte Bohalnder et. al (2008), consideran a la capacitación como una forma de acrecentar el capital humano con conocimientos, habilidades y capacidades inimitables, siendo un programa que debe centrarse en criterios como, reacciones de los participantes, aprendizaje, cambio el comportamiento en el trabajo y el logro de los resultados.

En los tiempos actuales, en donde el mundo globalizado viene desarrollándose constantemente de tal manera que los cambios son permanentes, el desempeño laboral tiene primordial importancia, pues de su compromiso con la entidad, estará sustentado el Plan de capacitación, ya que, la correspondencia entre el Plan de capacitación y el desempeño laboral, viene a estar simbolizada por las particularidades, características, comportamientos y habilidades que tienen los empleados cuando desarrollan sus tareas, y de cómo se encuentran involucrados con los propósitos de la organización (Cossio, 2018), además, es un proceso que permite la identificación de posibles problemas que pudieran existir al interior de la entidad, pues producto de la evaluación de desempeño, se puede determinar los niveles de productividad de los trabajadores.

Según Dessler y Varela (2011), el desempeño laboral se trata del proceso mediante el cual las compañías se aseguran de que la fuerza laboral trabaje para alcanzar las metas organizacionales, e incluye prácticas por las cuales el gerente define las metas y tareas del empleado, desarrolla sus habilidades y capacidades, y evalúa de manera continua

su comportamiento dirigido a metas, y luego lo recompensa en una forma que se espera tendrá sentido en cuanto a las necesidades de la compañía y a las aspiraciones profesionales del individuo.

Existen autores a nivel internacional que apoyan la contextualización del tema abordado, tales como:

Aguayo (2015) en su tesis titulada “Capacitación y el servicio al cliente de la cooperativa de transporte en camionetas “San Isidro””, tuvo como objetivo determinar la influencia de la capacitación de los socios de la cooperativa de transporte en camionetas “San Isidro” en el servicio al cliente, cuya muestra fue de 63 socios. Los resultados indicaron que el 51% de los encuestados dice que dentro de la institución no se ha planeado una capacitación y el 49% si se lo ha planeado, el 53% dice que los directivos no se preocupan por implantar capacitaciones y el 47% si se han preocupado por implantarlas, el 74% que en la institución no se ha realizado un análisis de necesidades y solo el 23% si se ha hecho, el 84% que no se diseña capacitaciones futuras y el 16% dice que sí, el 80% que no se ha mantenido un seguimiento a las capacitaciones recibidas y el 20% si lo ha hecho, el 56% que no maneja los conocimientos necesarios para su puesto, y el 44% que si los maneja, el 51% dice que sus habilidades son adecuadas para el cargo y el 49% dice lo contrario, el 72% señala que su actitud es la indicada para desempeñar su puesto y el 28% que no es su actitud adecuada, el 79% menciona que requiere capacitaciones continuas y el 21% que no las requiere, el 70% que la gente prefiere su servicio y el 30% que no lo prefieren, el 63% que le es fácil comprender lo que necesitan sus clientes y el 37% que no es fácil comprender y el 63% dice que atiende a sus clientes con rapidez y el 37% dice que no lo hace. Se concluyó que, la capacitación si incide en el servicio al cliente de los socios

de la cooperativa. Este antecedente es importante porque nos permite ver como el servicio al cliente es esencial para que una empresa mantenga una buena relación con ellos, ya que, si un cliente queda satisfecho con el servicio y atención brindada, esta persona difundirá buena información a sus contactos atrayendo a más clientes, siendo primordial que el personal reciba capacitaciones para que la atención brindada sea de buena calidad y permita que la empresa siga creciendo.

Existen autores a nivel nacional que apoyan la contextualización del tema abordado, tales como:

Mendoza (2019) en su tesis titulada "Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Transporte Transmar Services Cargo S.R.L. en el distrito de Cajamarca – 2020", que tuvo como objetivo formular un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Transmar Services Cargo S.R.L. en el distrito de Cajamarca, cuya muestra fue de 10 colaboradores, utilizándose dos encuestas, la primera para diagnosticar las necesidades de capacitación y la segunda para evaluar el nivel de desempeño laboral. Los resultados mostraron que de acuerdo al diagnóstico de necesidades de capacitación; el 90% de los colaboradores indicaron no ser capacitados ni evaluados periódicamente y desconocer los riesgos laborales, el 70% sienten que la organización no se preocupa por mejorar su nivel de desempeño y no hacen uso correcto de sus elementos de protección personal, pero el 100% de los colaboradores se encuentran predispuestos a ser capacitados. Respecto a la evaluación del nivel de desempeño laboral de los colaboradores; ninguno de ellos presenta un nivel óptimo, el 30% poseen un nivel aceptable y el 70% presentan un nivel deficiente. Se concluyó que la formulación del plan de capacitación mejora el desempeño de los colaboradores

de la empresa de transporte Transmar Services Cargo S.R.L. Este antecedente es importante porque nos muestra que, sin una o varias capacitaciones, los colaboradores de la empresa no van a tener una mejor visión de las ventajas y beneficios de la misma, y tampoco van a saber cómo puede contribuir a su desarrollo personal y profesional, siendo esencial que la empresa comience a desarrollar planes de capacitación a sus colaboradores y que se comience ver como una inversión y no como un gasto.

Huamaní (2019) en su tesis titulada "Plan de capacitación para elevar el nivel de desempeño en los colaboradores del área de mantenimiento en la empresa TEPESA S.A.C. San Luis- Lima (2018)", cuyo objetivo fue elevar el nivel de desempeño de los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa de transporte TEPESA S.A.C, en una muestra de 70 colaboradores, realizándose un plan de capacitación que consistió en talleres, los cuales fueron los sistemas de transmisión de fuerzas, de suspensión, de frenos, comandos electrónicos, sistema de luces y controles auxiliares. Los resultados determinaron que la capacitación elevó el nivel de desempeño en los colaboradores, logrando que el 71.43% considere que siempre se hace un uso adecuado de los repuestos y suministros y sólo el 28.57% manifiesta que el uso es de vez en cuando; asimismo, el 71.43% considera que el número de accidentes se disminuido en proporción de 3 a 1, el 18.57% ; considera que se ha disminuido en proporción de 3 a 2 y sólo el restante que es un 10% considera que el número de accidentes no ha disminuido en proporción 3 a 0. Se concluyó que, la capacitación incrementó el nivel de desempeño.

Este antecedente es importante porque nos muestra que las capacitaciones son importantes porque conduce a una mejor rentabilidad, ayuda a que las relaciones en el grupo de trabajo sean mejores fomentando la cohesión mediante la mejora de la

comunicación entre grupos e individuos, además de disminuir temores de incompetencia o ignorancia evidenciándose por ejemplo en la disminución de accidentes.

Huacasi (2017) en su tesis titulada "Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores en la Industria Metal Mecánica Grupo Forte SAC", tuvo como objetivo Proponer un Plan de Capacitación que contribuya a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la Industria Metal Mecánica Grupo Forte SAC, cuya muestra fue de 183 trabajadores. Los resultados indicaron que en la variable capacitación, el 1.29% están totalmente en desacuerdo, el 3.55% están en desacuerdo, 47.42% están de acuerdo y el 47.74% están totalmente de acuerdo que la capacitación es fundamental, en la dimensión conocimientos, 91.7% opina que una capacitación permitirá actualizar conocimientos y 95.1% que si la empresa ofreciera cursos adecuados lograría los resultados satisfactorios en cuanto a su desempeño, en el rendimiento laboral eficiente, el 93.2% opina que el personal capacitado es eficiente en su puesto de trabajo, 91.6% están de acuerdo en cumplir más tareas de las que actualmente realizan y 94.1% que se pueden alcanzar mejores resultados, en el rendimientos laboral con eficacia, el 69% están de acuerdo que la capacitación adecuada permitirá identificar las técnicas correctas para cumplir los objetivos de producción y el 94% que se logran beneficios para la empresa y los trabajadores, en el rendimiento laboral productivo, el 94.8% menciona que el trabajador capacitado tiene conocimientos adecuados para el mejor uso de los recursos y el 96.77% que una capacitación adecuada contribuye positivamente a aumentar la productividad. En la variable desempeño laboral, el 1.3% están totalmente en desacuerdo, el 4.6% están en desacuerdo, 48.0% están de acuerdo y el 45.9% están totalmente de acuerdo con el desempeño laboral, en la dimensión

aprendizaje, el 95.1% de los trabajadores es factor elemental que ayudará a reforzar sus competencias, 94.1% opina que los colaboradores mejorarán sus conocimientos de los procedimientos y normas de seguridad y 94.2% que el personal capacitado es más competente para realizar trabajos adicionales, en motivación personal, el 90.9% opinan que ayuda a mejorar el comportamiento dentro de la empresa, 94.1% está de acuerdo que motiva a los nuevos trabajadores, 96.1% que la empresa si confía en brindarles cursos adecuados en la capacitación, en las competencias, el 97.1% opinan que es factor elemental que ayudará a incrementar las habilidades prácticas, 92.5% que los colaboradores mejorarán sus conocimientos, 94.8% manifiestan que mejoran en conjunto sus habilidades y destrezas para cumplimientos de sus tareas; y en la calidad, el 97% manifiestan estar de acuerdo que la capacitación les permite mejorar su rendimiento laboral y cumplir las tareas correctamente, el 94.8% opina que una capacitación adecuada les permite conocer los procedimiento para realizar trabajos con menores defectos llevando un autocontrol para corregir en las líneas de producción y en los procesos. Se concluye que, la capacitación contribuye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Industria Metal Mecánica Grupo Forte SAC. Este antecedente es importante porque considera un plan de capacitación y da pautas de las dimensiones en donde se puede obtener instrumentos de medición, y ver como ellos abordaron la investigación desde el punto de vista metodológico.

Existen autores a nivel local que apoyan la contextualización del tema abordado, tales como:

Martell y Sánchez (2013), en su tesis “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “SPORT CLUB” de la ciudad de Trujillo – 2013”, que tuvo como objetivo demostrar que el desempeño laboral del personal

operativo del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo mejora mediante la implementación de un plan de capacitación, cuya muestra fue de 80 clientes, utilizando un cuestionario de 11 preguntas. Los resultados mostraron que la percepción del desempeño de los trabajadores por parte de los clientes, quienes antes de la implementación del plan de capacitación le otorgaban al desempeño de los trabajadores un puntaje promedio de 3.39 y luego de la implementación del plan le otorgaron un puntaje promedio aumentó a 7.83. Se concluyó que, la implementación de un plan de capacitación mejora el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club. Este antecedente es importante porque permite saber que la implementación de un plan de capacitación es muy importante para una empresa, pero que debe ser planteado en base a las necesidades reales de cada organización y orientándose al desarrollo de las habilidades del trabajador ayudándolo a mejorar su desempeño laboral.

Miranda (2016) en su tesis titulada "Programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de transportes Rodrigo Carranza S.A.C – Trujillo: 2016", tuvo como objetivo determinar el efecto que tiene la capacitación en el desempeño laboral, cuya muestra fue de 62 trabajadores, utilizando un cuestionario de 31 ítems. Los resultados indicaron que el 90% del personal indica que la capacitación lo motivaría a realizar mejor su trabajo, el 76% tiene mucha necesidad de capacitación para ejecutar su trabajo, la capacitación de los trabajadores mejoró el desempeño en un 55.6% a 100%, el 30% manifiesta que conoce poco o nada las actividades a realizar en su puesto de trabajo, el 19% aún no está capacitado dentro de la empresa, el 37% considera que sus habilidades no son necesarias para celebrar sus funciones y el 58% nunca ha recibido ningún tipo de estímulo o reconocimiento, el

79% indica que no existe promoción de puesto según desempeño de trabajo y el 82% indica que necesitan un nivel de conocimiento superior en su trabajo. Se concluyó que, la aplicación del programa de capacitación ayuda a mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de transporte Rodrigo Carranza S.A.C. Este antecedente es importante porque nos muestra la necesidad que tiene el personal de recibir conocimientos mediante capacitaciones, y así puedan ejercer su trabajo de mejor manera y que les importa tener un buen desempeño laboral para que indirectamente satisfagan a sus clientes y la empresa siga creciendo para que ellos también crezcan junto con ella.

En la ciudad de Trujillo, se encuentra la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.”, la cual es una organización dedicada a transporte, carguío y arrume de caña. Fue creada a mediados del 2015 con capital peruano, cuyo establecimiento principal está en la ciudad de Trujillo - La Libertad.

La empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.”, tiene como visión continuar con el crecimiento anual, para convertirse en el 2021, en una de las principales empresas de transporte de carga en todo el Perú, mostrando un servicio moderno y seguro, que permita a sus clientes crecer en conjunto; además de brindar servicio de calidad, comprometiéndose con una atención rápida, amable y mejores tarifas del mercado, mejorando continuamente los procesos a fin de garantizar la seguridad y confianza tanto de los clientes como de los trabajadores.

Por ello, que a pesar que la empresa de transportes “Transportes Mishell R&S Inversiones SRL”, tenga como base sólida su capital humano y pese a haber realizado una adecuada selección de los conductores que forman el gran equipo de trabajo, es necesario continuar desarrollando su desempeño laboral. De esta manera los

conductores alcanzarán el nivel alto en su desempeño. Es así que el presente Plan de capacitación de la empresa de transportes “Transportes Mishell R&S Inversiones SRL”, llegará a mejorar los niveles de: competencia en evaluación general del desempeño laboral, competencia interpersonal del desempeño laboral, competencia esfuerzo del desempeño laboral, competencia comunicación del desempeño laboral, competencia aceptación de reglas del desempeño laboral; para brindar un servicio de calidad a los clientes. En este sentido la presente investigación busca determinar en qué medida el plan de capacitación mejora el desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

1.2. Formulación del problema

¿En qué medida el plan de capacitación mejora el desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar en qué medida el plan de capacitación mejora el desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar en qué medida la capacitación mejora la dimensión evaluación global del desempeño laboral de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones SRL” Trujillo-2020.
- Determinar en qué medida la capacitación mejora la dimensión competencia interpersonal del desempeño laboral de los conductores la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.
- Determinar en qué medida la capacitación mejora la dimensión esfuerzo del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.
- Determinar en qué medida la capacitación mejora la dimensión comunicación del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transportes “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.
- Determinar en qué medida la capacitación mejora la dimensión aceptación de reglas del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transportes “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

H1: El Plan de capacitación mejora el desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

Ho: El Plan de capacitación no mejora el desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

1.4.2. Hipótesis específicas

H1: La capacitación mejora la dimensión evaluación general del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

H0: La capacitación no mejora la dimensión evaluación general del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

H3: La capacitación mejora la dimensión competencia interpersonal del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

H0: La capacitación no mejora la dimensión competencia interpersonal del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transportes “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

H4: La capacitación mejora la dimensión esfuerzo del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

H0: La capacitación no mejora la dimensión esfuerzo del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

H5: La capacitación mejora la dimensión comunicación del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

H0: La capacitación no mejora la dimensión comunicación del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

H6: La capacitación mejora la dimensión aceptación de reglas del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

H0: La capacitación no mejora la dimensión aceptación de reglas del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

- Según la finalidad: Aplicada por que busca saber de qué manera el plan de capacitación mejora el desempeño laboral.
- Según su carácter: Descriptiva pre experimental porque consistirá en administrar un estímulo o tratamiento a un grupo y después aplicar una medición en una o más variables para observar cuál es el nivel del grupo en estas variables.
- Según su naturaleza: Cuantitativa porque se utilizará la recolección de datos con medición numérica.
- Según su alcance temporal: Transversal porque se mide en un momento concreto.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Estará compuesta por trabajadores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” de la ciudad de Trujillo - 2020.

2.2.2. Muestra

Estará compuesta por 10 trabajadores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” de la ciudad de Trujillo - 2020.

Criterio de inclusión

- Trabajador de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.”
- Trabajador voluntario en responder el instrumento aplicado.
- Trabajador que tenga algún cargo en la empresa.

Criterio de exclusión

- Trabajadores que no respondieran completamente los instrumentos aplicados.
- Trabajadores que no contestaran de forma errónea.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1 Técnicas

- Observación
- Entrevista

Esta técnica se utilizó para obtener los datos del estudio realizado por la empresa, ya que es una técnica capaz de dar respuestas a problemas en términos descriptivos para la obtención de los datos de la variable, después de la recogida de la información sistemática.

2.3.2 Instrumentos

- Fichas de Capacitación

Para la variable Plan de Capacitación se realizarán talleres de capacitación, que durarán 15 minutos cada uno.

- Cuestionario

Para la variable Desempeño Laboral se utilizará un cuestionario de 26 preguntas; las cuales varían en la alternativa de respuesta. El cuestionario tendrá una duración de 10 minutos, cada conductor encuestado contestará el mismo cuestionario y se realizará previo permiso del dueño de la empresa “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.”.

2.4. Procedimiento

2.4.1 Procedimiento de recolección de datos

- **Plan de Capacitación a los conductores de la empresa de transporte**

“Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.”, Trujillo-2020.

Primero se les aplicó el cuestionario sobre desempeño laboral a los trabajadores, en la que se determinó en la ficha del plan de capacitación sobre qué temas se les tiene que capacitar, por lo que se realizaron capacitaciones a los conductores sobre temas que abarcaron el desarrollo de la empresa, los cuales fueron agrupados en 3 dimensiones siendo las siguientes: Análisis de la situación (Taller sobre el diagnóstico de la empresa), Detección de necesidades (Taller sobre las Fortalezas de la empresa, Taller sobre las Oportunidades de la empresa, Taller sobre las Debilidades de la empresa y Taller sobre las Amenazas de la empresa) y Direccionamiento estratégico (Taller sobre la Misión de la empresa, Taller sobre las Visión de la empresa, Taller sobre los Valores de la empresa, Taller sobre las actividades a realizar en el puesto y Taller sobre motivación en el trabajo). Estos talleres fueron desarrollados en la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.”, los cuales tuvieron una duración de 15 minutos cada uno. Finalmente, se les volvió a aplicar el mismo cuestionario a los trabajadores para determinar que el plan de capacitación mejora el desempeño laboral.

- **Desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte**

“Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.”, Trujillo-2020.

Haciendo uso de un cuestionario se medirá el Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S

Inversiones S.R.L.”. Este instrumento está basado en la escala de actitudes, opiniones o atributos, midiendo su intensidad en forma más objetiva posible, en la que se pedirá al participante que marque dentro de una serie graduada de ítems, el cual consta de 26 preguntas, agrupados en 5 dimensiones siendo las siguientes: Evaluación Global del desempeño (6 preguntas), Competencia Interpersonal (5 preguntas), Esfuerzo (6 preguntas), Comunicación (5 preguntas) y Aceptación de reglas (4 preguntas).

Este cuestionario se aplicará dos veces, la primera aplicación será antes de aplicar el Plan de Capacitación (pre test) y la segunda medición se realizará después de aplicar el Plan de Capacitación (post test), el cual permitirá saber si el Plan de Capacitación mejora el Desempeño laboral.

Tabla 1.

Estructura dimensional de la variable Desempeño Laboral

| Variable | Dimensión | Ítem |
|----------------------|---------------------------------|-------|
| Desempeño Laboral | Evaluación Global del desempeño | 1-6 |
| | Competencia Interpersonal | 7-11 |
| | Esfuerzo | 12-17 |
| | Comunicación | 18-22 |
| | Aceptación de reglas | 23-26 |

Para clasificar las respuestas del cuestionario se utilizará la escala Likert, donde se emplearon los valores del 1 al 5 con escalas donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo”, 2 a “en desacuerdo”, 3 a “no estoy seguro”, 4 a “de acuerdo” y 5 a “muy de acuerdo”; la cual estuvo diseñada para realizar mediciones y conocer el grado de conformidad del encuestado hacia

determinada pregunta afirmativa o negativa, en base a su nivel de acuerdo o desacuerdo. (Anexo N° 1).

Tabla 2.

Categorías de la escala de Likert de la Variable Desempeño Laboral

| Puntuación | Denominación | Inicial |
|------------|--------------------------|---------|
| 1 | Totalmente en Desacuerdo | TD |
| 2 | En desacuerdo | ED |
| 3 | No estoy seguro | NS |
| 4 | De acuerdo | DA |
| 5 | Muy de acuerdo | MA |

Así mismo, los baremos de las dimensiones son:

| Nivel | Evaluación Global del desempeño | Competencia interpersonal | Esfuerzo | Comunicación | Aceptación de reglas | Desempeño Laboral |
|--------------|---------------------------------|---------------------------|----------|--------------|----------------------|-------------------|
| Bajo | 6-13 | 5-11 | 6-13 | 5-11 | 4-9 | 26-60 |
| Medio | 14-21 | 12-18 | 14-21 | 12-18 | 10-15 | 61-95 |
| Alto | 22-30 | 19-25 | 22-30 | 19-25 | 16-20 | 96-130 |

2.4.2 Validez y confiabilidad

Los instrumentos se someterán a validez de juicio de tres expertos, el cual será validado por expertos de la Universidad Privada del Norte con Grado Académico de Maestría, valorando el instrumento por medio de la matriz de validación que

evalúa la coherencia entre variables, dimensiones, indicadores e ítems. La confiabilidad de dichos instrumentos se realizará mediante el alfa de Cronbach.

Tabla 3.

Criterio de Interpretación para evaluar el coeficiente de Alfa de Cronbach

| Rangos | Confiabilidad |
|---------------|----------------------|
| 0.81-1.00 | Muy Alta |
| 0.61-0.80 | Alta |
| 0.41-0.60 | Moderada |
| 0.21-0.40 | Baja |
| 0.01-0.20 | Muy Baja |

2.4.3 Procedimiento de tratamiento y análisis de datos

Análisis descriptivos

Se incluirá la obtención, organización, presentación y descripción de información numérica del análisis de los resultados; además, los datos que se obtendrán serán tabuladas en tablas de frecuencia y figuras de barra, haciendo uso de Microsoft Excel.

Análisis ligados a las hipótesis:

Para la contrastación de la hipótesis los datos serán tabulados y analizados usando el programa estadístico SPSS versión 23. Se obtendrá la media, desviación estándar, varianza, para luego aplicar la prueba estadística de T de

student a un nivel de significancia del 95%., para la evaluación si el plan de capacitación mejora el desempeño laboral.

2.4.4 Aspectos éticos

La presente investigación considerará los marcos legales y valores éticos en la elaboración de la investigación, los cuales son los siguientes: Para reportar la veracidad de la información requerida, los instrumentos se someterán a validez y confiabilidad. Para mantener la originalidad del trabajo, cuando se utilice bibliografía de otros autores, se citará adecuadamente, respetando la propiedad intelectual de los mismos y cuando se recoja la información se conservará la confidencialidad de las respuestas de los participantes y los datos obtenidos serán presentados de forma fidedigna.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Objetivo Específico 1: Determinar en qué medida el plan de capacitación mejora la dimensión evaluación general del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

Tabla 4.

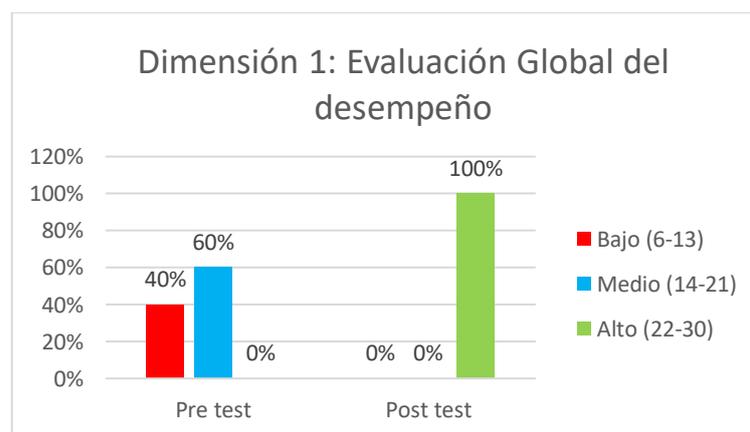
Nivel de la evaluación general del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

| Nivel | Pre test | | Post test | |
|---------------|----------|------|-----------|------|
| | Fi | % | Fi | % |
| Bajo (6-13) | 4 | 40% | 0 | 0% |
| Medio (14-21) | 6 | 60% | 0 | 0% |
| Alto (22-30) | 0 | 0% | 10 | 100% |
| Total | 10 | 100% | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

Figura 1.

Nivel de la evaluación general del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.



Fuente: Tabla 4
Elaboración Propia

Interpretación:

En el pre test, el 60% se encontró en nivel medio y 40% en nivel bajo, luego de aplicar el plan de capacitación en el post test, el 100% de trabajadores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L” se encontró en nivel alto en la dimensión evaluación global de desempeño.

Objetivo Específico 2: Determinar en qué medida el plan de capacitación mejora la dimensión competencia interpersonal del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

Tabla 5.

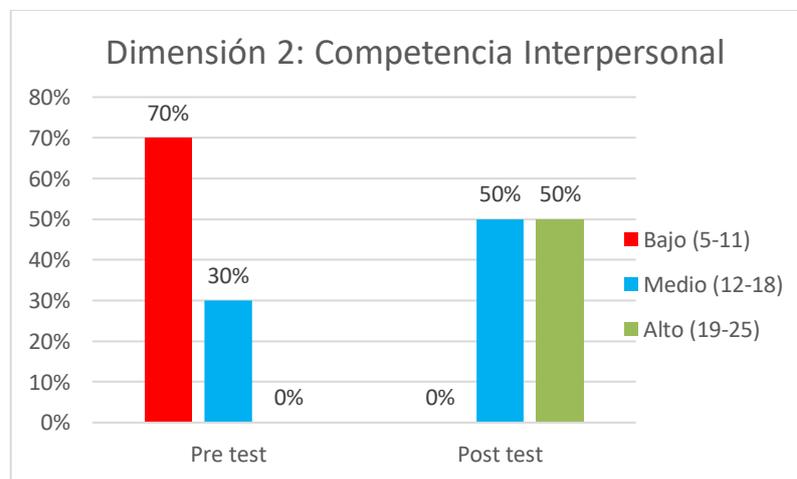
Nivel de la competencia interpersonal del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

| Nivel | Pre test | | Post test | |
|---------------|----------|------|-----------|------|
| | fi | % | fi | % |
| Bajo (5-11) | 7 | 70% | 0 | 0% |
| Medio (12-18) | 3 | 30% | 5 | 50% |
| Alto (19-25) | 0 | 0% | 5 | 50% |
| Total | 10 | 100% | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

Figura 2.

Nivel de la competencia interpersonal del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.



Fuente: Tabla 5
Elaboración Propia

Interpretación:

En el pre test, el 70% se encontró en nivel bajo y 30% en nivel medio, luego de aplicar el plan de capacitación en el post test, el 50% de trabajadores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” se encontró en nivel medio y alto, respectivamente, en la dimensión competencia interpersonal.

Objetivo Específico 3: Determinar en qué medida el plan de capacitación mejora la dimensión esfuerzo del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L. Trujillo-2020.

Tabla 6.

Nivel del esfuerzo del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte

“Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

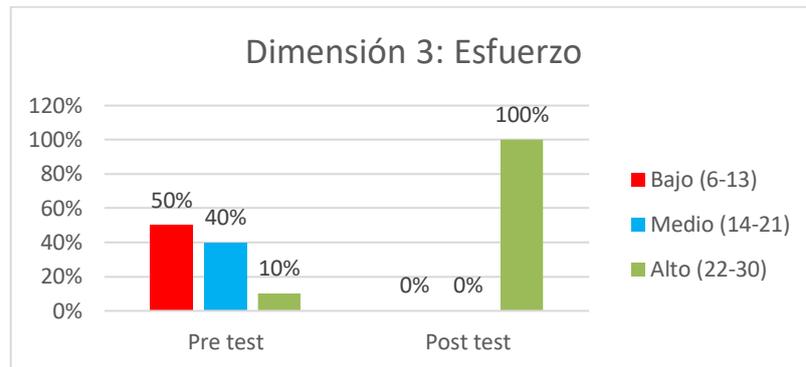
| Nivel | Pre test | | Post test | |
|---------------|----------|------|-----------|------|
| | Fi | % | Fi | % |
| Bajo (6-13) | 5 | 50% | 0 | 0% |
| Medio (14-21) | 4 | 40% | 0 | 0% |
| Alto (22-30) | 1 | 10% | 10 | 100% |
| Total | 10 | 100% | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

Figura 3.

Nivel del esfuerzo del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte

“Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.



Fuente: Tabla 6
Elaboración Propia

Interpretación:

En el pre test, el 50% se encontró en nivel bajo, 40% en nivel medio y 10% en nivel alto, luego de aplicar el plan de capacitación en el post test, el 100% de trabajadores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” se encontró en nivel alto en la dimensión competencia esfuerzo.

Objetivo Específico 4: Determinar en qué medida el plan de capacitación mejora la dimensión comunicación del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

Tabla 7.

Nivel de la comunicación del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

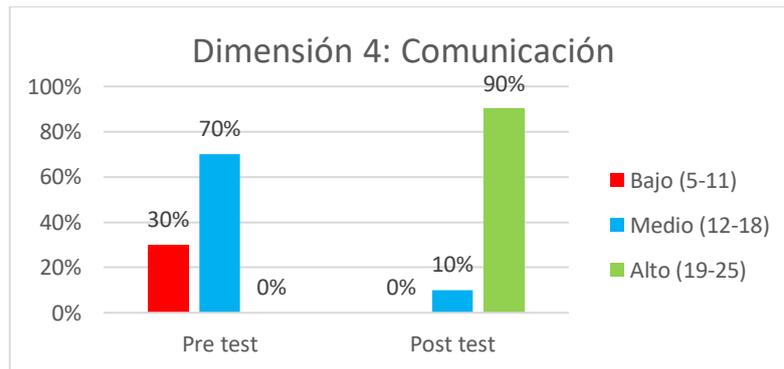
| Nivel | Pre test | | Post test | |
|---------------|----------|-----|-----------|-----|
| | Fi | % | fi | % |
| Bajo (5-11) | 3 | 30% | 0 | 0% |
| Medio (12-18) | 7 | 70% | 1 | 10% |
| Alto (19-25) | 0 | 0% | 9 | 90% |

| | | | | |
|-------|----|------|----|------|
| Total | 10 | 100% | 10 | 100% |
|-------|----|------|----|------|

Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

Figura 4.

Nivel de la comunicación del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.



Fuente: Tabla 7
Elaboración Propia

Interpretación:

En el pre test, el 70% se encontró en nivel medio y 10% en nivel bajo, luego de aplicar el Plan de capacitación en el post test, el 90% de trabajadores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” se encontró en nivel alto y el 10% en nivel medio en la dimensión comunicación.

Objetivo Específico 5: Determinar en qué medida el plan de capacitación mejora la dimensión aceptación de reglas del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

Tabla 8.

Nivel de la aceptación de reglas del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

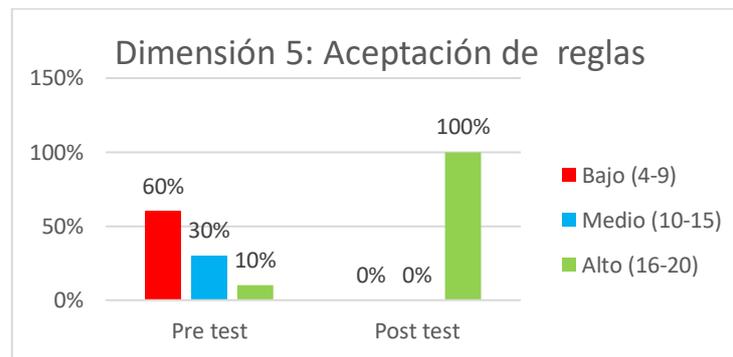
| Nivel | Pre test | | Post test | |
|---------------|----------|-----|-----------|----|
| | fi | % | fi | % |
| Bajo (4-9) | 6 | 60% | 0 | 0% |
| Medio (10-15) | 3 | 30% | 0 | 0% |

| | | | | |
|--------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| Alto (16-20) | 1 | 10% | 10 | 100% |
| Total | 10 | 100% | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

Figura 5.

Nivel de la aceptación para reglas del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.



Fuente: Tabla 8
Elaboración Propia

Interpretación:

En el pre test, el 60% se encontró en nivel bajo, 30% en nivel medio y 10% en nivel bajo, luego de aplicar el plan de capacitación en el post test, el 100% de trabajadores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” se encontró en nivel alto en la dimensión aceptación de reglas.

Objetivo General: Determinar en qué medida el plan de capacitación mejora el desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

Tabla 9.

Nivel del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

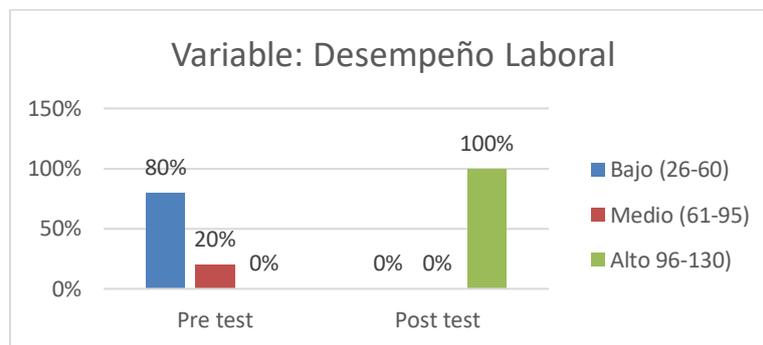
| Nivel | Pre test | | Post test | |
|--------------|----------|-----|-----------|----|
| | Fi | % | Fi | % |
| Bajo (26-60) | 8 | 80% | 0 | 0% |

| | | | | |
|---------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| Medio (61-95) | 2 | 20% | 0 | 0% |
| Alto 96-130) | 0 | 0% | 10 | 100% |
| Total | 10 | 100% | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

Figura 6.

Nivel del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.



Fuente: Tabla 9
Elaboración Propia

Interpretación:

En el pre test, el 80% se encontró en nivel bajo y 20% en nivel medio, luego de aplicar el plan de capacitación en el post test, el 100% de trabajadores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” se encontró en nivel alto en la variable desempeño laboral.

Tabla 10.

Comparación de medias para muestras relacionadas (pre test-post test) de los puntajes en el plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.”, Trujillo-2020.

| Dimensiones | Grupo | Valor calculado (tc) | Valor tabular (t _{tabular}) | gl | Sig (bilateral) |
|---------------------------------|-----------------|----------------------|---------------------------------------|----|-----------------|
| Evaluación global del desempeño | Pre - Post test | -17.182 | 1.8331 | 9 | 0.000 |
| Competencia interpersonal | Pre - Post test | -13.856 | 1.8331 | 9 | 0.000 |
| Esfuerzo | Pre - Post test | -12.108 | 1.8331 | 9 | 0.000 |
| Comunicación | Pre - Post test | -9.835 | 1.8331 | 9 | 0.000 |
| Aceptación de reglas | Pre - Post test | -8.202 | 1.8331 | 9 | 0.000 |
| Desempeño Laboral | Pre - Post test | -16.817 | 1.8331 | 9 | 0.000 |

Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

Interpretación

En la comparación de medias del nivel de desempeño docente en el Pre-Post test se obtuvo un valor absoluto de t calculado ($T_c = -16.817$), superior al valor t tabular ($T_{tab} = 1.8331$), siendo altamente significativa entre las medias, por lo que se afirma que el nivel de desempeño laboral presenta diferencia altamente significativa, aceptando la hipótesis alternativa. Así mismo, en las dimensiones evaluación global del desempeño, competencia interpersonal, esfuerzo, comunicación y aceptación de reglas con los valores absolutos de t calculada ($T_c = -17.182, -13.856, -12.108, -9.835$ y -8.202 , respectivamente) son superiores al valor de t tabular ($T_{tab} = 1.8331$), se afirma que todas las dimensiones, también presentan diferencias altamente significativas, aceptando sus hipótesis alternativas.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Un Plan de capacitación consiste en planear una actividad basada en necesidades reales de una empresa que se orienta a generar un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores de la empresa, buscando contar con un personal que pueda realizar sus labores teniendo en cuenta estas necesidades, elevando el nivel de calidad en el desempeño (Fabián, 2018). Lo que fue muy importante para los trabajadores, específicamente los conductores de la empresa “Transportes Mishell R&S Inversiones SRL”, por en primera instancia se encontró que el desempeño global de los trabajadores fue de medio a bajo, y que su competencia interpersonal era baja por lo tanto no tenían la capacidad de trabajar en colaboración, y mostrar compromiso con su laboral, lo cual conlleva a no esforzarse como se debe durante las labores, no tenían una comunicación efectiva y no aceptaban reglas, pero con el plan de capacitación que se diseñó todo ha ido mejorando porque los trabajadores y la empresa ha entendido que para tener un desempeño laboral bueno, primero se tiene que capacitar al personal y luego el personal tiene que emplear lo aprendido en sus laborales, lo cual se evidencia en los siguientes resultados:

Objetivo específico 1: Determinar en qué medida la capacitación mejora la dimensión evaluación general del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

La mayoría de conductores en el pre test mostraron un nivel medio en la evaluación general del desempeño laboral, pero al realizar el post test, después de la aplicación del Plan de capacitación mostraron un nivel alto; resultados que coinciden con Estrada-Del Campo (2018), que al evaluar el impacto del programa de capacitación y su repercusión en la evaluación general del rendimiento laboral de sus colaboradores encontró que el personal de la empresa SEOING EIRL tiene un rendimiento positivo; ya que la evaluación global de desempeño es la suma de productividad, esfuerzo, conocimiento, competencia interpersonal, competencia administrativa, calidad, comunicación, liderazgo y aceptación de reglas (Gorriti, 2007); permitiendo identificar a aquellos empleados que realizan sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, así como averiguar cuáles son las áreas de la empresa que requieren de la atención inmediata de los responsables de la capacitación (Miranda, 2016).

Objetivo específico 2: Determinar en qué medida la capacitación mejora la dimensión competencia interpersonal del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transportes “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

La mayoría de conductores en el pre test mostraron un nivel bajo en la competencia interpersonal del desempeño laboral, pero al realizar el post test, después de la aplicación del Plan de capacitación la mitad mostró un nivel alto y la otra mitad un nivel medio; resultados similares a Huacasi (2017), que encontró que al proponer un Plan de Capacitación que contribuya a mejorar el desempeño laboral, el 95.1% de sus trabajadores dijo que el aprendizaje es un factor elemental que ayudará a reforzar

las competencias del trabajador y que el 94.2% dijo que el personal capacitado es más competente para realizar trabajos adicionales teniendo una motivación personal.

Objetivo específico 3: Determinar en qué medida la capacitación mejora la dimensión esfuerzo del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transportes “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

La mayoría de conductores en el pre test mostraron un nivel bajo en el esfuerzo del desempeño laboral, pero al realizar el post test, después de la aplicación del Plan de capacitación mostraron un nivel alto; siendo muy importante esta dimensión porque según Rosenberg (2003) es un aspecto motivacional del comportamiento; es decir, cantidad de energía gastada por el individuo al realizar un acto; además para Gorriti (2007) es la intensidad con la que desarrollamos nuestras capacidades físicas e intelectuales, o cualquier otra característica personal al servicio de una tarea.

Objetivo específico 4: Determinar en qué medida la capacitación mejora la dimensión comunicación del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transportes “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

La mayoría de conductores en el pre test mostraron un nivel medio en la comunicación del desempeño laboral, pero al realizar el post test, después de la aplicación del Plan de capacitación mostraron un nivel alto; siendo una dimensión de suma importancia, porque es un proceso de intercambio verbal, escrito o visual que se utiliza para transmitir y conocer criterios, información pensamientos y aspiraciones, etc. así como, establecer claramente que se está entendiendo lo que se dice, evitando malos entendidos entre trabajadores mejorando indirectamente la imagen de la empresa (Perez, 2010).

Objetivo específico 5: Determinar en qué medida la capacitación mejora la dimensión aceptación de reglas del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transportes “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

La mayoría de conductores en el pre test mostraron un nivel bajo en la aceptación de reglas del desempeño laboral, pero al realizar el post test, después de la aplicación del Plan de capacitación mostraron un nivel alto; por lo que es necesario que la empresa ponga un énfasis en el reglamento que sigue la empresa, ya que es un documento que contiene un conjunto de normas que regulan las relaciones entre los elementos de la empresa y que regulan el compromiso de los empleado con la organización mediante la transmisión de sus valores (Gorriti, 2007).

Objetivo General 6: Determinar en qué medida el Plan de capacitación mejora el desempeño laboral de los conductores de la empresa de transportes “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.

El plan de capacitación mejora significativamente el desempeño laboral de los conductores; ya que la capacitación constituye un factor importante para que el trabajador brinde el mejor desempeño en el puesto que se le ha asignado, siendo un proceso constante que busca la eficiencia y mayor productividad en sus actividades contribuyendo a elevar su rendimiento (Jamaica, 2015), resultados congruentes con Aguayo (2015) que encontró que la capacitación si incide en el servicio al cliente ya que esto permitió comprender lo que necesitan los clientes; además Mendoza (2019), obtuvo que un plan de capacitación mejora el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte Transmar Services Cargo S.R.L, ya que ellos encontraron que la mayoría de sus trabajadores presentan un nivel deficiente (70%) de desempeño

laboral; así como Human-i (2019), Miranda (2016) y Martell y Sánchez (2013) que encontraron que un programa de capacitación ayuda a mejorar el desempeño laboral. Finalmente, una de las limitaciones fue que al realizar los cuestionarios se tenía que ver que los trabajadores estén disponibles para desarrollarlos y que los horarios en los que se realizó la capacitación no intervenga con sus labores, además, se tuvo que explicar varias veces a cada trabajador que sus respuestas no iban a afectar su trabajo y que sólo iban a ser parte de una investigación para poder mejorar algunos aspectos de la empresa de transportes “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” y que lo más probable es que ellos se iban a beneficiar como trabajadores, demostrándose del 80% de trabajadores que se encontró en el pre test en un nivel bajo, después del Plan de Capacitación, en el post test, todo el personal, es decir el 100% se encuentra en nivel alto, y comprobándose con el análisis estadístico en el que se obtuvo una t calculada ($T_c = -16.817$), mayor a la t tabular ($T_{tab} = 1.8331$), afirmándose que el nivel de desempeño laboral presenta diferencia altamente significativa, aceptando la hipótesis alternativa, y que en todas las dimensiones pasó lo mismo, evidenciándose que el desempeño laboral puede ser mejorado con un plan de capacitación, beneficiando al personal y a la empresa, permitiendo el desarrollo de equipos altamente motivados y leales a la empresa con una alta calidad de servicio.

4.2 Conclusiones

- La variable desempeño laboral en el pre test estuvo en un nivel medio alto con un porcentaje de 80% y en el post test luego de aplicar el Plan de capacitación se encontró en el nivel muy alto con un porcentaje de 100%. Por tanto, concluimos que el plan de capacitación mejora significativamente la variable desempeño laboral (-16.817); así como las dimensiones evaluación general del desempeño ($t=-17.182$), competencia interpersonal ($t= -13.856$), esfuerzo ($t= -12.108$), comunicación ($t= -9.835$) y aceptación de reglas ($t= -8.202$), con niveles de significancia inferiores a 0.05 por lo que rechazamos las Hipótesis nulas.
- La dimensión evaluación general del desempeño laboral se encontró en el pre test en nivel medio con un porcentaje de 60% y en el post test luego de aplicar el Plan de capacitación se encontró en nivel alto con un porcentaje de 100%.
- La dimensión competencia interpersonal del desempeño laboral se encontró en el pre test en nivel bajo con un porcentaje de 70% y en el post test luego de aplicar el Plan de capacitación se encontró en nivel media y alto con un porcentaje de 50%, respectivamente.
- La dimensión esfuerzo del desempeño laboral se encontró en el pre test en nivel bajo con un porcentaje de 50% y en el post test luego de aplicar el Plan de capacitación se encontró en nivel alto con un porcentaje de 100%.
- La dimensión comunicación del desempeño laboral se encontró en el pre test en nivel medio con un porcentaje de 70% y en el post test luego de aplicar el Plan de capacitación se encontró en nivel alto con un porcentaje de 90%.

- La dimensión aceptación de reglas del desempeño laboral se encontró en el pre test en nivel medio con un porcentaje de 60% y en el post test luego de aplicar el Plan de capacitación se encontró en nivel alto con un porcentaje de 100%.

REFERENCIAS

- Aguayo, C. (2015). "*Capacitación y el servicio al cliente de la cooperativa de transporte en camionetas "San Isidro"*" (Tesis de titulación). Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12809/1/FCHE-PSIP-113.pdf>
- Amaya, G. (2003). "*Plan de capacitación*". (1ra Ed.). México D.F: Patria cultural
- Bohlander, G., Snell, S. & Herrero, D. (2008). "*Administración de recursos humanos*". (14va Ed.). México, Cengage Learning.
- Chiavenato, I. (2012). "*Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*". (1era Ed.). Colombia, Mac Graww-Hill Interamericana S.A.
- Cossio, F. (2018) "*Desempeño laboral y clima organizacional de los trabajadores en la empresa de Transportes Expreso Internacional Palomino SAC 2018*" (Tesis de Maestría). Disponible en: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/466/DESEMPE%20%91O%20LABORAL%20Y%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20EN%20LA%20EMPRESA%20DE%20TRANSPORTES%20EXPRESO%20INTERNACIONAL%20PALOMINO%20SAC%202018.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Dessler, G. & Valera, R (2011). "*Administración de Recursos Humanos, Enfoque Latinoamericano*". Quinta Edición. México: Pearson educación.
- Estrada-Del Campo, A. (2018). "*Impactos del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L.*" (Trabajo de Suficiencia Profesional de licenciatura en Administración de

Servicios). Perú: Universidad de Piura, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Disponible en:

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3769/TSP_ADS_008.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González, M. (2007). *“Administración de Recursos Humanos: Diversidad-Caos”*. México D.F: Patria cultural.

Gorriti, M (2007). *“La Evaluación del Desempeño en las Administraciones Públicas Españolas*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 23 (3), 367-387. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317602007>

Huacasi, A. (2017). *“Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores en la Industria Metal Mecánica Grupo Forte SAC”* (Tesis de titulación). Perú: Universidad NACIONAL del Callao, Escuela de Postgrado. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3934/Huacasi%20Sanchez_titulo%20doctor%20admisnitracion_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huamaní, M. (2019). *“Plan de capacitación para elevar el nivel de desempeño en los colaboradores del área de mantenimiento en la empresa TEPSA S.A.C. San Luis-Lima (2018)”* (Tesis de titulación). Perú: Universidad Ricardo Palma, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Disponible en: http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1950/ADM_T030_44578490_T%20M%C3%93NICA%20HUAMAN%C3%8D%20RAMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jamaica, F. (2015). *“Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas”* (Tesis de titulación). Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Estudios a Distancia (FAEDIS). Disponible en:

[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20\(1\).pdf;jsessionid=DC98537A82FCE21A941C625AF7F72580?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20(1).pdf;jsessionid=DC98537A82FCE21A941C625AF7F72580?sequence=1)

López, M. (2018). *“Diagnóstico de necesidades de capacitación para el personal de una empresa de turismo de Xalapa, Veracruz”* (Tesis de Maestría). Universidad Veracruzana, Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas. Disponible en:

<https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/48397/LopezCorreaMargarita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martell, B & Sánchez, A (2013) *“Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “SPORT CLUB” de la ciudad de Trujillo – 2013”* (Tesis de titulación). Perú: Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas. Disponible en:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/MARTELL_BEBETO_PLAN_CAPACITACION_DESEMPEÑO.pdf

Mendoza, M (2019). *“Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Transporte TRANSMAR SERVICES CARGO S.R.L. en el distrito de Cajamarca – 2020”* (Tesis de titulación). Perú. Universidad Nacional de Cajamarca, Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas. Disponible en:

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3808/PLAN%20DE%20CAPACITACION%20PARA%20MEJORAR%20EL%20DESEMPEÑO%20LABORAL%20DE%20LOS%20COLABORADORES%20DE%20LA%20EMPRESA%20DE%20TRANSPORTE%20TRANSMAR%20SERVICES%20C>

[ARGO%20S.R.L.%20EN%20EL%20DISTRITO%20DE%20CAJAMARCA%20-%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Miranda, L. (2016). *“Programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de transportes Rodrigo Carranza S.A.C – Trujillo: 2016”* (Tesis de titulación). Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Disponible en: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8042/mirandachuquimango_lenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez Rosales M. (2010). *“Diccionario de Administración”*. Sexta Edición. Editorial San Marcos.

Ramírez, L. (2018). *“Propuesta de un plan de capacitación para disminuir la rotación de colaboradores del área de operaciones de La Línea 1 del Metro de Lima 2018”* (Tesis de titulación). Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ciencias Empresariales. Disponible en: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3513/1/2018_Ramirez-Broncano.pdf

Rosenberg, J. (2003). *“Diccionario de Administración y Finanzas”*. MMIII Editorial Océano.

ANEXOS

ANEXO N° 1. Ficha del plan de capacitación de los conductores de la empresa de transporte

"Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L", Trujillo-2020.

| | | |
|--|--------------|---------------|
| Nombre de la capacitación: | | |
| Fecha de inicio | | Tiempo |
| | | |
| Facilitador (Empresa o persona) | Firma | |
| | | |
| Participantes | | |
| Nombre y Apellido | Firma | |
| 1. | | |
| 2. | | |
| 3. | | |
| 4 | | |
| 5. | | |
| 6. | | |
| TOTAL DE PARTICIPANTES | | |

ANEXO N° 2. Ficha de entrevista de desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L”, Trujillo-2020.

INSTRUCCIONES:

Señale el nivel de satisfacción que tiene con los siguientes aspectos de su desempeño laboral; tomando como base la siguiente escala de valores:

MA (Muy de acuerdo)

DA (De acuerdo)

NS (No estoy seguro)

ED (En desacuerdo)

TD (Totalmente en desacuerdo)

| N° | ITEMES | TD | ED | NS | DA | MA |
|----|--|----|----|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | Evaluación Global del Desempeño | | | | | |
| 1 | Mi jefe inmediato valora mi trabajo. | | | | | |
| 2 | Mi jefe me alienta por mis aciertos. | | | | | |
| 3 | Mi jefe sólo considera sus errores. | | | | | |
| 4 | Mi jefe me informa periódicamente si mi trabajo está bien hecho. | | | | | |
| 5 | Me llaman la atención con frecuencia. | | | | | |
| 6 | Mi jefe me critica cuando comete errores. | | | | | |
| | Competencia Interpersonal | | | | | |
| 7 | En los conflictos de trabajo, ¿Tengo una actitud conciliadora? | | | | | |
| 8 | Cuando se requiere hacer un trabajo en equipo, ¿Me gusta cooperar? | | | | | |
| 9 | La relación con mis compañeros de trabajo es la adecuada. | | | | | |
| 10 | Trato de imponer mis puntos de vista sobre los de mis compañeros. | | | | | |
| 11 | Trabajo de buena manera con diferentes tipos de persona. | | | | | |
| | Esfuerzo | | | | | |
| 12 | Persisto hasta que alcanza la meta fijada. | | | | | |
| 13 | Soy constante en cualquier tarea que emprende. | | | | | |
| 14 | Realizo mis actividades con dedicación. | | | | | |
| 15 | Me considero responsable de las tareas que le son asignadas. | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 16 | Siempre busco darle un valor agregado a mi trabajo. | | | | | |
| 17 | Cuando soy reconocido me impulsa a trabajar mejor. | | | | | |
| Comunicación | | | | | | |
| 18 | Expongo mis ideas con facilidad. | | | | | |
| 19 | Comparto sus ideas con los demás. | | | | | |
| 20 | Pido opiniones de otros antes de tomar una decisión sobre temas importantes. | | | | | |
| 21 | Participo en reuniones de intercambio de ideas de mejora. | | | | | |
| 22 | Mis opiniones son tomadas en cuenta por los demás. | | | | | |
| Aceptación de reglas | | | | | | |
| 23 | Acepto las reglas establecidas por la cultura organizacional. | | | | | |
| 24 | Tengo aceptación respecto de las indicaciones que me hace mi jefe directo. | | | | | |
| 25 | Tengo conocimiento del presente Reglamento Interno de Trabajo de la empresa. | | | | | |
| 26 | Cumplo a cabalidad las políticas y procedimientos existentes en la empresa. | | | | | |

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO N° 3. Matriz de Operacionalización

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de Medición |
|--|--|---|-------------------------------------|---|---|
| V. Independiente Plan de Capacitación | Según Alles (2012) “La capacitación y el desarrollo son procesos de aprendizaje; este aprendizaje es un cambio en el comportamiento de la persona en razón que incorpora nuevos hábitos, actitudes conocimiento, competencias y destrezas. | El plan de capacitación se evaluará en las dimensiones: Análisis de la situación, Detección de necesidades y Direccionamiento estratégico, a través de Talleres que tengan una duración de 15 minutos. | Análisis de la situación | <ul style="list-style-type: none"> • Taller sobre el diagnóstico de la empresa. | Nominal |
| | | | Detección de necesidades | <ul style="list-style-type: none"> • Taller sobre las Fortalezas de la empresa. • Taller sobre las Oportunidades de la empresa. • Taller sobre las Debilidades de la empresa. • Taller sobre las Amenazas de la empresa. | |
| | | | Direccionamiento estratégico | <ul style="list-style-type: none"> • Taller sobre la Misión de la empresa. • Taller sobre las Visión de la empresa. • Taller sobre las Valores de la empresa. • Taller sobre las actividades a realizar en el puesto. • Taller sobre motivación en el trabajo. | |
| V. Dependiente Desempeño Laboral | Según Dessler y Varela (2011), es el proceso mediante el cual las compañías se aseguran de que la fuerza laboral trabaje para alcanzar las metas organizacionales, e incluye prácticas por las cuales el gerente define las metas y tareas del empleado, desarrolla sus habilidades y capacidades, y evalúa de manera continua su comportamiento dirigido a metas, y luego lo recompensa en una forma que se espera, lo cual tendrá sentido en cuanto a las necesidades de la compañía y a las aspiraciones profesionales del individuo. | El desempeño laboral se evaluará en las dimensiones: Evaluación Global del Desempeño, Competencia Interpersonal, Esfuerzo, Comunicación y Aceptación de reglas a través del Cuestionario “Desempeño Laboral” que consta de 26 preguntas. | Evaluación Global | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento. • Habilidad. • Reconocimiento. | Ordinal Escala de Likert 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= No estoy seguro 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo |
| | | | Competencia Interpersonal | <ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa • Integración • Trato conciliador con su compañero de trabajo. | |
| | | | Esfuerzo | <ul style="list-style-type: none"> • Aportación de ideas. • Organización de tiempo y tareas. • Identificación de problemas. | |
| | | | Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> • Participación activa. • Objetivo común. • Asertividad. | |
| | | | Aceptación de reglas | <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de obligaciones. • Trabajo responsable. | |

ANEXO N° 4. Matriz de Consistencia

| Problema | Hipótesis | Objetivos | Variables | Diseño | Muestra |
|---|---|--|--|---|--|
| ¿De qué manera el plan de capacitación mejora el desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020? | <p>General</p> <p>H1: El plan de capacitación mejora el desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.</p> <p>H0: El plan de capacitación no mejora el desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.</p> | <p>General</p> <p>Determinar en qué medida el plan de capacitación mejora el desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.</p> | <p>Variable Independiente</p> <p>Plan de capacitación</p> <p>Es el conjunto de acciones sistematizadas para orientar el proceso capacitador en un centro laboral o conjunto de ellos.</p> | <p>Tipo de Investigación:</p> <p>Pre experimental</p> <p>G.E:</p> <p>O₁--- X --- O₂</p> | <p>Población</p> <p>1 empresa</p> |
| | <p>Específico</p> <p>H2: La capacitación mejora la dimensión evaluación general del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.</p> <p>H0: La capacitación no mejora la dimensión evaluación general del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.</p> <p>H3: La capacitación mejora la dimensión competencia interpersonal del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.</p> <p>H0: La capacitación no mejora la dimensión competencia interpersonal del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.</p> <p>H4: La capacitación mejora la dimensión esfuerzo del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.</p> <p>H0: La capacitación no mejora la dimensión esfuerzo del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.</p> | <p>Específico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar en qué medida la capacitación mejora la dimensión evaluación general del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020. • Determinar en qué medida la capacitación mejora la dimensión competencia interpersonal del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020. • Determinar en qué medida la capacitación mejora la dimensión esfuerzo del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020. • Determinar en qué medida la capacitación mejora la dimensión | <p>Variable dependiente</p> <p>Desempeño Laboral</p> <p>Es el proceso por el cual las compañías se aseguran de que la fuerza laboral trabaje para alcanzar las metas organizacionales.</p> | <p>Diseño: No experimental</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Método de análisis de datos: Prueba estadística de t-student.</p> | <p>Muestra</p> <p>12 trabajadores</p> |

| | | | | | |
|--|---|---|--|--|--|
| | <p>H5: La capacitación mejora la dimensión comunicación del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.</p> <p>H0: La capacitación no mejora la dimensión comunicación del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.</p> <p>H6: La capacitación mejora la dimensión aceptación de reglas del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.</p> <p>H0: La capacitación no mejora la dimensión aceptación de reglas del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.</p> | <p>comunicación del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar en qué medida la capacitación mejora la dimensión aceptación de reglas del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transporte “Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L.” Trujillo-2020. | | | |
|--|---|---|--|--|--|

Anexo 5. PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE “TRANSPORTES MISHELL R&S INVERSIONES SRL”, TRUJILLO – 2020

1. Presentación

“Transportes Mishell R&S Inversiones S.R.L”, es una empresa de transporte de carga de caña en la ciudad de San Jacinto - Chimbote, la cual tiene la necesidad de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los conductores de la empresa, por ello en el presente Plan de capacitación se encuentra dirigido a todos los conductores sobre temas que abarquen el desarrollo de la empresa, los cuales serán agrupados en 3 dimensiones siendo las siguientes: Análisis de la situación (Taller sobre el diagnóstico de la empresa), Detección de necesidades (Taller sobre las Fortalezas de la empresa, Taller sobre las Oportunidades de la empresa, Taller sobre las Debilidades de la empresa y Taller sobre las Amenazas de la empresa) y Direccionamiento estratégico (Taller sobre la Misión de la empresa, Taller sobre las Visión de la empresa, Taller sobre los Valores de la empresa, Taller sobre las actividades a realizar en el puesto y Taller sobre motivación en el trabajo); para mejorar constantemente el desempeño laboral de sus conductores y alcanzar el éxito empresarial.

2. Justificación

La empresa de transportes “Transportes Mishell R&S Inversiones SRL”, tiene como base sólida su capital humano, que pese a haber realizado una adecuada selección de los conductores que forman el gran equipo de trabajo, es necesario continuar con desarrollando su desempeño laboral. De esta manera los conductores alcanzarán el nivel alto en su desempeño. Es así que el presente Plan de capacitación de la empresa de transportes “Transportes Mishell R&S Inversiones SRL”. Llegará a mejorar los niveles

de: competencia en evaluación general del desempeño laboral, competencia interpersonal del desempeño laboral, competencia esfuerzo del desempeño laboral, competencia comunicación del desempeño laboral, competencia aceptación de reglas del desempeño laboral; para brindar un servicio de calidad a los clientes.

3. Datos generales

Razón social: Transportes Mishell R&S Inversiones SRL

R.U.C.: 20600818466

Dirección: Av. Camino Real Mz. 22 lote 10

Área:

- Oficina: m²
- SS.HH.: m²
- Estacionamiento: m²

4. Alcance

El presente Plan de capacitación es de aplicación para todos los conductores de la empresa de transportes “Transportes Mishell R&S Inversiones SRL”.

5. Finalidad

El presente plan de capacitación mejora el desempeño laboral de los conductores de la empresa de transportes “Transportes Mishell R&S Inversiones SRL” Trujillo-2020., la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- Incrementar el desempeño laboral de los conductores de la empresa de transportes “Transportes Mishell R&S Inversiones SRL” de Trujillo

- Brindar un servicio de calidad en el transporte

6. Base legal

- Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral (LPCL) D.S. N° 003-97-TR.

7. Objetivos

7.1 Objetivo general

Mejorar el desempeño laboral de los conductores de la empresa de transportes “Transportes Mishell R&S Inversiones SRL” Trujillo-2020.

7.2 Objetivos específicos

- Mejorar la evaluación general del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transportes “Transportes Mishell R&S Inversiones SRL” Trujillo-2020.
- Mejorar la competencia interpersonal del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transportes “Transportes Mishell R&S Inversiones SRL” Trujillo-2020
- Mejorar la competencia esfuerzo del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transportes “Transportes Mishell R&S Inversiones SRL” Trujillo-2020
- Mejorar la competencia comunicación del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transportes “Transportes Mishell R&S Inversiones SRL” Trujillo-2020.

- Mejorar la competencia aceptación de reglas del desempeño laboral de los conductores de la empresa de transportes “Transportes Mishell R&S Inversiones SRL” Trujillo-2020.

8. Políticas

- Desarrollar el compromiso laboral, asegurando que todos los conductores, luego del proceso de selección reciban inducción, capacitación y evaluación permanente como parte del mejoramiento continuo.
- Gestionar el plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los conductores, brindando recursos humanos, materiales y financieros.
- Aprobar el plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral, de manera participativamente, generando el compromiso para participar en las actividades programadas.
- Aprovechar como fortaleza al gerente general y como oportunidad a profesionales expertos, quienes serán encargados de capacitar en los temas requeridos en el plan de capacitación.
- Usar como estrategia el seminario taller en función a los temas establecidos en el plan de capacitación

9. Metas

- Capacitar a los 10 conductores que representan el 100% en evaluación general, competencia interpersonal, esfuerzo, comunicación y aceptación de reglas de la empresa de transportes “Transportes Mishell R&S Inversiones SRL” Trujillo-2020.

- Lograr que los 10 conductores que representan el 100%, apliquen lo aprendido en su puesto de trabajo.

10. Tipo de capacitación

Los tipos de capacitación que se llevarán a cabo para todos los conductores son:

- **Capacitación inductiva:** orientada a impartir aspectos generales referentes a la filosofía de la empresa (visión, misión y valores), políticas, objetivos estratégicos, acciones de mejora para el mejoramiento continuo y aspectos generales del ambiente de trabajo (evaluación global del desempeño). Facilitará la integración del colaborador al ambiente de trabajo en particular.
- **Capacitación preventiva:** orientadas a prevenir los cambios en los conductores de la empresa, respecto a su desempeño laboral que con el tiempo tendrán que ir actualizándose, para afrontar con éxito el uso de nuevas metodologías de trabajo.
- **Capacitación correctiva:** orientada a la solución de problemas ya existentes tales como competencia interpersonal, esfuerzo, comunicación y aceptación de reglas, para la cual se hará uso de la evaluación del desempeño laboral.

11. Modalidad de capacitación

La modalidad de capacitación que se llevará a cabo para los conductores de la empresa es de formación, impartiendo conocimientos básicos que proporcionen una visión general y amplia referente al contexto de desenvolvimiento de su desempeño laboral

12. Nivel de capacitación.

La capacitación se efectuará a nivel básico orientado a proporcionar información y competencias requeridas para el desempeño laboral de los conductores de la empresa

13. Duración

Se impartirá cualquier día de acuerdo al mes establecido en el cronograma a lo largo de agosto a diciembre del año 2020.

14. Contenidos

Las acciones de mejora para el desarrollo del plan de capacitación se ejecutarán de acuerdo al diagnóstico de necesidades de capacitación respecto al desempeño laboral de los conductores de la Empresa de transportes “Transportes Mishell R&S Inversiones SRL.” y de acuerdo a lo que la Ley establece, permitiendo a los conductores mejorar su nivel de desempeño laboral.

14.1 Tema 1: Taller sobre detección de necesidades de la empresa

A. Sub temas:

- Fortalezas
- Oportunidades
- Debilidades
- Amenazas.

B. Metodología

Teórico

C. Expositor

Gerente general de la empresa

D. Duración

De 8:00 a 12:00

E. Costo del curso

Ninguno

F. Costo total de refrigerio

S/. 55.00

G. Descripción:

Orientada a hacer un análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) existentes de la empresa.

H. Objetivos:

- Realizar el análisis FODA de la empresa.

14.2 Tema 2: Taller sobre la filosofía institucional y direccionamiento estratégico

A. Sub temas:

Filosofía institucional

- Visión de la empresa
- Misión de la empresa
- Valores de la empresa
- Motivación en el trabajo

Direccionamiento estratégico

- Políticas
- Objetivos estratégicos.
- Estrategias

- Cronograma de actividades a realizar en el puesto.

B. Metodología

Teórica

C. Expositor

Gerente general de la empresa

D. Duración

8:00 a 12:00

E. Costo del curso

Ninguno

F. Costo total de refrigerio

S/. 55.00

G. Descripción

Orientado a socializar la filosofía de la empresa, que se refleja en la visión, la misión y los valores de la empresa.

Orientada a establecer el direccionamiento estratégico para la gestión del desempeño laboral de los conductores de la empresa, que consiste en formular las políticas, los objetivos, las estrategias, las actividades, metas y responsables en un cronograma.

H. Objetivos:

- Socializar la filosofía institucional de la empresa a través de la visión, la misión y los valores.
- Establecer compromisos para poner en práctica la misión y los valores de la empresa, teniendo como norte la visión.

- Motivar a los conductores de la empresa para que realicen un buen trabajo.
trabajo
- Establecer las políticas para gestionar el desempeño laboral de los conductores de la empresa.
- Establecer los objetivos estratégicos para mejorar el desempeño laboral de los conductores de la empresa.
- Establecer las estrategias para para mejorar el desempeño laboral de los conductores de la empresa.
- Establecer el cronograma de actividades, metas y responsables para el direccionamiento estratégico.

14.3 Tema 3: Taller sobre evaluación global

A. Sub temas

- Conocimiento
- Habilidad
- Reconocimiento

B. Metodología

Teórica

C. Expositor

Gerente general de la empresa

D. Duración

De 8:00 a 12:00

E. Costo del curso

Ninguno

F. Costo total de refrigerio

S/. 55.00

G. Descripción

Orientada a lograr que el conductor de la empresa de transportes “Transportes Mishell R&S Inversiones SRL.” si da su mayor esfuerzo y hace las cosas bien, entonces percibirá que su jefe inmediato superior valorará su trabajo, alentará sus aciertos, orientará para corregir sus errores y mi jefe me informará periódicamente si mi trabajo está bien hecho

H. Objetivos

- Conocer las funciones que corresponde al perfil del puesto del conductor de la empresa.
- Orientar al conductor del empresa cuando comete errores
- Establecer políticas de motivación e incentivos al conductor de la empresa cuando el trabajo está bien hecho.

14.4 Tema 4. Taller sobre la competencia interpersonal

A. Sub temas

- Iniciativa.
- Integración.
- Trato conciliador con sus compañeros

B. Metodología

- Teórico
- Vivencial

C. Expositor

Coaching

D. Duración

De 8:00 a 11:00

E. Costo del curso

S/. 300.00

F. Costo total de refrigerio

S/. 60.00

G. Descripción

Orientada a que los conductores de la empresa demuestren una actitud conciliadora con sus compañeros, trabajo en equipo, mantener una relación adecuada con sus compañeros de trabajo, ser democrático para consensuar puntos de vista con mis compañeros y trabajar de buena manera con diferentes tipos de personas.

H. Objetivos

- Demostrar una actitud conciliadora frente a los conflictos que se dan en el trabajo.
- Demostrar integración con los compañeros de trabajo.
- Demostrar iniciativa, para trabajar en equipo, para relacionarme con mis compañeros y con otras personas.

14.5 Tema 5: Taller sobre el esfuerzo

A. Sub temas

- Aportación de ideas

- Organización de tiempo y tareas
- Identificación de problemas

B. Metodología

- Teórico
- Práctico

C. Expositor

Coaching

D. Duración

De 8:00 a 11:00

E. Costo del curso

S/. 300.00

F. Costo total de refrigerio

S/. 60.00

G. Descripción

Orientado a que los conductores de la empresa estén enfocados en lograr los la meta fijada, siendo persistente, constante, dedicado, responsable y siempre dando un valor agregado al trabajo que realiza e impulsa a trabajar mejor cuando el trabajo es reconocido.

H. Objetivos

- Identificar problemas relacionados con el logro de las metas fijadas.
- Proponer alternativas de solución para resolver los problemas que impiden alcanzar las metas fijadas.
- Demostrar organización de tiempo y tareas en el logro de las metas fijadas.
- Impulsar al conductor de la empresa para que alcance las metas establecidas.

- Demostrar responsabilidad, dedicación y perseverancia en el logro de las metas fijadas

14.6 Tema 6: Taller sobre la comunicación

A. Sub temas

- Participación activa
- Objetivo común
- Asertividad

B. Metodología

- Teórico
- Práctico

C. Expositor

Coaching

D. Duración

De 8:00 a 11:00

E. Costo del curso

S/. 300.00

F. Costo total de refrigerio

S/. 60.00

G. Descripción

Orientada a lograr una comunicación fluida entre los conductores de la empresa y entre éstos y sus jefes, al participar activamente y siendo asertivo para el logro de los objetivos comunes. Para ello, el conductor debe tener la capacidad de exponer y compartir sus ideas con los demás, pedir opiniones de otros para tomar

una decisión, participar en reuniones de reflexión e intercambio de ideas y respetar la opinión de los demás.

H. Objetivos

- Lograr una comunicación fluida entre los conductores y con los jefes de la empresa
- Participación activa en reuniones de reflexión e intercambio de ideas
- Lograr objetivos comunes, a través de una comunicación consensuada y fluida.
- Demostrar asertividad al pedir y respetar la opinión de los demás

14.7 Tema 7. Taller sobre la aceptación de reglas

A. Sub temas

- Cumplimiento de obligaciones
- Trabajo responsable

B. Metodología

- Teórico
- Práctico

C. Expositor

Gerente general de la empresa

D. Duración

De 8:00 a 11:00

E. Costo del curso

Ninguno

F. Costo total de refrigerio

S/. 50.00

G. Descripción

Orientada a lograr que el conductor de la empresa conozca, acepte, respete y se comprometa a cumplir a cabalidad las reglas establecidas, las políticas y procedimientos de la empresa.

H. Objetivos

- Conocer el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa.
- Conocer las políticas y procedimientos existentes en la empresa.
- Cumplir con las obligaciones establecidas en el Reglamento Interno de la empresa
- Establecer compromisos para trabajar responsablemente.

Cronograma de capacitación

| N° | Curso | Expositor | Tipo | Modalidad | Nivel | MES - 2020 | | | | |
|----|---|-------------------------------|------------|-----------|--------|------------|-----|-----|-----|-----|
| | | | | | | AG | SET | OCT | NOV | DIC |
| 1 | Taller sobre detección de necesidades de la empresa <ul style="list-style-type: none"> • Fortalezas • Oportunidades • Debilidades • Amenazas. | Gerente general de la empresa | Inductiva | Formación | Básico | X | | | | |
| 2 | Evaluación y supervisión | | | | | X | | | | |
| 3 | Taller sobre filosofía institucional y direccionamiento estratégico <ul style="list-style-type: none"> • Visión de la empresa • Misión de la empresa • Valores de la empresa • Motivación en el trabajo • Políticas, objetivos estratégicos y estrategias • Cronograma de actividades | Gerente general de la empresa | Inductiva | Formación | Básico | X | | | | |
| 4 | Evaluación y supervisión | | | | | X | | | | |
| 5 | Taller sobre evaluación global <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Habilidad • Reconocimiento | Gerente general de la empresa | Inductiva | Formación | Básico | | X | | | |
| 6 | Evaluación y supervisión | | | | | | X | | | |
| 7 | Taller sobre competencia interpersonal <ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa. • Integración. • Trato conciliador con sus compañeros | Coaching | Correctiva | Formación | Básico | | | X | | |

| | | | | | | | | | | |
|----|--|-------------------------------|------------|-----------|--------|--|--|---|---|---|
| 8 | Evaluación y supervisión | | | | | | | X | | |
| 9 | Taller sobre el esfuerzo <ul style="list-style-type: none"> • Aportación de ideas • Organización de tiempo y tareas • Identificación de problemas | Coaching | Correctiva | Formación | Básico | | | X | | |
| 10 | Evaluación y supervisión | | | | | | | X | | |
| 11 | Taller sobre la comunicación <ul style="list-style-type: none"> • Participación activa • Objetivo común • Asertividad | Coaching | Preventiva | Formación | Básico | | | | X | |
| 12 | Evaluación y supervisión | | | | | | | | X | |
| 13 | Taller sobre la aceptación de reglas <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de obligaciones • Trabajo responsable | Gerente general de la empresa | Correctiva | | | | | | X | |
| 14 | Evaluación y supervisión | | | | | | | | X | |
| 12 | Informe | | | | | | | | | X |

(* La evaluación es aplicada el mismo día al término de la capacitación y la supervisión de acuerdo a las fechas establecidas.

Fuente: elaboración propia.

15. Presupuesto

Tabla 11
Presupuesto de capacitación

| Descripción | Cant. | Unid. | Precio unit. (S/.) | Total (S/.) |
|--|-------|-------------|--------------------|-------------|
| Temas de capacitación | | | | |
| Taller sobre detección de necesidades de la empresa: fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas | 11 | Refrigerios | 5.00 | 55.00 |
| Taller sobre filosofía institucional y direccionamiento estratégico: Visión, Misión y Valores, Motivación en el trabajo; Políticas, Objetivos estratégicos y Estrategias; Cronograma de actividades. | 11 | Refrigerios | 5.00 | 55.00 |
| Taller sobre evaluación global: Conocimiento, Habilidad y Reconocimiento | 11 | Refrigerios | 5.00 | 55.00 |
| Taller sobre competencia interpersonal: Iniciativa, Integración y Trato conciliador con sus compañeros. | 12 | Refrigerios | 5.00 | 60.00 |
| | 1 | Capacitador | 100.00 | 300.00 |
| Taller sobre el esfuerzo: Aportación de ideas, organización de tiempo y tareas, identificación de problemas. | 12 | Refrigerios | 5.00 | 60.00 |
| | 1 | Capacitador | 100.00 | 300.00 |
| Taller sobre comunicación: participación activa, Objetivo común. Asertividad. | 12 | Refrigerios | 5.00 | 60.00 |
| | 1 | Capacitador | 100.00 | 300.00 |
| Taller sobre la aceptación de reglas: Cumplimiento de obligaciones, Trabajo responsable | 11 | Refrigerios | 5.00 | 55.00 |
| Recursos materiales | | | | |
| Infraestructura | 1 | unidad | - | - |
| Alquiler de proyector | 1 | unidad | - | - |
| Plumones acrílicos | 5 | unidad | 2.00 | 10.00 |
| papel bond | 500 | unidad | 10.50 | 10.50 |
| Lapiceros | 10 | unidad | 0.50 | 5.00 |
| Fotocopias | 100 | unidad | 0.10 | 10.00 |
| Sub total | | | | 1,300.00 |
| Imprevistos (10%) | | | | 130.00 |
| Total del presupuesto | | | | 1430 |

16. Financiamiento

El monto de inversión para financiar el plan de capacitación de los conductores de la empresa para el semestre II del 2020 de acuerdo al presupuesto establecido, será asumido en su totalidad con los recursos propios de la empresa de transportes "Transportes Mishell R&S Inversiones SRL.