

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA



TESIS

**“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)”**

PRESENTADO POR LA BACHILLER

MÓNICA HUAMANÍ RAMOS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

LIMA - PERÚ

2019

A la memoria de mi padre Gregorio Huamaní Ventura, por acompañarme brindándome su constante apoyo, y sobre todo porque supo infundirme confianza, con su frase “todo depende de ti” que me indujo a tener seguridad en mis decisiones, es el aliciente que me lleva al logro de las metas que me propongo alcanzar.

A la memoria de mi hermana Marlene un ejemplo de lucha y perseverancia a seguir, sé que ella estaría orgullosa de mis logros.

A Teresa, la religiosa en quien encontré una guía espiritual para mi vida.

AGRADECIMIENTOS

En el presente trabajo expreso mi gratitud a muchas personas que han sido y son importantes en mi vida, sobre todo a Dios porque siempre lo tengo presente, a ti mi niño Eleazar que siempre me das fortaleza para seguir adelante. Así mismo a todas las personas que han contribuido en la culminación de la presente investigación.

Introducción

La presente investigación tuvo como propósito elevar el nivel de desempeño de los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa de transporte TEPSA a través del desarrollo de un plan de capacitación en la empresa de transporte TEPSA ampliando y renovando conocimientos para mejorar y perfeccionar habilidades así como también elevar las cualidades del personal transformándolos en persona con una mejor actitud que contribuya a elevar el nivel de desempeño de cada uno de ellos, estos cambios se reflejan en la cultura organizacional y han reorientado a la empresa hacia la excelencia del servicio. Las empresas con el transcurrir del tiempo a veces adquieren un carácter desordenado lo cual requiere de un esfuerzo de corrección y esto conlleva a implementar un programa de capacitación permanente que asegure una mejora continua del área de mantenimiento, teniendo en cuenta el avance de la tecnología para brindar cada vez un sistema de transporte inteligente y sustentable como refiere el principal proveedor Scania, compañía de tecnología experta en movilidad, la cual contabiliza 400 patentes de invención y destina 7% de los ingresos a investigación y desarrollo, un área en la que trabajan 4.000 ingenieros, matemáticos y científicos. Esto indica que la capacitación del personal es vital para hacer frente a la constante modernización de las unidades de buses que adquiere la empresa TEPSA con la renovación anual de la flota de buses Scania. El plan de capacitación permite el óptimo mantenimiento de los buses, disminución de riesgos durante el recorrido, evitando pérdidas humanas, pérdidas de materiales (repuestos), así como el factor tiempo, evita también el impacto negativo en la rentabilidad de la empresa, por ello el desarrollo del plan de capacitación permanente responde a esa modernización progresiva de la flota.

El presente estudio tiene seis capítulos. En el primer capítulo, está dirigido al planteamiento del estudio, el cual comprende una aproximación a la realidad problemática para la formulación del problema, también se menciona los objetivos: general y específicos, la importancia del estudio y sus alcances, el segundo capítulo se refiere a la fundamentación teórica de la investigación que comprende los antecedentes, trata sobre la información de los aportes de otros investigadores, así como las teorías administrativas en que se fundamenta el estudio y el marco conceptual, en el tercer capítulo se planteó la hipótesis como la respuesta a la pregunta investigativa, el objeto de estudio, las variables, su relación entre ellas, la matriz de operacionalización de las variables; así como también la matriz de consistencia. En el cuarto capítulo, se describe el método, nivel, tipo y diseño, también se menciona los tipos de instrumentos empleados para la recolección de datos, las técnicas utilizadas para el procesamiento y análisis de los datos, el procedimiento de la ejecución del estudio, el quinto capítulo se mencionan los datos cuantitativos, los resultados obtenidos y finalmente la discusión de los resultados con otros autores, finalmente, en el sexto capítulo se plantean las conclusiones y las recomendaciones seguidamente las referencias bibliográficas en la que se sustenta la investigación y apéndice donde figuran las tablas y las gráficas correspondientes al procesamiento y obtención de resultados.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
INTRODUCCIÓN	IV
ÍNDICE	VI
LISTA DE TABLAS	VIII
LISTA DE FIGURAS	X
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
CAPÍTULO I	1
1. PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO	1
1.1. Formulación del problema	1
1.2. Objetivos Generales y Específicos	4
1.3. Justificación e importancia de estudio	5
1.4. Alcance y limitaciones	5
CAPÍTULO II	7
2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.2. Base teórico-científicos	16
2.3. Definición de términos básicos	30
CAPÍTULO III	33
3. HIPÓTESIS Y VARIABLES	33
3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos	33

3.2. Identificación de variables o unidades de análisis	33
3.3. Matriz lógica de consistencia	40
CAPÍTULO IV	43
4. MÉTODO	43
4.1. Tipo y método de investigación	43
4.2. Diseño específico de investigación	43
4.3. Población, muestra o participantes	44
4.4. Instrumentos de recogida de datos	45
4.5. Técnicas de procedimiento y análisis de datos	45
4.6. Procedimiento de ejecución de estudio	45
CAPÍTULO V	46
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	46
5.1. Datos cuantitativos	46
5.2. Análisis de resultados	64
5.3. Discusión de resultados	69
CAPÍTULO VI	75
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
6.1. Conclusiones	75
6.2. Recomendaciones	76
REFERENCIAS	78
APÉNDICE	84

Lista de tablas

- Tabla 1.** ¿La capacitación se realiza en 5 semanas, con una sesión semanal de cinco horas, es el tiempo indicado para desarrollar sus habilidades? Pág. 46
- Tabla 2.** ¿Consideras que los 5 cursos mencionados son suficientes para que la capacitación sea ventajosa: Taller de sistemas de transmisión de fuerzas, sistemas de suspensión, sistema de frenos, comandos electrónicos, sistema de luces y controles auxiliares? Pág. 48
- Tabla 3.** ¿Consideras que las 25 horas de capacitación son suficientes, para lograr las destrezas en los colaboradores del área de mantenimiento? Pág. 49
- Tabla 4.** ¿En la reparación de las unidades, según las contingencias se usan apropiadamente los repuestos y suministros, priorizando la seguridad durante el recorrido? Pág. 50
- Tabla 5.** ¿Para el mantenimiento preventivo de las unidades, es preferible que se realice con experiencia priorizando la seguridad durante el recorrido? Pág. 52
- Tabla 6.** ¿En la reparación de las unidades, el área de mantenimiento cuenta con los equipos y repuestos necesarios? Pág. 53
- Tabla 7.** ¿El mantenimiento se realiza por el kilometraje de uso? Pág. 54
- Tabla 8.** ¿Se identifican a tiempo las causas de las fallas mecánicas reportadas por el conductor? Pág. 55
- Tabla 9.** ¿El tiempo que permanecen los buses en el taller para su reparación es el indicado? Pág. 57
- Tabla 10.** ¿Se ha disminuido los riesgos de accidentes en el área de mantenimiento, cuando utilizan adecuadamente los equipos? Pág. 58
- Tabla 11.** ¿Teniendo en cuenta los históricos internos de la empresa, en qué proporción ha disminuido los accidentes de tránsito en el último año? Pág. 59

Tabla 12. ¿Cuándo se presenta una emergencia con un vehículo, es preciso atender las contingencias hasta que esté en condiciones operativas, posponiendo el compromiso personal al institucional? Pág. 61

Tabla 13. ¿En la reparación de un vehículo, es importante que se solucione en el menor tiempo garantizando el servicio durante la ruta? Pág. 62

Tabla 14 ¿Para la reparación de un vehículo, el área de mantenimiento trabaja en equipo para atender las contingencias? Pág. 63

Lista de figuras

- Gráfico 1.** ¿La capacitación se realiza en 5 semanas, con una sesión semanal de cinco horas, es el tiempo indicado para desarrollar sus habilidades? Pág. 47
- Gráfico 2.** ¿Consideras que los 5 cursos mencionados son suficientes para que la capacitación sea ventajosa: Taller de sistemas de transmisión de fuerzas, sistemas de suspensión, sistema de frenos, comandos electrónicos, sistema de luces y controles auxiliares? Pág. 48
- Gráfico 3.** ¿Consideras que las 25 horas de capacitación son suficientes, para lograr las destrezas en los colaboradores del área de mantenimiento? Pág. 49
- Gráfico 4.** ¿En la reparación de las unidades, según las contingencias se usan apropiadamente los repuestos y suministros, priorizando la seguridad durante el recorrido? Pág. 51
- Gráfico 5.** ¿Para el mantenimiento preventivo de las unidades, es preferible que se realice con experiencia priorizando la seguridad durante el recorrido? Pág. 52
- Gráfico 6.** ¿En la reparación de las unidades, el área de mantenimiento cuenta con los equipos y repuestos necesarios? Pág. 53
- Gráfico 7.** ¿El mantenimiento se realiza por el kilometraje de uso? Pág. 54
- Gráfico 8.** ¿Se identifican a tiempo las causas de las fallas mecánicas reportadas por el conductor? Pág. 56
- Gráfico 9.** ¿El tiempo que permanecen los buses en el taller para su reparación es el indicado? Pág. 57
- Gráfico 10.** ¿Se ha disminuido los riesgos de accidentes en el área de mantenimiento, cuando utilizan adecuadamente los equipos? Pág. 58
- Gráfico 11.** ¿Teniendo en cuenta los históricos internos de la empresa, en qué proporción ha disminuido los accidentes de tránsito en el último año? Pág. 60

Gráfico 12. ¿Cuándo se presenta una emergencia con un vehículo, es preciso atender las contingencias hasta que esté en condiciones operativas, posponiendo el compromiso personal al institucional? Pág. 61

Gráfico 13. ¿En la reparación de un vehículo, es importante que se solucione en el menor tiempo garantizando el servicio durante la ruta? Pág. 62

Gráfico 14 ¿Para la reparación de un vehículo, el área de mantenimiento trabaja en equipo para atender las contingencias? Pág. 64

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito elevar el nivel de desempeño de los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa de transporte TEPSA S.A.C, para ello se realizó un plan de capacitación que consistió en un adiestramiento de cinco semanas con un total de 25 horas distribuyéndose cronológicamente en una sesión de cinco horas por semana, la población fue de 84 colaboradores y se evaluó una muestra de 70 de colaboradores; los talleres que se llevaron a cabo fueron los sistemas de transmisión de fuerzas, de suspensión, de frenos, comandos electrónicos, sistema de luces y controles auxiliares; lográndose desarrollar destrezas en las diversas funciones de los colaboradores, se aplicó un diseño pre-experimental y para el análisis de los datos se utilizó el uso del estadígrafo Chi cuadrado. Siendo ventajosa la capacitación ya que los resultados indican que se incrementó el nivel de desempeño.

Los resultados obtenidos durante la investigación determinaron que la capacitación elevó el nivel de desempeño en los colaboradores, logrando que 71.43% considera 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. Unos de los principales objetivos que se abordó fue el de seguridad por lo cual se trabajó las destrezas y habilidades, desarrollando un amplio expertiz en los colaboradores.

Palabras claves: Plan de capacitación, desempeño laboral.

Abstract

This dissertation tries to improve the maintenance team's performance at the bus transportation company TEPESA SAC. To accomplish that task I made a training plan which consisted in a five weeks program with 5 hours per week session making a total of 25 hours. There are 84 people in the maintenance area but only 70 workers were evaluated. The workshops carried out for this research were: mechanical transmission, braking system, electronic controls, lighting system and supplementary controls. A pre-experimental design was applied and the Chi-squared test was used to analyze the data.

The results show that the workers' performance improved due to the training plan. For example, 71.43% of the respondents consider that they always use properly the spare parts and supplies and only 28.57% express that they sometimes use them. Likewise, 71.43% consider that the number of accidents has decreased at a 3-1 proportion. 18.57% consider that it has decreased at a 3-2 proportion and only 10% consider that the number of accidents has not decreased at all with a 3-0 proportion.

One of the main goals of this dissertation is security. For that reason I worked in enhancing the workers' skills and abilities and expertise.

Key words: training plan, workers' performance

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Formulación del problema

La empresa TEPSA S.A.C, es pionera en transporte interprovincial de pasajeros. A lo largo de su historia, ha recorrido mil y un parajes, desde playas paradisíacas hasta imponentes cordilleras, ha traspasado incluso las fronteras de nuestro territorio llegando hasta Chile, Ecuador y Colombia.

En el 2004, inició un relanzamiento con el firme propósito de convertirse en la mejor empresa de transporte interprovincial de pasajeros y carga a nivel nacional, hoy en día se cuenta con unas de las flotas de ómnibus más modernas en el Perú, con motores SCANIA de última generación, con control de tracción, sistema de cambios computarizados, frenos ABS, entre otras innovaciones técnicas que hacen de sus buses la flota más moderna del Perú y una de las más completas de Sudamérica, de acuerdo al El comercio (2016) , menciona que en el Perú llegan buses de última generación, asimismo en México, Colombia, Chile, Argentina y Perú el servicio de transporte terrestre es muy utilizado y el avión aún no es el número uno en viajes, ya que tenemos los mejores buses en Latinoamérica, además Scania, Mercedes Benz y Volvo lideran la demanda del mercado, especialmente en chasis de buses.

La política que desarrolla la empresa tiene como finalidad una mejora continua, para lograr la excelencia en ser los Profesionales en el servicio y manteniendo así el liderazgo en el sector transporte.

La dirección de la empresa está a cargo de una gerencia general y esta agrupa a tres subgerencias dentro de ellas está la subgerencia comercial, subgerencia de carga y la subgerencia de finanzas.

La presente investigación involucra al área mantenimiento que está bajo la supervisión de la subgerencia de carga.

El área de mantenimiento de la empresa TEPSA S.A.C, es la responsable de atender las contingencias que se susciten con la nueva flota, ya que las reparaciones de los mismos deben ser atendidas en el tiempo más breve, para que puedan volver a circulación con la garantía de que no ocurra percances durante el recorrido y llegue a su destino, minimizando los riesgos de pérdidas humanas y pérdidas sobre averías de unidades.

La capacitación de los colaboradores es importante para que los buses lleguen a su destino final sin ninguna dificultad, minimizando los riesgos (pérdidas humanas y de unidades) y así la empresa no pierda su prestigio.

✓ La falta de capacitación para las reparaciones de las flotas nuevas es insuficiente debido a que la empresa proveedora de buses SCANIA, sólo se compromete a dar una única capacitación de 4 horas, le provee un cd virtual, conteniendo un manual virtual, así como también un manual físico.

Cada año la empresa TEPSA reemplaza su flota nueva adquiriendo los buses nuevos de SCANIA entre 6 a 8 buses la cual sustituyen a los más antiguos.

✓ Falta de reforzamiento en las destrezas y habilidades de los colaboradores del área de mantenimiento para hacer frente a la adquisición de las nuevas flotas.

✓ Si la situación continuase se acrecentará el riesgo durante el recorrido de los buses, ocasionando pérdidas humanas, así como también pérdidas de por averías de unidades y materiales, pérdida de tiempo y por ende afecta la rentabilidad de la empresa. La empresa mensualmente gasta en reparaciones un promedio de 7000 dólares mensuales, llegando en un año a 84000 dólares, considerado el costo de los repuestos y la mano de obra, monto que se podría minimizar.

➤ Frente a esta realidad problemática se considera necesario una mejora continua en el desarrollo de destrezas y habilidades de los colaboradores del área de mantenimiento, realizando capacitaciones permanentes que permitan tener un conocimiento actualizado de los nuevos buses SCANIA, con respecto a la renovación anual de la flota solicitada a la empresa SCANIA como proveedor de TEPSA S.A.C.

Es imprescindible implementar un plan de capacitación en la cual se programaría capacitaciones continuas con el proveedor SCANIA lo que permitiría, tener un adiestramiento por los especialistas o expertos de SCANIA.

La modalidad de capacitación sería implementando talleres, donde el adiestramiento sería de modo práctico, en donde los conocimientos adquiridos se aplican en las contingencias que presentan los buses durante el transporte de nuevas flotas.

Los colaboradores del área de mantenimiento deben tomar cursos de especialización y actualización en mecánica, teniendo en cuenta los siguientes tópicos: sistema de suspensión, frenos, caja de transmisión, etc.

Una mejora continua implica un plan de capacitación permanente del personal sobre todo en las áreas más álgidas donde se podía suscitar situaciones críticas acrecentando el riesgo, sobre todo cuando involucra pérdidas de vidas humanas, así como la pérdida de unidades.

1.1.1. **Problema General**

¿De qué manera un plan de capacitación, elevaría el nivel de desempeño en los colaboradores del área de mantenimiento en la empresa TEPESA S.A.C. San Luis-Lima (2018)?

1.1.2. **Problema Específicos**

1. ¿Cómo incorporar talleres de instrucción en los sistemas operativos, en un plan de capacitación, elevaría el nivel de desempeño en los colaboradores del área de mantenimiento en la empresa TEPESA S.A.C. San Luis- Lima (2018)?

2. ¿Cómo el abordar la seguridad en la que se contemple la prevención de riesgos, uso de equipos y materiales, dentro de un plan de capacitación, elevaría el nivel de desempeño en los colaboradores del área de mantenimiento en la empresa TEPESA S.A.C. San Luis-Lima (2018)?

1.2. Objetivos General y Específicos

1.2.1. Objetivo General

Implementar un 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).

1.2.2. Objetivos Específicos

1. Incorporar talleres de instrucción en cada sistema operativo; en el 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).

2. Abordar la seguridad dentro de un plan de capacitación sobre la prevención de riesgos en el uso de equipos y materiales; para mejorar el nivel de desempeño en los colaboradores del área de mantenimiento en la empresa TEPSA S.A.C. San Luis- Lima (2018).

1.3. Justificación e Importancia del estudio

1.3.1. Justificación

Esta investigación permite incorporar talleres de instrucción en los sistemas operativos también permite la implementación eficiente de los programas de mantenimiento preventivo y resuelve el problema de la atención oportuna de las contingencias en la empresa.

La implementación de un programa de capacitación donde incluya talleres de instrucción responde a una mejora continua del servicio que brinda la empresa de transporte, la cual exige que los colaboradores se estén actualizándose constantemente en la medida que se modernizan los buses; el desarrollo de este programa puede ser aplicado a otras empresas del medio.

1.3.2. Importancia

Las capacitaciones al personal del área de mantenimiento son necesarias ya que cada año la empresa TEPSA S.A.C renueva su flota de buses.

El personal debe contar con una amplia experiencia en el manejo de contingencias durante el servicio de transporte, debido a esto se reduciría los riesgos evitando de esta manera cuantiosas pérdidas (sobre todo vidas humanas, así como también el siniestro de los buses) y por consiguiente los gastos del mantenimiento correctivo del bus, así como también en el mantenimiento preventivo para las nuevas flotas que se incorporan al servicio de la empresa.

1.4. Alcance y limitaciones

1.4.1. Alcances:

La presente investigación tiene como finalidad que las empresas del mismo sector alcancen un amplio expertise en el sistema operativo, logrando una mayor eficiencia en el desempeño y por ende una mayor productividad.

La investigación abarca únicamente al área de mantenimiento siendo imprescindible el entrenamiento constante de los colaboradores ya que la empresa renueva su flota de buses anualmente, lo cual exige que los colaboradores estén actualizándose constantemente con la modernización de los buses.

1.4.2. Limitaciones:

- La severidad de las contingencias que puedan ocurrir en el servicio de transporte, implica una actualización permanente de parte de la empresa a los colaboradores con respecto a la modernización progresiva de los buses SCANIA.
- Para superar las diferentes contingencias durante el recorrido de los buses se requiere ampliar el número de horas de capacitación, teóricos - prácticas para lograr el amplio expertise en los colaboradores del área
- Prever el financiamiento de un programa de capacitación sostenido en el tiempo.
- Debiese cobrar mayor importancia la capacitación del personal del área de mantenimiento, ya que siendo un punto álgido en el rubro de las empresas de transporte interprovincial y poder brindar un servicio de calidad superando todas las contingencias que pueda haber durante el recorrido de los buses.
- Sin embargo, estas limitaciones no han impedido conseguir los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la Investigación

El presente estudio tiene como finalidad elevar el nivel de desempeño en los colaboradores del área de mantenimiento a través de la implementación de un plan de capacitación en la empresa TEPSA S.A.C.

A nivel internacional

Es importante que los colaboradores adquieran habilidades y destrezas para lograr un amplio expertiz. Así mismo Zapata (2012), en el directorio de servicio ecuatoriano, refiere que evolucionamos en la medida de las necesidades y exigencias del entorno laboral. Por ello resulta fundamental la capacitación y formación por competencias laborales, en donde la calidad en la transmisión del conocimiento se refleje en un sistema con trabajadores certificados a través del reconocimiento de sus competencias adquiridas y su capacidad de desempeñarse efectivamente en diferentes contextos y situaciones emergentes.

Es necesario que los trabajadores reciban capacitaciones ya que contribuye a un crecimiento profesional y personal, dichas capacitaciones se llevarán a cabo en un tiempo prudente de acuerdo a las necesidades del área, también nos dice que con la capacitación el personal se

adaptará a cambios que será de beneficio tanto para la organización y para las personas que trabajan en ellas, la organización le va a permitir estar al tanto de sus competencias y para el personal porque sentirá y estará más capacitado con los avances tecnológicos para poder desempeñarse de la mejor manera (Gualouña, 2014).

También refieren otros investigadores que la alta gerencia se preocupe por sus colaboradores y que estén interesados a que se les brinden y tomen dichas capacitaciones ya que esto les ayudará a que fortalezcan sus conocimientos tanto teóricos como prácticos, seguidamente de las capacitaciones los colaboradores lo llevarán a la práctica en su centro de trabajo de esta manera se logrará que tengan un mejor desempeño laboral y por lo tanto haya un buen resultado, esto será de beneficio para con la empresa ya que sus trabajadores estarán preparados para resolver cualquier situación que se le presente (Echeverría, et al. 2008).

Hace referencia otro investigador que el empleador esté interesado en invertir en sus empleados, esto es mediante las capacitaciones ya que les va a permitir a estos en realizar sus labores actuales y si desean que su empresa sea competitiva y prestigiosa y desean tener empleados que tengan un mejor desempeño en sus organizaciones, deben de identificar las necesidades que hay en cada área y si lo hubiese tienen que diseñar un programa de capacitación para motivar a los colaboradores, de esta manera los colaboradores tendrán nuevas formas de ejecutar sus labores y por consiguiente la empresa la empresa no perderá su prestigio (Potosí, 2011).

Reportan también que para que evalúen un buen desempeño en un taller mecánico deben de medir tres factores: La eficiencia, para ellos los mecánicos deben de estar informados del bus y deben de usar un uso adecuado de los equipos y accesorios y sobre todo que se sientan muy entusiasmados para realizar la reparación de los buses, en cuanto a la ocupación el mecánico debe

de tener conocimientos y habilidades para saber usar las maquinarias y accesorios debidos para dar una buena reparación a los buses y por último en cuanto a la productividad va a medir su funcionamiento del bus que ingresan, van a detectar y repararlo, esto le va a permitir para una próxima mejorar su nivel de la reparación de los buses (García, 2018).

Refieren otros investigadores que es importante realizar la evaluación de desempeño a cada mecánico con el fin de detectar las necesidades que padecen y así anticiparse para que no haya futuros problemas en cuanto a las reparaciones de los buses, la capacitación va a permitir que los mecánicos se actualicen y adquiera conocimientos para dar un buen diagnóstico a las unidades y así realicen sus actividades sin ninguna dificultad para que los buses salgan a circular nuevamente y por ende la empresa cumpla con sus objetivos de mejora en la calidad de servicio (Ardila et al. 2017).

Se refiere que la capacitación nos ayuda a mejorar, a crecer y a formarnos profesionalmente para poder desarrollar nuevas estrategias tecnológicas que va de acuerdo con el mercado. La capacitación es importante para triunfar en una organización, la cual permite la superación y el éxito al trabajador en todas las áreas de su vida, tanto física, económica y psicológica. Es una inversión que beneficia tanto al personal como a la institución para tener un mejor rendimiento y desempeñarse con gran facilidad para ocupar mejores cargos o puestos en el momento que sea oportuno (Rojas, 2018).

Se indica, que la capacitación es indispensable ya que influye en lo personal y el ámbito laboral en todas las áreas para tener el mejor resultado y ganancia en nosotros mismo y la institución, tenemos algunos aspectos que la capacitación está influenciado para llegar a superarnos y alcanzar el éxito que toda institución desea ser reconocido en el mercado laboral nacional e internacional y satisfacer con orgullo las necesidades del consumidor. Mejorar la

productividad que es la mayor capacidad para desempeñar y emprender tareas en el sistema informativo y así facilitar la rapidez. El ingenio y habilidad del personal que nos permite trabajar en equipo y así facilitar y desarrollar la comunicación, expresar nuestro conocimiento que hemos adquirido por la capacitación y competir en el mercado laboral y ser reconocido profesional ya que cuando uno mismo se propone llega a un nivel alto tanto personal y las organizaciones pueden capacitar al personal y contratar personal calificado (Ahumada, 2010).

Es importante que haya capacitación en toda organización para que realicen de manera eficiente su trabajo, ya que cuando hay la capacitación adecuada, se encontrarán a personas calificadas para su puesto y estas se puedan desempeñaran bien, gracias a la capacitación el personal encontrará un buen clima laboral como también habrá mayor compañerismo entre ellos, habrá mayor intervención ya que se sentirán comprometidos con la organización y sobre todo con ellos mismos, se sentirán actualizados y se adaptarán con facilidad a los nuevos cambios que dé la organización para que realicen y se acoplen a las nuevas tecnologías, de esta manera las personas respondan de manera satisfactoria y eviten que se tengan que supervisar en todo momento ya que la organización creará en su personal para que hagan bien sus labores, también contribuye para que los colaboradores tengan conocimientos que hay áreas que deben de utilizar los equipos de protección de seguridad y que éstas deben de ser utilizadas con el fin de evitar accidentes (Sosa, 2014).

Hacen referencia que la capacitación sirve para que mejoren sus habilidades laborales y personales, de esta manera las empresas alcancen sus objetivos, a las empresas les conviene contar con personas eficientes ya que será de beneficio para que las personas que trabajen en ella se adapten al ritmo de trabajo, por eso es importante que se le capacite a los nuevos empleados como a los antiguos, con el fin de que adquieran conocimientos y habilidades para

que desempeñe bien y marquen la diferencia, cada vez las empresas buscan personas que sean competentes para que estén preparados en realizar sus funciones, ya que esto les ayudará a estar con optimismo y estar seguro de si mismo, es importante que se capacite a todas las áreas, para los vendedores les servirá para que tengan una buena atención con los clientes , promoviendo la buena imagen para la empresa, también les va a permitir desarrollar las habilidades para saber captar a los clientes, las empresas grandes capacita a todos los vendedores con experiencias o sin experiencia con el fin de ellos tengan una buena cartera de clientes y estos se fidelicen con la empresa (Torres, et al. 2010).

La capacitación es necesaria ya que ayuda positivamente a las personas, además amplía sus conocimientos y motiva positivamente a los colaboradores, permite mejorar la eficiencia en el trabajo para que realicen sus funciones adecuadamente, así como también a mejorar el desempeño de los colaboradores que va a repercutir con el clima organizacional, cada vez las empresas buscan el aprendizaje de su personal ya que también le va a permitir el alcance de sus objetivos, con la capacitación habrá mayor motivación de los colaboradores ya que confiarán en que están haciendo y se desenvolverán en el puesto que ocupan, ampliarán sus competencias que será de beneficio también para la organización, además las organizaciones harán una evaluación de desempeño a sus colaboradores donde buscarán mejorar los resultados de la empresa, podrán a su personal en el puesto indicado, también buscará que mejore la relación con sus superiores, de esta manera ellos se sientan bien consigo mismo y puedan desarrollarse como personas y estén capacitados para asumir nuevos retos (Pérez, et al. 2013).

La capacitación se ha implementado como un elemento de mejora y competitividad ya que hace años no le daban importancia, ahora en estos tiempos toda organización debe ser competitiva ya que si deja de hacerlo perderá y esto por ende afectaría su imagen, es por eso que toda

organización tiene que tener metas y esas metas llevarlas a cabo con sus colaboradores para que así mejoren con sus proceso y por ende ser unas de las mejores organizaciones, sí se mejora el nivel de desempeño se mejora el rendimiento de los colaboradores ya que siempre los colaboradores buscarán sentirse bien para que pueden realizar sus quehaceres y tendrán la voluntad de cumplir y sin obligación lo que la organización le diga, ya que ellos también buscarán lo mejor para su organización (Lara, 2014).

La evaluación de desempeño se desarrolla a través de la capacitación que consiste en buscar información que permite tomar decisiones para mejorar las actividades que se desarrollan en las entidades públicas y privadas, es decir buscan garantizar la calidad, lo más importantes es conocer su rendimiento laboral para lograr los objetivos de la organización , evaluando al personal quienes son las personas que producen para la empresa, mediante la productividad ,la evaluación de cada persona se toma en cuenta la cualidad y los roles que se desarrollan dentro de las organizaciones por eso es importante la capacitación porque gracias a esta actividad el personal tendrá mejor desempeño en su productividad y será evaluado como un buen personal calificado (Cabrera, 2015).

A nivel Nacional

Barrientos (2016), en su tesis de licenciatura, nos menciona que la capacitación del personal tiene importancia porque su objetivo está en: mejorar las competencias de todo el personal; es a través de las personas, con ideas, sus planes, sus capacidades y su trabajo, para desplegar en las organizaciones.

Se indica que capacitando a los trabajadores adquirirán mayor conocimiento para que desarrollen su trabajo durante el proceso que estén laborando y sean capaz de resolver sin

ninguna dificultad los problemas que se le presenten, de esta manera mejorarían la calidad de sus productos con la finalidad de aumentar las ventas y como resultado se conviertan en PYME (Delgado, 2014).

Otro investigador menciona que la evaluación de desempeño es una medida que utiliza la organización hacia los colaboradores con la finalidad de evaluar si están o no cumpliendo con sus funciones que tiene cada colaborador en un área determinada, para que de esta manera se analice si han cumplido los objetivos propuestos para que la organización investigue sobre una mejor visión y que nuevas medidas tomar para mejorar (Montoya, 2016).

Se refiere que la capacitación ayuda a mejorar las habilidades de los trabajadores de acuerdo a las necesidades que requiere la empresa como: tareas encomendadas en el presente y en el futuro, esto será de beneficio para ambas partes, para el trabajador ya que le va a permitir hacer bien las cosas como en disminuir los errores y para la empresa por que le va a permitir obtener mejores resultados de acuerdo a las metas que se ha propuesto (Méndez, 2016).

Mencionan que la elaboración de un plan de capacitación para el personal operativo ayuda a mejorar la capacitación detectada, ya que cuando hay capacitación constante se mejora el desempeño y se beneficia la organización (Martell y Sánchez, 2013).

Refieren que, para dar un buen mantenimiento de los buses, los mecánicos tienen que utilizar equipos y accesorios en buenas condiciones para que ellos puedan atender los desperfectos de las unidades, utilizando de esta manera su experiencia y su profesionalismo, con la finalidad que los buses lleguen a su destino y cumplan con la programación de los servicios (Madueño, et al. 2015).

Se indica que cuando hay capacitación para las personas, ellos mejoran sus habilidades, conductas, además la capacitación busca que las personas desempeñen correctamente su trabajo,

las empresas capacitan a sus empleados para que estén preparados para cumplir sus funciones en lo que les mande la empresa, además con la capacitación mejora la actitud de las personas y a tener mejor confianza en sí mismo, como también va a mejorar la relación entre jefes y subordinados, la capacitación se da algunas veces por necesidad en una cierta área de la empresa ya que han visto que los empleados no cubren con las expectativas de la empresa y lo hacen para aumentar el nivel de sus conocimientos y así se desempeñen bien , otras empresas realizan cada cierto tiempo capacitaciones ya que les permite que sus empleados estén informados, actualizados de manera continua, elevando así la imagen institucional de la empresa (Mayuri, 2008).

Se menciona que sí hay un buen ambiente de trabajo entonces el desempeño se verá reflejado en el personal, además si la empresa reconoce los logros de los trabajadores, estos trabajarán con muchas ganas, en cambio si no hay un buen clima laboral, estos tendrán un bajo desempeño, además estar en un lugar donde uno se sienta bien les ayuda a sentirse motivados, mejora la participación, la comunicación entre compañeros como también con los superiores, cuando están en un grato ambiente, desarrollaran sus labores con satisfacción, como también tendrán nuevas ideas para aportar a la empresa, es importante que la empresa evalúe a su personal para que vean sus puntos débiles y fuertes, de esta manera actúen de la mejor manera, cuando en una empresa se encuentra puntos débiles, el personal de la empresa deberá de capacitarse para que tengan mayor conocimiento y de esta forma aumenten sus habilidades y se sientan motivados consigo mismo y satisfechos con la empresa para que encuentre mejores resultados (Espejo, 2016).

La capacitación se da para que los trabajadores pongan en práctica lo aprendido para mejorar el desempeño laboral , permite aumentar la eficacia tanto de la empresa como de los trabajadores, la empresa tendrá mejor imagen, habrá un mejor clima laboral, no habrá rotación de

personal, aumentará las habilidades de los trabajadores, tendrán mayor conocimientos y esto va a permitir mejorar los resultados, si hay una permanente capacitación, entonces el clima laboral mejora, los colaboradores se sentirán bien y su desempeño será satisfactorio, se ha comprobado que las personas que vuelven nuevamente a un trabajo anterior son por factores internos ya que encontraron un grato ambiente de trabajo. En toda organización los colaboradores buscan sentirse bien y esto le convendría a la organización ya que aumentaría el nivel de los colaboradores por hacer las cosas bien y esto se reflejará en su desempeño (Cueva, et al. 2015).

El programa de capacitación es importante ya que ayuda a mejorar el desempeño y esto se da mediante la conferencia que se le asigna al personal para que tengan mayor experiencia laboral, también ayuda al aprendiz a estar más preparados para desarrollar las destrezas, cuando se implementa un programa de gestión del conocimiento permitirá obtener una ventaja competitiva ya que los colaboradores estarán preparados para solucionar todo tipo de problemas que se le presenta en las organizaciones. Todo programa de capacitación ayuda a mejorar las actitudes, los conocimientos, las habilidades y las conductas del personal, hoy en día las organizaciones buscan que su personal se desarrolle bien en su puesto trabajo, motivo por el cual buscan que el talento humano responda a las capacitaciones realizadas, aplicando de esta manera los conocimientos obtenidos para lograr un alto desempeño (Dávila, 2016).

Mencionan que la capacitación influye directamente en la calidad de servicio desde el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas de las personas y que surge como una necesidad de preparar y adaptarse lo antes posible a los cambios. Cuando se capacita se lleva a cabo una exitosa actividad laboral, es por eso que hay que formar y capacitar constantemente para lograr competencias en el personal. Es fundamental capacitar al personal para el desarrollo y crecimiento de la organización, la capacitación no se debe de tomar como un gasto sino más

bien como una inversión, ya que si la empresa capacita constantemente a su personal ellos van a desarrollar habilidades de manera eficiente y van a reorientar a la empresa hacia un nivel alto rendimiento, logrando un crecimiento en espiral (Parra, et al., 2016),

Refiere que el trabajador no debería ser una herramienta de trabajo sino una parte esencial de la organización. Por eso es importante que haya capacitación para que haya motivación entre compañeros, para que haya menos errores cuando estén operando. También nos dice que cuando están bien capacitados habrá compañerismo y el ambiente será muy grato (Rodríguez, 2017).

Mencionan que hay veces cuando se capacita no se obtiene un buen resultado esto se debe por que no se capacitó a las personas indicadas o porque el proveedor no utilizó bien su metodología y que la empresa no debería verlo no como un gasto sino más bien como una inversión y para la próxima debería de analizar y hacer las correcciones respectivas ya que los empleados son los recursos más importantes de la empresa es por eso que se le debe de capacitar para que amplíen sus conocimientos y habilidades, también nos dice que la empresa debe de proporcionarle nuevas oportunidades y por más que el salario sea bueno si la empresa no le brinda nuevas oportunidades de crecer como persona y como profesional, estos tomaran la decisión de irse y por ende la empresa perderá un recurso muy valioso, es por eso que la empresa tiene que ofrecerle nuevas oportunidades de crecimiento para que ellos se sientan satisfechos, realicen bien su trabajo y sobre todo para que la empresa se beneficie (Garza et al. 2009).

2.2. Bases teórico – científicas

La presente tesis se fundamenta en las siguientes teorías administrativas: Frederick Taylor y en la de Henry Fayol.

a. Teoría científica, representada por Frederick Taylor

Estos cuatro principios sirven como guía para que las organizaciones estén en constantes desafíos que obligan a la innovación laboral y de servicios que le va a permitir competir con calidad. Para ello la capacitación es de mucha importancia y se debe de planificar ya que la empresa debe de velar para que los colaboradores adquiriran los conocimientos y tengan las habilidades necesarias para que ejerzan sus funciones en el área de mantenimiento de acuerdo a las necesidades presentes y futuras, de esta forma para que los buses a salgan en circulación sin ningún inconveniente, asegurando de esta manera un servicio seguro.

- **Primer principio: La planeación**, que sustituye el criterio individual (empírico-práctico) del operario por el método científico.

El propósito del planear en el área de mantenimiento es que los colaboradores realicen un buen mantenimiento utilizando los recursos con tanta eficacia como sea posible, donde y cuando se necesite, a fin de alcanzar las metas de la organización.

Objetivos de planear:

Optimizar el factor humano de la empresa.

Motivar al factor humano de la empresa.

Mejorar el clima laboral.

Se planea para mejorar la forma de realizar un buen mantenimiento de los buses, así como como para preparar estrategias para que trabajen con eficiencia y eficacia, así como ver las alternativas de mejoras para el área, como fijar qué objetivos se necesitan para llevar a cabo una adecuada atención de los buses (Grupo Albe, 2018).

- **Segundo principio: La preparación**, los colaboradores del área de mantenimiento deben contar con la preparación, ya que se necesita la experiencia para que se desempeñen bien de acuerdo a las necesidades de la organización.

Un mecánico automotriz, también llamado mecánico de mantenimiento, utiliza sus conocimientos para el mantenimiento y reparación de sistemas automotrices, debe estar preparado para reparar y realizar el mantenimiento de los vehículos por eso importante que conozcan el funcionamiento de los motores para que puedan desmontarlas y ensamblarlas con el fin de repararlas, eso por eso que deben de capacitarse porque cada cierto tiempo la tecnología avanza y ellos deben estar preparados para realizar el mantenimiento y reparar las partes averiadas de las unidades, además sí un mecánico decide estudiar en la universidad y se llega a titular será un ingeniero mecánico (Tambo, 2015).

Es importante la evaluación el desempeño para mejorar y poder proporcionar la capacitación con el fin de reforzar y de reunir a los trabajadores para que desarrollen más sus conocimientos y habilidades, esto será de importancia para la organización ya que verán sus fortalezas y debilidades para que analicen que es lo que deben y tienen que mejorar, por otro lado la empresa no debe olvidar en determinar los incrementos salariales a los que tengan mejor desempeño ya no sería justo pagar a un trabajador deficiente la misma cantidad de sueldo a uno que hace su trabajo excelente (Castillo, 2015).

- **Tercer principio. El control**, el jefe inmediato debe certificar que los colaboradores del área de mantenimiento ejecuten las reparaciones de acuerdo a las normas establecidas y que deben de esforzarse para alcanzar los objetivos de la empresa.

El control en un taller mecánico consiste que si todo lo que estén realizando lo es están realizando de manera adecuada, siguiendo las instrucciones para que no haya fallas mecánicas en el trayecto, gracias a control se podrá saber las debilidades y los errores que cometen los mecánicos y que con la evaluación que se harán a ellos, se podrán rectifica para que no tengan inconvenientes con las reparaciones (Cabrera, 2003).

- **Cuarto principio: Ejecución**, se necesitará de la ejecución para que se le distribuya equitativamente las responsabilidades para que el trabajo sea óptimo y no solo la responsabilidad caiga en los colaboradores del área de mantenimiento si no en la parte administrativa para así lograr la eficiencia y eficacia.

Una forma para que la empresa incentive a sus colaboradores es capacitándole para que tengan un buen desempeño, por eso es necesario que se capacite para que adquieran los conocimientos necesarios, ya que ellos identificarán de manera rápida los diagnósticos para la reparación de los vehículos, así como también ayuda implementar nuevas estrategias con el fin de incrementar la calidad en sus labores y sobre todo ayuda a prevenir los riesgos de trabajo al utilizar los equipos y maquinarias, con ello la empresa dará una mejor imagen a sus clientes y será una empresa de prestigio ya que los colaboradores tendrán un espíritu de servicio por que el área trabaja por un mismo objetivo solucionando de manera correcta los problemas que se presentan en cuanto a la reparación de los buses (Tecaloco, 2013).

El presente estudio se fundamenta en estos cuatro principios haciendo énfasis en el segundo principio de preparación ya que se aplica un plan de capacitación para entrenarlos y prepararlos para producir mejor.

b. Teoría clásica, representada por Henri Fayol

Esta teoría se basa en la ejecución de tareas y cargos, los catorce principios sirven de aportaciones para que las empresas lleven a cabo una buena gestión empresarial, la cual va a servir para que los colaboradores utilicen diferentes técnicas para ejercer de manera eficiente y eficaz en el área de mantenimiento, es importante que los colaboradores estén preparados ya que la capacitación debe ser un proceso continuo y además cada colaborador debe de especializar en cursos-talleres de mecánicas y estar al tanto de los avances tecnológicos, de esta forma tengan

los conocimientos suficientes para que sepan utilizar adecuadamente los repuestos y materiales y no haya fallas mecánicas durante el recorrido.

- **Primer principio: División de trabajo,** cada colaborador posee distintas habilidades para realizar sus labores para desempeñarse bien en su puesto, es necesario que se especialicen para que encargue satisfactoriamente de sus funciones que se le deleguen.

Cada mecánico de mantenimiento posee distintas habilidades que les permite ser mejor en las reparaciones de cada sistema de los buses, por eso el jefe de mantenimiento deberá percatarse de eso y colocar a cada uno de ellos y especializarlos para que sean buenos en el mantenimiento de cada sistema de los buses para que así no estén perdiendo el tiempo y den la debida solución a los problemas que se presentan en el área de mantenimiento, la cual va a facilitar en tener mayor confianza en su trabajo (Banrepcultural, 2017).

- **Segundo principio: Autoridad y responsabilidad,** los colaboradores deben de recibir órdenes para que cumplan con sus responsabilidades programadas durante el día y deben de tener iniciativa para hacerse cargo de su labor y no verse obligado por realizar sus tareas.

Es necesario que los colaboradores de mantenimiento entiendan que tienen responsabilidades que deben de cumplir y que esta debe ser delegada por su superior para que realicen el mantenimiento de los buses, por eso su superior deberá de estar verificando que están haciendo para que ellos cumplan con los objetivos, además no es bueno que el superior le dé un exceso de autoridad a los colaboradores, ya que ellos pueden interpretarlo mal y aprovecharse de la situación para no cumplir con el mantenimiento de los buses (Mairal, 2012).

- **Tercer principio: Disciplina,** es necesario que los colaboradores respeten las políticas de la organización ya que debe haber disciplina entre compañeros, jefes y la alta dirección.

Los colaboradores de mantenimiento deberán de acatar las políticas de la organización, asimismo es obligatoriamente usar los equipos de protección por que cada uno de ellos se encuentra en riesgo de que puedan tener alguna lesión ya sea leve, mediano o grave por la acción mecánica, por esta razón los equipos de protección son indispensable en esta área, ya que ayudarán a disminuir la gravedad de las consecuencias de un posible accidente y poniendo en riesgo la salud del trabajador, usando debidamente los equipos de protección va a permitir tener mayor tranquilidad y seguridad para tomar las medidas necesarias y estar al tanto de las precauciones para evitar los accidentes con las equipos, máquinas, herramientas que utiliza el área de mantenimiento (Alcaldía de envigado, 2012).

- **Cuarto principio. Unidad de mando**, nos dice que los empleados deben de recibir órdenes de un mismo mando, para el cumplimiento de sus labores diarias, ya que sí recibe órdenes de otro mando habría confusiones.

Los colaboradores del área de mantenimiento recibieran órdenes su jefe y no de otro jefe que no tenga nada que ver con el área, el jefe de mantenimiento será el responsable que los colaboradores se encarguen de la reparación de los buses y de que conserven en las mejores condiciones la operación usando los equipos y materiales adecuados, ya que tiene la responsabilidad de velar que su área se encargue de hacer el mantenimiento preventivo y correctivo de los buses, para ello se necesita contar con un equipo calificado para que pueda cumplir de manera eficiente sus labores. Es preciso que los colaboradores sepan utilizar los equipos y las herramientas en la reparación de los buses, para evitar accidentes o retrasos, también es necesario saber conservar el lugar donde se atienden las reparaciones de los buses para facilitar una adecuada atención a las contingencias que se presentan (García, 2012).

- **Quinto principio. Unidad de dirección,** los colaboradores deben de buscar el mismo objetivo, es por eso que la alta dirección deberá de ser responsable de supervisar que se estén cumpliendo con las actividades planificadas.

Para que se cumpla sus objetivos la organización deberá capacitarles a sus colaboradores del área de mantenimiento para lograr que sean expertos en el mantenimiento de los buses y así aumente la calidad en el servicio de transporte , haciendo que la empresa sea más productiva y competitiva y para que tenga buena rentabilidad, de esta forma la organización fomentará la confianza y mejorará la relación de los colaboradores, además contribuye en la formación de líderes, promoviendo el desarrollo y a la vez facilita en dar soluciones a los problemas que se presentan en el área de mantenimiento la cual va a facilitar en tener mayor confianza en el área de trabajo aumentando el rendimiento gracias a las habilidades y conocimiento que es capacitado por la empresa (López, 2013).

- **Sexto principio. Subordinación del interés individual al general,** todos los que trabajan para las empresas tienen un interés particular y que esto no debe de ser más importante que el interés general debe de prevalecer más y debe ser más importante que su interés particular.

La empresa busca que sus colaboradores estén actualizados en el mantenimiento de los buses y puedan tener un diagnóstico en cuanto a las fallas en los sistemas electrónicos y mecánicos, con la capacitación al área de mantenimiento los colaboradores adquirirán mayor conocimiento y darán buen resultado para de esta manera se puedan desempeñarse bien en su ámbito laboral si tener ningún inconveniente y sobre todo estará capacitado en cuanto a la seguridad y a la bioseguridad, también les va a facilitar el aprendizaje y la oportunidad para el buen desenvolvimiento en su área y llevarlas a la práctica (Miranda, 2017).

- **Séptimo principio. Remuneración,** son las asignaciones que se les dan a los colaboradores por las labores realizadas, además cada colaborador tiene noción de cuanto es lo que se pagará, ya que eso se da desde que uno ingresa a laborar ya que es un acuerdo mutuo sobre su remuneración.

Es importante que las organizaciones paguen puntuales a sus colaboradores, aunque el pago no es único método para incrementar el desempeño ya que la motivación también influye como una felicitación de parte de su superior que les permite valorar y lograr los objetivos y las metas que busca la organización, asimismo utilizarán de manera adecuada las herramientas, equipos y repuestos, así como también disponer de colaboradores que les permitan conseguir lo que buscan, así como el de fortalecer, producir y facilitar la comunicación con el grupo de trabajo para que mejoren, aportando ideas que contribuyan a alcanzar la meta, en cambio el desempeño laboral son tareas que realizan con el fin de que la empresa los analice y vean si han cumplido con los objetivos establecidos, la competitividad y la motivación son factores de gran importancia y que van ayudar a que los mecánicos obtengan mejores resultados en su área de trabajo (Castro, 2015).

- **Octavo principio. Jerarquía,** en toda organización hay un organigrama donde nos muestra la jerarquía de los puestos, con esto se sabrán quienes son los superiores para que se respete la unidad de mando.

En toda organización existe niveles jerárquicos, ya que los colaboradores tendrán que informar a su jefe de mantenimiento y este tendrá que informar a su superior porque van a querer saber qué es lo que están haciendo, el área de mantenimiento se encarga del mantenimiento preventivo y correctivo de las unidades ya que sí a ellos se les capacita tendrán los conocimientos necesarios para reparar las unidades y sabrán casi con exactitud el tiempo en el

mantenimiento de los vehículos, así como el de mejorar los tiempos en la reparación, para que la empresa programe las salidas de las unidades y salgan a circular sin ningún inconveniente para que brinden un servicio de calidad y puedan llegar al lugar que se le ha programado, de esta manera la empresa consigue mejores resultados así como también tener mayor competitividad en el mercado que será de mayor importancia (Ramírez, 2012).

- **Noveno principio. Centralización**, aunque toda actividad necesita ser manejada por una sola persona, es necesario que se cumpla los niveles jerárquicos para el cumplimiento de las actividades.

- **Décimo principio. Orden**, es necesario el orden ya que eso va a influir con el estado de ánimo de los colaboradores, el orden de lugar en una organización debe estar limpio, ordenado y las cosas deben estar en el lugar correspondiente con el fin de que no se pierda el tiempo y los colaboradores avancen sus labores sin dificultad.

El taller del área de mantenimiento debe de mantenerse en condiciones adecuadas, por eso es necesario que se tome en cuenta lo siguiente: La instalación eléctrica: es la parte más importante y se debe realizar por un instalador autorizado, Instalación de aire: en todo taller mecánico debe existir una instalación neumática, ya que muchos de los equipos necesarios necesitan aire para su funcionamiento por esta razón se debe contar con una instalación con compresor, tuberías de distribución de aire y conectar las máquinas neumáticas. Se requiere también contar con la Iluminación ya que todo lugar de trabajo debe disponer de una instalación, por ello se diseñará una instalación de iluminación adecuada ya que la de luz es necesarios en los ambientes, también se debe contar con un sistema de protección contra incendios y debe estar equipado con extintores, mangueras, etc., otras instalaciones que se haga es previa en coordinación con la

empresa, debe tomar en cuenta las instalaciones de agua, aire acondicionado en una mecánica (Pérez, et al. 2014).

- **Undécimo principio. Equidad,** los colaboradores deben de ser considerados y tratados con respeto por sus superiores, de esta manera los empleados se sentirán bien consigo mismo y harán un buen trabajo.

Los colaboradores del área de mantenimiento deben de ser tratados por igual sin discriminación, se debe de respetar la religión, como también sus opiniones, por eso es necesario que los colaboradores se incorporen y que compartan conocimientos adquiridos para que logren un buen desempeño que se verá reflejada en sus labores para que así ellos den un diagnóstico minucioso de las fallas mecánicas y así puedan arreglar los desperfectos de los vehículos, garantizando la confianza en ellos mismos y generando un clima grato de trabajo (Randstad, 2015).

- **Duodécimo principio. Estabilidad,** es necesario que la empresa brinde capacitaciones para que haya un crecimiento profesional y personal, también la organización deberá de motivar a sus colaboradores dando las gracias, con una carta de felicitación al área, facilitándoles cursos, conferencias, premiándoles al mejor colaborador del área, entre otros solo de esta manera promoverán que los colaboradores aumenten su desempeño laboral.

La estabilidad en el área de mantenimiento es importante ya permite una protección en caso que haya un despido arbitrario, si hay demasiada rotación en el área de mantenimiento sería un problema ya que implicaría que cada colaborador que ingrese a laborar se adapta a las labores y sería una desventaja para la empresa frente a sus competencias del mismo rubro, en una organización hay estabilidad porque hay buenos colaboradores que se desempeñan bien y tienen los conocimientos necesarios para que realicen un buen mantenimiento de las unidades, el

colaborador también encuentra estabilidad en una empresa ya que le ofrece crecimiento personal, profesional y también porque les motiva para que creen buenos vínculos entre compañeros (Durán, 2017).

- **Decimotercero principio. Iniciativa**, la organización permite que todos los colaboradores hagan su trabajo de acuerdo a su criterio ya que le permite que se le haga más fácil su labor sin verse obligados por acontecimientos externos, por eso los colaboradores no se debe limitar y deben actuar proactivamente para que tenga oportunidades de crecimiento.

Los colaboradores deberán tener una actitud proactiva para saber utilizar adecuadamente los equipos, herramientas y materiales para la reparación adecuada de los buses ya que al realizar una actividad si no tienen conocimientos necesarios y no manejan bien para que utilizan cada equipo, herramientas y materiales se exponen a los riesgos mecánicos que pueden producir una lesión e incluso se puede perder la vida por el uso inadecuado de los equipos, herramientas y materiales, en cambio teniendo los conocimiento necesarios y sabiendo utilizar adecuadamente los equipos, herramientas y materiales van a tomar las medidas necesarias para prevenir que pase algún accidente, garantizando de esta forma la salud y bienestar de los mecánicos (Universidad Carlos III de Madrid, 2017).

- **Decimocuarto principio. Espíritu de cuerpo**, los colaboradores deben de trabajar en equipo para que tengan unas actitudes positivas, hagan un servicio de mantenimiento de calidad, tengan interés para aprender, tengan la capacidad de innovar, manejen bien sus contratiempos y tengan el compromiso con la organización.

Es necesario que los colaboradores se apoyen mutuamente ya que eso le permitirá obtener mejores resultados, ya que cuando se apoyan se hacen las reparaciones en menor tiempo y de manera correcta, además cuando se trabaja en equipo ayuda que se motiven y de que cumplan

sus tareas generando un buen clima laboral y que den lo mejor de sí para que contribuyan con el desarrollo de la empresa y esta pueda seguir brindando un buen servicio (Universia Perú, 2018).

El presente estudio se apoya también en los catorce principios, sobretodo en el primer principio: la división de trabajo, donde en el área de mantenimiento se especializa y logran ser expertos en determinadas funciones, debido a un plan capacitación continua que va de acuerdo a la modernización de los buses.

ISO 9001

Nos informa que con la capacitación adquiriremos conocimientos teóricos y prácticos que serán de beneficio para nosotros y nos permite un desarrollo personal y profesional, aprenderemos nuevas cosas y estaremos al tanto de las nuevas actualizaciones que será de beneficio para nosotros mismos para tener un mejor desempeño y nos permite ser más competitivos en nuestra área, mejora la rentabilidad de la empresa, habrá mayor compañerismo, mejora el ambiente de trabajo, tendrán conocimientos sobre la prevención de accidentes laborales y sobre todo es que se van a identificar con la organización (ISO 9001, 2018).

Ley n° 29783

Tienen como motivo promover la prevención de riesgos laborales, la seguridad y la salud, la cual nos dice que el empleador debe capacitar a sus trabajadores con el fin de que sepa de qué se trata su trabajo, siguiendo las instrucciones en su trabajo y que tarea va a desarrollar en el área que lo pongan, con el fin de evitar algún accidente en el trabajo, o cuando hay la manipulación de los equipos, máquinas, herramientas, etc. La capacitación se debe realizar dentro de la jornada de trabajo (Ley n° 29783, 2016).

DECRETO LEGISLATIVO N° 728

En su Título IV de capacitación laboral y productividad en el Artículo 127, nos señala que el empleador está obligado a proporcionar al trabajador capacitación en el trabajo, a fin de que ésta pueda mejorar su productividad y sus ingresos.

MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EVITAR RESULTADOS “NO ÓPTIMOS”

DESPUÉS DE LA CAPACITACIÓN

❑ Seguimiento de indicadores de calidad (calidad de servicio del área de mantenimiento)

El aseguramiento de la calidad, se basa en un control permanente de la calidad enfocado en detectar y corregir errores en el aspecto técnico del área de mantenimiento, así como también dirigido al logro de la mejora continua y la optimización de recursos.

La calidad de servicio en el sistema de transporte va a depender fundamentalmente del área de mantenimiento y de los procesos que apliquen, ya que sí se tiene pasajeros satisfechos entonces se tendrá la calidad como ventaja competitiva

Los colaboradores del área de mantenimiento deben dar una atención esmerada a las unidades de la flota, ya que su optimización es la garantía de un buen servicio en el área técnica.

Del área de mantenimiento dependerá la optimización técnica de las unidades de la flota, esto se basará en un buen diagnóstico. Para llegar a un buen diagnóstico es necesario los reportes diarios de los conductores que tienen a cargo el bus, cada una de estas unidades debe contar con un histórico, los conductores son los primeros en detectar las fallas o desperfectos y comunicar al encargado de mantenimiento para que disponga del colaborador más idóneo para el diagnóstico y proseguir a su reparación

1. Capacitación permanente a los conductores y al personal del área de mantenimiento

2. Seguimiento a los históricos de cada unidad o bus para el mantenimiento preventivo, aquí se encontrará la información de acuerdo al tiempo de uso de las unidades, ver que repuestos deben ser reemplazados en un periodo de tiempo prudencial.

3. Las contingencias reportadas en el recorrido implican un mantenimiento correctivo. Se debe tener un equipo de colaboradores de mantenimiento tengan un alto nivel de experiencia que ayuden con la mejora continua.

❑ Organización del trabajo en el área de mantenimiento

El jefe de mantenimiento organiza y asigna funciones a cada colaborador de acuerdo a la especialidad técnica, validará la calidad de lo que se están haciendo en los talleres, también será la persona que coordine la debida atención a las contingencias dependiendo de la urgencia o gravedad, designando al colaborador idóneo con una mejor capacidad de respuesta y experiencia frente a la urgencia, además de contar con los requerimientos necesarios para salvar la situación.

En el área de mantenimiento debe haber una distribución funcional de los espacios, para facilitar una buena operatividad de los colaboradores, contar con espacios adecuados donde prime el orden y la limpieza.

❑ Monitoreo permanente del desempeño del colaborador (supervisión del jefe de mantenimiento)

Asesoramiento técnico a los mecánicos en el mantenimiento, supervisando el óptimo estado de los buses, realiza un seguimiento de las actividades que tiene bajo su responsabilidad, evaluando el desempeño de los colaboradores.

El jefe del área debe tratar con respeto a los colaboradores y saber que son importantes para la organización ya que su trabajo es vital para la organización

Debe liderar con el ejemplo, es importante que goce de los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para absolver las consultas, debe tener una capacitación en todas las especialidades técnicas para poder involucrar todos los sistemas.

Integración del trabajo (trabajo en equipo)

La comunicación es esencial entre los conductores, el área de mantenimiento y de la logística para proveer los requerimientos necesarios sobre todo en las contingencias durante el recorrido, esto debería palearse si el mantenimiento preventivo es muy óptimo.

Para integrar el trabajo en equipo en primer orden tenemos la comunicación, luego un buen clima laboral que asegura el trabajo en equipo.

El jefe del área de mantenimiento es quien gestiona y organiza el trabajo de los colaboradores y designa que función cumplirá cada uno de ellos en los sistemas de: Taller de sistemas de transmisión de fuerzas, sistemas de suspensión, sistema de frenos, comandos electrónicos, sistema de luces y controles auxiliares, de esta manera cada colaborador cumplirá un rol importante.

Evaluación de la calidad de servicio (cliente externo)

Esta evaluación va a permitir conocer la opinión de los clientes y que deberíamos de mejorar para aumentar su satisfacción, podemos realizar una encuesta a los pasajeros sobre el servicio como decirles si hubo alguna avería en el trayecto, luego de eso podemos analizar e identificar mejoras para la empresa como garantizar que el servicio responda efectivamente a las necesidades del cliente y esto va a hacer un punto de referencia para que el área de mantenimiento tenga una mejora continua y por ende la empresa no pierda su prestigio.

2.3. Definición de términos básicos

Adiestramiento. Es enseñar e instruir a las personas hacia un camino correcto, la cual va a permitir que adquirirán conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñarse de manera eficiente (Pérez, et al. 2008).

Aptitud, es la habilidad, potencial o talento que tiene uno para desempeñarse de la mejor manera en cada ámbito de su vida (Castellano Actual, 2012).

Aprendizaje. Es adquirir conocimiento, habilidades y prácticas a partir del estudio y de la vida diaria que nos sucede para poder desempeñarnos ante cualquier situación que se presenta, aportar ideas y experiencia a nuestros grupos de trabajo (Pérez, et al. 2008).

Competividad, de acuerdo a Zona Económica (2018), dice que es la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores. Por ejemplo, una empresa será muy competitiva si es capaz de obtener una rentabilidad elevada debido a que utiliza técnicas de producción más eficientes que las de sus competidores.

Competencias. Se refiere a la habilidad, destreza, creatividad que tiene cada persona para realizar algún proyecto y presentarlo y competir en el mercado, estudio, empresas llevando a cabo nuestro conocimiento y triunfar (Pérez, et al. 2008).

Diagnóstico. Se refiere al resultado, evaluación y al estudio que se da en lo personal, en instituciones laborales con el propósito de obtener un buen resultado a dicho diagnóstico la cual nos va a ayudar a saber que es lo q tenemos y cómo podríamos mejorar tanto lo físico como en el mercado laboral (Pérez, et al. 2008).

Eficacia, es proponerse, alcanzar o cumplir los objetivos que la empresa se ha propuesto en un tiempo determinado (Hernández y Rodríguez, 2006).

Eficiencia, es utilizar los recursos en menor cantidad para poder cumplir con las metas establecidas (Hernández y Rodríguez, 2006).

Optimizar. Es buscar un mejor desempeño en nuestro trabajo y en las tareas realizadas, aumentando nuestro rendimiento en el sistema que manejamos, para así dar una solución rápida a un problema (Significados.com, 2014).

Personal calificado. Es la persona con estudio la cual tiene experiencia en realizar dicho encargo y facilitar beneficios a la empresa y trabajar en grupos organizado para dar una buena atención al cliente y así ser contratado de nuevo por su talento (Manpower, 2015).

Productividad. Comprende en aumentar la producción a través del personal que desempeña en dicha institución, ofreciéndole incentivos, premios para que el trabajador trabaje con ánimo y llega a la meta propuesta no solo va a mejorar la producción sin la calidad de vida del país (Emprende Pyme, 2016).

Rendimiento. Es el beneficio que se obtenemos debido a muchos esfuerzos con el fin de alcanzar el éxito propuesto tanto lo personal como en una empresa la cual se basa de la tecnología y la capacidad del trabajador que pueda desempeñarse en diferentes áreas (López, 2015).

Seguridad. Es la garantía que tienen las personas de estar libre de: amenaza, peligro o riesgo; es la necesidad de sentirse protegidas, tanto física, moral, social y hasta económica. Es la prevención y protección que se da en los centros trabajos y en la salud con el fin de evitar accidentes (Pérez, et al. 2008).

CAPÍTULO III

3. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos

3.1.1. Hipótesis General

Si se desarrollara un plan de capacitación, entonces se elevaría el nivel de desempeño en los colaboradores del área de mantenimiento en la empresa TEPSA S.A.C. San Luis-Lima (2018).

3.1.2. Hipótesis Específicas

1. Si se incorporara en un plan de capacitación talleres de instrucción en los sistemas operativos; entonces se elevaría el nivel de desempeño en los colaboradores del área de mantenimiento en la empresa TEPSA S.A.C. San Luis- Lima (2018).

2. Sí se abordara la seguridad dentro de un plan de capacitación en la que se contemple la prevención de riesgos en el manejo de equipos y materiales, entonces se elevaría el nivel de desempeño en los colaboradores del área de mantenimiento en la empresa TEPSA S.A.C. San Luis- Lima (2018).

3.2. Identificación de variables o unidades de análisis

Las variables identificadas en el estudio indicarán en forma directa que se debe observar o medir en el proyecto de investigación radicando en estos aspectos y su importancia.

En esta tesis se muestra las siguientes variables.

Variable independiente. Plan de capacitación

Dimensiones: Desarrollo de habilidades

➤ Desarrollo de habilidades:

Indicadores:

- **Número de horas de capacitación**, será el tiempo en la cual las personas serán capacitadas para adquirir nuevas habilidades y conocimientos para ponerlas en práctica.

El ítem dirigido a este indicador es la pregunta N°1.

- ¿La capacitación se realiza en 5 semanas, con una sesión semanal de cinco horas, es el tiempo indicado para desarrollar sus habilidades?

- **Número de cursos**, es necesario ya que esto será de importancia para que se actualicen en varios temas que será de beneficio para su crecimiento personal y profesional.

El ítem dirigido a este indicador es la pregunta N°2.

- ¿Consideras que los 5 cursos mencionados son suficientes para que la capacitación sea ventajosa: Taller de sistemas de transmisión de fuerzas, sistemas de suspensión, sistema de frenos, comandos electrónicos, sistema de luces y controles auxiliares?

- **Destrezas**, es la habilidad para realizar alguna operación o tarea.

El ítem dirigido a este indicador es la pregunta N°3.

- ¿Consideras que las 25 horas de capacitación son suficientes, para lograr las destrezas en los colaboradores del área de mantenimiento?

Variable dependiente: Desempeño**Dimensiones: Eficiencia, eficacia y productividad****➤ Eficiencia****Indicadores:****• Uso de repuestos**

El uso de repuestos, es necesario contar con ellos en el momento oportuno para atender las contingencia que puedan presentar las unidades de la flota (buses SCANIA), ya que estas unidades necesitan un mantenimiento permanente con una determinada periodicidad, desde que se diagnostica el estado de las unidades, se debe hacer una proyección en el tiempo sobre los requerimientos (repuestos, equipos), teniendo en cuenta lo que se debe reemplazar según el uso, para asegurar la operatividad, garantizando de esta manera la optimización del servicio, es importante que los colaboradores cuenten con una capacidad de respuesta frente a las contingencias; eso implica tener en stock repuesto, herramientas y equipos disponibles a utilizar en el momento oportuno, ya que el no contar con ellos durante las urgencias, generaría pérdidas económicas para la empresa.

El ítem dirigido a este indicador es la pregunta N°4.

○ ¿En la reparación de las unidades, según las contingencias se usan apropiadamente los repuestos y suministros, priorizando la seguridad durante el recorrido?

• Personal calificado

Es importante tener colaboradores que cuenten con gran expertise y cuenten con un alto potencial de destrezas en el área de mantenimiento; así como una capacitación permanente del

personal, requerimiento que se hace necesario debido a las innovaciones tecnológicas que tienen las unidades de las nuevas flotas.

La exigencia de requisitos en los perfiles del colaborador del área, en las distintas especialidades, ya que tendrá la capacidad de realizar el mantenimiento de las unidades de la flota (buses), inspeccionar, diagnosticar y reparar las partes dañadas de dichas unidades, aplicando todos los parámetros de seguridad en el momento de reparar las unidades de la flota, gran capacidad para trabajar en equipo, debido a que todo es un engranaje de sistemas, que permite el funcionamiento óptimo de las unidades, siendo necesario una mirada holística.

El ítem dirigido a este indicador es la pregunta N^o 5.

○ ¿Para el mantenimiento preventivo de las unidades, es preferible que realice un personal con experiencia, priorizando la seguridad durante el recorrido?

- **Equipos adecuados (maquinarias y herramientas),**

Para que los colaboradores del área de mantenimiento realicen un trabajo adecuado deben contar con los recursos (repuestos y equipos) de óptima calidad con tecnología actualizada acorde a la innovación tecnológica actual de los buses y también los colaboradores deben ser capacitados en el manejo de estas nuevas tecnologías, que garanticen un buen servicio en el área de mantenimiento logrando la optimización y el buen estado de las unidades.

La pregunta N^o 6 dirigida al indicador.

○ ¿En la reparación de las unidades, el área de mantenimiento cuenta con los equipos y repuestos necesarios?

➤ **Eficacia**

Indicadores:

- **Diagnóstico por kilometraje.**

Va a prevenir y evitar daños mayores de los buses, a causa del uso y desgaste, este diagnóstico es considerado sobre todo una revisión para el mantenimiento preventivo, en los sistemas de transmisión de fuerzas, sistemas de suspensión, sistema de frenos, comandos electrónicos, sistema de luces y controles auxiliares.

Pregunta n° 7 dirigida al indicador.

- ¿El mantenimiento se realiza por el kilometraje de uso?

- **Reporte de fallas mecánicas en el uso**

Tiene que haber un registro, donde debe constar el historial de reportes durante el recorrido de cada unidad (bus) elaborada por el conductor de cada unidad, ya que él es el primero en detectar la falla esta información es valiosa para el diagnóstico de la falla por el personal de mantenimiento, como también atender las recomendaciones de la firma SCANIA, para hacer posible el mantenimiento preventivo y predictivo lo que nos dará mayor confiabilidad para la operatividad de las unidades de la flota SCANIA. Un análisis acucioso de la información requerida, permitirá predecir, prevenir y evitar que sucedan fallas mecánicas de mayor envergadura pudiendo significar un alto costo para la empresa.

La pregunta Nª 8 relacionado con este ítem.

- ¿Se identifican a tiempo las causas de las fallas mecánicas reportadas por el conductor?

- **Tiempo de permanencia en el taller del bus**

Si se tienen un mantenimiento adecuado de los buses y las fallas mecánicas no son muy graves deberían de permanecer como mínimo 3 horas en el taller.

La pregunta Nª 9 está dirigido a este ítem.

- ¿El tiempo que permanecen los buses en el taller para su reparación es el indicado?

- **Seguridad**

Es requisito importante contar con los implementos para la seguridad y salud de los colaboradores minimizando de esta manera los riesgos, también para mejorar la capacidad de repuesta de los colaboradores, frente a cualquier percance durante el recorrido, la atención a estas urgencias involucra un mantenimiento correctivo de las unidades de la flota.

Garantizar la operatividad de las unidades evitando desperfectos mecánicos, implica un exhaustivo mantenimiento preventivo y predictivo lo que evitaría accidentes con un altísimo costo para la empresa

Preguntas N° 10 y 11 dirigidas a este ítem.

- ¿Se ha disminuido los riesgos de accidentes en el área de mantenimiento, cuando utilizan adecuadamente los equipos?
- ¿Teniendo en cuenta los históricos internos de la empresa, en qué proporción ha disminuido los accidentes de tránsito en el último año?

- **Productividad**

Indicadores:

- **Vocación de servicio,**

Los colaboradores son profesionales que tienen el espíritu colaborativo en la realización de sus actividades de manera comprometida ya que siempre vela por la seguridad del área; sobre todo por la seguridad de las personas que viajan durante el servicio que brindan las unidades de la flota. En la calidad de este servicio brindado estará la satisfacción del cliente.

Relación con la pregunta N° 12.

○ ¿Cuándo se presenta una emergencia con un vehículo, es preciso atender las contingencias hasta que esté en condiciones operativas, posponiendo el compromiso personal al institucional?

- **Optimizar el tiempo,** Para evitar el estrés y la sobrecarga laboral, es necesario que los colaboradores organicen sus actividades, luego de realizar el diagnóstico de las unidades de la flota, tienen que proyectar sus actividades en el tiempo, Gestionar el tiempo permitirá saber cuánto tiempo se va a disponer para el mantenimiento de cada unidad según su diagnóstico, con la supervisión del jefe del área

La pregunta Nª 13 dirigida a este ítem:

○ ¿En la reparación de un vehículo, es importante que se solucione en el menor tiempo garantizando el servicio durante la ruta?

- **Trabajo en equipo**

Cuando los colaboradores trabajan en equipo, sus aptitudes mejoran, ya que todos se orientan a un mismo objetivo, logrando resultados satisfactorios indicando un buen nivel de desempeño, lo que implica fomentar un buen clima laboral con colaboradores, cultivando la cooperación la solidaridad, haciendo un ambiente saludable de trabajo que conlleva a una satisfacción laboral en la empresa, hecho que se verá reflejada en su imagen institucional.

La pregunta Nª 14 dirigida a este ítem.

○ ¿Para la reparación de un vehículo, el área de mantenimiento trabaja en equipo para atender las contingencias?

3.3. Matriz lógica de consistencia

- “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)”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE			TIPO DE INVESTIGACION
¿De qué manera un plan de capacitación; elevaría el nivel de desempeño en los colaboradores del área de mantenimiento en la empresa TEPSA S.A.C. San Luis-Lima (2018)?	Implementar un 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).	Si se desarrollara un plan de capacitación, entonces se elevaría el nivel de desempeño en los colaboradores del área de mantenimiento en la empresa TEPSA S.A.C. San Luis-Lima (2018).	Plan de capacitación	Desarrollo de habilidades	Número de horas de capacitación	Es de tipo aplicada, descriptiva, no experimental, porque va a ver la manipulación de la variable independiente.
					Número de cursos	
					Destrezas	
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE DEPENDIENTE			METODO DE INVESTIGACION
1. ¿Cómo incorporar	1. Incorporar	1. Si se	Desempeño	Eficiencia	Uso de repuestos	Cualitativo

<p>talleres de instrucción en los sistemas operativos, en un 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)?</p>	<p>talleres de instrucción en cada sistema operativo; en el 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).</p>	<p>incorporara en un plan de capacitación talleres de instrucción en los sistemas operativos; entonces se elevaría el nivel de desempeño en los colaboradores del área de mantenimiento en la empresa TEPESA S.A.C. San Luis- Lima (2018).</p>		<p>Personal calificado</p>	<p>DISEÑO DE INVESTIGACION</p>
<p>2. ¿Cómo el abordar la seguridad en la que se contemple la prevención de riesgos, uso de equipos y materiales, dentro de un plan de capacitación, elevaría el nivel de desempeño en los colaboradores del área de mantenimiento en la empresa TEPESA S.A.C. San Luis-Lima (2018)?.</p>	<p>2. Abordar la seguridad dentro de un plan de capacitación sobre la prevención de riesgos en el uso de equipos y materiales; para mejorar el nivel de desempeño en los colaboradores del área de mantenimiento en la empresa TEPESA S.A.C.</p>	<p>2. Sí se abordara la seguridad dentro de un plan de capacitación en la que se contemple la prevención de riesgos en el manejo de equipos y materiales, entonces se elevaría el nivel de desempeño en</p>	<p>Eficacia</p>	<p>Diagnóstico por tiempo y kilometraje</p> <p>Reporte de fallas mecánicas en el uso</p> <p>Tiempo de permanencia en el taller</p> <p>Seguridad</p>	<p>POBLACION</p> <p>Está constituida por 84 colaboradores del área de mantenimiento de TEPESA S.A.C y de OLTURSA S.A.</p>
			<p>Productividad</p>	<p>Vocación de servicio</p> <p>Optimizar el tiempo</p> <p>Trabajo en equipo</p>	<p>MUESTRA</p> <p>La muestra es de 70 colaboradores del área de mantenimiento.</p>

	San Luis- Lima (2018).	los colaboradores del área de mantenimiento en la empresa TEPSA S.A.C. San Luis- Lima (2018).				
--	---------------------------	--	--	--	--	--

CAPÍTULO IV

4. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y método de la investigación

Esta investigación es de tipo aplicada, descriptiva, no experimental debido a que hay una causa y por lo tanto hay un efecto, para este tipo de investigación es la manipulación de la variable independiente.

El método de investigación es el cualitativo de corte transversal, mediante una encuesta.

4.2. Diseño específico de la investigación

Esta investigación tiene un diseño deductivo, que parte de lo general a lo específico, mediante un razonamiento lógico y el contraste de las hipótesis que sustentan las conclusiones finales.

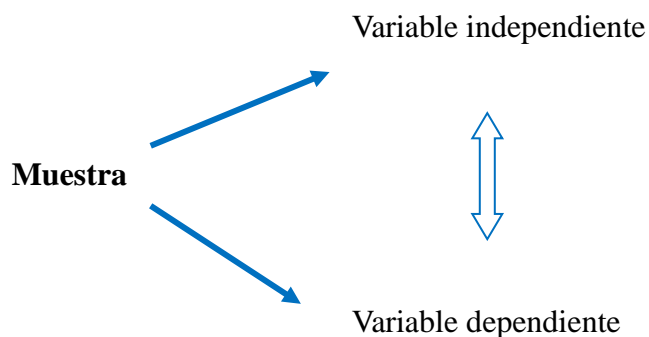
Dónde:

n = Muestras tomadas para observaciones

Y = Variable Dependiente: Desempeño Laboral

X = Variable Independiente: Plan de capacitación

r = Correlación



4.3 Población y muestra o participantes

La población son los colaboradores en el área de mantenimiento de la empresa TEPESA S.A.C, pero como la población es pequeña se incluirá a los colaboradores de la empresa Oltursa S.A, por lo que sumarían 84 colaboradores, para la encuesta vamos a utilizar una muestra de 70 personas, obtenido de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{e^2 \times [N - 1] + z^2 \times p \times q} \quad n = \frac{1.96^2 \times 50\% \times 50\% \times 84}{5\%^2 \times [84 - 1] + 1.96^2 \times 50\% \times 50\%}$$

$$n = 70$$

Dónde:

n =? Es el tamaño de la muestra= 70

M = Población= 84

$\sigma = 0,5$ desviación estándar

z = 95% de confianza equivalente a 1,96.

e = Límite de error en este caso es 0.05

p= Probabilidad de éxito es 0.50

q= Probabilidad de fracaso es 0.50

4.4. Instrumentos de recogida de datos

La técnica que se utilizó es el de la Encuesta, y el Instrumento es el Cuestionario.

El presente es un estudio de opiniones de los colaboradores respecto a la actitud que asumen frente a la capacitación.

4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La recolección de datos se efectuó por muestreo probalístico por cuotas, en el sentido que se requirió realizar a dos empresas: TEPSA S.A.C (35 colaboradores) y OLTURSA S.A. (35 colaboradores) con quienes se completó la cuota de 70 colaboradores.

4.6. Procedimiento y ejecución del estudio

Los datos recopilados en la muestra se transfirieron al formato digital en Excel, obteniéndose la base de datos de la Tesis. El procesamiento de datos se realizará mediante el uso de herramientas de apoyo computacional: SPSS y el MS Excel.

CAPÍTULO V

5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Datos cuantitativos

Las presentes encuestas realizadas a los colaboradores del área de mantenimiento, fueron respondidas por ellos y se mostrarán a continuación.

Estas encuestas se hicieron con la finalidad de implementar un plan de capacitación para elevar el nivel de desempeño en la empresa TEPSA S.A.C.

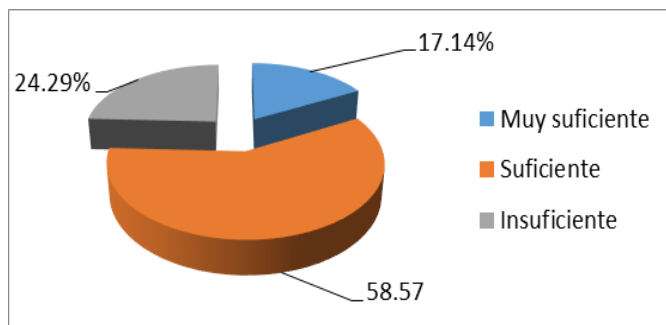
Pregunta 1. ¿La capacitación se realiza en 5 semanas, con una sesión semanal de cinco horas, es el tiempo indicado para desarrollar sus habilidades?

Tabla 1.

P1	Frecuencia	Porcentaje
Muy suficiente	12	17.14
Suficiente	41	58.57
Insuficiente	17	24.29
Total	70	100.00

Fuente: Construcción propia

Gráfico 1.



Fuente: Construcción propia

Análisis: El 17.14% de los encuestados respondieron que la capacitación de 5 semanas es muy suficiente, 58.57% indican que es suficiente y mientras 24.29% manifestaron que es insuficiente.

Interpretación: Teniendo en cuenta las respuestas hacia lo muy suficiente y suficiente, las cuales alcanzan un 75.71% por lo tanto se podría considerar altamente positivo, la capacitación semanal, a diferencia de un 24.29% de colaboradores que corresponden a casi $\frac{1}{4}$ de la población de estudio los que consideran insuficiente, requiriendo un mayor número de horas con respecto a las 5 h. de capacitación semanal.

Pregunta 2. ¿Consideras que los 5 cursos mencionados son suficientes para que la capacitación sea ventajosa?

Taller de sistemas de transmisión de fuerzas

Taller de sistema de suspensión

Taller de sistemas de frenos

Taller de comandos electrónicos

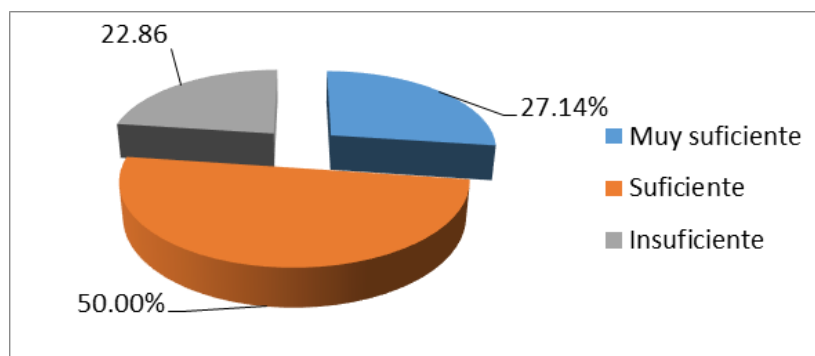
Taller de sistema de luces y controles auxiliares.

Tabla 2.

P2	Frecuencia	Porcentaje
Muy suficiente	19	27.14
Suficiente	35	50.00
Insuficiente	16	22.86
Total	70	100.00

Fuente: Construcción propia

Gráfico 2.



Fuente: Construcción propia

Análisis:

El 27.14% de los encuestados respondieron que los 5 cursos mencionados es muy suficiente, 50% indican que es suficiente y mientras 22.86% de los colaboradores manifestaron que es insuficiente.

Interpretación:

Los 5 cursos de capacitación (Taller de sistemas de transmisión de fuerza, taller de sistema de suspensión, taller de sistemas de freno, taller de comandos electrónico, taller de sistema de luces y controles auxiliares) fueron considerados con valores positivos en un 77.14% a diferencia de un 22.86% que considerando un valor negativo considerando insuficiente los cursos mencionados.

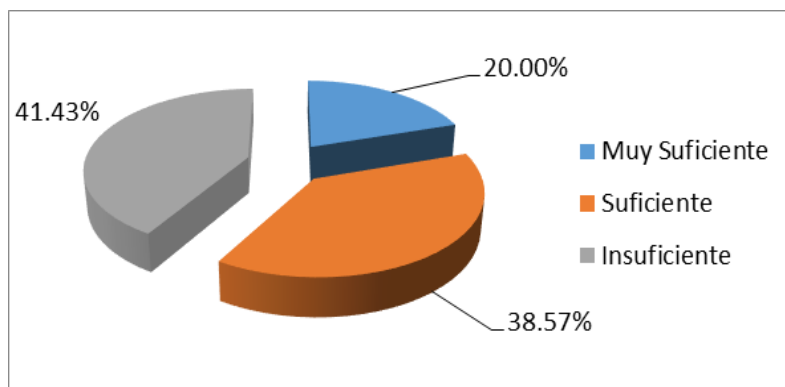
Pregunta 3. ¿Consideras que las 25 horas de capacitación son suficientes, para lograr las destrezas en los colaboradores del área de mantenimiento?

Tabla 3.

P3	Frecuencia	Porcentaje
Muy Suficiente	14	20.00
Suficiente	27	38.57
Insuficiente	29	41.43
Total	70	100.00

Fuente: Construcción propia

Gráfico 3.



Fuente: Construcción propia

Análisis:

El 20.00% de los encuestados respondieron que las 25 horas es muy suficiente para lograr las destrezas, 38.57% indican que es suficiente y mientras que el 41.43% manifestaron que es insuficiente.

Interpretación:

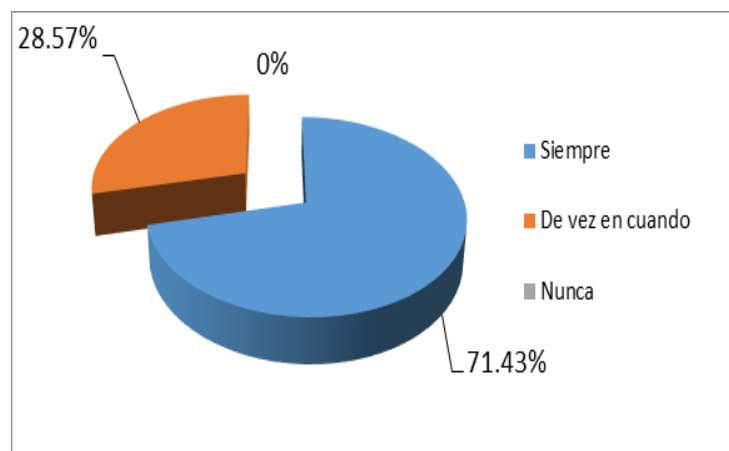
El 58.57% de la población de estudio considera suficiente y muy suficiente las 25 horas de capacitación mensual, lo cual no alcanza a un 75% para ser considerado de alta positividad y habiendo un 41.43% de la población, con un valor negativo considerando insuficiente las horas de capacitación.

Pregunta 4. ¿En la reparación de las unidades, según las contingencias se usan apropiadamente los repuestos y suministros, priorizando la seguridad durante el recorrido?

Tabla 4.

P4	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	50	71.43
De vez en cuando	20	28.57
Nunca	0	0.00
Total	70	100.00

Fuente: Construcción propia

Gráfico 4.

Fuente: Construcción propia

Análisis:

El 71.43% de los encuestados respondieron que usan apropiadamente los repuestos y suministros priorizando la seguridad, mientras que el 28.57% manifestaron que de vez en cuando los usan apropiadamente los repuestos y suministros priorizando la seguridad.

Interpretación:

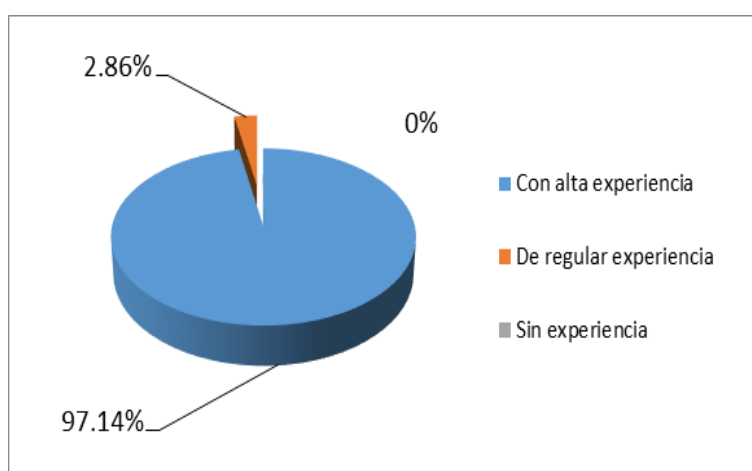
La población de estudio en un 71.43% menciona que siempre usan adecuadamente los repuestos y suministros priorizando la seguridad durante el recorrido, la cual indica positividad, mientras que un 21.57% tienen en cuenta de vez en cuando el uso de los repuestos y suministros priorizando la seguridad en el recorrido, orientando hacia lo negativo porque la seguridad durante el recorrido debiera estar en primer orden.

Pregunta 5. ¿Para el mantenimiento preventivo de las unidades, es preferible que se realice con experiencia priorizando la seguridad durante el recorrido?

Tabla 5.

P5	Frecuencia	Porcentaje
Con alta experiencia	68	97.14
De regular experiencia	2	2.86
Sin experiencia	0	0.00
Total	70	100.00

Fuente: Construcción propia

Gráfico 5.

Fuente: Construcción propia

Análisis:

El 97.14 de los encuestados respondieron que para el mantenimiento preventivo de las unidades es preferible que se cuente con alta experiencia, mientras que el 2.86% manifestaron que se necesita contar con regular experiencia.

Interpretación:

La población de estudio en un 97.14% menciona que para el mantenimiento de las unidades se necesita contar con alta experiencia, la cual indica una alta positividad, mientras que un 2.86% mencionaron que se necesita con regular experiencia orientándose a un valor negativo, ya que la seguridad durante el recorrido es importante.

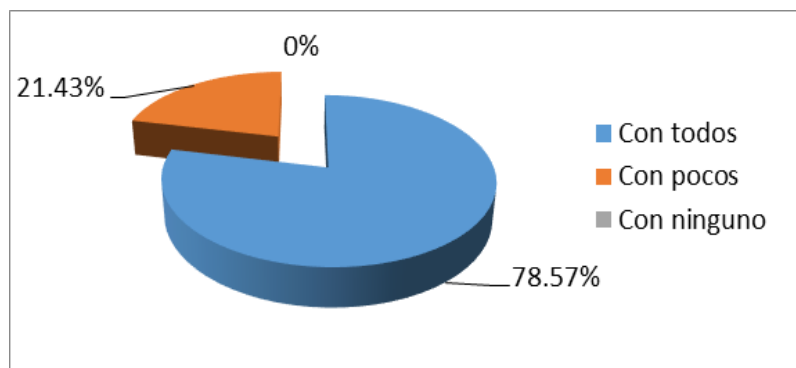
Pregunta 6. ¿En la reparación de las unidades, el área de mantenimiento cuenta con los equipos y repuestos necesarios?

Tabla 6.

P6	Frecuencia	Porcentaje
Con todos	55	78.57
Con pocos	15	21.43
Con ninguno	0	0.00
Total	70	100.00

Fuente: Construcción propia

Gráfico 6.



Fuente: Construcción propia

Análisis:

El 78.57% de los encuestados respondieron que para la reparación de las unidades cuentan con todos los equipos y repuestos necesarios, mientras que el 21.43% manifestaron que cuentan con pocos.

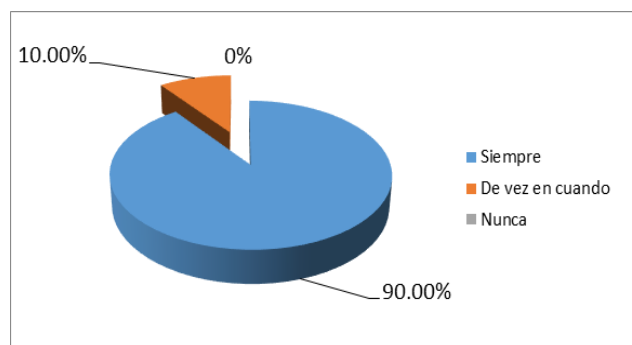
Interpretación:

La población de estudio en un 78.57% menciona que para el mantenimiento se necesita contar con equipos y repuestos necesarios, la cual indica una alta positividad, mientras que un 21.43% mencionaron que se requieren contar con pocos lo cual se orienta a lo negativo, ya que para el buen mantenimiento de las unidades es necesario que cuenten con los equipos y repuestos.

Pregunta 7. ¿El mantenimiento se realiza por el kilometraje de uso?**Tabla 7.**

P7	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	63	90.00
De vez en cuando	7	10.00
Nunca	0	0.00
Total	70	100.00

Fuente: Construcción propia

Gráfico 7.

Fuente: Construcción propia

Análisis:

El 90.00% de los encuestados manifestaron que siempre el mantenimiento se realiza por tiempo o kilometraje, mientras que el 10.00% manifestaron de vez en cuando

Interpretación:

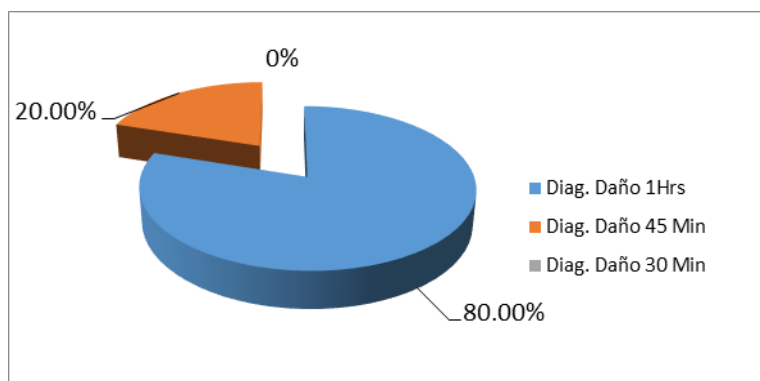
La población de estudio en un 90.00% consideró que el mantenimiento se realiza por el kilometraje, la cual indica una alta positividad, a diferencia de un 10% de la población mencionó que no se requiere realizarlo por el kilometraje orientándose a lo negativo ya que hacer el mantenimiento es importante que lo haga por el kilometraje.

Pregunta 8. ¿Se identifican a tiempo las causas de las fallas mecánicas reportadas por el conductor?

Tabla 8.

P8	Frecuencia	Porcentaje
Diag. Daño 1Hrs	56	80.00
Diag. Daño 45 Min	14	20.00
Diag. Daño 30 Min	0	0.00
Total	70	100.00

Fuente: Construcción propia

Gráfico 8.

Fuente: Construcción propia

Análisis:

El 80.00% de los encuestados mencionaron que diagnostican las fallas mecánicas en 1 hora, mientras que el 20.00%, manifestaron que lo realizan en 45 minutos.

Interpretación:

La población de estudio en un 80.00% consideró que el diagnóstico de los buses lo realizan en 1 hora, a diferencia de un 20% de la población mencionó que lo realiza en 45 minutos, es importante que el diagnóstico se haga en el menor tiempo posible para que continúen con el proceso siguiente que es la reparación.

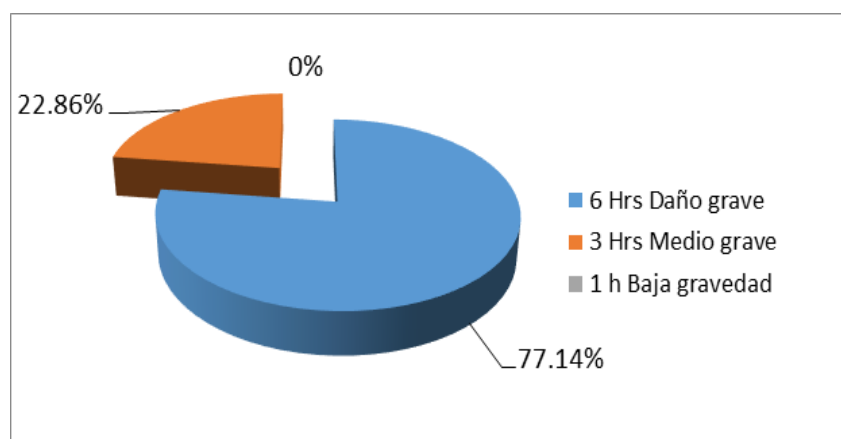
Pregunta 9. ¿El tiempo que permanecen los buses en el taller para su reparación es el indicado?

Tabla 9.

P9	Frecuencia	Porcentaje
6 Hrs Daño grave	54	77.14
3 Hrs Medio grave	16	22.86
1 h Baja gravedad	0	0.00
Total	70	100.00

Fuente: Construcción propia

Gráfico 9.



Fuente: Construcción propia

Análisis:

El 77.14% de los encuestados mencionaron que se demoran en el mantenimiento del bus 6 horas cuando el daño es grave, mientras que el 22.86% manifestaron que se demoran 3 horas cuando está medio grave el bus.

Interpretación:

La población de estudio en un 77.14% consideró que el mantenimiento lo realiza en 6 horas, a diferencia de un 22.86% de la población mencionó que lo realiza en 3 horas por es importante que la reparación se haga en el menor tiempo posible para que se cumpla con lo planificado.

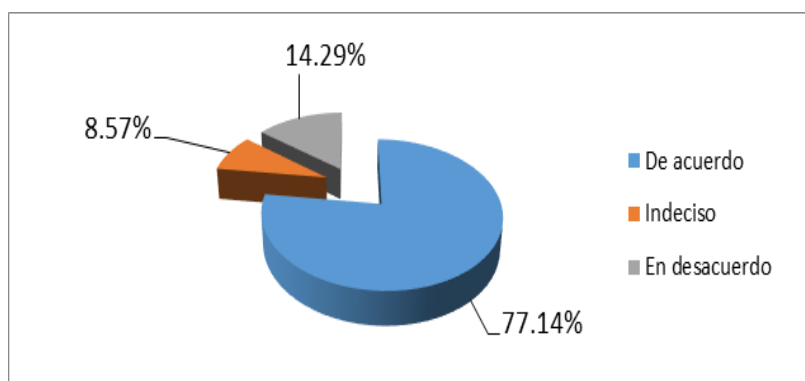
Pregunta 10. ¿Se ha disminuido los riesgos de accidentes en el área de mantenimiento, cuando utilizan adecuadamente los equipos?

Tabla 10.

P10	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	54	77.14
Indeciso	6	8.57
En desacuerdo	10	14.29
Total	70	100.00

Fuente: Construcción propia

Gráfico 10.



Fuente: Construcción propia

Análisis:

El 77.14% de los encuestados mencionaron que están de acuerdo que se ha disminuido los accidentes utilizando adecuadamente los equipos, 8.57% indicaron que están indecisos y mientras que el 14.29% estuvieron en desacuerdo.

Interpretación:

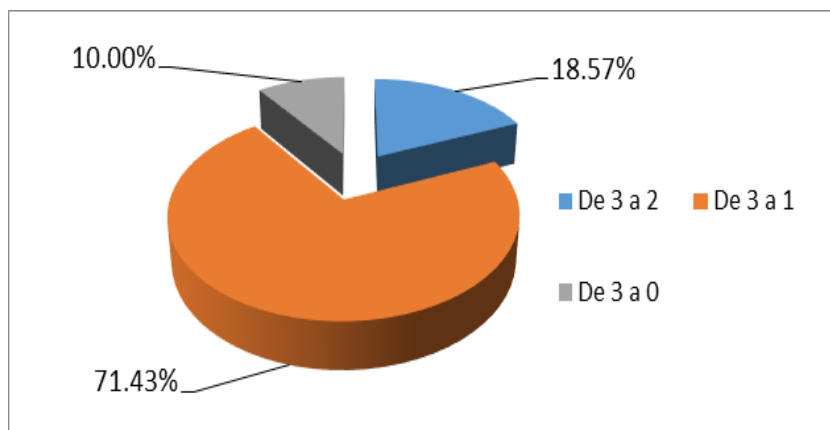
El 85.71% de la población de estudio considera que se ha disminuido los accidentes en el área de mantenimiento utilizando adecuadamente los equipos lo cual es de alta positividad y habiendo un 14.29% de la población, que no se ha disminuido los accidentes dando un valor negativo, ya que usar los equipos adecuadamente es importante para que eviten los accidentes en el área.

Pregunta 11. ¿Teniendo en cuenta los históricos internos de la empresa, en qué proporción ha disminuido los accidentes de tránsito en el último año?

Tabla 11.

P11	Frecuencia	Porcentaje
De 3 a 2	13	18.57
De 3 a 1	50	71.43
De 3 a 0	7	10.00
Total	70	100.00

Fuente: Construcción propia

Gráfico 11

Fuente: Construcción propia

Análisis: El 18.57% de los encuestados respondieron que se ha disminuido en proporción de 3 a 2 accidente de tránsito en el último año, el 71.43% indicaron que se disminuyó en proporción de 3 a 2 accidentes y mientras 10.00% dijeron que se no disminuyó en proporción entre 3 a 0 accidente.

Interpretación:

El 90% de la población de estudio considera que se ha disminuido en accidentes de tránsito entre 3 a 1 accidentes en cambio 10% de la población mencionaron que la proporción está entre 3 a 0 que considera que no se disminuido los accidentes de tránsito, la cual no es favorable para la empresa ya que la es primordial evitar que haya accidentes.

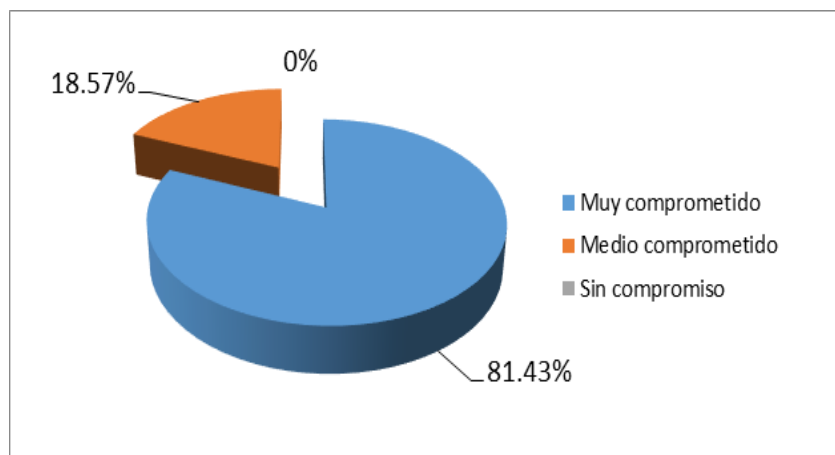
Pregunta 12. ¿Cuándo se presenta una emergencia con un vehículo, es preciso atender las contingencias hasta que esté en condiciones operativas, posponiendo el compromiso personal al institucional?

Tabla 12.

P12	Frecuencia	Porcentaje
Muy comprometido	57	81.43
Medio comprometido	13	18.57
Sin compromiso	0	0.00
Total	70	100.00

Fuente: Construcción propia

Gráfico 12.



Fuente: Construcción propia

Análisis: El 81.43% de los encuestados mencionaron que cuando se presenta una emergencia con un vehículo se sienten muy comprometidos con el mantenimiento o reparación de vehículo, mientras que el 18.57% manifestaron que se sienten medios comprometidos.

Interpretación:

La población de estudio en un 81.43% menciona que se siente muy comprometido con la empresa para la atención de las contingencias la cual indica una alta positividad, mientras que un 18.57% mencionaron que se sienten medianamente comprometidos con la empresa lo cual se puede decir que hay un descontento en el área de mantenimiento.

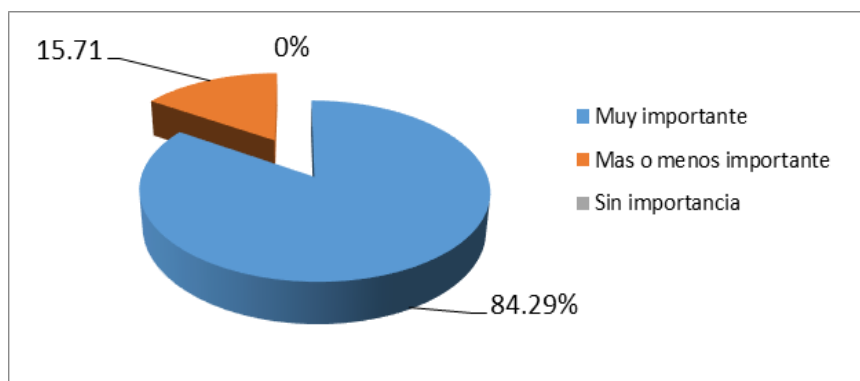
Pregunta 13. ¿En la reparación de un vehículo, es importante que se solucione en el menor tiempo garantizando el servicio durante la ruta?

Tabla 13.

P13	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	59	84.29
Más o menos importante	11	15.71
Sin importancia	0	0.00
Total	70	100.00

Fuente: Construcción propia

Gráfico 13.



Fuente: Construcción propia

Análisis:

El 84.29% de los encuestados mencionaron que para la reparación de un vehículo es muy importante que se haga en el menor tiempo garantizando el servicio durante la ruta, mientras que el 15.71% manifestaron que es más o menos importante.

Interpretación:

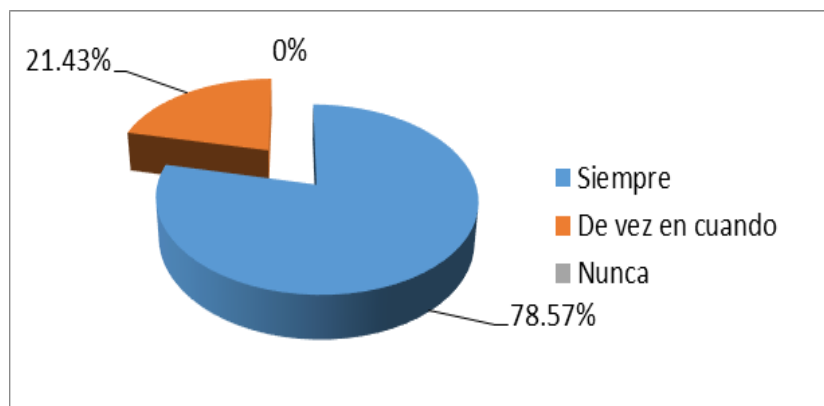
La población de estudio en un 84.29% mencionó que es importante realizar la reparación de las unidades en el menor tiempo posible garantizando el servicio, lo cual indica una alta positividad, mientras que un 15.71% dijeron que es más o menos importante el tiempo que se toma para la reparación de las unidades podemos decir que la capacitación de 5 semanas y de 5 horas por sesión no ha sido suficiente para adquirir conocimientos.

Pregunta 14. ¿Para la reparación de un vehículo, el área de mantenimiento trabaja en equipo para atender las contingencias?

Tabla 14

P14	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	55	78.57
De vez en cuando	15	21.43
Nunca	0	0.00
Total	70	100.00

Fuente: Construcción propia

Gráfico 14.

Fuente: Construcción propia

Análisis:

El 78.57% de los encuestados mencionaron que para la reparación de un vehículo siempre trabajan en equipo, mientras que el 21.43%, manifestaron de vez en cuando trabajan en equipo.

Interpretación:

La población de estudio menciona en un 78.57% que para la reparación de las unidades trabajan en equipo, lo cual indica una alta positividad, mientras que un 21.43% mencionaron que de vez en cuando trabajan en equipo, eso quiere decir que sienten que no hay compañerismo lo cual se orienta hacia lo negativo.

5.2. Análisis de resultados

P1. Vemos que para la mayoría de los colaboradores en un 75.71% las capacitaciones durante las 5 semanas son muy suficiente y suficientes para adquirir conocimientos teóricos- prácticos que les servirá para tener un buen desempeño laboral y puedan realizar de manera eficiente el

mantenimiento de los buses, con esto vemos que los colaboradores se sienten valorados con la organización ya que la capacitación les ayuda con su crecimiento personal y profesional.

En cambio, para un 24.29% de colaboradores no es suficiente las 5 semanas de capacitación, para ello la organización debería de mostrar mayor interés por esos colaboradores para que se sientan motivados consigo mismo y con la organización y de esta forma para que participen y se identifiquen con la empresa.

P2. Vemos que el 77.14% de los colaboradores mencionaron que los 5 cursos: Taller de sistemas de transmisión de fuerzas, sistemas de suspensión, sistema de frenos, comandos electrónicos, sistema de luces y controles auxiliares que se han mencionados son muy suficiente y suficientes ya que es la herramienta esencial para adquirir los conocimientos necesarios para atender las contingencias de las flotas.

Por otro lado, un grupo mínimo que es el 22.86% dijeron que es insuficiente, en esa parte la organización tendría que ver por qué no es muy suficiente y suficiente, por eso la organización tendrían que buscar nuevos cursos de actualización para que los colaboradores se sientan muy capaces.

P3. El 58.57% de los colaboradores mencionan que con las 25 horas de capacitaciones son muy suficientes y suficientes para que logren las destrezas ya que con los conocimientos adquiridos tendrán la capacidad para realizar correctamente el mantenimiento de los buses.

En cambio para un 41.43% de los colaboradores es insuficiente para alcanzar las destrezas, por eso la organización debe de tratar que sus colaboradores se encuentren satisfechos profesionalmente, para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con unas condiciones favorables para que no afecte negativamente a su rendimiento y ellos se para que se sientan comprometidos con la organización y se identifiquen con su trabajo, de esta forma

para que participe activamente en él, y considera su desempeño importante para la valoración propia.

P4. El 71.43% mencionaron que sí utilizan adecuadamente los repuestos y suministros y de que se evite las fallas mecánicas en el recorrido, evitando de esta forma que haya accidentes ya que la seguridad es muy importante.

En cambio 28.57% de colaboradores respondieron que de vez en cuando usan adecuadamente los repuestos y suministros, esto puede deberse a la falta la voluntad y compromiso con su área y que no toman consciencia que la seguridad debe prevalecer para que no ocurran accidentes durante la ruta.

P5. Casi todos que serían un 97.14% de los colaboradores respondieron que sí se requiere la experiencia para las reparaciones a diferencia de un 2.86% de los colaboradores que respondieron que se necesita con regular experiencia, por el cual es necesario que todos los colaboradores deben de estar preparados para el mantenimiento de los buses de esta manera se evite el riesgo durante el recorrido que puede ocasionar pérdidas humanas, pérdidas de materiales, pérdida de tiempo y por ende no afecte la rentabilidad de la empresa

P6. El 78.57% de los colaboradores saben que se debe de contar con los equipos y repuestos necesarios para que mantengan en óptimas condiciones los buses y de esta forma se le haga más fácil resolver algunas dificultades y no haya imprevistos durante el mantenimiento de los buses y estos vuelvan a circular y por ende la empresa siga brindando un servicio de calidad, mientras que un 21.43% mencionaron que cuentan con pocos equipos y repuestos necesarios, que le impide realizar bien su labor.

P7. El 90% de los colaboradores mencionaron que siempre hacen un mantenimiento por kilometraje para hacer las correcciones necesarias para el funcionamiento de los buses, en

cambio un 10% dijeron de vez en cuando, por eso es importante hacer el mantenimiento por el kilometraje para que mantengan seguras a las personas que viajan y para que también eviten sanciones, de acuerdo al kilometraje de los buses los colaboradores del área de mantenimiento podrán darles una buena reparación a los vehículos.

P.8. La mayoría de los colaboradores que es un 80% identifican las fallas mecánicas en una hora, mientras que un 20% lo hacen en 45 minutos, esto quiere decir que el tiempo es el apropiada para que tengan un diagnóstico del estado de los buses para que le den el mantenimiento en el tiempo oportuno ya que tienen las habilidades para manejar los tiempos en secuencias, esto es importante ya que gran ventaja para resolver las reparaciones y manejen un buen proceso en su labor.

P9. Un 77.14% de los colaboradores dijeron que se han demoran como máximo 6 horas, debido a que las averías son más intensas, por eso es importante que estén actualizándose constantemente para adquirir habilidades, de esta forma puedan disminuir el tiempo en las reparaciones, en cambio un 22.86% dijeron que se demoran 3 horas debido a que las averías es menor, es importante que los buses salgan en circulación y que se cumplan con la programación sin tener que hacer postergaciones o que otras unidades salgan en su reemplazo.

P10. El 77.14% de los colaboradores dijeron que usando los equipos adecuadamente se ha podido evitar accidentes en el trabajo, por eso los colaboradores deben de estar informados y sobre todo ser conscientes sobre el uso adecuados de los equipos, ya que al no utilizar debidamente provocaría que se lesione, en cambio un 8.57% se encuentran indecisos, mientras que 14.29% dijeron que no se ha disminuido, esto es debido a que no están haciendo el uso debido de los equipos.

P11. El 18.57% de los colaboradores dijeron que se ha disminuido en proporción de 3 a 2 accidentes, el 71.43% dijeron que se ha disminuido en proporción de 3 a 1, mientras un 10% dijeron que no se ha disminuido, es importante que los colaboradores garanticen las buenas condiciones del funcionamiento de los buses para que los pasajeros tengan un servicio seguro, cómodo y confiable de esta manera se evite las pérdidas de vidas humanas.

P12. El 81.43% de los colaboradores se sienten a gustos de realizar las tareas encomendadas, y son conscientes de atender las urgencias que son necesarias, este punto se puede considerar que hay voluntad, compromiso con el prestigio de la empresa, esto es una ventaja para la empresa ya que permitirá que los colaboradores respondan positivamente y de tener una actitud optimista.

En cambio, un 18.57% de los colaboradores se sienten medianamente comprometidos con la organización, por es importante incluir una política de motivación donde incluya reconocimientos y recompensas para conseguir mejores resultados de los colaboradores.

P13. El 84.30% de los colaboradores consideran que se deben de solucionar en el menor tiempo garantizando seguridad en el servicio, en cambio un 15.70% de los colaboradores dijeron que es más o menos importante, es un punto que se espera resolver con la capacitación ya que se busca que los colaboradores sean expertos para arreglar adecuadamente los vehículos para de esta manera contar con una mejor programación en cuanto a la salida de los buses.

P14. El 78.57% de los colaboradores mencionaron que sí trabajan en equipos para que alcancen las metas de manera grupal, ya que se identifican con su área ya que tienen un espíritu colaborativo la cual genera que haya un buen clima laboral que les va a permitir atender las contingencias ya que hay disposición de ayudarse y de compartir los conocimientos necesarios para para el correcto mantenimiento de los buses.

En cambio, un 21.43% de los colaboradores mencionaron que de vez cuando trabajan en equipo, por eso es importante que la organización se involucre más con sus colaboradores para que estos sientan que son importantes y sobre todo para que se desempeñen bien en el área.

5.3. Discusión de resultados

- Conforme a los colaboradores del área de mantenimiento, participan en los programas de capacitación 5 semanas por 5 horas por sesión, el aprovechamiento del programa es el adecuado para que alcancen las destrezas requeridas en el área, además se logra un desempeño adecuado en los colaboradores.

Por lo que Maass (2018), nos dice que es claro que el sólo deseo de ser eficiente y de alta calidad, o de calidad mundial, no es suficiente para lograr esa meta, es necesario contar con una estructura adecuada y capaz de cumplir con los requerimientos, teniendo en cuenta estas 3 variables (eficiencia, eficacia y productividad) que se complementan y que forman la base para un negocio exitoso.

- Un aspecto importante fue que, con la capacitación, los colaboradores desarrollarán sus habilidades y lo demostrarán con la eficiencia ya que al momento de arreglar los buses utilizarán los equipos y materiales necesarios para la reparación de los buses ya que los colaboradores están calificados para la realización.

Por lo que Carbajal (2014), nos dice que el objetivo de un manejo eficiente de materiales es reducir los costos de producción, aumentar la eficiencia del flujo de material, optimizar la utilización de las instalaciones de la planta, mejorar las condiciones de seguridad de los operarios, facilitar el proceso de manufactura y aumentar la productividad

- Con la capacitación los colaboradores harán su trabajo con eficacia ya que diagnosticarán las fallas por el kilometraje para que de esta manera realicen un mantenimiento adecuado, evitando de esta manera las fallas mecánicas que pueden ocasionar accidentes, mientras más capacitado esté no tendrán mucha dificultad para el arreglo de los buses y sobre todo harán en menor tiempo las reparaciones, garantizarán la seguridad a los pasajeros.

- Los colaboradores cuentan vocación de servicio es decir les apasiona lo hacen porque se sienten bien y tienen empatía con sus compañeros, asimismo optimizarán el tiempo en las reparaciones por eso es importante que cuente con experiencia y trabajen en equipo impulsando la participación, el respeto, la colaboración y la disposición de ayudarse para alcanzar los mismos objetivos.

Por lo que Cillero (2010), Como cualquier sistema tiene sus ventajas e inconvenientes y muchas organizaciones lo consideran una herramienta para el liderazgo, así como una respuesta al reto de la productividad (conseguir más con menos).

- Es importante que las empresas capaciten a sus colaboradores ya que ellos son la parte esencial para la organización y sean capaz de resolver sin dificultades las flotas nuevas cuando se renueva cada año y que tomen conciencia de que es necesario que se repare los buses para que vuelva a circulación para que empresa siga siendo unas de las mejores en el servicio de transporte, las capacitaciones se deben dar para que los colaboradores se estén actualizados y tengan un espíritu de servicio.

Por lo que Donado (2013), indica que se debe tener en cuenta que una capacitación únicamente teórica prepara a un técnico mecánico para solucionar con seguridad y confianza algunos problemas que puedan presentarse al taller, pero reconocer las bases teóricas en que se

funda una tecnología permitirá deducir diagnósticos sin necesidad de haberlos visto con anterioridad.

Prueba de la hipótesis de acuerdo al cruce de las preguntas

		Eficiencia			Eficacia					Productividad			
		P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	
Plan de capacitación	Desarrollo de habilidades	P01	XXX		XXX			XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
		P02	XXX		XXX				XXX	XXX			
		P03	XXX			XXX	XXX	XXX		XXX		XXX	
XXX significa los valores que están entre 0 a 0.05													

De acuerdo al cuadro podemos decir.

a. Como el valor de significancia (valor crítico) es de 0 a 0.05 rechazamos la hipótesis nula, es decir aceptamos la hipótesis alternativa, es decir que el plan de capacitación de 5 semanas y de 5 horas por sesión semanal (P1, p2 y p3), se relaciona con la P (4) ya que los colaboradores usan apropiadamente los repuestos y suministros garantizando la seguridad durante el recorrido aun nivel de 95% de confiabilidad.

b. Como el valor de significancia (valor crítico) es de 0 a 0.05 rechazamos la hipótesis nula, es decir aceptamos la hipótesis alternativa es decir que el plan de capacitación de 5 semanas y de 5 horas (P1 y p2) se relaciona con la P (6), ya que hay los equipos y repuestos necesarios para realizar un buen mantenimiento de los buses aun nivel de 95% de confiabilidad.

c. Como el valor de significancia (valor crítico) es de 0 a 0.05 rechazamos la hipótesis nula, es decir aceptamos la hipótesis alternativa es decir el plan de capacitación de 5 semanas y de 5

horas por sesión semanal (P1 y p3), se relaciona con la P (9), ya que el tiempo que permanecen en el taller es el indicado aun un nivel de 95% de confiabilidad.

d. Como el valor de significancia (valor crítico) es de 0 a 0.05 rechazamos la hipótesis nula, es decir aceptamos la hipótesis alternativa es decir el plan de capacitación de 5 semanas y de 5 horas por sesión semanal (P1, p2 y p3), se relaciona con la P (11), ya que se ha disminuido los accidentes de tránsito en el último año aun un nivel de 95% de confiabilidad.

e. Como el valor de significancia (valor crítico) es de 0 a 0.05 rechazamos la hipótesis nula, es decir aceptamos la hipótesis alternativa es decir el plan de capacitación de 5 semanas y de 5 horas por sesión semanal (P1, p2), se relaciona con la P (12) atender las contingencias hasta que esté en condiciones operativas, posponiendo el compromiso personal aun un nivel de 95% de confiabilidad.

f. Como el valor de significancia (valor crítico) es de 0 a 0.05 rechazamos la hipótesis nula, es decir aceptamos la hipótesis alternativa es decir el plan de capacitación de 5 semanas y de 5 horas por sesión semanal ayuda a adquirir las destrezas (P1 y p3), se relaciona con la P (13) mantenimiento o reparación de un vehículo, es importante que se solucione en el menor tiempo garantizando el servicio durante la ruta aun un nivel de 95% de confiabilidad.

g. Como el valor de significancia (valor crítico) no está entre 0 a 0.05 afirmamos la hipótesis nula, es decir que el plan de capacitación de 5 semanas y de 5 horas por sesión semanal ayuda a adquirir las destrezas (P1, p2 y p3), no se relaciona con la P (5) que, para el mantenimiento preventivo de las unidades, es preferible que se realice con experiencia.

h. Como el valor de significancia (valor crítico) no está entre 0 a 0.05 afirmamos la hipótesis nula, es decir el plan de capacitación de 5 semanas y de 5 horas por sesión semanal

(P3), no se relaciona con la P (6) que, en la reparación de las unidades, el área de mantenimiento cuenta con los equipos y repuestos necesarios.

i. Como el valor de significancia (valor crítico) no está entre 0 a 0.05 afirmamos la hipótesis nula, es decir el plan de capacitación de 5 semanas y de 5 horas por sesión semanal (P1 y p2), no se relaciona con la P (7) que el mantenimiento se realiza por el kilometraje de uso.

j. Como el valor de significancia (valor crítico) no está entre 0 a 0.05 afirmamos la hipótesis nula, es decir el plan de capacitación de 5 semanas y de 5 horas por sesión semanal (P1 y p2), no se relaciona con la P (8) que no identifican a tiempo las causas de las fallas mecánicas reportadas por el conductor y que impiden un buen funcionamiento de los buses para brindar un buen servicio.

k. Como el valor de significancia (valor crítico) no está entre 0 a 0.05 afirmamos la hipótesis nula, es decir el plan de capacitación de 5 semanas y de 5 horas por sesión semanal (P2), no se relaciona con la P (9) que el tiempo que permanecen los buses en el taller para su reparación es el indicado.

l. Como el valor de significancia (valor crítico) no está entre 0 a 0.05 afirmamos la hipótesis nula, es decir el plan de capacitación de 5 semanas y de 5 horas por sesión semanal (P2 y p3), no se relaciona con la P (10) que se ha disminuido los riesgos de accidentes en el área de mantenimiento, cuando utilizan adecuadamente los equipos.

m. Como el valor de significancia (valor crítico) no está entre 0 a 0.05 afirmamos la hipótesis nula, es decir el plan de capacitación de 5 semanas y de 5 horas por sesión semanal (P3), no se relaciona con la P (12) que cuándo se presenta una emergencia con un vehículo, es preciso atender las contingencias hasta que esté en condiciones operativas, posponiendo el compromiso personal al institucional.

n. Como el valor de significancia (valor crítico) no está entre 0 a 0.05 afirmamos la hipótesis nula, es decir el plan de capacitación de 5 semanas y de 5 horas por sesión semanal (P2), no se relaciona con la P (13) para la atención del mantenimiento o reparación de un vehículo, es importante que se solucione en el menor tiempo garantizando el servicio durante la ruta.

o. Como el valor de significancia (valor crítico) no está entre 0 a 0.05 afirmamos la hipótesis nula, es decir el plan de capacitación de 5 semanas y de 5 horas por sesión semanal (P2 y p3), no se relaciona con la P (14) para la atención del mantenimiento o reparación de un vehículo, el área de mantenimiento trabaja en equipo para atender las contingencias.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

1. El plan de capacitación de las 5 semanas de 5 horas por sesión semanal es el adecuado dado los entrevistados manifestaron que usan adecuadamente los repuestos y suministros, la cual implica una disminución de accidentes durante la ruta.

2. El plan de capacitación de 5 semanas de 5 horas por sesión semanal es ventajoso y con ello se logra las destrezas que el área de mantenimiento requiere para sus colaboradores.

3. El plan de capacitación de 5 semanas de 5 horas por sesión semanal, se ha logrado que colaboradores garanticen un buen servicio contando con los equipos y repuestos necesarios.

4. El plan de capacitación de 5 semanas de 5 horas por sesión, se observa que cuando se presenta una emergencia con un vehículo lo arreglan hasta que esté en operatividad ya que los colaboradores se sienten comprometidos con la empresa.

5. Con el plan de capacitación de 5 semanas de 5 horas por sesión, los colaboradores solucionan en el menor tiempo posible la reparación de un vehículo garantizando un servicio de calidad.

6. Conforme se realizan actividades relacionadas con el programa de capacitación de los colaboradores de la empresa de transporte interprovincial, entre ellos la participación de los colaboradores en un programa de capacitación de 5 semanas por 5 horas por sesión (p1), es el tiempo suficiente para la adquisición de las destrezas que requiere el área de mantenimiento(p3), podemos lograr que en la reparaciones de los vehículos se haga un uso apropiado de repuestos y suministros(p4) y que ha traído como consecuencia una disminución de los accidentes en ruta (p11), podemos decir que el desempeño de los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa de transporte interprovincial está asociado con el plan de capacitación.

6.2. Recomendaciones

1. Es necesario que las empresas capaciten a su personal sobre todo si estamos en una época donde la tecnología avanza, por eso es importante la capacitación, también se le debe de dar las capacitaciones de seguridad para que no haya accidentes laborales y sobre todo para que la empresa este en el ranking de las mejores empresas.
2. La empresa debe de contratar a especialistas para que capaciten a los colaboradores del área de mantenimiento.
3. Es importante que la organización identifique las necesidades de los colaboradores para llevar a cabo un buen equipo de trabajo de esta forma haya una satisfacción laboral y un adecuado clima laboral donde ellos tengan un buen desempeño laboral.
4. La organización se debe interesar en sus colaboradores, para que tomen cursos permanentes en la especialización de mecánica para que estén actualizados.
5. Se le debe de animar a los colaboradores para participar en las capacitaciones, así como también para que no se resistan al cambio que será de beneficio para su desarrollo personal.

6. Las organizaciones deben de invertir capacitando a sus colaboradores ya que solo así podrán estar al día con los adelantos tecnológicos.
7. Cuando estén haciendo un mantenimiento de los vehículos, los colaboradores no se deben de distraer para evitar lesiones o accidentes laborales.

REFERENCIAS

- Ahumada, L (2010). Propuesta de evaluación de la capacitación y su impacto en la calidad de servicio. Instituto Politécnico Nacional (tesis de maestría), México.

<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/9613/96.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ardila, N & Nieves, M & Urazan, A & Vargas, M & Murcia, J y Ortiz, J (2017). Modelo de evaluación del desempeño laboral Bogotá D.C 2017 (Tesis de instituto). Servicio Nacional de aprendizaje (SENA), Bogotá

<https://es.calameo.com/read/00491645077f7bfc1d890>

- Barrientos, V (2016), la capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto Banco de Crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016(tesis de licenciado). Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima.

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1788/TESIS_VANESSA%20Z

- Cabrera, M (2015). “Implementación de un plan de capacitación virtual para mejorar el desempeño laboral del personal de Fundación Alternativa”. Universidad Central del Ecuador (tesis de grado), Quito.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7307/1/T-UCE-0007-230i.pdf>

- Cueva, K. & Hernández, I (2015). “Aplicación de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del centro comercial Elektra del Óvalo Mochica, Trujillo 2015”. Universidad Privada Antenor Orrego (tesis de licenciatura), Trujillo.

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1414/1/Cueva_Karen_Desenpe%C3%B1o_Laboral_Trabajadores.pdf

- Dávila, D (2016). “Capacitación del capital humano y desempeño laboral de los empleados del Ministerio de Cultura - 2016”. Universidad César Vallejo (tesis de magister), Perú.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17481/D%C3%A1vila_CDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Delgado, S (2014). Propuesta de un Modelo de Capacitación para los trabajadores de las Mype asociadas dedicadas a la fabricación de muebles de madera de Villa El Salvador bajo un esquema de EFQM. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/322721/delgado_ls-pub-tesis.pdf;jsessionid=2B97A4586B2C175A533C5C4A6379D6DA?sequence=2

- Echeverría, E & Martínez, V y Miranda, X. (2008). “diseño de plan de capacitación para el fortalecimiento de los procesos administrativos en la pequeña empresa Industria de productos minerales no metálicos decoraciones arte Colonial, S.A. de c.v., del municipio de mejicanos” (tesis de licenciatura). Universidad de el Salvador, El Salvador.

<http://ri.ues.edu.sv/10461/1/T-658%20E18d.pdf>

- Espejo, M (2016). “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección Regional de Agricultura Junín- 2014”. Universidad Peruana Los Andes (tesis de licenciado), Huancayo.

http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/120/Maricarmen_Tesis_Licenciado_2016.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- García Gilbert. (2018). Cómo evaluar el desempeño de un taller automotriz. 2018, de Prueba de Ruta Sitio web: <https://www.pruebaderuta.com/como-evaluar-el-desempeno-de-un-taller-automotriz.php>

<https://www.pruebaderuta.com/como-evaluar-el-desempeno-de-un-taller-automotriz.php>.

- Garza, H & Abreu, J & Garza, E A (2009). Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*. Vol. 4 (1), p194-249. ISSN 1870-557X.

[http://www.spentamexico.org/v4-n1/4\(1\)%20194-249.pdf](http://www.spentamexico.org/v4-n1/4(1)%20194-249.pdf).

- Gualotuña, L. (2014). Diseño de un Plan de Capacitación para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia rural de Amaguaña, “GADPRA” 2014-2015 (tesis de licenciatura). Universidad Tecnológica Equinoccial facultad de ciencias económicas y negocios carrera administración de empresas de servicios y recursos humanos sistema de educación a distancia, Quito.

http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1167/1/56684_1.pdf

- Lara, R (2014). “Evaluación de impacto de la capacitación en el desempeño de las organizaciones: Programa de capacitación en evaluación del desempeño”. Universidad Alberto Hurtado (tesis de grado), Chile.

<http://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/6758/MGPOTilleria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Madueño, R &, López, J & Campos, A y Aguilar, M. Gestión del mantenimiento de la flota de buses de Cruz del Sur-2015 (tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima

<https://prezi.com/lbu3ssnkybsy/gestion-del-mantenimiento-de-la-flota-de-buses-de-cruz-del-sur/>.

- 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 licenciado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.

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

- Mayuri, C (2008). “Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de la Nación- FEBAN, Lima 2006”. Universidad San Marcos (tesis de postgrado), Lima.

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2615/Mayuri_bj.pdf?sequence=1

- Méndez, M. Las ventas y la capacitación en la empresa Atento Perú, La Molina – 2016 (tesis de magister). Universidad César Vallejo, Perú.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16011/M%C3%A9ndez_EMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Montoya, D (2016). “relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú 2015” (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7490>.

- Parra, P. Rodríguez, F. (05 de setiembre de 2015). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. Rev. Investig.Desarro.Innov. Vol. 6, (Nº. 2 Enero - Junio 2016), p.131-143. ISSN: 2027-830.

- https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_duitama/article/download/4602/3821/

- Pérez, M. & Sabia, A (2013). “Influencia de la Capacitación Laboral y la Evaluación de Desempeño en el Clima Organizacional de Hoteles 4 estrellas de Mar del Plata”. Universidad Nacional de Mar del Plata (tesis de grado), Argentina.

<http://m.rpsico.mdp.edu.ar/bitstream/handle/123456789/30/087.pdf?sequence=1&isAllowed=>

y

- Potosí, M. (2011). “Diagnóstico de necesidades de capacitación para diseño de un plan de capacitación adecuado que mejore el desempeño laboral de los servidores del MIDUVI”. Universidad central del Ecuador (tesis de titulación), Quito.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2167/1/T-UCE-0007-57.pdf>

- Rodríguez, g. (2017, 28 de diciembre). Capacitación del personal: ¿inversión o gasto? Líder Empresarial. Recuperado de:

<https://www.liderempresarial.com/negocios/capacitacion-del-personal-inversion-o-gasto/>

- Rojas, F. (2018). “Capacitación y desempeño laboral”. Universidad Rafael Landívar (tesis de grado), Guatemala.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

- Sosa, Y. (2014). “Propuesta de un Programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del instituto tecnológico del Nororiente (Itecnor), ubicado en los Llanos de la Fragua, Zacapa”. Universidad Rafael Landívar (tesis de grado), Guatemala.

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Sosa-Yadira.pdf>

- Torres, M. & Torres, C (2010). “Capacitación por competencias laborales un logro productivo para la empresa farmacéutica Laboratories de Colombia”. Pontificia Universidad Javeriana (tesis de grado), Bogotá.

<https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis383.pdf>

- Zapata. (2012). La capacitación y formación orientada a los sectores productivos y negocios potenciales. En Plan de capacitación (7). Ecuador: Directorio del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional.

http://www.skillsforemployment.org/edmsp1/groups/skills/documents/skpcontent/ddrf/mdu5/~edisp/wcmstest4_059855.pdf

APÉNDICE

Apéndice A. Instrumento

Universidad Ricardo Palma

Estimado colaborador del área de mantenimiento, la siguiente encuesta que responderá está orientada a determinar las necesidades de un “Plan de capacitación para elevar el nivel de desempeño en los colaboradores del área de Mantenimiento”, es por eso que su repuesta es de mucha importancia para preparar un plan de capacitación.

Indicación: Se pide por favor que conteste el siguiente cuestionario según su criterio, marcando con una x en el recuadro.

1. ¿Se realiza la capacitación en 5 semanas, teniendo cinco horas por sesión semanal, es el tiempo indicado para desarrollar sus habilidades?

Muy suficiente

Suficiente

Insuficiente

2. ¿Consideras que los 5 cursos mencionados son suficientes para que la capacitación sea ventajosa?

Taller de sistemas de transmisión de fuerzas

Taller de sistema de suspensión

Taller de sistemas de frenos

Taller de comandos electrónicos

Taller de sistema de luces y controles auxiliares.

Muy suficiente

Suficiente

Insuficiente

3. ¿Consideras que las 25 horas de capacitación son suficientes, para lograr las destrezas en los colaboradores del área de mantenimiento?

Muy suficiente

Suficiente

Insuficiente

4. ¿En la reparación de las unidades, según las contingencias se usan apropiadamente los repuestos y suministros, priorizando la seguridad durante el recorrido?

Siempre

De vez en cuando

Nunca

5. ¿Para el mantenimiento preventivo de las unidades, es preferible que se realice con experiencia priorizando la seguridad durante el recorrido?

Con alta experiencia

De regular experiencia

Sin experiencia

6. ¿En la reparación de las unidades, el área de mantenimiento cuenta con los equipos y repuestos necesarios?

Con todos

Con pocos

Con ninguno

7. ¿El mantenimiento se realiza por kilometraje de uso?

Siempre

De vez en cuando

Nunca

8. ¿Se identifican a tiempo las causas de las fallas mecánicas reportadas por el conductor?

Diag. Daño en 1 h

Diag. Daño en 45 min.

Diag. Daño en 30 min.

9. ¿El tiempo que permanecen los buses en el taller para su reparación es el indicado?

6 horas- daño grave

3 horas -medio grave

1 hora- baja gravedad

10. ¿Se ha disminuido los riesgos de accidentes en el área de mantenimiento, cuando utilizan adecuadamente los equipos?

De acuerdo

Indeciso

En desacuerdo

11. ¿Teniendo en cuenta los históricos internos de la empresa, en qué proporción ha disminuido los accidentes de tránsito en el último año?

4 Accidentes

2 Accidentes

0 Sin accidente

12. ¿Cuándo se presenta una emergencia con un vehículo, es preciso atender las contingencias hasta que esté en condiciones operativas, posponiendo el compromiso personal al institucional?

Muy comprometido

Medio comprometido

Sin compromiso

13. ¿En la atención del mantenimiento o reparación de un vehículo, es importante que se solucione en el menor tiempo garantizando el servicio durante la ruta?

Muy importante

Más o menos importante

Sin importancia

14. ¿Para la atención del mantenimiento o reparación de un vehículo, el área de mantenimiento trabaja en equipo para atender las contingencias?

Siempre

De vez en cuando

Nunca

Gracias por su participación.

Apéndice B. Matriz de consistencia

“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)”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE		
¿De qué manera un plan de capacitación; elevaría el nivel de desempeño en los colaboradores del área de mantenimiento en la empresa TEPESA S.A.C. San Luis-Lima (2018)?	Implementar un 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).	□ Si se desarrollara un plan de capacitación, entonces se elevaría el nivel de desempeño en los colaboradores del área de mantenimiento en la empresa TEPESA S.A.C. San Luis-Lima (2018).	Plan de capacitación	Desarrollo de habilidades	Número de horas de capacitación Número de cursos Destrezas
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE DEPENDIENTE		
1. ¿Cómo incorporar talleres de instrucción en los sistemas operativos, en un 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)?	1. Incorporar talleres de instrucción en cada sistema operativo; en el 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).	1. Si se incorporara en un plan de capacitación talleres de instrucción en los sistemas operativos; entonces se elevaría el nivel de desempeño en los colaboradores del área de mantenimiento en la empresa TEPESA S.A.C. San Luis- (2018).	Desempeño	Eficiencia	Uso de repuestos
		Personal calificado			
		Equipos adecuados(Máquinas y herramientas)			
				Eficacia	Diagnóstico por tiempo y kilometraje
					Reporte de fallas mecánicas en el uso
					Tiempo de permanencia en el taller
2. ¿Cómo el abordar la seguridad en la que se contemple la prevención de riesgos, uso de equipos y materiales, dentro de un plan de capacitación, elevaría el	2. Abordar la seguridad dentro de un plan de capacitación sobre la prevención de riesgos en el uso de equipos y materiales; para mejorar el nivel de desempeño en los	2. Sí se abordara la seguridad dentro de un plan de capacitación en la que se contemple la prevención de riesgos en el manejo de equipos y materiales, entonces se elevaría el		Productividad	Seguridad
					Vocación de servicio
					Optimizar el tiempo

nivel de desempeño en los colaboradores del área de mantenimiento en la empresa TEPSA S.A.C. San Luis-Lima (2018)?.	colaboradores del área de mantenimiento en la empresa TEPSA S.A.C. San Luis- Lima (2018).	nivel de desempeño en los colaboradores del área de mantenimiento en la empresa TEPSA S.A.C. San Luis- Lima (2018).			Trabajo en equipo
---	---	---	--	--	-------------------

Apéndice C. Prueba de la hipótesis cruce de las preguntas

		Eficiencia			Eficacia			Productividad				
		P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14
Plan de capacitación	Desarrollo de habilidades	P01	XXX		XXX				XXX	XXX	XXX	XXX
		P02	XXX		XXX				XXX	XXX		
		P03	XXX			XXX	XXX	XXX		XXX		XXX