



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**Plan de Capacitación por Competencias para mejorar el Desempeño de
los Colaboradores del Peaje de Villa el Salvador de la Concesión vial
Rutas de Lima S.A.C. 2021**

TESIS

**Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y
Gerencia**

AUTORA

**Del Aguila Tenazoa, Iriabeth Jhanina
(ORCID:0000-0002-5931-9580)**

ASESOR

**Lucero Vega, Jorge Luis
(ORCID:0000-0002-6600-1730)**

Lima, Perú

2023

Metadatos Complementarios

Datos de autora

Del Aguila Tenazoa, Iriabeth Jhanina

Tipo de documento de identidad del AUTORA: DNI

Número de documento de identidad del AUTORA: 42564945

Datos de asesor

Lucero Vega, Jorge Luis.

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI.

Número de documento de identidad del ASESOR: 07923634

Datos del jurado

JURADO 1: Yto Yto Juan Luis, DNI 07923634, ORCID 0000-0002-6600-1730

JURADO 2: Camones Figueroa, Lorgio Jesús, DNI 31630075, ORCID 0000-0001-5275-3221

JURADO 3: Veliz Duarte, Jesus Alvaro, DNI 10309432, ORCID 0000-0003-4661-051X

JURADO 4: Malpartida Olivera, Sylvia Judith, DNI 09334963, ORCID 0000-0003-4296-9330

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

Anexo 1**DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Yo, Iriabeth Jhanina del Aguila Tenazoa, con código de estudiante N°201120953 con (DNI o Carné de Extranjería) N°42564945, con domicilio en Jr. San Pablo de la Cruz 388 distrito Tarapoto, provincia y departamento de San Martín, en mi condición de (bachiller/magíster) en Administración y Gerencia de la (Facultad/ Escuela de Posgrado). FACEE, declaro bajo juramento que:

(El/la) presente (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación) titulado: "Plan de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Limas S.A.C 2021" es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente

Jorge Luis Lucero Vega, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc.; (El/la) cual ha sido sometido (a) al antiplagio Turnitin y tiene el 13% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación), el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro del (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación) es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en el (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación) y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 7 de diciembre de 2023



Iriabeth Jhanina del Aguila Tenazoa

42564945

Índice de Similitud

Plan de Capacitación por Competencias para mejorar el Desempeño de los Colaboradores del Peaje de Villa el Salvador de la Concesión vial Rutas de Lima S.A.C. 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	www.repositorio.usac.edu.gt Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.pucese.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	dspace.cordillera.edu.ec Fuente de Internet	1%



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y EMPRESARIALES

DR. JAVIER DANILO RAMOS DE PÉDRAZ ALVAREZ DEL VILLAR
Jefe de Oficina Grados y Títulos - FACBE



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARRERA BAZURI
SECRETARIO GENERAL DEL TÍTULO DE GRADUADO Y TÍTULO DE MAESTRO
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

9 repositorio.ucv.edu.pe
Fuente de Internet

1%

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Apagado



Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi hijo Milan Valentino, que con su llegada a este mundo me dio la fuerza necesaria para salir adelante y lograr terminar satisfactoriamente el trabajo de investigación.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme en este camino y poder culminar satisfactoriamente mi tesis, proceso que ha sido de mucha constancia, compromiso y sacrificio. Asimismo, agradezco a mi madre que día a día me ha acompañado y motivado a cumplir con todos mis objetivos.

Finalmente, agradezco a mi asesor que fue parte del proceso universitario y me dio los conocimientos necesarios para culminar esta hermosa etapa.

Introducción

La estrategia para la implementación de un sistema de capacitación proporciona las bases para la implementación de un sistema de capacitación empresarial en las organizaciones de concesión vial, tomando en cuenta cada uno de los procesos estratégicos del negocio para coordinar la capacitación empresarial en términos de productividad. En el desarrollo de los recursos humanos, la formación es una de las principales herramientas para ayudar a las empresas a enfrentar los retos actuales y futuros. Es importante identificar y comprender los principios y las técnicas necesarias para aplicar un sistema de formación eficaz. Para la evaluación de las necesidades de formación, que es un elemento clave para la estructuración y la aplicación estratégica del sistema de capacitación, se administró un cuestionario estructurado y autoadministrado a los participantes. Se presentó una propuesta de sistema de capacitación integral orientada a la consecución de los objetivos estratégicos, principios y políticas de la empresa. El enfoque sistémico de la gestión del proceso de capacitación en la empresa se basa en el hecho de que la organización es una unidad que debe funcionar de forma integrada y que debe estar debidamente estructurada por la experiencia y las instituciones legales. Asimismo, se necesitan recursos humanos, materiales, financieros y técnicos para alcanzar los objetivos sociales, económicos y de servicio destinados a satisfacer las necesidades de la comunidad, los socios y proveedores, y los clientes. Existen varios criterios para el concepto de sistema, pero aquí se define como una combinación de elementos o partes que forman un conjunto organizativo, en constante interacción, diferentes entre sí, pero estrechamente relacionados por un objetivo común.

Índice

CARATULA	i
Metadatos Complementarios	II
Anexo 1	III
Índice de Similitud	V
Dedicatoria.....	VII
Agradecimiento	VIII
Introducción.....	IX
Índice	X
Lista de Tablas.....	XIII
Lista de Figuras	XVI
Resumen	XVIII
Abstract.....	XIX
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1. Formulación del Problema	1
1.1 Problema General	5
1.2. Problemas Específicos	5
2. Objetivos General y Específicos.....	5
2.1 Objetivo General.....	5
2.2 Objetivos Específicos	5
3. Justificación e Importancia del Estudio.....	6
3.1 Justificación Practica	6
3.2 Justificación Teórica	6
3.3 Justificación Metodológica	6
4. Alcance y limitaciones.....	7
4.1 Alcance	7
4.2 Limitaciones.....	7
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEORICO CONCEPTUAL.....	9
1. Antecedentes de la Investigación	9
1.1 Antecedentes Internacionales	9
1.2 Antecedentes Nacionales	11

2. Bases Teórico-Científicas.....	14
2.1 Definición de Capacitación.....	14
2.2 Desempeño Laboral	21
3. Definición de términos básicos.....	23
CAPÍTULO III	25
HIPÓTESIS Y VARIABLES	25
1. Hipótesis y/o Supuestos básicos	25
1.1 Hipótesis general.....	25
1.2 Hipótesis específicas.....	25
2. Las variables de estudio y su Operacionalización.....	25
2.1. Variable Independiente	25
VI: Plan de capacitación	25
2.2. Variable Dependiente	25
VD: Desempeño.....	25
2.3 Matriz de operacionalización de variables	26
3. Matriz Lógica de Consistencia	27
CAPÍTULO IV	30
MÉTODO	30
1. Tipo y Método de Investigación	30
1.1. Tipo de Investigación	30
2. Diseño Específico de Investigación.....	30
3. Población y Muestra	30
4. Instrumentos de Obtención de Datos.....	31
5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	32
6. Procedimientos de Ejecución del Estudio	32
CAPÍTULO V	33
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
1. Datos Cuantitativos	33
2. Análisis de resultados	67
2.1 Hipótesis general.....	67
2.2 Hipótesis específica 1	68
2.3 Hipótesis específica 2	70
2.4 Hipótesis específica 3	71
3. Discusión de Resultados.....	73
CAPÍTULO VI	76

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
1. Conclusiones.....	76
2. Recomendaciones	77
REFERENCIAS	79
APÉNDICE	84
Apéndice A: Instrumento de recolección de datos	85
Apéndice B: Validación de Instrumento	87

Lista de Tablas

Tabla 1	Valores de fiabilidad.....	31
Tabla 2	Con el plan de capacitación realimentar los criterios sobre la visión y misión de la concesión vial Rutas de Lima S.A..C	34
Tabla 3	Con el plan de capacitación pude adquirir conocimientos sobre las áreas de procesos de la concesión vial Rutas de Lima S.A..C	35
Tabla 4	Con el plan de capacitación pude adquirir conocimientos sobre las actividades de los trabajadores en el área de recaudación de peaje.....	36
Tabla 5	Con el plan de capacitación pude adquirir conocimientos sobre los procedimientos y políticas del área recaudación de peaje	37
Tabla 6	Con el plan de capacitación aplique conocimientos sobre las áreas de procesos de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.	39
Tabla 7	Con el plan de capacitación aplique conocimientos sobre las actividades de los trabajadores en el área de recaudación de peaje	40
Tabla 8	Con el plan de capacitación aplique conocimientos sobre los procedimientos y políticas del área de recaudación de peaje.....	41
Tabla 9	Con el plan de capacitación aprendí a valorar los conocimientos sobre las áreas de procesos de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.	42
Tabla 10	Con el plan de capacitación aprendí a valorar los conocimientos sobre las actividades de los trabajadores en el área de recaudación de peaje.....	44
Tabla 11	Con el plan de capacitación aprendí a valorar los conocimientos sobre los procedimientos y políticas del área de recaudación de peaje	45
Tabla 12	Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta organización	46

Tabla 13 Siento de verdad que cualquier problema en esta organización es también mi problema.....	48
Tabla 14 Esta organización se merece mi lealtad.....	49
Tabla 15 Me siento comprometido a realizar un buen trabajo dentro de esta organización.....	50
Tabla 16 Cumpro con mis deberes para satisfacer las exigencias de los usuarios del servicio	51
Tabla 17 Existe un trato amable y respetuoso de los miembros de la organización hacia los usuarios.....	52
Tabla 18 Comprendo las necesidades de los usuarios.....	53
Tabla 19 Poseo los conocimientos requeridos para ejecutar mi trabajo.....	54
Tabla 20 Cumpro con el horario de entrada y salida para brindar atención al cliente.	55
Tabla 21 Todas las actividades que realizo están correctamente registradas	56
Tabla 22 La categorización es pertinente en cumplimiento de mis metas	57
Tabla 23 La liquidación es pertinente en cumplimiento de mis metas.....	58
Tabla 24 Dimensión 01: Aprendo a Conocer	59
Tabla 25 Dimensión 02: Aprendo a Hacer	60
Tabla 26 Dimensión 03: Aprendo a Ser	61
Tabla 27 Dimensión 04: Compromiso.....	62
Tabla 28 Dimensión 05: Calidad de Servicio.....	63
Tabla 29 Dimensión 06: Transparencia.....	64
Tabla 30 Variable Independiente: Plan de Capacitación por Competencias.....	65
Tabla 31 Variable Dependiente: Desempeño	66
Tabla 32 Tabla cruzada de la Variable Independiente “Plan de Capacitación por Competencias” y Variable Dependiente “Desempeño”	67

Tabla 33 Pruebas de chi-cuadrado.....	68
Tabla 34 Tabla cruzada entre la Variable Independiente “Plan de Capacitación por Competencias” y la Dimensión 04: “Compromiso”.....	69
Tabla 35 Pruebas de chi-cuadrado.....	69
Tabla 36 Tabla cruzada entre la Variable Independiente “Plan de Capacitación por Competencias” y la Dimensión 05: “Calidad de Servicio”	70
Tabla 37 Pruebas de chi-cuadrado.....	70
Tabla 38 Tabla cruzada entre la Variable Independiente “Plan de Capacitación por Competencias” y la Dimensión 06: “Trasparencia”	72
Tabla 39 Pruebas de chi-cuadrado.....	72

Lista de Figuras

Figura 1	Género de los trabajadores de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.	33
Figura 2	Edades de los trabajadores de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.	34
Figura 3	..Con el plan de capacitación realimentar los criterios sobre la visión y misión de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C	35
Figura 4 Con el plan de capacitación pude adquirir conocimientos sobre las áreas de procesos de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C	36
Figura 5 Con el plan de capacitación pude adquirir conocimientos sobre las actividades de los trabajadores en el área de recaudación de peaje.....	37
Figura 6 Con el plan de capacitación pude adquirir conocimientos sobre los procedimientos y políticas del área recaudación de peaje.....	38
Figura 7 Con el plan de capacitación aplique conocimientos sobre las áreas de procesos de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.	39
Figura 8 Con el plan de capacitación aplique conocimientos sobre las actividades de los trabajadores en el área de recaudación de peaje	41
Figura 9	..Con el plan de capacitación aplique conocimientos sobre los procedimientos y políticas del área de recaudación de peaje.....	41
Figura 10 Con el plan de capacitación aprendí a valorar los conocimientos sobre las áreas de procesos de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.	43
Figura 11 Con el plan de capacitación aprendí a valorar los conocimientos sobre las actividades de los trabajadores en el área de recaudación de peaje.....	44
Figura 12 Con el plan de capacitación aprendí a valorar los conocimientos sobre los procedimientos y políticas del área de recaudación de peaje	45
Figura 13	Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta organización.....	46

Figura 14 ...Siento de verdad, que cualquier problema en esta organización, es también mi problema.....	47
Figura 15 Esta organización se merece mi lealtad	49
Figura 16 Me siento comprometido a realizar un buen trabajo dentro de esta organización.....	50
Figura 17Cumpro con mis deberes para satisfacer las exigencias de los usuarios del servicio	51
Figura 18 ... Existe un trato amable y respetuoso entre los miembros de la organización hacia los usuarios.....	51
Figura 19 Comprendo las necesidades de los usuarios	53
Figura 20 Poseo los conocimientos requeridos para ejecutar mi trabajo	54
Figura 21 Cumpro con el horario de entrada y salida para brindar atención al cliente	55
Figura 22 Todas las actividades que realizo están correctamente registradas.....	56
Figura 23 La categorización es pertinente en cumplimiento de mis metas.....	57
Figura 24 La liquidación es pertinente en cumplimiento de mis metas	58
Figura 25 Dimensión 01: Aprendo a Conocer.....	59
Figura 26 Dimensión 02: Aprendo a Hacer.....	60
Figura 27 Dimensión 03: Aprendo a Ser	60
Figura 28 Dimensión 04: Compromiso	61
Figura 29 Dimensión 05: Calidad de Servicio	62
Figura 30 Dimensión 06: Transparencia	64
Figura 31 Variable Independiente: Plan de Capacitación por Competencias	65
Figura 32 Variable Dependiente: Desempeño.....	66

Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo implementar un plan de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C. La investigación fue de tipo descriptiva - correlacional, no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo. Se empleó un cuestionario de tipo Likert de 22 ítems para la recolección de datos aplicado a una muestra aleatoria de 65 participantes. Como resultado, se comprobó la hipótesis general mediante la prueba estadística Chi cuadrado, donde el valor del estadístico de prueba es inferior a 0,05, por lo que se tiene razones suficientes para decir que existe una relación significativa entre el Plan de Capacitación por Competencias y el Desempeño. Así mismo, en las tres hipótesis secundarias se obtuvo que el valor del correspondiente estadístico de prueba es a 0,05, por lo que se tiene razones suficientes para expresar que existe una relación entre el Plan de Capacitación por Competencias y el Compromiso, como con la Calidad de Servicio y la Transparencia.

Palabras clave: Plan de capacitación, competencias, desempeño, peaje, concesión vial.

Abstract

The objective of this current thesis was to implement a competency – based training plan to improve the work performance of employees at the Villa the Salvador toll booth of the Rutas de Lima S.A.C. road concession. The research was descriptive correlational, non-experimental, cross-sectional and quantitative a 22 items Likert-type questionnaire was used to collect data from a random sample of 65 participants. As a result, the general hypothesis was tested by means of the chi-square statistical test, where the value of the test statistic is less than 0.05, so there is sufficient reason to say that there is a significant relationship between the competency-based training plan and performance. Likewise, in the three secondary hypotheses, it was obtained that the value of the corresponding statistic test is 0.05, so there is sufficient reason to say that there is a relationship between the competency training plan and commitment, as with service quality and transparency.

Keywords: Training plan, skills, performance, toll, road concession.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1. Formulación del Problema

Según la revista Info Capital Humano (Velarde, 2019), afirma que las presiones de la vida cotidiana y la competencia a nivel personal y profesional son factores que pueden alterar el estado emocional de muchas personas. Cuando los esfuerzos de los colaboradores no se ven recompensados o apreciados, la situación empeora y las personas pierden su motivación para trabajar. Eso ocurre cuando los colaboradores no desarrollan sus capacidades, habilidades y destrezas, lo que influyen mucho en el estado emocional de una persona, y tiene un mayor impacto cuando se trata de logros de metas laborales. Por lo tanto, es importante que la persona logre su desarrollo profesional, lo que lleva a elevar su motivación dentro del entorno laboral porque tendría las herramientas necesarias para cumplir con sus funciones.

En este sentido, la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores constituyen un puente para las organizaciones que anhelan alcanzar el éxito, debido a que sus colaboradores se sentirán motivados para realizar sus actividades para las que han sido contratados; ello no solo mejorará el clima laboral de las organizaciones, sino también se verá reflejado en los indicadores de gestión diseñados para medir la productividad de cada uno de ellos, logrando así alcanzar los objetivos organizacionales. Si la capacitación se realiza de manera constante y correctamente, cumpliendo con el trabajo de formar al colaborador, la inversión retornará tanto a corto como a largo plazo, obteniendo grandes beneficios. Un plan de capacitación bien implementado tiene como finalidad revertir los problemas que aquejan a las organizaciones y mejorar el desempeño del colaborador e incluso la calidad de servicio que se brinda al cliente o usuario.

La capacitación es un proceso que se lleva a cabo con el apoyo de los líderes de cada área, su fin es identificar y fortalecer las necesidades formativas necesarias para la ejecución de determinada labor; es decir, que está basada en las competencias. Estas necesidades surgen a partir del diagnóstico situacional de las necesidades de formación, a partir del cual se determinan las competencias que deben formarse. Los métodos de capacitación o formación requieren de elementos clave como: los facilitadores (instructores internos o externos), los objetivos de la formación, los lugares de formación, las fechas de programación propuestas y los resultados esperados después de la formación. Estos procesos son importantes en todos los rubros y deben implementarse fundamentalmente sobre aquellas áreas asociadas a la atención o trato directo con clientes y usuarios.

El peaje es una actividad muy común dentro de las carreteras de todos los países, incluido el Perú, donde se efectúa atención directa a diferentes tipos de usuarios. El peaje es un pago que se realiza por el derecho a circular por una carretera; este concepto se basa en el cobro de los medios terrestres, lo que significa que los usuarios pasarán por carreteras con mejores infraestructuras, reduciendo así el tiempo de viaje. El dinero recaudado a través de los peajes se utiliza para construir, operar y mantener carreteras, túneles, puentes y otras infraestructuras. Según lo establecido en el Decreto Ley 18694 (Diario Oficial El Peruano, 1970), el Ministerio de Transportes y Comunicaciones está autorizado para implantar el sistema de peajes en las vías en que se hayan efectuado trabajos de construcción, ampliación o mejoramiento de carreteras. Está autorizado, además, a fijar o modificar las tarifas correspondientes, lo cual hará mediante resolución ministerial.

Una de las concesiones encargadas de solicitar el pago de peaje es la organización Rutas de Lima S.A.C, que empezó a operar en febrero del año 2013, sus actividades empezaron inicialmente con 150 trabajadores, aproximadamente, y en la actualidad está constituida por más de 800 trabajadores entre administrativos y operarios. Su centro de

operaciones se concentra en la Panamericana Sur y tiene a su cargo la operación y mantenimiento de los tres principales ejes viales de ingreso a la ciudad de Lima (Panamericana Norte, Panamericana Sur y Autopista Ramiro Prialé). Rutas de Lima cuenta con 11 estaciones de peajes (tres estaciones troncales – Villa, Punta Negra, Chillón y ocho estaciones ramales (Huaylas, Conchan, San Pedro, Acceso San Pedro, Arica, Acceso Arica, Quebrada Seca y Acceso Punta Negra).

El objetivo organizacional de la concesión es ser reconocidos por la calidad de servicio que brindan a sus usuarios y por el liderazgo en la promoción de la seguridad vial con una gestión eficiente e innovadora que les convierta en referente internacional de concesionales viales. Sin embargo, en julio de 2018, la empresa concesionaria Rutas de Lima S.A.C. presentaba el mayor índice de rotación de personal, con 14.83 %, lo cual generó muchos cambios en el sistema laboral de la empresa concesionaria, generando una crisis en la dedicación y adaptación del personal a las exigencias de su vocación. Entre los problemas que les aquejan, se observa que muchos de ellos han impactado severamente sobre la satisfacción laboral de trabajadores, donde la rutina de trabajo ha reducido la persecución de la calidad de los procedimientos internos a nivel organizacional.

Algunos de los cobradores de peaje afirmaron que la ausencia de un programa de certificación de trabajadores no les permite percibir algún tipo de ascenso, lo que reduce las expectativas laborales de estos trabajadores, que se sienten desmotivados con su desempeño. Asimismo, existe una falta de comunicación entre el supervisor y los miembros supervisados, lo que se traduce en una falta de retroalimentación y no se hace un reconocimiento de fallas dentro del desempeño de actividades de cobro de peaje. Por otro lado, existe un desconocimiento de los colaboradores y miembros sobre los objetivos de la organización. Además, el sistema de barrera abierta de la cabina de peaje provoca estrés debido al trabajo largo y repetitivo. Esto es preocupante debido a que, con el aumento del

número de vehículos a lo largo de los años, aumenta el requerimiento de un alto nivel de concentración con el que los cobradores de peaje deben desempeñar sus funciones. Cabe destacar que los horarios de trabajo de los recaudadores de peajes son turnos de ocho horas con horarios rotativos y conocidos como: T1 (05:45 a.m. - 14:30), T2 (13:45 p.m. – 22:30 p.m.) y T3 (21:45 p.m. – 06:30 a.m.), teniendo un día de descanso a la semana. El promedio de edad de cada trabajador está entre 18 y 35 años.

En julio del 2019 se incitó a los supervisores a crear un programa que permita afianzar su liderazgo y hacer docencia con sus miembros; en ese año se formalizaron las actividades difundiendo a todos los integrantes la implementación del Programa de Acompañamiento. El proyecto fue lanzando el 24 de noviembre del 2019, y tomó como ideas y acciones: retroalimentación con liderazgo a fin de establecer una necesidad de medición de indicadores de desempeño; identificación de las conductas observables y medibles que inciden en la atención del usuario y que son medibles como indicador de desempeño; identificación de las actividades operativas diarias que inciden en el desarrollo de la actividad de nuestro negocio y que son medibles como indicador de desempeño; alineamiento de los indicadores con los valores de la organización.

En la empresa se debe priorizar la capacitación de trabajadores, dado que, si no se crea una solución rápida y eficaz, se limitará el desarrollo de las potencialidades del personal. También se efectuarán múltiples pérdidas de los recursos financieros y materiales, los mismos que no permitirán un alto desarrollo organizacional debido a que el limitado rendimiento laboral no aporta al cumplimiento de objetivos por la falta de compromiso de colaboradores y miembros; por tanto, la empresa presentará bajos niveles de desempeño laboral, afectando así el crecimiento en el sector servicios (Maldonado, 2022).

1.1 Problema General

¿En qué medida un plan de capacitación por competencias influye en el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.?

1.2. Problemas Específicos

¿En qué medida la capacitación mejora el compromiso e influye en el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.?

¿En qué medida la capacitación mejora la calidad de servicio e influye en el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.?

¿En qué medida la capacitación permite que se realice las funciones de manera transparente e influye en el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.?

2. Objetivos General y Específicos

2.1 Objetivo General

Determinar en qué medida un plan de capacitación por competencias influye en el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.

2.2 Objetivos Específicos

Determinar en qué medida la capacitación mejora el compromiso e influye en el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.

Determinar en qué medida la capacitación mejora la calidad de servicio e influye en el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.

Determinar en qué medida la capacitación permite que se realice las funciones de manera transparente e influye en el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.

3. Justificación e Importancia del Estudio

3.1 Justificación Practica

En el aspecto teórico, se precisa que la investigación sobre las capacitaciones y el desarrollo de habilidades que esta pueda generar y el impacto que tiene en el desempeño laboral de los colaboradores, no es un tema nuevo, por lo que existe amplia teoría que sustenta el estudio planteado. Por otro lado, se considera que, a medida que las investigaciones se han ido realizando, se han obtenido mejores conclusiones en cuanto al impacto que tiene. De acuerdo a la revisión de antecedentes, la variable **capacitación** se ha enfocado en su mayoría a investigaciones realizadas en el campo de la administración de los recursos humanos, teniendo menor presencia en las concesiones viales. En cuanto al aporte científico, esta tesis debe ser tomada en cuenta, ya que los indicadores del **desempeño laboral** se encuentran relacionados con la responsabilidad y la amplia carga laboral que tienen los colaboradores de la concesión vial Rutas de Lima SAC.

3.2 Justificación Teórica

La investigación es fundamental porque un plan de capacitación por competencias puede mejorar el desempeño de los colaboradores del peaje Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C., lo que constituye un problema real en el desarrollo de operaciones de concesiones viales y la satisfacción de los usuarios.

3.3 Justificación Metodológica

La presente tesis se fundamenta en la evaluación de desempeño de los integrantes del área de Recaudación, puesto que, sobre la base de los resultados obtenidos mensualmente, se ejecuta retroalimentación del líder, el compromiso de mejora del

integrante y el acompañamiento al liderado, tomando como información adicional la identificación de las fortalezas, oportunidades de mejora y bloqueadores personales que influyen en el resultado obtenido.

Mediante el acompañamiento se pone en práctica los métodos de empatía y comunicación, de tal manera que tanto líderes como liderados refuercen la interacción personal para desarrollar adecuadamente el negocio y reforzar el vínculo líder-liderado, optimizando el trabajo en equipo orientado a la formación de personas de conocimientos vinculados a la educación por y para el trabajo.

4. Alcance y limitaciones

4.1 Alcance

El estudio aplica a todo el personal del área de recaudación del peaje de Villa del distrito de Villa el Salvador, correspondiente al periodo 2021. El alcance de la investigación será no experimental de corte transversal. Con la presente investigación se busca fomentar la cultura organizacional, desarrollar propuestas de mejora continua en la operación, la salud y el medio ambiente; acompañar de forma cercana para retroalimentar y corregir las debilidades observables y medibles en un sistema de evaluación de desempeño; y motivar el crecimiento para promoción, estableciéndose una línea de carrera. Así mismo, se buscó medir y analizar las variables para dar a conocer el nivel de asociación que hay entre la variable independiente (capacitación) y la variable dependiente (desempeño), identificando que existe una relación positiva.

4.2 Limitaciones

La limitación que se tiene en la presente tesis es principalmente el escepticismo que pueden tener los jefes y colaboradores en este proceso, así como la poca participación del personal necesario para el diseño de una herramienta adecuada, lo cual implica justificar este proyecto de una forma convincente a los implicados para, finalmente, utilizar estas

herramientas. La segunda limitación que podría impedir el normal desarrollo de la investigación es la dificultad de acceder a la información de la concesión y el tiempo que se dispone para el desarrollo de todas las actividades pertinentes.

Finalmente, una última limitación fue la búsqueda de información de cómo medir la productividad en empresas de servicios, ya que las tesis, revistas, libros, etc., no indican claramente cómo hacer la medición de la productividad en empresas de servicios; sin embargo, esta limitación no impedirá conseguir los objetivos de la investigación porque se adecuará la información que se encontró para hacer la medición de la productividad que se irá desarrollando más adelante.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

1. Antecedentes de la Investigación

Para realizar la siguiente investigación se tomó en cuenta diferentes tesis basadas en las variables que se están estudiando. A continuación, se citarán algunas del ámbito nacional e internacional.

1.1 Antecedentes Internacionales

Banguera (2018) desarrolló su tesis titulada *Elaboración y socialización de un plan de capacitación dirigido a socios de la compañía "Altratura" para fortalecer conocimientos de normativas y seguridad vial en el servicio de transporte escolar e institucional distrito Metropolitano de Quito 2017-2018*. Su objetivo fue crear e implementar un plan de capacitaciones orientado al personal y a los socios de la compañía Altratura S.A., para mejorar el conocimiento y reducir el índice de accidentes de tránsito. La propuesta fue construida a partir de una encuesta que evaluó la situación inicial de la empresa, para reconocer el nivel de conocimiento de los trabajadores respecto al uso de manuales. Se obtuvo un bajo reconocimiento de estos manuales, por lo que la implementación de un plan de capacitación para la empresa requería de conocimientos previos respecto al uso de estos.

Pérez (2019), en su trabajo de investigación *Propuesta de implementación de los subsistemas de mantenimiento, selección, evaluación y capacitación por competencias para la Empresa Trans Esmeraldas Internacional S.A.*, evaluó una la gestión del talento humano por competencias aplicado a los subsistemas de mantenimiento, selección, capacitación y evaluación por competencia. Se encontró que el establecimiento de una guía de procedimientos y la actualización son las soluciones más viables respecto a la productividad.

Delgado et al. (2019), en su tesis *Actualización del manual de funciones por competencias laborales del área de transporte y seguridad vial en la empresa COOTRANSHUILA LTDA de la ciudad de Neiva*, actualizaron el manual de funciones por competencias laborales mediante un diagnóstico situacional de la empresa, para después implementar una actualización de necesidades según el cargo basado en entrevistas realizadas a todos los trabajadores. Se obtuvo 23 tipos de perfiles de cargo dentro de la empresa, realizando una descripción detallada de sus funciones, responsabilidades y competencias. Según las necesidades halladas, se realizaron implementaciones en el manual de funciones.

Oviedo (2021) en su investigación titulada *la justicia organizacional y el engagement en el trabajo como antecedentes del desempeño laboral en una muestra de empleados del sector público* indica que existe una problemática para lograr que los colaboradores mejoren su rendimiento laboral para obtener mejores niveles de productividad. Esta preocupación lo lleva a analizar la influencia de la justicia organizacional y el engagement sobre el desempeño laboral para lo cual utilizó una muestra de 75 trabajadores del centro de justicia para las mujeres de San Luis de Potosí, el modelo de estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional de diseño transversal, finalmente concluye que la justicia organizacional y el engagement incide de manera positiva en el desempeño laboral.

Perdomo (2019), en su trabajo de titulación *Clima Organizacional como elemento de rotación del personal : caso Tienda de conveniencia* para obtener la licenciatura de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, identificó factores del clima organizacional que impactan de manera negativa en la rotación del personal de la Tienda de Conveniencia , realizó un estudio de tipo explicativo con diseño de campo con una muestra de 243 trabajadores, usando ficha de identificación y encuesta , para el análisis de los factores del

clima organizacional y de qué manera impactan en el desempeño laboral , llegando a concluir que la mitad de los trabajadores tienen una baja satisfacción laboral y clima organizacional , llevándolos a renunciar de sus puestos de trabajo , poca comunicación con sus jefes directos , no existe un programa de reconocimiento al personal, capacitaciones y remuneración son los factores que afectan a la rotación del personal ya que no se sienten valorados por la organización , se recomienda un plan de acción a fin de mejorar el clima organizacional y minimizar la rotación del personal, lograr herramientas estratégicas de alineación que permitan mantener los objetivos de la organización , reforzar la visión y misión , cultura y desarrollo organizacional , mejorar la comunicación con los colaboradores para lograr una efectividad organizacional a través de la planificación.

1.2 Antecedentes Nacionales

Umiña (2017), en su tesis *Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C*, para optar por el grado de Licenciado en la Universidad Autónoma del Perú, tiene como objetivo definir la relación que hay entre el plan de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores, detectando las necesidades de cada uno de ellos, ayudándolos a realizar una línea de carrera que les permitirá superarse profesionalmente dentro de la organización. Finalmente, se llega a la conclusión de que existe una relación que influye positivamente, y permite conocer que, cuando mayor es la necesidad del colaborador, mejor es el desempeño laboral de la organización.

(Cruz, 2017), en su trabajo titulado *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa Publicidad y Servicios Generales Boga S.A.*, tiene como objetivo demostrar cómo la planificación de una capacitación mejoraría la variable dependiente del estudio. El tipo de estudio realizado fue de tipo no experimental, no se manipuló ninguno de los temas o variables a investigar y además fue descriptivo. El 86 % de los trabajadores indicó estar de acuerdo con que la organización capacite para así alcanzar

los objetivos organizacionales; el 78 % de los colaboradores indicó que una mejor manera de realizar bien las funciones es capacitándolos. Por otro lado, se encontró que el 79 % de los colaboradores sugiere que un proceso de inducción mejoraría el desempeño de los colaboradores de manera significativa, o que permitirá demostrar o contrastar la hipótesis del trabajo pese a que el desempeño que se tiene en el momento del estudio se esté dando de manera negativa. No existe control y tampoco supervisión de los encargados de área, lo cual aumenta el índice de reclamos en la empresa y refleja una mala imagen de la organización.

Espinoza (2019), en su investigación *Programa de Incentivo para incrementar la Motivación laboral de los trabajadores en las estaciones de peaje de la Empresa Opevial S.A. 2019*, enseña que es necesario implementar un programa de incentivos para los trabajadores, para que les proporcione la oportunidad de ser reconocidos por sus esfuerzos, trabajo y compromiso, en función de la labor que ejercen todos los días. Esto también beneficiaría a la empresa Opevial S.A., puesto que se reflejaría en la productividad teniendo mayor eficiencia en el cumplimiento de las metas establecidas.

Huamaní (2015) en su trabajo de investigación titulada *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de Transporte del Metro de Lima, La Línea 1 en el 2013*, para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Lima, tuvo como objetivo principal demostrar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes de la línea 1 del Metro de Lima del año 2013, hizo un estudio descriptivo correlacional con una muestra de 60 colaboradores que participaron de una encuesta y mediante estos cuestionarios demuestra el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral, llegando a concluir que el clima organizacional se encontraba en un nivel de productividad medio y moderadamente satisfactorio para un buen rendimiento laboral. Cabe indicar que los trabajadores del área de transporte del Metro de Lima, cumplen

con las tareas organizacionales , se sienten satisfechos con las condiciones laborales , se identifican y se comprometen con la empresa creando efectos positivos en el clima organizacional , existe una comunicación asertiva dentro de la empresa y los perfiles del puesto son los adecuados en relación a los colaboradores, sin embargo no existe una evaluación a los colaboradores por desempeño de sus competencias que les permita medir adecuadamente su productividad , por lo cual se recomienda considerar una vez más un sistema de medición para mantener un buen clima organizacional y así lograr el reconocimiento externo , una buena retroalimentación y capacitaciones oportunas genera la eficiencia y eficacia en los colaboradores de una empresa .

Ruiz (2019), en su tesis titulada *La rotación de personal y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del INPE Pucallpa – 2019*, para obtener el grado de Licenciado en Administración de la Universidad de Huánuco, se propuso conocer como la rotación de personal afecta a todos los colaboradores del INPE de la ciudad de Pucallpa 2019, realizo una encuesta de tipo aplicada , de caracteres descriptivos, correlacionales transversales de diseño no experimental , con una muestra de 35 trabajadores de seguridad lo cual permitieron llegar a una conclusión de que la rotación de personal impacta significativamente en el rendimiento laboral de los servidores de esta institución , por lo que se recomienda que los directores tomen acciones necesarias para disminuir la rotación del personal y así lograr personal que se identifique con la institución , promover la seguridad y salud de los trabajadores generan un mejor clima laboral , un programa de incentivos que permita motivarlos , crear estabilidad profesional retendrá el talento humano y por ende mejorara aún más el ambiente laboral.

2. Bases Teórico-Científicas

2.1 Definición de Capacitación

La capacitación es el proceso de formación que se completa con los conocimientos del instructor y que puede cambiar el comportamiento de las personas o de una organización. Esta herramienta permite corregir algunas actitudes en los trabajadores con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos organizacionales (Manjarrez et al., 2020).

La capacitación es necesaria cuando existen brechas operativas, es decir, brechas que obstaculizan, impiden o retrasan el logro de las metas y los objetivos de la organización. Esto se debe al desarrollo de las actividades de los empleados, donde la adquisición de nuevos conocimientos genera acciones más conscientes respecto a los roles que se desarrollan dentro de la organización (Carvajal y Mariño, 2018). Estos nuevos conocimientos, a menudo en el marco de la función específica en la que el trabajador de encuentra capacitado, crean confianza en los diferentes niveles organizacionales dentro del espacio laboral que, de acuerdo al potencial de conocimiento, brinda nuevas oportunidades de crecimiento personal tanto al trabajador como a la organizacional (Ríos, 2018).

La capacitación involucra una serie de principios como la participación, responsabilidad, actitud, espíritu crítico, gestión cooperativa, capacidad para el aprendizaje y la evaluación. La participación es un principio imperativo, dado que la participación activa permite reconocer algunos vacíos respecto al proceso de capacitación (Manjarrez et al., 2020).

La responsabilidad es una base importante que generará compromiso en el trabajador. El espíritu crítico permite identificar fallas dentro del proceso de aprendizaje, que a su vez se encuentra intrínseco dentro de la gestión cooperativa, donde generalmente personas con un cargo mayor buscan generar orden y disciplina sobre la labor del trabajador (Suárez et al., 2020).

A fines de la década de 1980, se comenzó a poner más énfasis en la administración pública tal como se practica en los Estados Unidos, Europa Occidental y países con profesores y profesionales capacitados en administración pública en los Estados Unidos. Ese énfasis reconoce la importancia de la equidad en los programas gubernamentales, incluidos los sistemas postales, las escuelas primarias, el transporte urbano y otros servicios gubernamentales que pierden al brindar servicios a los pobres y a muchas otras personas para brindar un mejor acceso y equidad. Ese énfasis también reconoce la importancia de la eficiencia y la eficacia, tal como se manifiesta en el uso del análisis de decisiones, la investigación de operaciones, la ciencia administrativa y otras técnicas generalistas para complementar la experiencia sustantiva que acompaña a la Administración de Empresas, la Ingeniería, la Física y otras especialidades sustantivas relevantes.

La lucha por la equidad y la eficiencia simultáneamente está asociada con la idea súper optimizadora de permitir que tanto los ideólogos como los tecnócratas superen sus mejores expectativas iniciales. Con respecto al personal, un enfoque ilustrado de la administración pública habla en términos de igualdad de oportunidades para postularse y cumplir con los requisitos de ingreso a cargos gubernamentales. Al mismo tiempo, se establecen estándares de alta calidad, diseñados para promover la eficiencia y la eficacia. La perspectiva ampliada de las finanzas públicas puede enfatizar los impuestos sobre la renta para proporcionar equidad, pero los impuestos sobre las ventas y otros consumos son una forma eficiente de recaudar grandes sumas de dinero (Ríos, 2018).

Tipos de capacitación. La capacitación a corto plazo es un proceso de formación con un tiempo de duración de tres meses, que está principalmente basado en la experiencia en la resolución de problemas. La capacitación a largo plazo es una responsabilidad de la empresa que busca proporcionar a sus empleados las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones y apoyar la base de la organización. Estos procesos formativos

duran más de cinco meses, y su valor radica en que puede generar más ganancias. Es importante destacar que la formación a largo plazo es posible tanto dentro como fuera del lugar de trabajo (Cappillo, 2017).

Seguimiento formal. Se realizan en instituciones externas a la organización a la que ocurren los colaboradores y se expiden certificados formales tales como maestrías o doctorados, en el país o en el exterior. Es importante que las organizaciones que envíen a su personal a estas capacitaciones realicen un seguimiento formal que consiste en las certificaciones de aprobación de los cursos que difunden las instituciones formadoras (Morales, 2021).

Objetivos de la capacitación.

- Entrenar a los colaboradores para la realización de las diferentes tareas que se le delegue en la organización.
- Brindar a los colaboradores las herramientas necesarias para su continuo crecimiento personal. No solo se debe considerar el crecimiento dentro de sus áreas, sino también para otras funciones en las que el colaborador puede ser considerado.
- Fidelizar a los colaboradores haciéndoles sentir que son parte fundamental del crecimiento de la organización; crear un mejor ambiente laboral y aumentar su motivación mediante incentivos, sobre todo emocionales.
- De no lograr cumplir con los objetivos el departamento de Recursos Humanos, se realiza una retroalimentación sobre el programa y los participantes.

Competencias. Las competencias son las destrezas, habilidades y conocimientos que una persona necesita para realizar un trabajo en particular de manera efectiva (Luisa, 2019). Las competencias incluyen tres elementos: elementos cognoscitivos, elementos actitudinales y elementos procedimentales (Guevara, 2021).

Blanco año 2007 (como se cito en Yusely, 2018) afirma que las competencias de los trabajadores son aquellas que deben incorporarse estratégicamente. Las competencias deben incluirse en las directrices estratégicas de una organización porque las competencias son conocimientos que se necesitan para lograr su misión y sus objetivos de producción, porque es el conocimiento lo que aumenta la productividad. También deben ser observables y cuantificables: cuantificable para proporcionar una visión operativa en los objetivos de recursos humanos en el desarrollo estratégico de la organización.

Las competencias se obtienen a lo largo de la vida de un individuo. Una forma de obtener la competencia es en la institución educativa, y es importante evaluar objetivamente lo adquirido allí. La competencia también puede definirse como un atributo del comportamiento de una persona o una capacidad personal de la persona, es decir, las características del comportamiento de la persona. Los tres aspectos importantes de la competencia son:

Competencias relacionadas con el SABER. Conocimientos técnicos y de gestión.

Competencias relacionadas con el saber HACER. Habilidades innatas producto de la experiencia y del aprendizaje.

Competencias relacionadas con el SER. En estas competencias se identifican las actitudes personales, los valores, etc. (Cajas et al ., 2020)

Aplicación de las competencias laborales. La aplicación de las competencias laborales tiene muchos beneficios tanto para el trabajador como para la empresa, pues busca mejorar y posicionar su competitividad en el país y en el mercado laboral.

Beneficio para los trabajadores. A los trabajadores se les permite tener mayor participación en las actividades de la empresa, se sienten parte fundamental de ellas, teniendo como resultado un mayor compromiso y fidelización del colaborador. Algunos

beneficios directos que tienen los trabajadores al realizar su trabajo, basado en competencias laborales, son:

- Impulsar la formación continua.
- Hacer el trabajo más atractivo.
- Desarrollar varias habilidades.
- Aprovechar las experiencias para hacer mejor las cosas.

Es necesario que un trabajador posea conocimientos teóricos, habilidades y destrezas para llevar a cabo sus actividades laborales; sin embargo, trabajar por competencias no es suficiente pues no solo es presentar los títulos que le acrediten en alguna área, sino también deberá demostrar con hechos que cuenta con la competencia (saber hacer) y está certificado en ella. Al estar certificado es reconocido por la experiencia que posee abriéndoles las puertas a nuevas, mejores y mayores oportunidades de empleo y a tener mejor calidad de vida.

Es importante que cada trabajador continuamente vaya actualizándose, ya que las certificaciones que hoy pueda obtener no son para siempre, pues ello varía dependiendo de la competencia a la que está aspirando, lo que fomenta que el aprendizaje no se detenga permitiendo mantener motivado al trabajador y autoformarse.

Todo cambia en este nuevo mundo tecnológico y globalizado, por lo tanto, es necesario que el trabajador sea evaluado para detectar las necesidades, y conocer sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Otro beneficio de trabajar por competencia laboral es que las habilidades o funciones que pueda desarrollar se apliquen en otras posiciones, así el empleado tendrá la oportunidad de ascender dentro de su organización para cargos de mayor rango o del mismo tipo en otras empresas que le permita mejorar económicamente.

Beneficios para la empresa. Las empresas que trabajan por competencias profesionales presentan múltiples beneficios; por ejemplo, estas empresas creen que las políticas y acciones que toman están orientadas a los objetivos de la organización y buscan la mejora continua a través de la promoción de la fuerza laboral. Además, detecta a tiempo las necesidades de capacitación de los colaboradores. Cuando se trabaja por competencias, la organización detecta las funciones que cada colaborador debe realizar para ser competente en el contexto laboral y, de la misma manera, cuáles son sus necesidades específicas, producto de una capacitación efectiva.

Por último, la capacitación permite que la organización cuente con mano de obra calificada y competente. La empresa ofrecerá a sus colaboradores la oportunidad de crecer dentro de la empresa, hacer carrera para tener mayores y mejores oportunidades salariales, emocionales, personales, profesionales, etc.

Al mejorar el clima laboral también mejorará la motivación de los empleados que estarán dispuestos a ofrecer un mejor desempeño, quienes tendrán mayor participación en las diferentes actividades que realice la organización, contribuyendo a la mejora continua de la empresa en general. (Escobar, 2005)

2.1.1 Dimensiones de la capacitación

- **Conocimiento.** Según el artículo publicado por la revista conexión ESAN (2015), la gestión del conocimiento involucra a todas aquellas personas que se encuentran trabajando para lograr los objetivos organizacionales de una empresa, en primer lugar el conocimiento es importante porque proporciona valor a la empresa con el fin de lograr un mejor desempeño en las áreas de la organización y así mejorar sus ventajas competitivas, hoy en día las herramientas tecnológicas han permitido crear canales para la difusión del conocimiento de una forma veloz y eficiente.

Chiavenato (2007) explica que el conocimiento de aprendizaje es el proceso que permite que una persona adquiera conocimientos de su entorno, su ambiente y sus relaciones diarias, relacionadas a las capacidades individuales tales como la memoria, inteligencia, motivación y las relaciones con sus compañeros.

- **Habilidad.** Según Larrea (2018), la habilidad es la capacidad o también se puede decir un talento, sea innata o no, que una persona posee para cumplir de manera eficiente la actividad, labor o trabajo encomendado. En su mayoría los seres humanos poseen algún tipo de actitud, así mismo aquellas personas que tienen alguna deficiencia motriz, discapacidad intelectual, todos somos distintos sin embargo somos poseedores de una o varias destrezas latentes y gracias a ello existen variedad de actividades relacionadas fundamentalmente a trabajos físicos, manuales y mentales.

Por otro lado, se puede concluir diciendo que la habilidad es el perfeccionamiento de una capacidad, el avance de un conocimiento latente que adquirimos y que debemos utilizarlo de manera conveniente y provechosa la vida.

- **Destreza.** Según el Diccionario de la Real Academia Española (2014), una destreza es la capacidad con que se lleva a cabo una acción, entonces una destreza es la facultad que tienen las personas para desarrollar actividades que les permita alcanzar buenos resultados, los individuos desarrollan diferentes tipos de destrezas, algunos se desenvuelven bien en el arte, para la toma de decisiones, destreza para los negocios, para la solución de conflictos, etc.

Larrea (2018) define a la destreza como un proceso de conocimientos que no se logra de un día para otro, tampoco se mantiene invariable, sino que conllevan un desarrollo evolutivo de tareas mediante la cual las personas van adquiriendo cada vez mejor desempeño en el empleo de dichas destrezas hasta llegar al dominio de ellas.

2.2 Desempeño Laboral

Rojas (2018) explica que una evaluación del desempeño es un proceso sistemático de identificación de las características de una persona en el trabajo. También ayuda a desarrollar un plan de acción para el área de Gestión de Recursos Humanos. Las evaluaciones proporcionan datos fundamentales para tomar decisiones importantes, como los ascensos, los traslados y los despidos.

Esta evaluación consiste en estudiar el comportamiento del colaborador en el trabajo. Los aspectos que incluye la evaluación de desempeño son logros, habilidades blandas y duras, valores y conductas.

La forma como se realiza esta capacitación es a través de cuestionarios estandarizados creados para resaltar una serie de competencias o habilidades que deben ser desarrolladas por cada colaborador, a fin de tomar acciones según los resultados y planificar capacitaciones basadas en el mejoramiento del perfil profesional y personal de cada uno de los colaboradores. Esto permitirá un crecimiento no solo profesional del trabajador, sino también un crecimiento de la organización, ya que contará con trabajadores altamente calificados. De no pasar la evaluación de desempeño, la empresa determinará la continuidad de sus servicios.

A juicio de Chiavenato (2009), el “desempeño es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones” (p. 12), este concepto permite conocer que el desempeño individual de cada uno de los trabajadores va a afectar al desempeño de su equipo de trabajo y por ende al desempeño de toda la organización.

2.2.1 Dimensiones del desempeño laboral

- **Compromiso y el desempeño laboral.** El desempeño laboral es de mucha importancia para las organizaciones, sin embargo no solo debe recaer en los colaboradores, también en las organizaciones, hoy en día existen muchos factores

por la cual los colaboradores tienen bajo desempeño laboral y esto va relacionado directamente con las organizaciones , las empresas deben brindar todas las herramientas necesarias para que logren un óptimo desempeño laboral , se debe considerar las emociones de los colaboradores ya que estas influyen y son parte de la vida misma , se sabe que una persona que se encuentra emocionalmente motivado responderá de manera eficiente en el área donde labora mejorando su productividad y compromiso con la organización , un colaborador comprometido es alguien que siente pasión por lo que hace y esto lo demostrara realizando un mayor esfuerzo en la tareas que le encomiendan. Es importante que los colaboradores conozcan sus funciones y tareas específicas , procedimientos que deben seguir y los objetivos que debe alcanzar , una motivación constante es una buena técnica para mejorar el rendimiento laboral , el delegar funciones , dar mayor compromiso y el reconocimientos a sus esfuerzos hacen que cada individuo se sienta importante y valorado dentro de la organización permitiéndoles desenvolverse mejor en el ámbito en el que desempeñan sus funciones y se sientan satisfechos profesionalmente (Leitao et al ., 2019).

- **Calidad de servicio.** Vigo (2018) en su trabajo tesis *El desempeño Laboral y la Calidad de Servicio en la empresa Gerimed S.A.C*, determino la importancia de buscar mejorar el desempeño laboral para brindar una buena calidad de servicio a los clientes, capacitar a los colaboradores para brindar una mejor calidad de servicio hace que los clientes se sientan satisfechos con la atención que reciben. A juicio de Duque (2005), la atención al cliente son servicios que se encuentran orientados a satisfacer las necesidades de los clientes, donde se busca una buena atención en términos de amabilidad y empatía por parte de un colaborador que representa a una organización.

- **Transparencia.** Contratar el personal idóneo es la clave para crear una cultura de transparencia empresarial , si las organización cuenta con colaboradores transparentes , se construye relaciones de confianza y lealtad con los clientes ,las personas transparentes son honestas en su trabajo diario esto ayudaría a identificar y a resolver problemas de manera oportuna , sin embargo no basta con que las empresas contraten personas transparentes sino que también la organización debe fomentar una cultura donde se valore la transparencia .

Contar con buenos valores, principios y políticas que apoyen estas cualidades, generara una mayor sinergia entre las demás áreas del negocio, intercambiar información favorece al cumplimiento de las metas y de los objetivos, detectando un mayor compromiso de los colaboradores con la organización. Los valores deben de ser coherentes con los objetivos organizacionales y estar alineados con su misión y visión, así los colaboradores pueden ver como su trabajo es importante para que la organización destaque en el mercado, es importante que los lideres actúen como modelos a seguir en la promoción de los valores en el lugar de trabajo (Concur, 2023).

3. Definición de términos básicos

- **Capacitación:** Stoner et al. (1996) definen que es un “proceso diseñado para mantener o mejorar el desempeño laboral presente” (p. 428).
- **Adaptación:** Herrera et al. (2003) definen la adaptacion como la capacidad intelectual y emocional de responder adecuada y coherentemente a las exigencias del entorno, regulando el comportamiento en funcion de aquel.
- **Competencia Laboral:** Según Quispe (2019), la define como la facultad de una persona para desarrollar funciones productivas en un entorno inconstante, sobre la base de los estándares de calidad establecidos por el sector productivo.

- Desempeño: Chiavenato (2000) Se define como una serie de acciones y comportamientos que se observa en aquellos empleados y que son relevantes para el logro de los objetivos de una organización.
- Evaluación de Desempeño: Para Chiavenato (2007) es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro.
- Identificación del empleado: Robbins et al. (2009) afirman que es el involucramiento, satisfacción y entusiasmo de un individuo con el trabajo que realiza.
- Indicadores: Pérez (2003) Sostiene que es la expresión que cuantifica el estado de la característica o hecho que quiere ser controlado.
- Motivación: Según Robbins et al. (2019), la motivación es el proceso que incide en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo.
- Liderazgo: Según Chiavenato (2004) es la influencia interpersonal que se ejerce frente a una situación, que son dirigidas a través de los procesos de comunicación humana para obtención de uno o diversos objetivos específicos.
- Organización: Chiavenato (2000) Define a la organización como la organización de varias actividades de contribuyentes individuales, con la finalidad de efectuar intercambios planteados con el ambiente.
- Productividad: (Robbins et al ., 2009) Es el nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional.
- Trabajo en equipo: Para Gil-Eraza (2018) es el conjunto de personas asignadas a cumplir una determinada meta de acuerdo a sus habilidades y competencias específicas.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

1. Hipótesis y/o Supuestos básicos

1.1 Hipótesis general

El plan de capacitación influye de manera positiva en el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.

1.2 Hipótesis específicas

La capacitación mejora el compromiso e influye positiva y significativamente en el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.

La capacitación mejora la calidad de servicio e influye positiva y significativamente en el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.

La capacitación mejora la transparencia en las funciones e influye positiva y significativamente en el desempeño los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.

2. Las variables de estudio y su Operacionalización

2.1. Variable Independiente

VI: Plan de capacitación

Dimensiones: conocimiento, habilidad, destreza.

2.2. Variable Dependiente

VD: Desempeño

Dimensiones: compromiso, calidad de servicio, transparencia.

2.3 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable plan de capacitación por competencias	Conocimiento	Nivel cognitivo	1, 2, 3, 4
	Habilidad	Nivel procedimental	5, 6, 7
	Destreza	Nivel axiológico	8, 9, 10
Variable de Desempeño	Compromiso	Asistencia Puntualidad	11, 12, 13, 14
	Calidad de servicio	Protocolo de Atención Vocación de servicio	15, 16, 17, 18, 19
	Transparencia _[sm1] _{[sm2][sm3]}	Categorización liquidación	20, 21, 22

3. Matriz Lógica de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACIÓN		DISEÑO
			VARIABLES	Dimensiones e indicadores	METODOLÓGICO
¿En qué medida un plan de capacitación por competencias influye en el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.?	Determinar en qué medida un plan de capacitación por competencias influye en el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C	El plan de capacitación por competencias influye en el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C	Variable independiente: Plan de Capacitación por Competencias	Dimensión: Conocimiento Indicador: Nivel cognitivo Dimensión: Habilidad Indicador: Nivel procedimental Dimensión: Destreza Indicador: Nivel axiológico	<u>Tipo de Investigación</u> Cuantitativo Multivariado Correlacional De tipo aplicada
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			
¿En qué medida la capacitación mejora el compromiso e influye en el desempeño de los colaboradores del	Determinar en qué medida la capacitación mejora el compromiso e influye en el desempeño de los colaboradores del	La capacitación mejora el compromiso e influye en el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el	Variable dependiente: Indicadores de desempeño	Dimensión: Compromiso Indicadores: Grado de Puntualidad Grado de responsabilidad Dimensión	Diseño de Investigación

<p>realicen las funciones de manera transparente e influye en el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C?</p>	<p>permite que se realicen las funciones de manera transparente e influye en el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C</p>	<p>funciones e influye en el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C</p>	<div style="background-color: #e0e0e0; width: 100%; height: 100%;"></div> <p style="text-align: right;">Análisis descriptivo</p>
--	--	---	--

CAPÍTULO IV

MÉTODO

1. Tipo y Método de Investigación

1.1. Tipo de Investigación

La presente tesis cuenta con una investigación tipo descriptiva que tiene un análisis cuantitativo, multivariado y correlacional. Además, la investigación es aplicada, no experimental y transversal, ya que está encaminada a la teoría de la capacitación que permitirá mejorar el desempeño de los colaboradores.

2. Diseño Específico de Investigación

Es relevante resaltar que el estudio cuenta con un diseño no experimental, principalmente porque las variables de interés en el estudio no fueron manipuladas ni cambiadas en ningún momento; el propósito de la investigación fue recopilar la mayor cantidad de información disponible y realizar observación de las variables en el medio natural. De la misma forma, aborda un diseño transversal, puesto que el momento de recolección del *corpus* se dio durante un momento determinado.

3. Población y Muestra

La población está constituida por 265 trabajadores administrativos y 535 operarios de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C, mientras que la muestra fue tomada a 65 colaboradores operarios mediante un muestreo no probalístico por conveniencia debido a la accesibilidad de la aplicación del cuestionario a todos los trabajadores del área de recaudación del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.

$$n = \frac{4pqN}{e^2(N - 1) + 4pq}$$

$$n = \frac{4 * 0.9538 * 0.0462 * 800}{(0.05 * 0.05) * (800 - 1) + 4 * 0.9538 * 0.0462} = \frac{141.0098}{2.173762} = 64.87 = 65$$

4. Instrumentos de Obtención de Datos

El instrumento utilizado para poder obtener información fue el cuestionario con el que se realizó considerando 22 afirmaciones referidas a las variables, dimensiones e indicadores en la matriz de operacionalización de variables. El cuestionario está constituido por tres secciones: la primera contiene instrucciones respecto al llenado del cuestionario; la segunda sección contiene dos preguntas, edad y sexo del encuestado; mientras que la última sección contiene 22 preguntas que buscaron indagar sobre el aprende a conocer, aprende a hacer y aprender a ser, que son las dimensiones de acuerdo a la variable principal *Plan de Capacitación por Competencias y Compromiso, Calidad de Servicio y Transparencia*, de acuerdo a la variable dependiente *Desempeño*, que perciben y tienen los trabajadores de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.

Para asegurar la fiabilidad del cuestionario se usó el Alfa de Cronbach, que establece que, si el valor de alfa se encuentra entre 0,6 y 0,9, el nivel de fiabilidad es aceptable. Para el cálculo del valor de alfa se hizo una prueba piloto con 20 trabajadores, obteniendo un valor de alfa de 0,750, lo que permite aseverar que el cuestionario aplicado fue fiable.

Tabla 1

Valores de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,750	35

Nota. Elaboración propia con base en IBM SPSS v.26.

5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Los datos extraídos fueron tabulados en una hoja Excel y posteriormente fueron codificados según la escala planteada en el cuestionario. Estos datos fueron ingresados al programa SPSS v.26, a partir del cual se analizaron los resultados de la encuesta según las respuestas brindadas. A partir de ello se generó un diagnóstico situacional de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C., y se generó una nueva propuesta de políticas que generen conocimientos en los trabajadores y permitan estimular el conocimiento de los objetivos y metas de la empresa, además de estimular la comunicación entre los miembros que participan durante los procesos internos de la empresa.

6. Procedimientos de Ejecución del Estudio

El procedimiento de esta investigación comenzó desde el planteamiento de la realidad problemática que busca elaborar un plan de capacitación por competencias para mejorar el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C. Con la finalidad de recabar información acorde a los objetivos planteados, se aplicó un cuestionario que será respondido por los participantes que cumplen con los objetivos del estudio en mención. Los datos fueron ordenados y procesados para su análisis de acuerdo a las variables e indicadores planteados, formulando una discusión que permita explicarlas. Finalmente, los resultados serán reportados de acuerdo al cumplimiento de los objetivos.

CAPÍTULO V

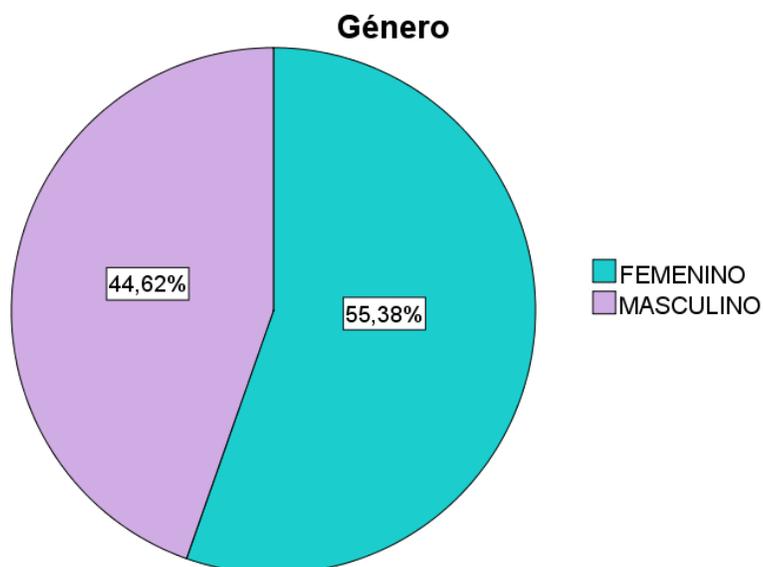
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Datos Cuantitativos

De 65 trabajadores que respondieron la encuesta, el 55.38 % son del género femenino y 44.62 %, del género masculino.

Figura 1

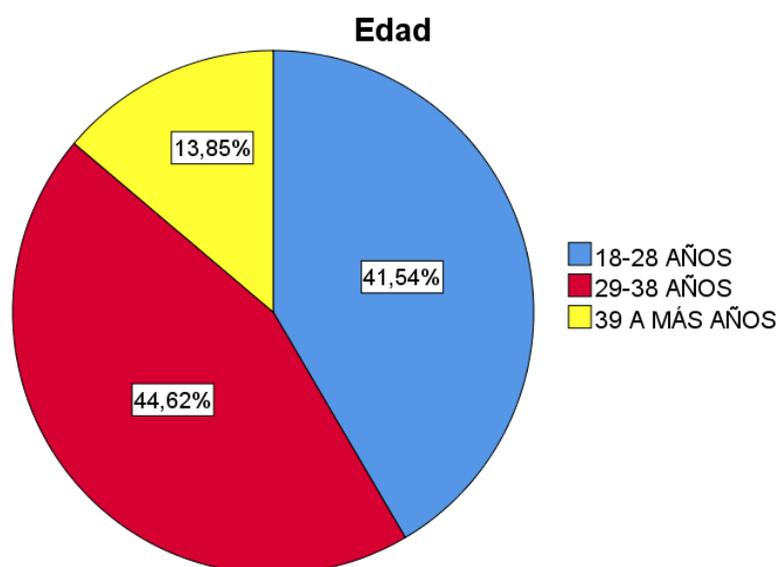
Género de los trabajadores de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.



El 44.62 % de los trabajadores tiene entre 29 y 38 años; 41.54 % tiene entre 18 y 28 años, y 13.85 % tiene de 39 años a más.

Figura 2

Edades de los trabajadores de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.

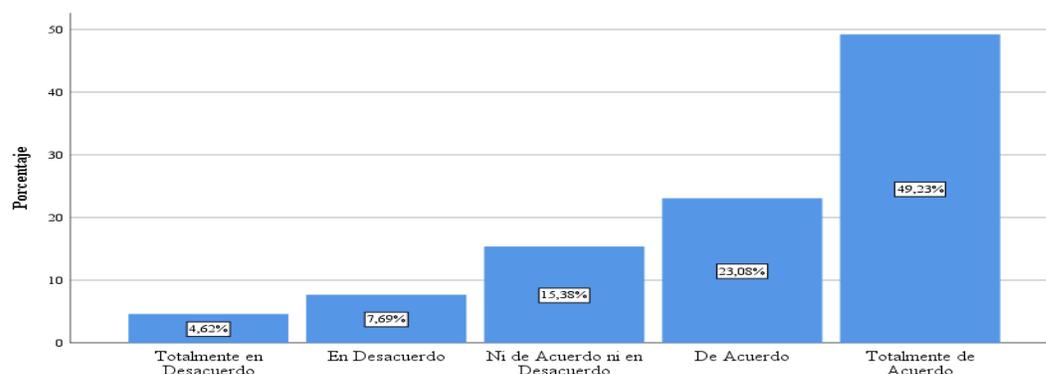
**Tabla 2**

Con el plan de capacitación realimentar los criterios sobre la visión y misión de la concesión vial Rutas de Lima S.A..C

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	En Desacuerdo	5	7,7	7,7	12,3
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	10	15,4	15,4	27,7
	De Acuerdo	15	23,1	23,1	50,8
	Totalmente de Acuerdo	32	49,2	49,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 3

Con el plan de capacitación realimentar los criterios sobre la visión y misión de la concesión vial Rutas de Lima S.A..C



Tal como se observa en la presente tabla, el 49.2 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo de que el plan de capacitación permita realimentar los criterios sobre la misión y visión de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C. Además, se encuentra de acuerdo con esta interrogante el 23.1 % de los encuestados. Mientras que al 15.4 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 7.7 %, y totalmente en desacuerdo el 4.6 %. Los colaboradores perciben que hay retroalimentación en la visión y misión de la concesión.

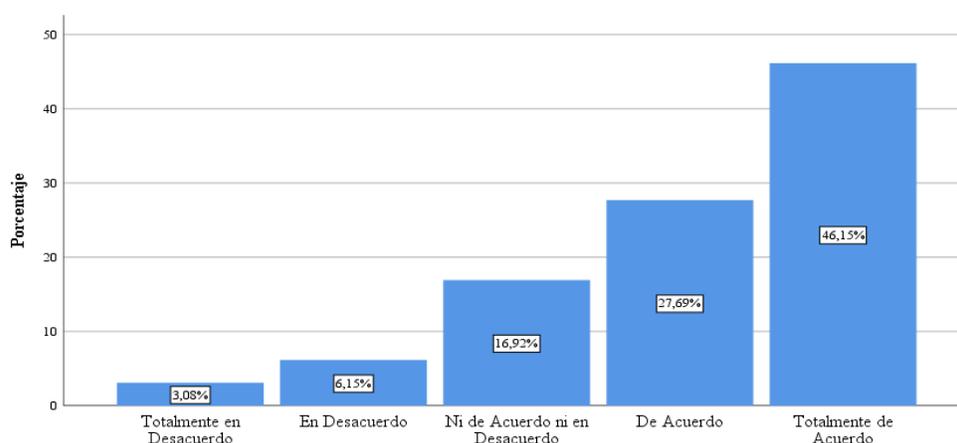
Tabla 3

Con el plan de capacitación pude adquirir conocimientos sobre las áreas de procesos de la concesión vial Rutas de Lima S.A..C

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	En Desacuerdo	4	6,2	6,2	9,2
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	16,9	16,9	26,2
	De Acuerdo	18	27,7	27,7	53,8
	Totalmente de Acuerdo	30	46,2	46,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 4

Con el plan de capacitación pude adquirir conocimientos sobre las áreas de procesos de la concesión vial Rutas de Lima S.A..C



Tal como se observa en la presente tabla, el 46.2 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo de que el plan de capacitación le permita adquirir conocimientos sobre las áreas de procesos de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C. Se muestra de acuerdo con esta interrogante el 27.7 % de los encuestados. Mientras que al 17.0 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 6.2 %, y totalmente en desacuerdo el 3.1 %. Los colaboradores reconocen que adquieren conocimientos sobre las áreas de procesos.

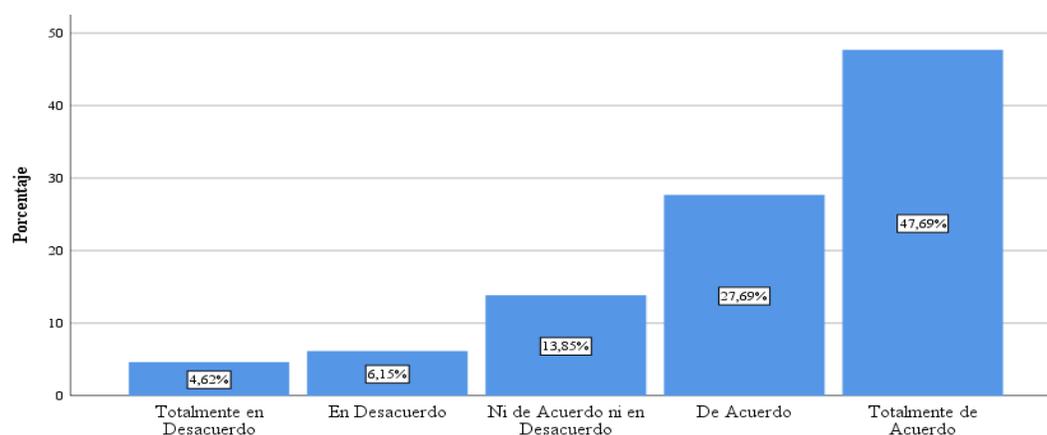
Tabla 4

Con el plan de capacitación pude adquirir conocimientos sobre las actividades de los trabajadores en el área de recaudación de peaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	En Desacuerdo	4	6,2	6,2	10,8
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	13,8	13,8	24,6
	De Acuerdo	18	27,7	27,7	52,3
	Totalmente de Acuerdo	31	47,7	47,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 5

Con el plan de capacitación pude adquirir conocimientos sobre las actividades de los trabajadores en el área de recaudación de peaje



Tal como se observa en la presente tabla, el 47.7 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo de que el plan de capacitación le permita adquirir conocimientos sobre las actividades de los trabajadores en el área de recaudación de peaje. Se muestra de acuerdo con esta interrogante el 27.7 % de los encuestados. Mientras que al 13.9 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 6.2 %, y totalmente en desacuerdo el 4.6 %. Se puede afirmar que los colaboradores adquieren conocimiento sobre las actividades del área de recaudación.

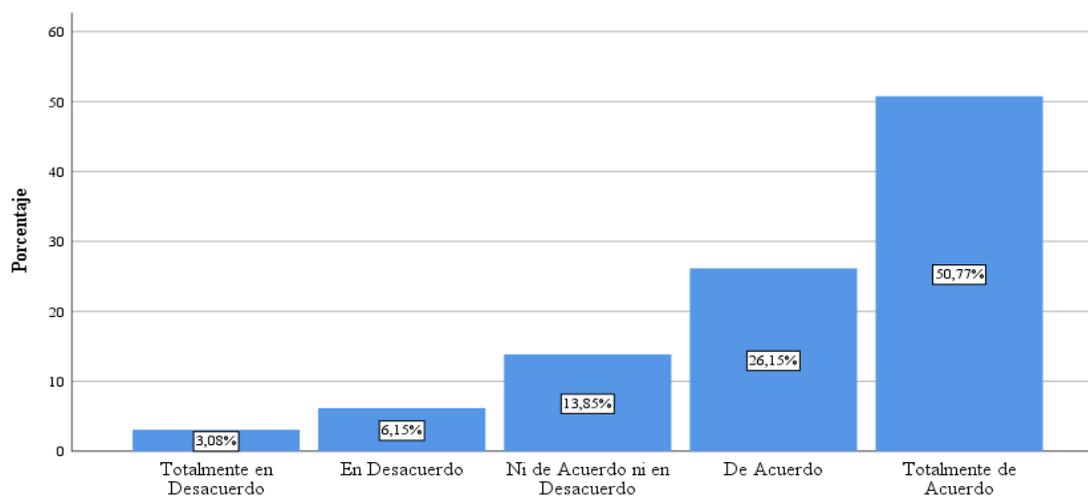
Tabla 5

Con el plan de capacitación pude adquirir conocimientos sobre los procedimientos y políticas del área recaudación de peaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	En Desacuerdo	4	6,2	6,2	9,2
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	13,8	13,8	23,1
	De Acuerdo	17	26,2	26,2	49,2
	Totalmente de Acuerdo	33	50,8	50,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 6

Con el plan de capacitación pude adquirir conocimientos sobre los procedimientos y políticas del área recaudación de peaje



Tal como se observa en la presente tabla, el 50.8 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo de que el Plan de capacitación le permita adquirir conocimientos sobre los procedimientos y políticas del área de recaudación de peaje. Se muestra de acuerdo con esta interrogante el 26.2 % de los encuestados. Mientras que al 13.9 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 6.2 %, y totalmente en desacuerdo el 3.1 %. Se puede afirmar que los colaboradores adquieren conocimiento sobre los procedimientos y políticas del área de recaudación.

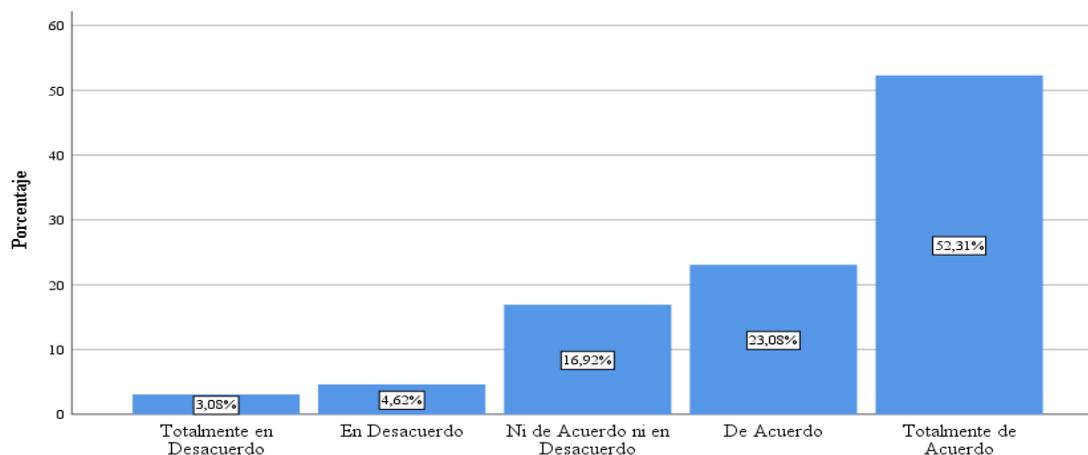
Tabla 6

Con el plan de capacitación aplique conocimientos sobre las áreas de procesos de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	En Desacuerdo	3	4,6	4,6	7,7
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	16,9	16,9	24,6
	De Acuerdo	15	23,1	23,1	47,7
	Totalmente de Acuerdo	34	52,3	52,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 7

Con el plan de capacitación aplique conocimientos sobre las áreas de procesos de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.



Tal como se observa en la presente tabla, el 52.3 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo de que el Plan de capacitación permita aplicar conocimientos sobre las áreas de procesos de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C. Se muestra de acuerdo con esta interrogante el 23.1 % de los encuestados. Mientras que al 17.0 % le es indiferente. Está en desacuerdo el

4.6 %, y totalmente en desacuerdo el 3.1 %. Se puede afirmar que los colaboradores aplican conocimientos sobre las áreas de proceso del área de recaudación.

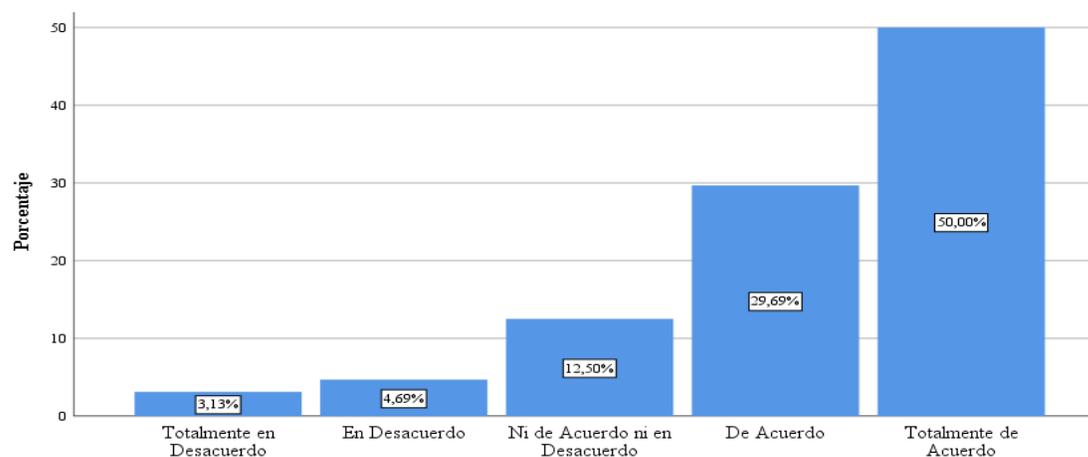
Tabla 7

Con el plan de capacitación aplique conocimientos sobre las actividades de los trabajadores en el área de recaudación de peaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	En Desacuerdo	3	4,6	4,7	7,8
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	12,3	12,5	20,3
	De Acuerdo	19	29,2	29,7	50,0
	Totalmente de Acuerdo	32	49,2	50,0	100,0
	Total	64	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,5		
	Total	65	100,0		

Figura 8

Con el plan de capacitación aplique conocimientos sobre las actividades de los trabajadores en el área de recaudación de peaje



Tal como se observa en la presente tabla, el 50.0 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo de que el Plan de capacitación permita aplicar conocimientos sobre las actividades de los trabajadores en el área de recaudación de peaje. Se muestra de acuerdo con esta

interrogante el 29.7 % de los encuestados. Mientras que al 12.5 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 4.7 %, y totalmente en desacuerdo el 3.1 %. Los colaboradores consideran que aplican sus conocimientos en el área de recaudación.

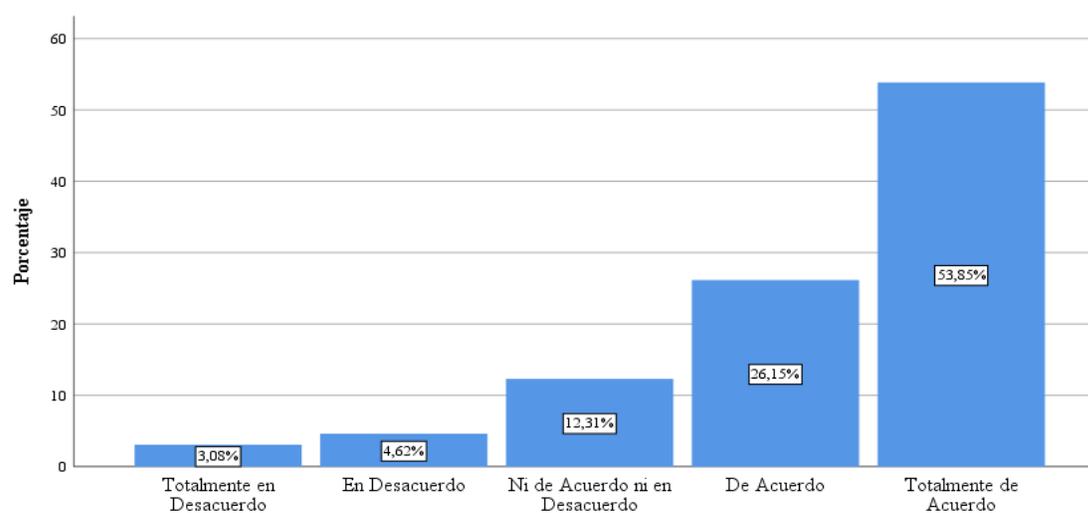
Tabla 8

Con el plan de capacitación aplique conocimientos sobre los procedimientos y políticas del área de recaudación de peaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	En Desacuerdo	3	4,6	4,6	7,7
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	12,3	12,3	20,0
	De Acuerdo	17	26,2	26,2	46,2
	Totalmente de Acuerdo	35	53,8	53,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 9

Con el plan de capacitación aplique conocimientos sobre los procedimientos y políticas del área de recaudación de peaje



Tal como se observa en la presente tabla, el 53.9 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo de que el Plan de capacitación permita aplicar conocimientos sobre los procedimientos y políticas del área de recaudación de peaje. Se muestra de acuerdo con esta interrogante el 26.2 % de los encuestados. Mientras que al 12.3 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 4.6 %, y totalmente en desacuerdo el 3.1 %. Los colaboradores consideran que aplican sus conocimientos sobre los procedimientos y políticas en el área de recaudación.

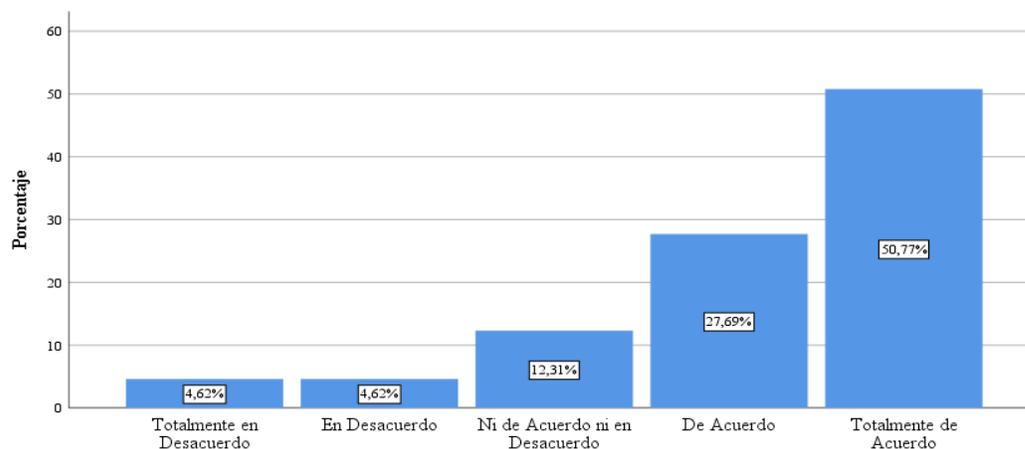
Tabla 9

Con el plan de capacitación aprendí a valorar los conocimientos sobre las áreas de procesos de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	En Desacuerdo	3	4,6	4,6	9,2
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	12,3	12,3	21,5
	De Acuerdo	18	27,7	27,7	49,2
	Totalmente de Acuerdo	33	50,8	50,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 10

Con el plan de capacitación aprendí a valorar los conocimientos sobre las áreas de procesos de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.



Tal como se observa en la presente tabla, el 50.8 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo de que el plan de capacitación le enseña a valorar los conocimientos sobre las áreas de procesos de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C. Se muestra de acuerdo con esta interrogante el 27.7 % de los encuestados. Mientras que al 12.3 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 4.6 %, y totalmente en desacuerdo otro 4.6 %. Los colaboradores indican que aprendieron a valorar los conocimientos sobre las áreas de proceso del área de recaudación.

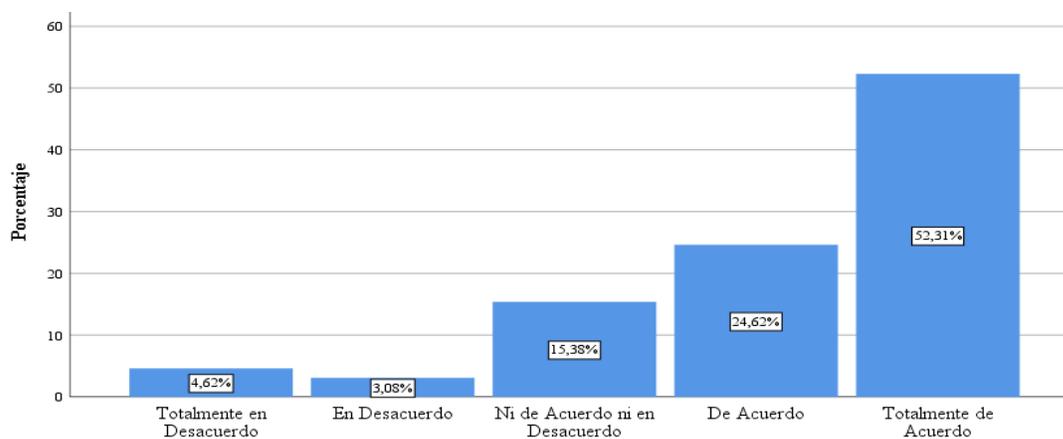
Tabla 10

Con el plan de capacitación aprendí a valorar los conocimientos sobre las actividades de los trabajadores en el área de recaudación de peaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	En Desacuerdo	2	3,1	3,1	7,7
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	10	15,4	15,4	23,1
	De Acuerdo	16	24,6	24,6	47,7
	Totalmente de Acuerdo	34	52,3	52,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 11

Con el plan de capacitación aprendí a valorar los conocimientos sobre las actividades de los trabajadores en el área de recaudación de peaje



Tal como se observa en la presente tabla, el 52.3 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo de que el plan de capacitación permita enseñar a valorar los conocimientos sobre las actividades de los trabajadores en el área de recaudación de peaje. Se muestra de acuerdo con esta interrogante el 24.6 % de los encuestados. Mientras que al 15.4 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 3.1 %, y totalmente en desacuerdo el 4.6 %. Los colaboradores indican que

aprendieron a valorar los conocimientos sobre las actividades de los trabajadores del área de recaudación.

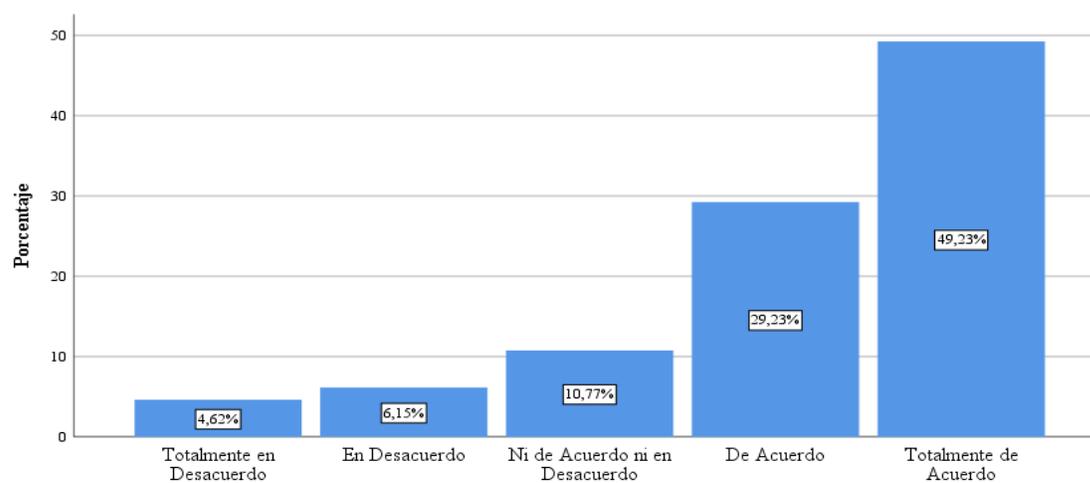
Tabla 11

Con el plan de capacitación aprendí a valorar los conocimientos sobre los procedimientos y políticas del área de recaudación de peaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	En Desacuerdo	4	6,2	6,2	10,8
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	10,8	10,8	21,5
	De Acuerdo	19	29,2	29,2	50,8
	Totalmente de Acuerdo	32	49,2	49,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 12

Con el plan de capacitación aprendí a valorar los conocimientos sobre los procedimientos y políticas del área de recaudación de peaje



Tal como se observa en la presente tabla, el 49.2 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo de que el plan de capacitación enseña a valorar los conocimientos sobre los procedimientos y políticas del área de recaudación de peaje. Se muestra de acuerdo con esta interrogante el 29.2 % de los encuestados. Mientras que al 10.8 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 6.2 %, y totalmente en desacuerdo el 4.6 %. La investigación revela que los colaboradores valoran los conocimientos de los procedimientos y políticas del área de recaudación.

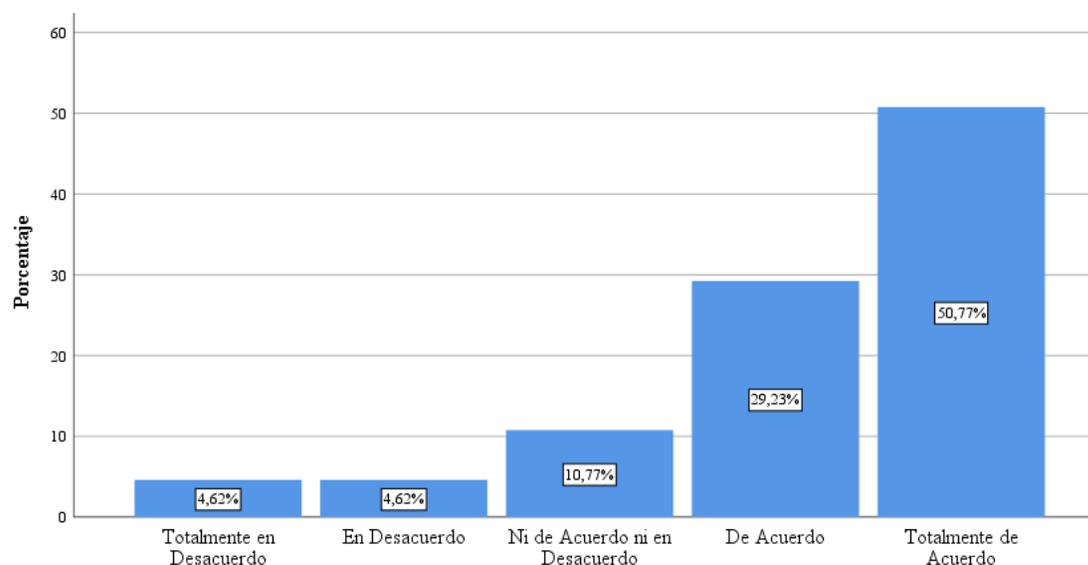
Tabla 12

Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	En Desacuerdo	3	4,6	4,6	9,2
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	10,8	10,8	20,0
	De Acuerdo	19	29,2	29,2	49,2
	Totalmente de Acuerdo	33	50,8	50,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 13

Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta organización



Tal como se observa en la presente tabla, el 50.1 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo respecto a que les gustaría continuar el resto de su carrera profesional en esta organización. Se muestra de acuerdo con esta interrogante el 29.2 % de los encuestados. Mientras que al 10.7 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 4.6 %, y totalmente en desacuerdo el 4.6 %. De acuerdo a los resultados la mayoría de los encuestados le gustaría seguir su carrera en la organización.

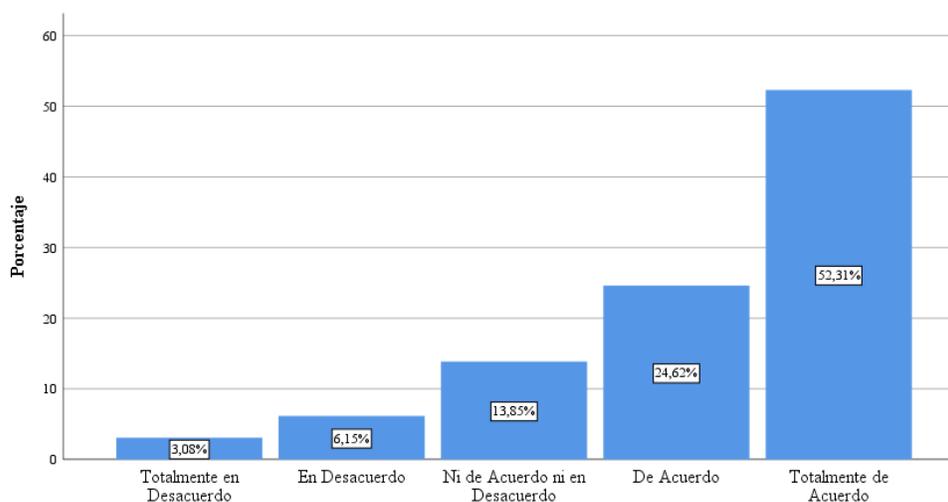
Tabla 13

Siento de verdad que cualquier problema en esta organización es también mi problema

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	En Desacuerdo	4	6,2	6,2	9,2
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	13,8	13,8	23,1
	De Acuerdo	16	24,6	24,6	47,7
	Totalmente de Acuerdo	34	52,3	52,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 14

Siento de verdad que cualquier problema en esta organización es también mi problema



Tal como se observa en la presente tabla, el 52.3 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo respecto a que cualquier problema en la organización es asumido como propio. Se muestra de acuerdo con esta interrogante el 24.6 % de los encuestados. Mientras que al 13.9 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 6.2 %, y totalmente en desacuerdo el 3.1 %. La

Investigación revelo que los trabajadores asumen cualquier problema de la organización como suyo.

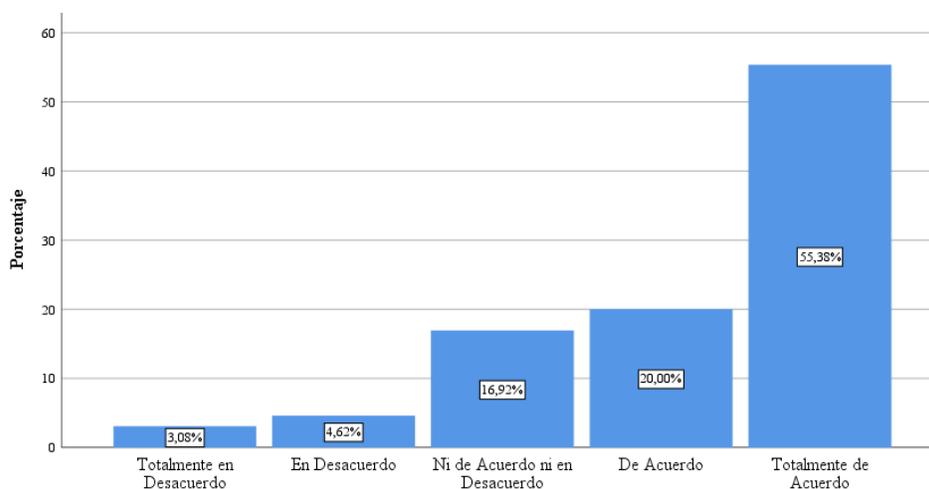
Tabla 14

Esta organización se merece mi lealtad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	En Desacuerdo	3	4,6	4,6	7,7
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	16,9	16,9	24,6
	De Acuerdo	13	20,0	20,0	44,6
	Totalmente de Acuerdo	36	55,4	55,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 15

Esta organización se merece mi lealtad



Tal como se observa en la presente tabla, el 55.4 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo respecto a que la organización se merece la lealtad de los trabajadores. Se muestra de acuerdo con esta interrogante el 20.0 % de los encuestados. Mientras que al 17.0 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 4.6 %, y totalmente en desacuerdo el 3.1 %.

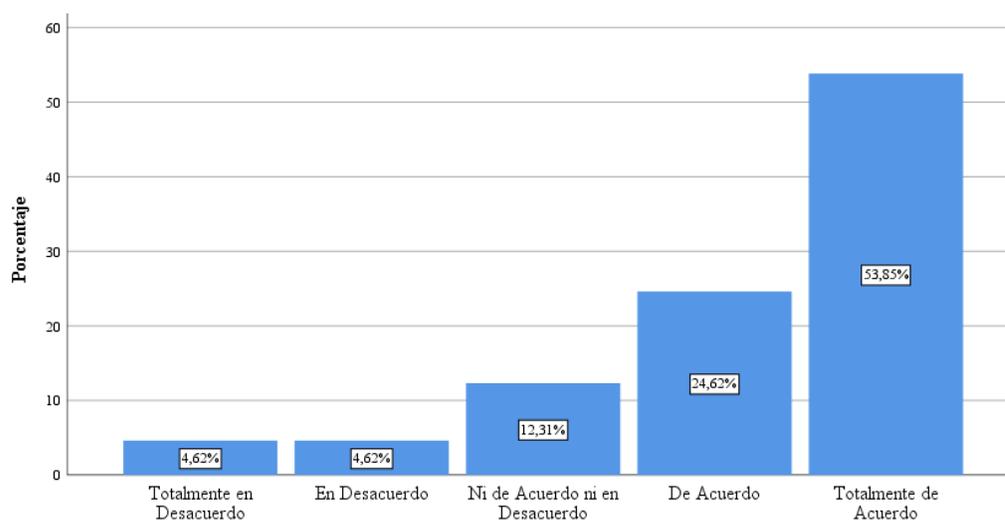
Tabla 15

Me siento comprometido a realizar un buen trabajo dentro de esta organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	En Desacuerdo	3	4,6	4,6	9,2
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	12,3	12,3	21,5
	De Acuerdo	16	24,6	24,6	46,2
	Totalmente de Acuerdo	35	53,8	53,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 16

Me siento comprometido a realizar un buen trabajo dentro de esta organización



Tal como se observa en la presente tabla, el 53.9 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo respecto a que se siente comprometido a realizar un buen trabajo dentro de la organización. Se muestra de acuerdo con esta interrogante el 24.6 % de los encuestados. Mientras que al 12.3 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 4.6 %, y totalmente en desacuerdo otro 4.6 %.

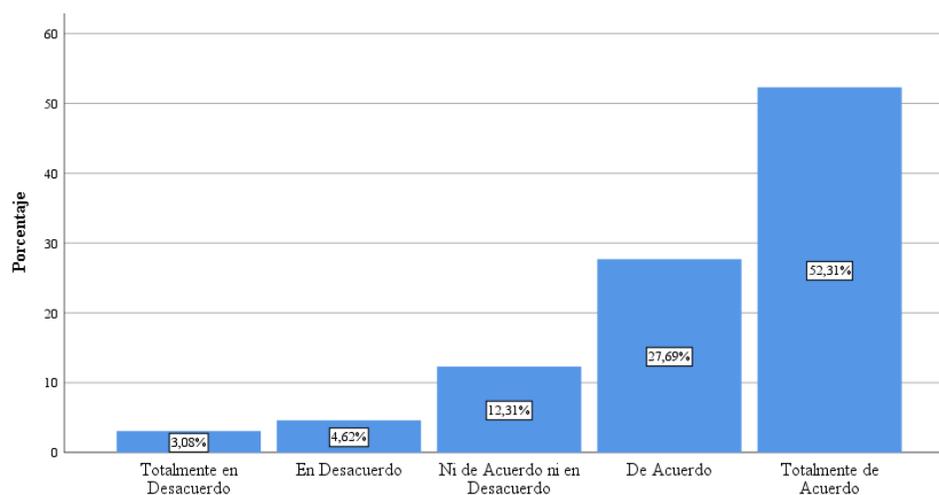
Tabla 16

Cumplo con mis deberes para satisfacer las exigencias de los usuarios del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	En Desacuerdo	3	4,6	4,6	7,7
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	12,3	12,3	20,0
	De Acuerdo	18	27,7	27,7	47,7
	Totalmente de Acuerdo	34	52,3	52,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 17

Cumplo con mis deberes para satisfacer las exigencias de los usuarios del servicio



Tal como se observa en la presente tabla, el 52.3 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo respecto a que cumple con sus deberes para satisfacer las exigencias de los usuarios del servicio. Se muestra de acuerdo con esta interrogante el 27.7 % de los encuestados. Mientras que al 12.3 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 4.6 %, y totalmente en desacuerdo el 3.1 %.

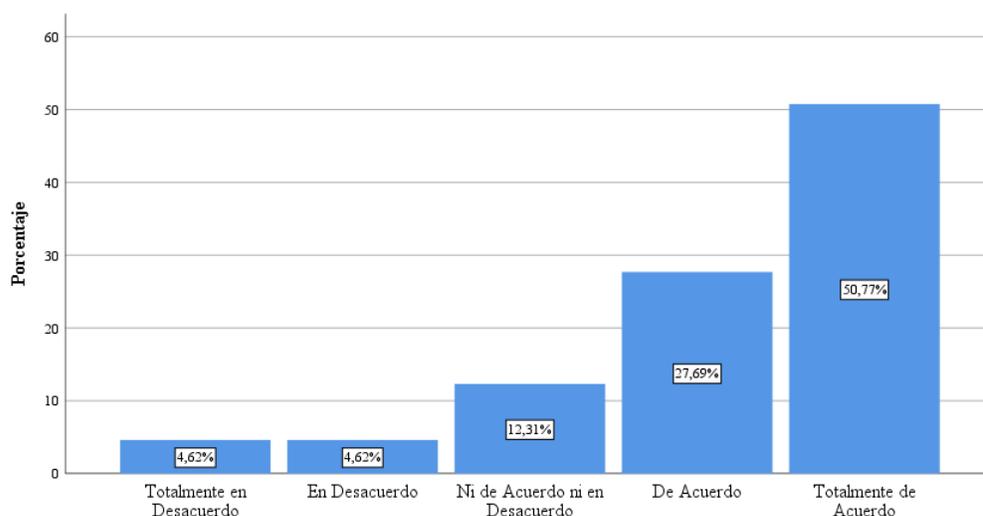
Tabla 17

Existe un trato amable y respetuoso de los miembros de la organización hacia los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	En Desacuerdo	3	4,6	4,6	9,2
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	12,3	12,3	21,5
	De Acuerdo	18	27,7	27,7	49,2
	Totalmente de Acuerdo	33	50,8	50,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 18

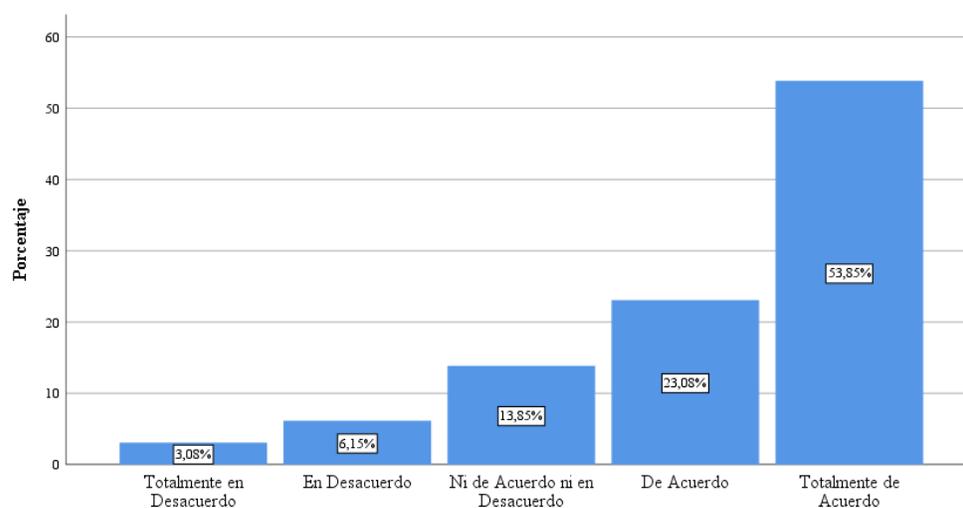
Existe un trato amable y respetuoso de los miembros de la organización hacia los usuarios



Tal como se observa en la presente tabla, el 50.8 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo de que existe un trato amable y respetuoso de todos los miembros de la organización hacia los usuarios. Se muestra de acuerdo con esta interrogante el 27.7 % de los encuestados. Mientras que al 12.3 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 4.6 %, y totalmente en desacuerdo otro 4.6 %.

Tabla 18*Comprendo las necesidades de los usuarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	En Desacuerdo	4	6,2	6,2	9,2
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	13,8	13,8	23,1
	De Acuerdo	15	23,1	23,1	46,2
	Totalmente de Acuerdo	35	53,8	53,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 19*Comprendo las necesidades de los usuarios*

Tal como se observa en la presente tabla, el 53.9 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo respecto a que comprende las necesidades de los usuarios. Se muestra de acuerdo con esta interrogante el 23.1 % de los encuestados. Mientras que al 13.9 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 6.2 %, y totalmente en desacuerdo el 3.1 %.

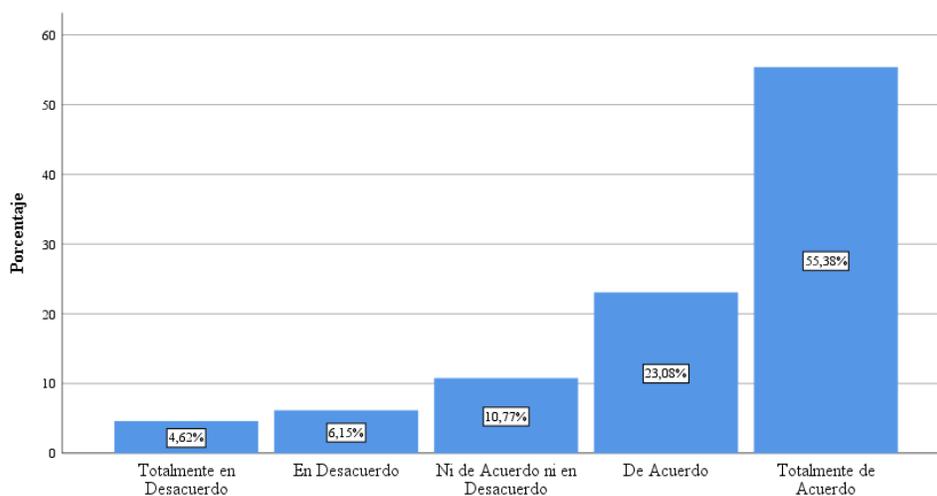
Tabla 19

Poseo los conocimientos requeridos para ejecutar mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	En Desacuerdo	4	6,2	6,2	10,8
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	10,8	10,8	21,5
	De Acuerdo	15	23,1	23,1	44,6
	Totalmente de Acuerdo	36	55,4	55,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 20

Poseo los conocimientos requeridos para ejecutar mi trabajo



Tal como se observa en la presente tabla, el 53.4 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo respecto a que posee los conocimientos requeridos para la ejecución del trabajo. Se muestra de acuerdo con esta interrogante el 23.1 % de los encuestados. Mientras que al 10.8 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 6.2 %, y totalmente en desacuerdo el 4.6 %.

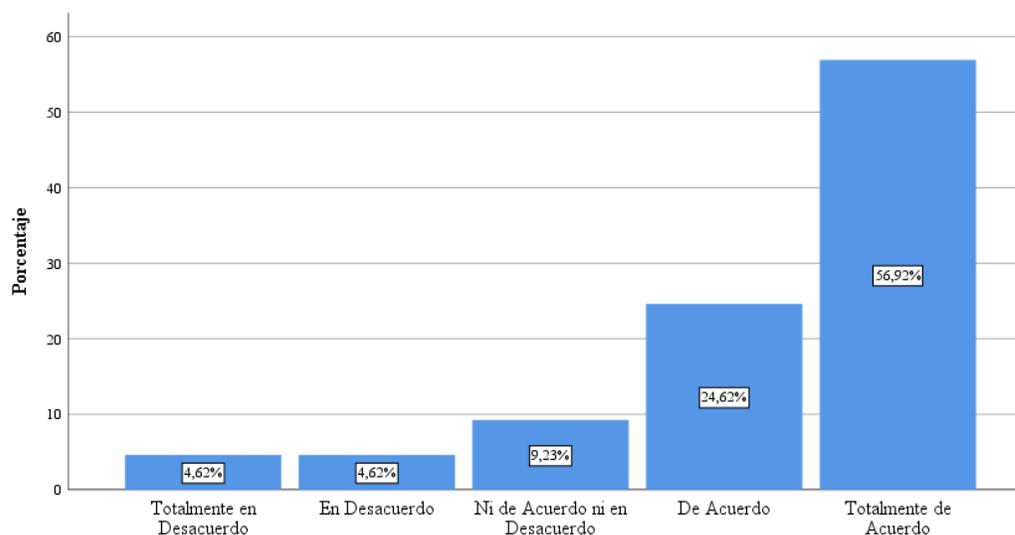
Tabla 20

Cumpla con el horario de entrada y salida para brindar atención al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	En Desacuerdo	3	4,6	4,6	9,2
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	9,2	9,2	18,5
	De Acuerdo	16	24,6	24,6	43,1
	Totalmente de Acuerdo	37	56,9	56,9	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 21

Cumpla con el horario de entrada y salida para brindar atención al cliente



Tal como se observa en la presente tabla, el 57.0 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo respecto a que se cumple con el horario de entrada y salida para brindar atención al cliente. Se muestra de acuerdo con esta interrogante el 24.6 % de los encuestados. Mientras que al 9.2 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 4.6 %, y totalmente en desacuerdo otro 4.6 %.

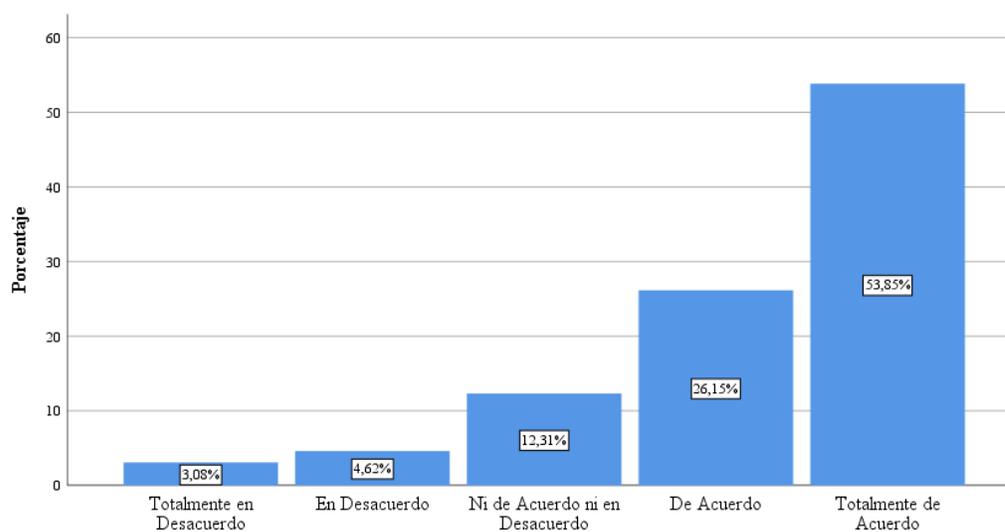
Tabla 21

Todas las actividades que realizo están correctamente registradas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	En Desacuerdo	3	4,6	4,6	7,7
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	12,3	12,3	20,0
	De Acuerdo	17	26,2	26,2	46,2
	Totalmente de Acuerdo	35	53,8	53,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 22

Todas las actividades que realizo están correctamente registradas



Tal como se observa en la presente tabla, el 53.9 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo respecto a que todas las actividades realizadas han sido correctamente registradas. Se muestra de acuerdo con esta interrogante el 26.2 % de los encuestados. Mientras que al 12.3 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 4.6 %, y totalmente en desacuerdo el 3.1 %.

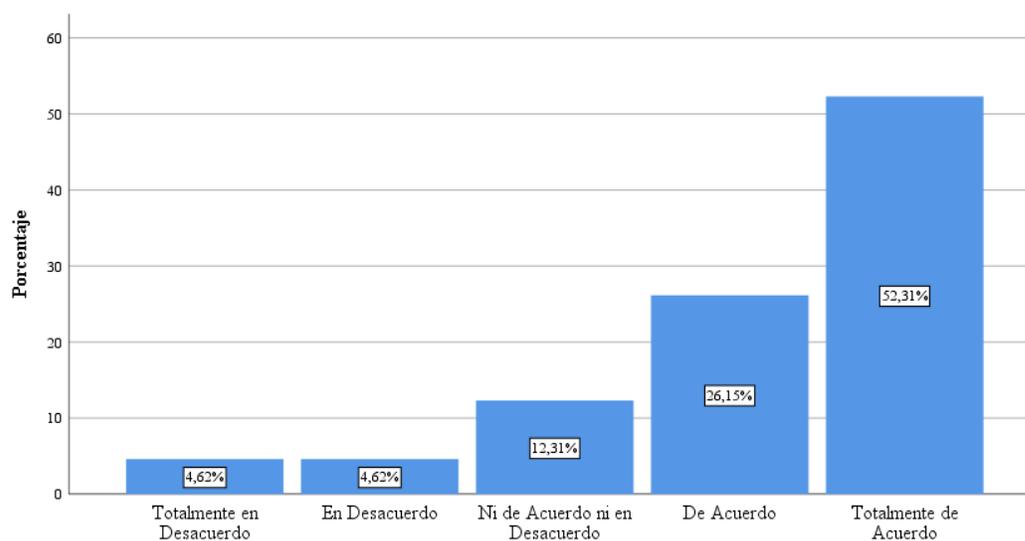
Tabla 22

La categorización es pertinente en cumplimiento de mis metas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	En Desacuerdo	3	4,6	4,6	9,2
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	12,3	12,3	21,5
	De Acuerdo	17	26,2	26,2	47,7
	Totalmente de Acuerdo	34	52,3	52,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 23

La categorización es pertinente en cumplimiento de mis metas



Tal como se observa en la presente tabla, el 52.3 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo respecto a que la categorización es pertinente en el cumplimiento de las metas. Se muestra de acuerdo con esta interrogante el 26.2 % de los encuestados. Mientras que al 12.3 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 4.6 %, y totalmente en desacuerdo el 2.6 %.

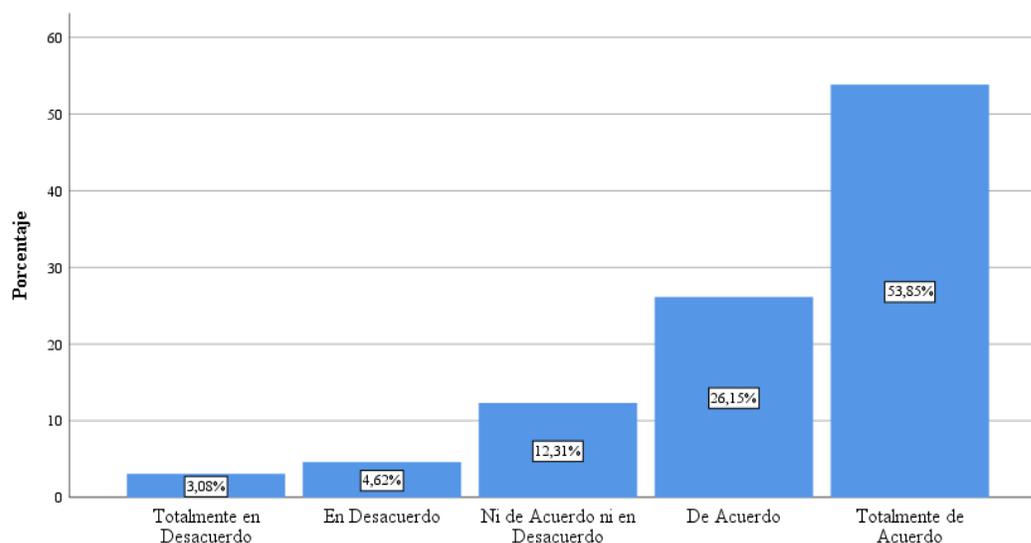
Tabla 23

La liquidación es pertinente en cumplimiento de mis metas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	En Desacuerdo	3	4,6	4,6	7,7
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	12,3	12,3	20,0
	De Acuerdo	17	26,2	26,2	46,2
	Totalmente de Acuerdo	35	53,8	53,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 24

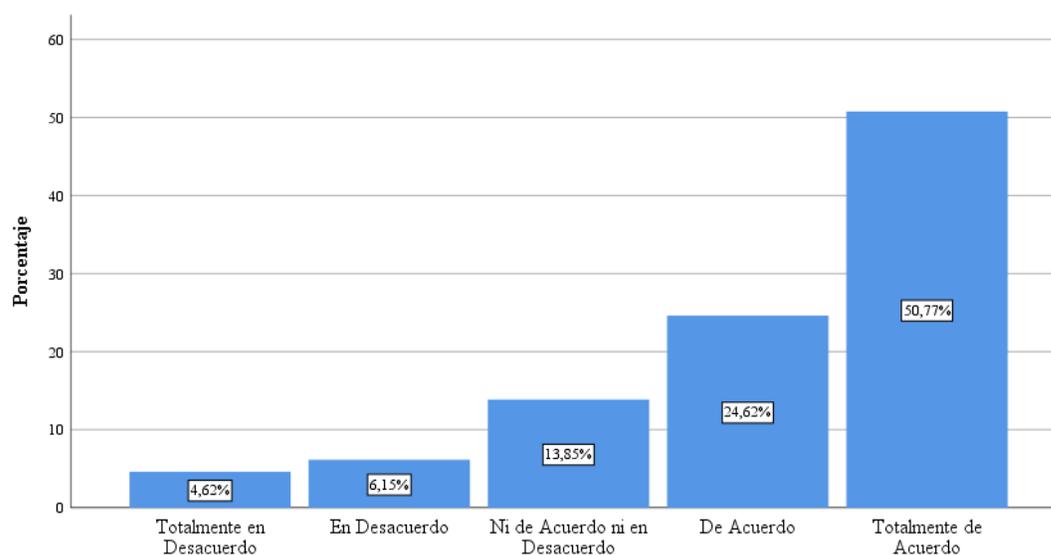
La liquidación es pertinente en cumplimiento de mis metas



Tal como se observa en la presente tabla, el 53.9 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo respecto a que la liquidación es pertinente para el cumplimiento de las metas. Se muestra de acuerdo con esta interrogante el 26.2 % de los encuestados. Mientras que al 12.3 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 4.6 %, y totalmente en desacuerdo otro 4.6 %.

Tabla 24*Dimensión 01: Aprendo a Conocer*

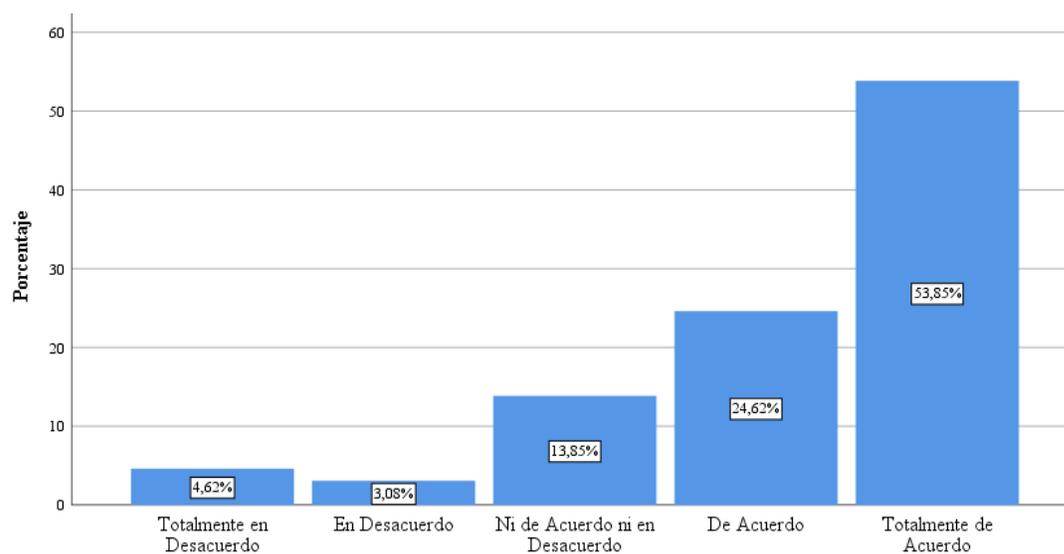
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	En Desacuerdo	4	6,2	6,2	10,8
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	13,8	13,8	24,6
	De Acuerdo	16	24,6	24,6	49,2
	Totalmente de Acuerdo	33	50,8	50,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 25*Dimensión 01: Aprendo a Conocer*

Tal como se observa en la presente dimensión, el 50.8 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo con Aprender a Conocer. Se muestra de acuerdo con esta dimensión el 24.6 % de los encuestados. Mientras que al 13.9 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 6.2 %, y totalmente en desacuerdo el 4.6 %.

Tabla 25*Dimensión 02: Aprendo a Hacer*

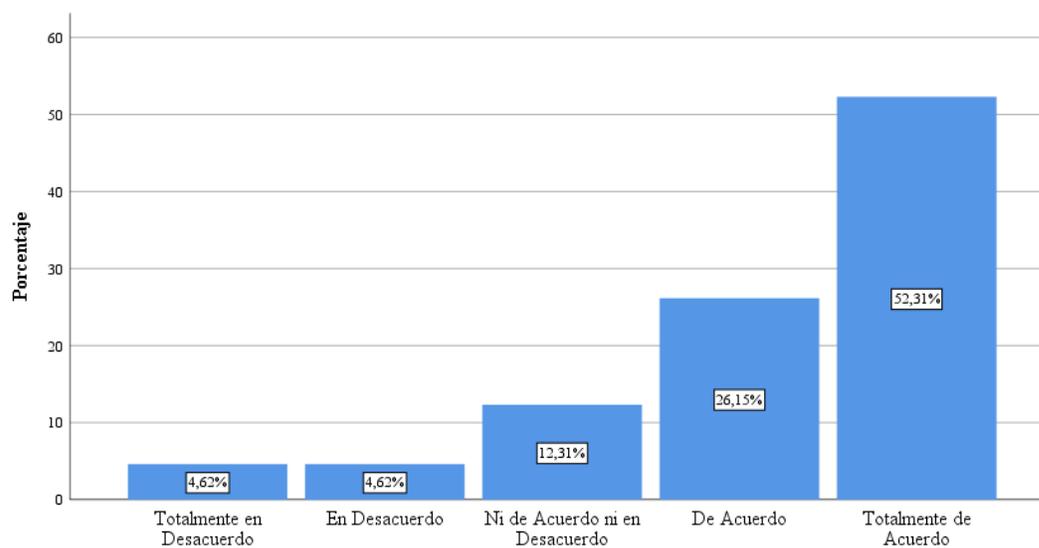
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	En Desacuerdo	2	3,1	3,1	7,7
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	13,8	13,8	21,5
	De Acuerdo	16	24,6	24,6	46,2
	Totalmente de Acuerdo	35	53,8	53,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 26*Dimensión 02: Aprendo a Hacer*

Tal como se observa en la presente dimensión, el 53.9 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo con Aprender a Hacer. Se muestra de acuerdo con esta dimensión el 24.6 % de los encuestados. Mientras que al 13.9 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 3.1 %, y totalmente en desacuerdo el 4.6 %.

Tabla 26*Dimensión 03: Aprendo a Ser*

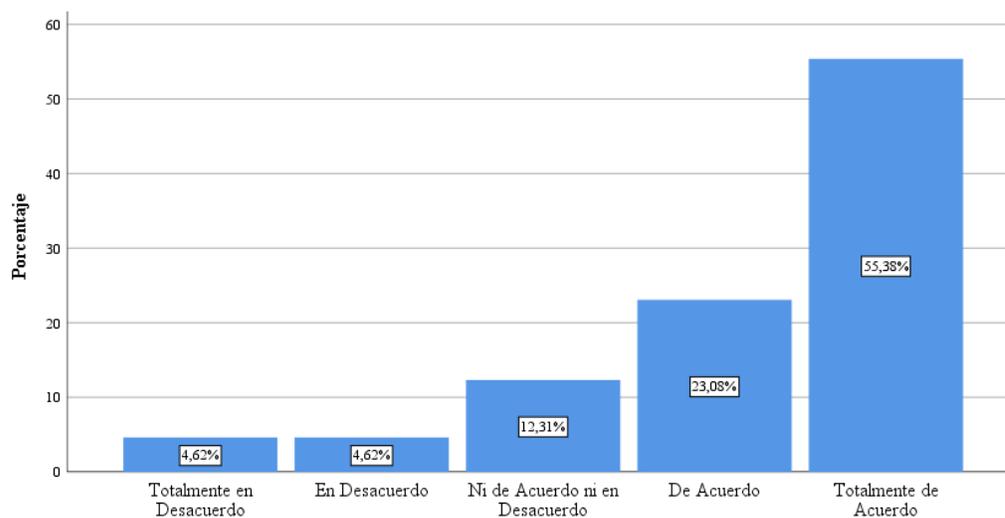
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	En Desacuerdo	3	4,6	4,6	9,2
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	12,3	12,3	21,5
	De Acuerdo	17	26,2	26,2	47,7
	Totalmente de Acuerdo	34	52,3	52,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 27*Dimensión 03: Aprendo a Ser*

Tal como se observa en la presente dimensión, el 52.3 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo con Aprender a Ser. Se muestra de acuerdo con esta dimensión el 26.2 % de los encuestados. Mientras al 12.3 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 4.6 %, y totalmente en desacuerdo otro 4.6 %.

Tabla 27*Dimensión 04: Compromiso*

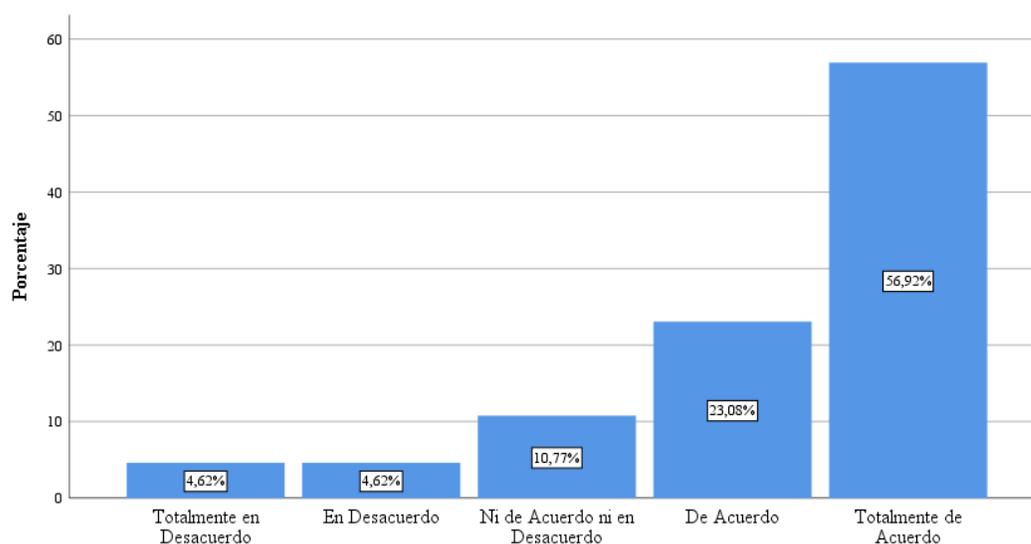
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	En Desacuerdo	3	4,6	4,6	9,2
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	12,3	12,3	21,5
	De Acuerdo	15	23,1	23,1	44,6
	Totalmente de Acuerdo	36	55,4	55,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 28*Dimensión 04: Compromiso*

Tal como se observa en la presente dimensión, el 55.4 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo con el Compromiso. Se muestra de acuerdo con esta dimensión el 23.1 % de los encuestados. Mientras al 12.3 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 4.6 %, y totalmente en desacuerdo otro 4.6 %.

Tabla 28*Dimensión 05: Calidad de Servicio*

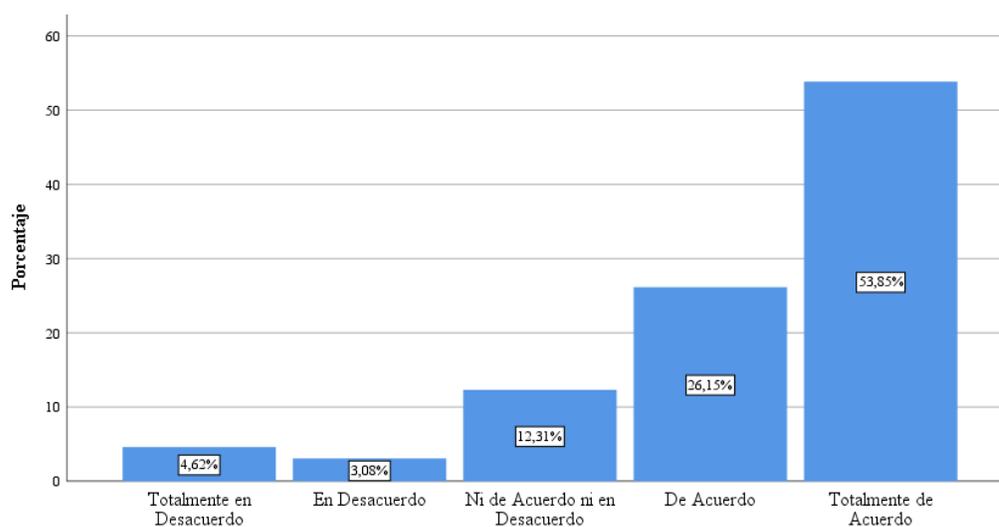
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	En Desacuerdo	3	4,6	4,6	9,2
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	10,8	10,8	20,0
	De Acuerdo	15	23,1	23,1	43,1
	Totalmente de Acuerdo	37	56,9	56,9	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 29*Dimensión 05: Calidad de Servicio*

Tal como se observa en la presente dimensión, el 57.0 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo con la Calidad de Servicio. Se muestra de acuerdo con esta dimensión el 23.1 % de los encuestados. Mientras que al 10.8 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 4.6 %, y totalmente en desacuerdo otro 4.6 %.

Tabla 29*Dimensión 06: Transparencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	En Desacuerdo	2	3,1	3,1	7,7
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	12,3	12,3	20,0
	De Acuerdo	17	26,2	26,2	46,2
	Totalmente de Acuerdo	35	53,8	53,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 30*Dimensión 06: Transparencia*

Tal como se observa en la presente dimensión, el 53.9 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo con la Transparencia. Se muestra de acuerdo con esta dimensión el 26.2 % de los encuestados. Mientras que al 12.3 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 3.1 %, y totalmente en desacuerdo el 4.6 %.

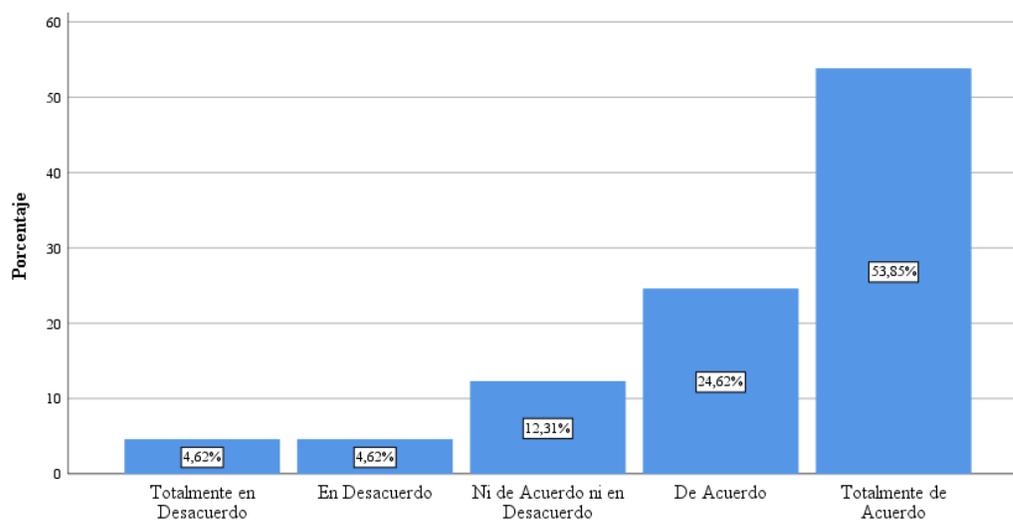
Tabla 30

Variable Independiente: Plan de Capacitación por Competencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	En Desacuerdo	3	4,6	4,6	9,2
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	12,3	12,3	21,5
	De Acuerdo	16	24,6	24,6	46,2
	Totalmente de Acuerdo	35	53,8	53,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 31

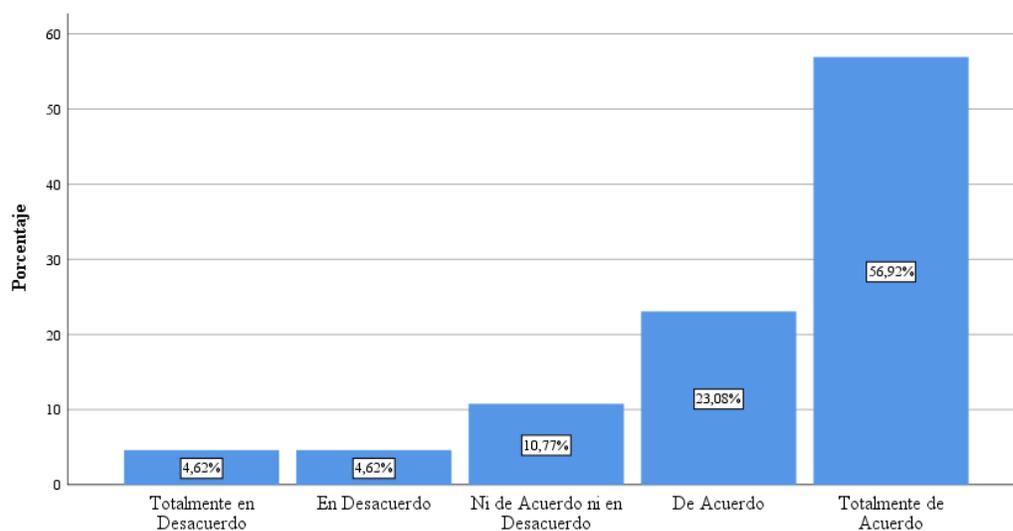
Variable Independiente: Plan de Capacitación por Competencias



Tal como se observa en la presente variable, el 53.9 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo con el Plan de Capacitación por Competencias. Se muestra de acuerdo con esta variable el 24.6 % de los encuestados. Mientras que al 12.3 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 4.6 %, y totalmente en desacuerdo otro 4.6 %.

Tabla 31*Variable Dependiente: Desempeño*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	En Desacuerdo	3	4,6	4,6	9,2
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	10,8	10,8	20,0
	De Acuerdo	15	23,1	23,1	43,1
	Totalmente de Acuerdo	37	56,9	56,9	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 32*Variable Dependiente: Desempeño*

Tal como se observa en la presente variable, el 57.0 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo con el Desempeño. Se muestra de acuerdo con esta variable el 23.1 % de los encuestados. Mientras que al 10.8 % le es indiferente. Está en desacuerdo el 4.6 %, y totalmente en desacuerdo otro 4.6 %.

2. Análisis de resultados

2.1 Hipótesis general

El plan de capacitación influye de manera positiva en el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.

Tabla 32

Tabla cruzada de la Variable Independiente “Plan de Capacitación por Competencias” y Variable Dependiente “Desempeño”

Recuento		Variable Dependiente: Desempeño				Totalmente de Acuerdo	Total
		Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo		
Variable Independiente: Plan de Capacitación por Competencias	Totalmente en Desacuerdo	3	0	0	0	0	3
	En Desacuerdo	0	3	0	0	0	3
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	0	7	1	0	8
	De Acuerdo	0	0	0	14	2	16
	Totalmente de Acuerdo	0	0	0	0	35	35
Total		3	3	7	15	37	65

Ho: Las variables plan de capacitación por competencia y desempeño no están relacionadas

H1: Las variables plan de capacitación por competencia y desempeño están relacionadas

Prueba estadística : Chi-cuadrado

Nivel de significancia (α) : 0.05

Estadístico de Prueba (χ^2) : 237,426

Tabla 33*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	237,426 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	135,710	16	,000
Asociación lineal por lineal	61,722	1	,000
N de casos válidos	65		

El valor de Chi-cuadrado calculado es de 237,426 con 16 grados de libertad y una significación asintótica de 0,00 que es menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alternativa. Con un nivel de significancia del 5% se concluye, que el plan de capacitación por competencias se relaciona con el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C

2.2 Hipótesis específica 1

La capacitación mejora el compromiso e influye positiva y significativamente en el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.

Tabla 34

Tabla cruzada entre la Variable Independiente “Plan de Capacitación por Competencias” y la Dimensión 04: “Compromiso”

Recuento		Dimensión 04: Compromiso				Totalmente de Acuerdo	Total
		Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo		
Variable Independiente: Plan de Capacitación por Competencias	Totalmente en Desacuerdo	3	0	0	0	0	3
	En Desacuerdo	0	3	0	0	0	3
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	0	8	0	0	8
	De Acuerdo	0	0	0	15	1	16
	Totalmente de Acuerdo	0	0	0	0	35	35
Total		3	3	8	15	36	65

Ho: Las variables plan de capacitación por competencias y compromiso no están relacionadas

Hi: Las variables plan de capacitación por competencias y compromiso están relacionadas

Prueba estadística : Chi-cuadrado

Nivel de significancia (α) : 0.05

Estadístico de Prueba (χ^2) : 254,245

Tabla 35

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	254,245 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	149,480	16	,000
Asociación lineal por lineal	63,217	1	,000
N de casos válidos	65		

El valor de Chi-cuadrado calculado es de 254,245 con 16 grados de libertad y una significación asintótica de 0,00 que es menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$ por lo que rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alternativa. Con un nivel de significancia del 5 % se concluye, que el Plan de Capacitación por Competencias se relaciona con el Compromiso de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Limas S.A.C.

2.3 Hipótesis específica 2

La capacitación mejora la calidad de servicio e influye positiva y significativamente en el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.

Tabla 36

Tabla cruzada entre la Variable Independiente “Plan de Capacitación por Competencias” y la Dimensión 05: “Calidad de Servicio”

Recuento		Dimensión 05: Calidad de Servicio					Total
		Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	
Variable Independiente: Plan de Capacitación por Competencias	Totalmente en Desacuerdo	3	0	0	0	0	3
	En Desacuerdo	0	3	0	0	0	3
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	0	7	1	0	8
	De Acuerdo	0	0	0	14	2	16
	Totalmente de Acuerdo	0	0	0	0	35	35
Total		3	3	7	15	37	65

Ho: Las variables plan de capacitación por competencias y calidad de servicio no están relacionadas

Hi: Las variables plan de capacitación por competencias y calidad de servicio están relacionadas

Prueba estadística : Chi-cuadrado

Nivel de significancia (α) : 0.05

Estadístico de Prueba (X²) : 237,426

Tabla 37*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	237,426 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	135,710	16	,000
Asociación lineal por lineal	61,722	1	,000
N de casos válidos	65		

El valor del Chi-cuadrado calculado es 237,426 con 16 grados de Libertad y una significación asintótica de 0,00 que es menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alternativa. Con un nivel de significancia del 5 % se concluye, que el Plan de Capacitación por Competencias se relaciona con la Calidad de Servicio de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C

La capacitación mejora la transparencia en las funciones e influye positiva y significativamente en el desempeño los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.

2.4 Hipótesis específica 3

La capacitación mejora la transparencia en las funciones e influye positiva y significativamente en el desempeño los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.

Tabla 38

Tabla cruzada entre la Variable Independiente “Plan de Capacitación por Competencias” y la Dimensión 06: “Transparencia”

Recuento		Dimensión 06: Transparencia				Totalmente de Acuerdo	Total
		Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo		
Variable Independiente: Plan de Capacitación por Competencias	Totalmente en Desacuerdo	3	0	0	0	0	3
	En Desacuerdo	0	2	1	0	0	3
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	0	7	1	0	8
	De Acuerdo	0	0	0	16	0	16
	Totalmente de Acuerdo	0	0	0	0	35	35
Total		3	2	8	17	35	65

Ho: Las variables plan de capacitación por competencias y transparencia no están relacionadas

Hi: Las variables plan de capacitación por competencias y transparencia están relacionadas

Prueba estadística: Chi-cuadrado

Nivel de significancia (α): 0.05

Estadístico de Prueba (X²): 222,462

Tabla 39

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	222,462 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	144,984	16	,000
Asociación lineal por lineal	62,467	1	,000
N de casos válidos	65		

El valor de Chi-cuadrado calculado es 222,462 con 16 grados de Libertad y una significación asintótica de 0,00 que es menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alternativa. Con un nivel de significancia del 5 % se concluye, que el Plan de Capacitación por Competencias se relaciona con la Transparencia de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.

3. Discusión de Resultados

De acuerdo al estudio, se obtuvo como resultado -considerando la comprobación de la hipótesis general con el Chi cuadrado- que el valor de la significación asintótica 0,00 es inferior al nivel de significación de la prueba 0,05, por lo que se tienen razones suficientes para rechazar H_0 y afirmar que existe una relación significativa entre el Plan de Capacitación por Competencias y el Desempeño de los colaboradores de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C. Así mismo, las tres hipótesis secundarias mostraron que la significación asintótica es menor que el nivel de significancia ya que se obtuvo un valor de 0,00 inferior a 0,05, por lo que se tienen razones suficientes para afirmar que existe una relación entre el Plan de Capacitación por Competencias y el Compromiso, como con la Calidad de Servicio y la Transparencia. Por lo tanto, los resultados obtenidos respecto al objetivo general fueron los siguientes: se confirma que los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C. perciben liderazgo, estrategia, desarrollo, trabajo en equipo, compromiso, calidad de servicio y transparencia de parte de la organización. Asimismo, para mejorar la percepción de los empleados se propone una política de incentivos que optimice significativamente la productividad de la empresa, la cual debe ir de la mano con un plan de capacitación que enfoque

la visión y misión, así como las políticas y procedimientos que deben ejecutar los miembros del área de Recaudación.

Respecto a la existencia de comunicación entre los líderes o jefes inmediatos y los trabajadores de la empresa, se refleja que el intercambio de ideas entre el personal constituye un punto fuerte sobre el cumplimiento de deberes dentro de esta área. Este hallazgo puede explicarse con lo mencionado por Tuesta (2018). Existe una influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores, claramente basada en la comunicación.

Respecto al primer objetivo específico, que es determinar en qué medida la capacitación mejora el compromiso e influye en el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C., se encontró que la capacitación impulsa el compromiso de los colaboradores, lo cual genera una gran contribución al crecimiento y al logro de las metas y objetivos de la organización. La mayoría de los encuestados indicó que las oportunidades de aprendizaje y desarrollo ayuda a sentirse más comprometido en el trabajo. Un colaborador comprometido es alguien que siente pasión por lo que hace dentro de su organización y esto lo demostrará realizando un esfuerzo mayor a la hora de llevar a cabo sus funciones.

Respecto al segundo objetivo específico, que es determinar en qué medida la capacitación mejora la calidad de servicio e influye en el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C., se ha demostrado que el recaudador permite cumplir una adecuada retroalimentación para formar perfiles profesionales solicitados y lograr una buena calidad de servicio. Así, una buena atención al cliente representa una ventaja para el negocio, una buena atención servirá para que lo vean a uno bien en el mercado laboral, y los clientes se sentirán apreciados y valorados por la organización.

Por otro lado, respecto al tercer objetivo específico, que es determinar en qué medida la capacitación permite que se realicen las funciones de manera transparente y en qué medida influye en el desempeño de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C., se puede observar la importancia que tiene el trabajo que realizan en las vías logrando la fidelización del colaborador con la organización. El plan de capacitación propuesto está enfocado en brindar conocimiento a los trabajadores sobre la visión y misión de la empresa para generar un sentido de identidad en los trabajadores. Banguera (2018) menciona que los planes de capacitación pueden fortalecer conocimientos de normativas, pero que se requieren de algunos conocimientos previos, tales como manuales de procedimientos y políticas que permitan reconocer de mejor forma las actividades que los trabajadores deben ejecutar. Ello se puede confirmar a partir del trabajo de Pérez (2019), quien menciona que la capacitación debe generar guías de procedimientos para la búsqueda de soluciones viables. Por ello, el presente trabajo propone que las políticas y los procedimientos de la empresa sean uno de los contenidos temáticos planteados dentro del plan de capacitación, para brindar mayor alcance sobre los procedimientos y políticas de incentivo de los empleados.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

De acuerdo al resultado del estudio, respecto a la comprobación de la hipótesis general, se afirma que existe una relación significativa entre el Plan de Capacitación por Competencias y el Desempeño, de modo que una constante capacitación conllevaría también a una mejora en el desempeño laboral de los colaboradores. Por el contrario, si los colaboradores no reciben capacitación constante, reincidirán en errores al realizar sus funciones y esto redundaría en un bajo rendimiento en el desempeño laboral.

Asimismo, se encontró que existe una relación entre el Plan de Capacitación por Competencias y el Compromiso de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C; y que el 53.9 % de encuestados está totalmente de acuerdo respecto a que se siente comprometido al realizar un buen trabajo dentro de la organización. El 4.6 % de los encuestados está en desacuerdo con esta interrogante y en total desacuerdo otro 4.6 %. Es importante que las organizaciones se enfoquen en brindar oportunidades de capacitación y desarrollo a sus colaboradores, lo que impulsará su compromiso, generando una gran contribución al crecimiento y al logro de las metas y objetivos de la organización. Un colaborador que no se siente valorado es más probable que se vaya a otra empresa o, peor aún, a su competidor directo.

Se afirma también que existe una relación entre el Plan de Capacitación por Competencias y la calidad de servicio de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C. Los resultados obtenidos indican que el 53.9 % está totalmente de acuerdo respecto a que comprende las necesidades de los usuarios, mientras que

el 6.2 % está en desacuerdo. Por otro lado, el 3.1 % está en total desacuerdo. Después de cada capacitación se notaron los efectos favorables para el colaborador: aprenden en corto tiempo nuevas herramientas para la atención al cliente, lo cual hará que su trabajo deje de ser monótono y sea más empático, mejore la relación con sus compañeros y su entorno social.

Se puede afirmar también que existe una relación entre el Plan de Capacitación por Competencias y la transparencia de los colaboradores del peaje de Villa el Salvador de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C. Los resultados obtenidos indican que el 53.9 % de los colaboradores está totalmente de acuerdo respecto a que sus actividades realizadas han sido correctamente registradas. Por otro lado, el 4.6 % se encuentra en desacuerdo y el 3.1 % en total desacuerdo. Por tanto, si se tiene un personal bien capacitado en sus funciones, este realizará de manera más eficiente sus actividades y aprenderán a planificar y mejorar su productividad. La mayoría de los encuestados indica que, desde que se le dio capacitación en sus operaciones, han minimizado los errores de categorización vehicular y de liquidación.

2. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados del estudio para la comprobación de la hipótesis general, se llegó a concluir que existe una relación significativa entre el Plan de Capacitación por Competencias y el Desempeño, de modo que una constante capacitación conllevaría también a una mejora en el desempeño laboral de los colaboradores. Por el contrario, si los colaboradores no reciben capacitación constante, reincidirán en errores al realizar sus funciones y esto redundaría en un bajo rendimiento en el desempeño laboral.

Se recomienda que la dirección de la empresa analice esta propuesta de capacitar continuamente y la considere como una de las prioridades para la consecución de los objetivos

marcados, promoviendo el compromiso a todos los niveles para coordinar las acciones necesarias y así facilitar la capacitación del personal.

Elaborar los niveles actuales de cualificación de los empleados y/o establecer los niveles actuales de cualificación de los trabajadores para realizar comparaciones estadísticas cualitativas y cuantitativas mensuales o anuales, para evaluar el impacto real del sistema de capacitación y desarrollar nuevas estrategias que retroalimenten el sistema planteado.

Se recomienda complementar la capacitación con un programa de entrenamiento que establezca un currículo formativo y necesario para cada integrante (desde el recaudador hasta el supervisor de sector), de manera que los integrantes voluntariamente busquen profundizar y ampliar sus conocimientos en el negocio y en la organización, para conseguir su crecimiento en una línea de carrera basada en aprendizaje y desempeño.

Apoyar el aprendizaje significativo permitiendo a cada individuo encontrar su propia manera de trabajar y desarrollarse. Los supervisores tienen que resaltar los logros más destacados de los colaboradores para guiarlos, afianzar los conocimientos, fomentar la sana competencia, mejorar la productividad, fortalecer los valores de la organización, identificar potenciales líderes, estrechar la relación líder-liderado, motivar el crecimiento personal – profesional y solventar, en forma efectiva y objetiva, promociones para establecer una línea de carrera con base en el conocimiento del negocio.

REFERENCIAS

- Abanto, A., y Castañeda, E. (2020). *Gestión educativa y clima laboral en la institución educativa N° 82019 La Florida, Cajamarca 2019*. (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Cajamarca. Cajamarca, Perú).
- Andrade, C. (2018). *Evasión tributaria y su incidencia en la recaudación fiscal a los microempresarios del cantón Babahoyo, período 2016 - 2017*. (Tesis de grado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Quevedo, Ecuador).
<http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/3674>
- Arguello, J. (2019). *Las TIC en el desarrollo del aprendizaje del sistema óseo del cuerpo humano en los estudiantes de 8vo de Educación General Básica de la Unidad Educativa Universitaria Francisco Huerta Rendón*. (Tesis de grado, Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador).
- Banguera, E. (2018). *Elaboración y socialización de un plan de capacitación dirigido a socios de la compañía Altratura para fortalecer conocimientos de normativas y seguridad vial en el servicio de transporte escolar e institucional, distrito Metropolitano de Quito 2017-2018*. (Tesis de grado, Tecnológico Superior Cordillera. Quito, Ecuador).
- Blanco, A. (2007). *Trabajadores competentes; Introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias*. ESIC.
- Cappillo, C. (2017). *Capacitación laboral y la inserción laboral de los beneficiarios del Programa Jóvenes Productivos, sede Lima, 2016*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Lima, Perú).
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (5.^a ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill.
- Chilán, Z. (2019). *La evasión tributaria en el centro comercial Buenaventura Moreno del cantón La libertad, provincia de Santa Elena y su incidencia en la recaudación fiscal, Período 2013-2017*. (Tesis de grado, Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador).
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/40491>

- Cruz, A., & Sánchez, L. (2017). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa Publicidad y Servicios Generales Boga S.A. que labora en el campus UPAO de la ciudad de Trujillo en el año 2016*. (Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú).
- Delgado, H., Cedeño, J., y Ospina, M. (2019). *Actualización del manual de funciones por competencias laborales del área de transporte y seguridad vial en la empresa Cootranshuila LTDA de la ciudad de Neiva*. (Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia). <http://repository.ucc.edu.co/handle/ucc/11563>
- Gabriel, J., Castro, C., Valderde, A., & Indacochea, B. (2020). *Diseños Experimentales*.
- García, R. (2019) *La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el Hospital Belén de Trujillo año 2017*. (Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú).
- Gil, D. (2018). *Trabajo en equipo, una estrategia para la productividad empresarial*. (Tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia). <http://repository.ucc.edu.co/handle/ucc/6522>
- Guambo, N. (2018). *Instalación de un centro de capacitación en la Parroquia Sicalpa, Cantón Colta, provincia de Chimborazo, y diseño de la campaña promocional de este emprendimiento*. (Tesis de doctorado, Instituto Tecnológico Superior José Ortega y Gazzet. Riobamba, Ecuador).
- Guevara, G. (2021). Competencias cognitivas, procedimentales y actitudinales en ciencias naturales de los estudiantes de grado 4to y 5to de primaria: *Mérito-Revista de Educación*, 3(8).
- Flores, C. (2018) *Competencia laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas. Período 2017*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Lima, Perú).
- Henríquez, J. (2020). Los enfoques de la investigación a partir de la Teoría del conocimiento *Ciencia, Cultura y Sociedad*, 6(1), 62-72.

- Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S., y Méndez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 820-846.
- Lapuerta, M. (2018). *Diseño de un plan tributario para la Constructora CONEPAR Cia. Ltda.* (Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador). <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/16841/1/T-UCE-0003-CAD062.PDF>
- Manjarrez, N., Boza, J., y Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365.
- Mariño, T. (2018). *Diseño de un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral.* (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador).
- Mendoza, M. (2019). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte TRANSMAR SERVICES CARGO S.R.L. en el distrito de Cajamarca - 2020.* (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Cajamarca).
- Mercado, J. (2017). *Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016.* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Lima, Perú).
- Morales, D. (2021). *Análisis de la selección objetiva desde la crítica de la adjudicación: El caso del PAE en El Carmen de Chucurí.* Doctorado den Derecho, Facultad de Derecho, Universidad LIBRE.
- Muñoz, A., Varela, D., Jiménez, L., Hernández, S., y Muñoz, Y. (2020). *Propuesta de mejora al plan de capacitación de elaboración de troqueles, para el fortalecimiento de competencias laborales en la empresa Artrocol Lineal SA.* Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Osorio, H (2018). *Planificación estratégica de la sociedad concesionaria Valles del Desierto.* (Tesis de pregrado, Universidad Técnica Federico Santa María. Valparaíso, Chile).

- Pérez, G. (2019). *Propuesta de implementación de los subsistemas de mantenimiento, selección, evaluación y capacitación por competencias para la Empresa Trans Esmeraldas Internacional SA*. (Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Quito, Ecuador).
- Preciado, A. (2006). *Modelo de evaluación por competencias laborales*. Publicaciones Cruz.
- Quispe, R. (2019). *Competencias laborales en los trabajadores de una empresa de eventos corporativos y sociales, Lima, 2018*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Lima, Perú).
- Ríos, E. (2018). *La capacitación técnica y la inserción laboral de los jóvenes con escasos recursos de la provincia de Huaraz. caso: programas jóvenes a la obra 2014*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Ancash, Perú).
- Rodríguez, M., y Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-146.
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral*. (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, México).
- Román, R. (2018). *Propuesta de un programa de capacitación para técnicos en seguridad vial en el Ecuador*. (Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica de Ecuador).
- Ronquillo, M. (2019). *Programa de Incentivo para incrementar la Motivación laboral de los trabajadores en las estaciones de peaje de la Empresa Opevial S.A. 2019*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Piura, Perú).
- Rozo, L. (2020). *Mejoramiento del proceso de mantenimientos preventivos, correctivos y montajes de sistemas de aire acondicionado realizado por la empresa Tecesai Ingeniería SAS*. (Tesis de grado, Universidad Católica de Colombia. Bogotá, Colombia).
- Salazar, D. (2020). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del Molino El Triunfo S.R.L. en la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).

- Sinchi, A. (2020). *Las competencias y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Villa Rica*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María, Perú).
- Tuesta, N. (2018). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de las unidades de peaje de una concesionaria de carreteras en el Perú año 2018*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Lima, Perú).
- Umiña, B. (2017). *Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C*. (Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma. Lima, Perú).
- Vercher, M. (2019). *La gestión de la inteligencia emocional como competencia distintiva en la docencia online para la mejora de la gestión del proceso enseñanza-aprendizaje en el ámbito de las ciencias sociales*. (Tesis de doctorado. Universidad Politécnica de Valencia).
- Yuselu, K. (2018) *Competencias laborales y evaluación del desempeño (Estudio realizado con el personal de Autocentro Gutiérrez, S.A., ubicado en la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, México).

APÉNDICE

Apéndice A: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Instrucciones

El siguiente cuestionario tiene por objeto de relevar información para la elaboración de un plan de capacitaciones dirigido al personal de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C.

Ud. encontrará una serie de preguntas, seguidas por tres alternativas según corresponda. Escoja una sola de esas posibilidades marcando con una equis (X) según sus conocimientos y opiniones. El presente cuestionario NO tiene respuestas correctas e incorrectas, lo importante es que Ud. responda todos los numerales según su propio criterio. Para marcar considere la siguiente escala:

1	2	3	4	5
totalmente en desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo, ni en desacuerdo	de acuerdo	totalmente de acuerdo

Género: Masculino ()

Femenino ()

Edad: años

PREGUNTAS		1	2	3	4	5
Conocimiento						
1	Con el plan de capacitación realimentar los criterios sobre la visión y misión de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C					
2	Con el plan de capacitación puede adquirir conocimientos sobre las áreas de procesos de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C					
3	Con el plan de capacitación puede adquirir conocimiento sobre las actividades de los trabajadores en el área de recaudación de peaje					
4	Con el plan de capacitación puede adquirir conocimientos sobre los procedimientos y políticas del área de recaudación de peaje.					
Habilidad						
5	Con el plan de capacitación apliqué conocimientos sobre las áreas de procesos de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C					
6	Con el plan de capacitación apliqué conocimiento sobre las actividades de los trabajadores en el área de recaudación de peaje					

7	Con el plan de capacitación apliqué conocimientos sobre los procedimientos y políticas del área de recaudación de peaje.						
Destreza							
8	Con el plan de capacitación aprendí a valorar los conocimientos sobre las áreas de procesos de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C						
9	Con el plan de capacitación aprendí a valorar los conocimientos sobre las actividades de los trabajadores en el área de recaudación de peaje						
10	Con el plan de capacitación aprendí a valorar los conocimientos sobre los procedimientos y políticas del área de recaudación de peaje.						
Compromiso							
11	Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta organización.						
12	Siento de verdad, que cualquier problema en esta organización, es también mi problema.						
13	Esta organización se merece mi lealtad.						
14	Me siento comprometido a realizar un buen trabajo dentro de esta organización.						
Calidad del Servicio							
15	Cumplo con mis deberes para satisfacer las exigencias de los usuarios del servicio.						
16	Existe un trato amable y respetuoso entre todos los miembros de la organización hacia los usuarios.						
17	Comprendo las necesidades de los usuarios.						
18	Poseo los conocimientos requeridos para ejecutar mi trabajo.						
19	Cumplo con el horario de entrada y salida para brindar atención al cliente.						
Transparencia							
20	Todas las actividades que realizo están correctamente registradas.						
21	La categorización es pertinente en cumplimiento de mis metas						
22	La liquidación es pertinente en cumplimiento de mis metas						

MUCHAS GRACIAS

Apéndice B: Validación de Instrumento

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
 No aplicable

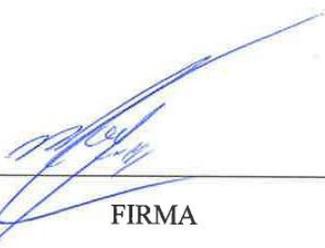
Apellidos y nombres del juez evaluador: ^{29 de Mayo de 2023} Fernando Luis Marquez Condese
 Especialidad del evaluador: Administrador

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.



 FIRMA

Nombre y Apellidos del evaluador: Fernando Luis Marquez Condese
 DNI: 44791420

8	Con el plan de capacitación aprendí a valorar los conocimientos sobre las áreas de procesos de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C	✓		✓		✓			
9	Con el plan de capacitación aprendí a valorar los conocimiento sobre las actividades de los trabajadores en el área de recaudación de peaje	✓		✓		✓			
10	Con el plan de capacitación aprendí a valorar los conocimientos sobre los procedimientos y políticas del área de recaudación de peaje.	✓		✓		✓			
Dimensión: Compromiso									
11	Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta organización.	✓		✓		✓			
12	Siento de verdad, que cualquier problema en esta organización, es también mi problema.	✓		✓		✓			
13	Esta organización se merece mi lealtad.	✓		✓		✓			
14	Me siento comprometido a realizar un buen trabajo dentro de esta organización.	✓		✓		✓			
Dimensión : Calidad de servicio									
15	Cumplo con mis deberes para satisfacer las exigencias de los usuarios del servicio.	✓		✓		✓			
16	Existe un trato amable y respetuoso entre todos los miembros de la organización hacia los usuarios.	✓		✓		✓			
17	Comprendo las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓			
18	Poseo los conocimientos requeridos para ejecutar mi trabajo.	✓		✓		✓			
19	Cumplo con el horario de entrada y salida para brindar atención al cliente.	✓		✓		✓			

	Dimensión: Transparencia								
20	Todas las actividades que realizo están correctamente registradas.	✓		✓		✓			
21	La categorización es pertinente en cumplimiento de mis metas	✓		✓		✓			
22	La liquidación es pertinente en cumplimiento de mis metas	✓		✓		✓			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir**
No aplicable

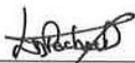
Apellidos y nombres del juez evaluador: *Liz Beni Pacheco Pumaleque* *28* de *Nov.* de 2023
Especialidad del evaluador: *Administradora*

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.



FIRMA

Nombre y Apellidos del evaluador: *Liz Beni Pacheco Pumaleque*

DNI: *44000401*

8	Con el plan de capacitación aprendí a valorar los conocimientos sobre las áreas de procesos de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C	✓		✓		✓			
9	Con el plan de capacitación aprendí a valorar los conocimiento sobre las actividades de los trabajadores en el área de recaudación de peaje	✓		✓		✓			
10	Con el plan de capacitación aprendí a valorar los conocimientos sobre los procedimientos y políticas del área de recaudación de peaje.	✓		✓		✓			
Dimensión: Compromiso									
11	Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta organización.	✓		✓		✓			
12	Siento de verdad, que cualquier problema en esta organización, es también mi problema.	✓		✓		✓			
13	Esta organización se merece mi lealtad.	✓		✓		✓			
14	Me siento comprometido a realizar un buen trabajo dentro de esta organización.	✓		✓		✓			
Dimensión : Calidad de servicio									
15	Cumplo con mis deberes para satisfacer las exigencias de los usuarios del servicio.	✓		✓		✓			
16	Existe un trato amable y respetuoso entre todos los miembros de la organización hacia los usuarios.	✓		✓		✓			
17	Comprendo las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓			
18	Poseo los conocimientos requeridos para ejecutar mi trabajo.	✓		✓		✓			
19	Cumplo con el horario de entrada y salida para brindar atención al cliente.	✓		✓		✓			

	Dimensión: Transparencia								
20	Todas las actividades que realizo están correctamente registradas.	✓		✓		✓			
21	La categorización es pertinente en cumplimiento de mis metas	✓		✓		✓			
22	La liquidación es pertinente en cumplimiento de mis metas	✓		✓		✓			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir []
 No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Yolanda Cabrejos Hirashima ^{29 de Mayo de 2023}
 Especialidad del evaluador: Administradora

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.



FIRMA

Nombre y Apellidos del evaluador

Yolanda Cabrejos Hirashima

DNI:

41957473

8	Con el plan de capacitación aprendí a valorar los conocimientos sobre las áreas de procesos de la concesión vial Rutas de Lima S.A.C	✓		✓		✓			
9	Con el plan de capacitación aprendí a valorar los conocimiento sobre las actividades de los trabajadores en el área de recaudación de peaje	✓		✓		✓			
10	Con el plan de capacitación aprendí a valorar los conocimientos sobre los procedimientos y políticas del área de recaudación de peaje.	✓		✓		✓			
Dimensión: Compromiso									
11	Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta organización.	✓		✓		✓			
12	Siento de verdad, que cualquier problema en esta organización, es también mi problema.	✓		✓		✓			
13	Esta organización se merece mi lealtad.	✓		✓		✓			
14	Me siento comprometido a realizar un buen trabajo dentro de esta organización.	✓		✓		✓			
Dimensión : Calidad de servicio									
15	Cumplo con mis deberes para satisfacer las exigencias de los usuarios del servicio.	✓		✓		✓			
16	Existe un trato amable y respetuoso entre todos los miembros de la organización hacia los usuarios.	✓		✓		✓			
17	Comprendo las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓			
18	Poseo los conocimientos requeridos para ejecutar mi trabajo.	✓		✓		✓			
19	Cumplo con el horario de entrada y salida para brindar atención al cliente.	✓		✓		✓			

	Dimensión: Transparencia								
20	Todas las actividades que realizo están correctamente registradas.	✓		✓		✓			
21	La categorización es pertinente en cumplimiento de mis metas	✓		✓		✓			
22	La liquidación es pertinente en cumplimiento de mis metas	✓		✓		✓			