



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y  
CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS MYPES RUBRO  
TRANSPORTE DE PASAJEROS CIUDAD DE TUMBES,  
2016**

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

**AUTORA**

**MONTALBAN MORETO, MARIA JANET**

**ASESOR**

**SOSA ORELLANA, CRISTIHAN**

**TUMBES -PERU  
2016**

**JURADO EVALUADOR**

Lic. VICTOR HUGO VILELA VARGAS

**Presidente**

Mgtr. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO.

**Secretario**

Lic. MARITZA ZALIDETH CHUMACERO ANCAJIMA

**Miembro**

Lic. CRISTIHAN SOSA ORELLANA

**Asesor**

## ***AGRADECIMIENTO***

A Dios, por la salud y fortaleza que me ha brindado, por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A mis padres, formar parte de mi vida por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida.

## ***DEDICATORIA***

Al creador de todas las cosas., a mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos

## **RESUMEN**

La presente investigación titulada “CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS MYPES RUBRO TRANSPORTE DE PASAJEROS, CIUDAD DE TUMBES 2016, estableció como objetivo general Determinar las principales características de la capacitación y la calidad del servicio en las MYPES: rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tumbes, 2016. Se empleó ; la metodología de investigación con diseño no experimental de tipo descriptivo, Asimismo se planificó recabar información de naturaleza cualitativa y por último realizar un sondeo cuantitativo sólo como apoyo para el análisis del caso, lo que permitirá implantar la caracterización de la capacitación en la que determinan la calidad y el servicio lo cual es vital dentro de una organización; La muestra es no probabilística, compuesta por 12 MYPES del sector de transporte interdepartamental que ofrecen sus servicios de transporte de pasajeros desde y hasta la ciudad de Tumbes, teniendo por tanto para el estudio una población finita. Se usó las técnica de entrevista y encuesta; para el procesamiento y análisis se usó los métodos del marco lógico, inductivo, deductivo, descriptivo, atención, Los resultados, la calidad es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y en consecuencia un servicio, adecuado ágil, accesible, adecuado, seguro y confiable, En conclusión, La percepción de los usuarios respecto a la capacitación y calidad del servicio.

**Palabras Clave:** Capacitación, Calidad, de servicio.

*La Autora*

## **ABSTRACT**

This research entitled "CHARACTERIZATION OF TRAINING AND QUALITY OF SERVICE IN MYPES RUBRO PASSENGER CITY TUMBES 2016, established the general objective Identify the main characteristics of the training and service quality in MSEs: I category transport passengers in the city of Tumbes, 2016 was used; research methodology with non-experimental descriptive, also planned to gather information from qualitative and finally conduct a quantitative survey only as support for the analysis of the case, which will implement the characterization of training in determining the quality and service which is vital in an organization; The sample is not probabilistic, composed of 12 MYPES of interdepartmental transport offering their services passenger transport to and from the city of Tumbes, thus having to study a finite population sector. the survey and interview technique was used; for processing and analysis methods, inductive, deductive, descriptive, attention, results logical framework was used, the quality is the habit developed and practiced by an organization to interpret the needs and expectations of its customers and consequently a service, agile adequate, accessible, adequate, safe and reliable, in conclusion, the perception of users regarding training and service quality.

Keywords: Training, Quality, Service.

**The author**

# CONTENIDO

## Carátula

Contra carátula

**Hoja de firma del jurado y el asesor ..... iii**

**Hoja de agradecimiento ..... iv**

**Hoja de dedicatoria .....v**

**Resumen ..... vi**

**Abstract ..... vii**

**Tabla de contenido..... viii**

**Índice de gráficos, tablas y cuadros ..... ix**

**I. INTRODUCCIÓN .....1**

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

**2.1.1 Internacional .....8**

**2.1.2 Nacional.....9**

**2.1.3 Local ..... 11**

### **2.2 Bases Teóricas**

**2.2.1 Variable Capacitación .....12**

**2.2.2 Variable Calidad de servicio .....47**

**2.3 Hipótesis .....47**

## **III. METODOLOGÍA**

**3.1 Tipo de la investigación .....48**

**3.2 Nivel de la investigación .....48**

**3.3 Diseño de la investigación .....49**

**3.4 Población y muestra.....50**

**3.5 Definición y operacionalización de las variables .....53**

**3.6 Técnicas e Instrumento de recolección de datos .....55**

**3.7 Plan de análisis .....56**

3.8 Matriz de Consistencia .....	58
3.9 Principios Éticos .....	59
<b>IV. RESULTADOS</b>	
4.1 Resultados.....	60
4.2 Análisis de resultados .....	76
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>77</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>78</b>
<b>Aspectos complementarios.....</b>	<b>79</b>
<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>82</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>86</b>

## **INDICE DE TABLA**

### **VARIABLE: CAPACITACIÓN.**

<b>TABLA N° 01:</b> la capacitación por inducción que aplica desarrolla cambio en la aptitud del trabajador .....	<b>Pág. 60</b>
<b>TABLA N° 02:</b> la capacitación para el trabajo, aporta a el colaborador se adopte a nuevas actividades.....	<b>Pág. 61</b>
<b>TABLA N° 03:</b> cuenta la empresa con algún plan de capacitación de acuerdo a las expectativas sobre normas de tránsito de seguridad vial.....	<b>Pág. 62</b>
<b>TABLA N° 04:</b> la empresa brinda de manera constante programas y cursos de capacitación por parte de la empresa .....	<b>Pág. 63</b>
<b>TABLA N° 05:</b> Ha recibido cursos de capacitación de acuerdo a las necesidades por parte de la empresa .....	<b>Pág. 64</b>
<b>TABLA N° 06:</b> se reconoce el esfuerzo del personal por las capacitaciones que recibe.....	<b>Pág. 65</b>

## **VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

<b>TABLA N° 7:</b> Cuál es la condición de las unidades vehiculares con las que se presta el servicio .....	<b>Pág. 66</b>
<b>TABLA N° 8:</b> los choferes cuentan con la acreditación respectiva para prestar el servicio.....	<b>Pág. 67</b>
<b>TABLA N° 09:</b> Qué tan identificados son los choferes hacia la institución.....	<b>Pág. 68</b>
<b>TABLA N° 10:</b> Qué tan buena es la capacidad de los choferes para reestructurar su planificación para responder a las necesidades de los clientes.....	<b>Pág. 69</b>
<b>TABLA N° 11</b> La confianza que brindan los choferes dentro y fuera de la institución es adecuada .....	<b>Pág. 70</b>
<b>TABLA N° 12:</b> Que tan amplio es el conocimiento sobre primeros auxilios de los choferes que brindan el servicio.....	<b>Pág. 71</b>
<b>TABLA N° 13:</b> Es adecuado el horario de atención al cliente.....	<b>Pág. 72</b>
<b>FIGURA N° 14:</b> ¿Se brinda una atención individualizada? .....	<b>Pág. 73</b>

## **INDICE DE FIGURAS**

### **VARIABLE CAPACITACIÓN.**

- FIGURA N° 01:** la capacitación por inducción que aplica desarrolla cambio en la aptitud del trabajador ..... **Pág. 60**
- FIGURA N° 02:** la capacitación para el trabajo, aporta a el colaborador se adopte a nuevas actividades.....**Pág. 61**
- FIGURA N° 03:** cuenta la empresa con algún plan de capacitación de acuerdo a las expectativas sobre normas de tránsito de seguridad vial.....**Pág. 62**
- FIGURA N° 04:** la empresa brinda de manera constante programas y cursos de capacitación por parte de la empresa.....**Pág. 63**
- FIGURA N° 05:** Ha recibido cursos de capacitación de acuerdo a las necesidades por parte de la empresa.....**Pág. 64**
- FIGURA N° 06:** se reconoce el esfuerzo del personal por las capacitaciones que recibe.....**Pág. 65**

**VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO.**

**FIGURA N° 7:**Cuál es la condición de las unidades vehiculares con las que se presta el servicio .....**Pág. 66**

**FIGURA N° 8:** los choferes cuentan con la acreditación respectiva para prestar el servicio.....**Pág. 67**

**FIGURA N° 09:** Qué tan identificados son los choferes hacia la institución.....**Pág. 68**

**FIGURA N° 10:** Qué tan buena es la capacidad de los choferes para reestructurar su planificación para responder a las necesidades de los clientes .....**Pág. 69**

**FIGURA N° 11** La confianza que brindan los choferes dentro y fuera de la institución es adecuada.....**Pág. 70**

**FIGURA N° 12:** Que tan amplio es el conocimiento sobre primeros auxilios de los choferes que brindan el servicio .....**Pág. 71**

**FIGURA N° 13:** Es adecuado el horario de atención al cliente.....**Pág. 72**

**FIGURA N° 14:** Se brinda una atención individualizada.....**Pág. 73**

## I. INTRODUCCIÓN

Las MYPES han cobrado relevancia en cuanto a la importancia de estas empresas como generadores de empleo y como posibles motores de crecimiento económico, la literatura reciente destaca la importante contribución que la empresa pequeña puede hacer para fortalecer el desempeño general de una economía. Las MYPES han adquirido un papel preponderante en la economía peruana ya que aquí encontramos al 98% de las empresas del Perú. Estas aportan el 42% del PBI y emplean a casi el 80% de la Población económicamente activa, (Osorio, M. 2016).

Según el Ministerio de la Producción en su edición de diciembre 2012 (Estadísticas de la Micro y Pequeña Empresa, MYPES 2011), muestran que la participación de las MYPES en Tumbes el PBI ha sido el 0.5% y han representado el 9877 empresas y el 0.8% aproximadamente de la población económicamente activa, se aprecia que desde el inicio de los negocios de los empresarios y en el transcurrir de los años, las MYPES perciben que la competencia los obliga a desarrollar estrategias que les permitan permanecer en el mercado. Estas están relacionadas con mejoras en la calidad del producto, estrategias de diferenciación, segmentación de mercado y políticas de precio, aspectos que constituyen los principales retos para su desarrollo. De otro lado, según algunos datos presentados por el Ministerio de Trabajo y Promoción Social, la informalidad en el sector de las micro y pequeñas empresas (MYPES), representa el 81.4% del total de MYPES, sumado a ello, está el hecho de que según datos del Comité de la Pequeña Industria de la Sociedad Nacional de Industria; en nuestro país, cada año se crean 300 mil pequeñas y microempresas (MYPES),

pero paralelamente a este hecho desaparecen 200 mil MYPES al año; es decir existe un crecimiento del sector de 100 mil empresas aproximadamente. 2011

Las MYPES juegan un papel importante en el desarrollo social y económico de un país, al ser la mayor fuente generadora de empleo, Actualmente, la labor que llevan a cabo las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) es de indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican, Sin embargo, las MYPES enfrentan una serie de obstáculos que limitan su supervivencia a largo plazo y desarrollo. Estudios previos indican que la tasa de mortalidad de los pequeños negocios es mayor en los países en desarrollo que en los países desarrollados (Arinaitwe, 2006). Además, las pequeñas empresas deben desarrollar estrategias específicas de corto y largo plazo para salvaguardarse de la mortalidad, dado que iniciar una pequeña empresa involucra un nivel de riesgo, y sus probabilidades de perdurar más de cinco años son bajas (Sauser, 2005).

Según el Plan Estratégico Regional De Exportación De Tumbes, en el año 2006, el transporte público y privado se encuentra básicamente concentrado en los centros urbanos de mayor nivel, asociados a la Panamericana Norte, Puerto y comercio fronterizo. El servicio de transporte terrestre se divide en servicio de pasajeros y de carga. A su vez, el servicio de transporte de pasajeros presenta tres modalidades: público (con una flota de 137 unidades prestadas por 31 empresas), turístico (271 unidades prestadas por 20 empresas) y el transfronterizo en automóviles (15 unidades prestadas por 3 empresas). El movimiento diario promedio de pasajeros asciende a 20,000 personas aproximadamente en toda la

Región. Mientras que el servicio de transporte de carga presenta dos modalidades: mercancías (con una flota de 86 unidades prestadas por 70 empresas) y el transfronterizo (66 unidades prestadas por 28 empresas). La investigación queda delimitada desde la perspectiva temática por las variables capacitación y calidad de servicio en las MYPES, desde la perspectiva geográfica: departamento de Tumbes, Psicográfica: MYPES rubro transportes y delimitación temporal: año 2016.

En el Perú, representado por el INEI en su nota de prensa N° 133 publicada en su página web el 02 setiembre, indica que al 30 de Junio de 2013 existen 1 millón 713 mil 272 unidades empresariales, de los cuales el 99.6% son micro, pequeñas y medianas empresas pero las grandes empresas concentran el 79.3% de las ventas internas y externas. Esta medición se ha hecho al considerar la nueva categorización empresarial establecida por la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”, promulgada el 1 de julio de 2013. (INEI, 2013).

En la actualidad la situación de la capacitación en las MYPES de Tumbes, es preocupante, dado el poco el interés que muestran. La capacitación no se debe dar por cumplir con disposiciones legales, por estar de moda, por pretender obtener alguna certificación, o simplemente por dar capacitación y aparentar que se llevan a cabo programas de formación a los empleados, sin tener la certeza de que realmente sea efectiva dicha capacitación. (Julio, A. 2008).

Tanto la investigación como la práctica empresarial vienen sugiriendo, desde hace ya algún tiempo, que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a cuota de mercado, productividad, costos, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y capacitación de nuevos clientes, por citar algunos de los más importantes. Como resultado de esta evidencia, la gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y, finalmente, mejorarla. Desafortunadamente, la definición y medida de la calidad han resultado ser particularmente complejas en el ámbito de los servicios, puesto que, al hecho de que la).

En la literatura sobre el tema, el modelo que goza de una mayor difusión es el denominado Modelo de la Deficiencias (Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985,1988) en el que se define la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa. Los autores sugieren que reducir o eliminar dicha diferencia, denominada GAP 5, depende a su vez de la gestión eficiente por parte de la empresa de servicios de otras cuatro deficiencias o discrepancia.

El área geográfica de la investigación tiene las siguientes características: El departamento de Tumbes se encuentra ubicado en el extremo nor-occidental del país. Por el norte y el oeste limita con el Océano Pacífico, por el sur con Piura y por el este con Ecuador. El clima de la Región Tumbes es cálido, húmedo tropical y semi seco tropical, con una temperatura promedio de 27°C. La temperatura máxima en verano es de 40°C en

(mayor a ésta si el Evento El Niño está presente) y mínima de 18°C en las noches de los meses de invierno. La temperatura raramente baja durante el día de los 26°C. En los meses de primavera y otoño la temperatura oscila entre los 30°C y 21°C. Tumbes tiene una superficie territorial de 4.669.20 km<sup>2</sup> incluyendo 1.194 km<sup>2</sup> se superficie insular oceánica. De la misma manera La población censal estimada de Tumbes es de 111,683 al 2015.

El presente trabajo para aprobar la tesis de investigación tiene como base de estudio las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES), proviene de las líneas de investigación denominadas: CAPACITACION en las MYPES y CALIDAD DE SERVICIO en las MYPES, líneas que han sido asignadas por la escuela de administración y comprenden el campo disciplinar: promoción de las MYPES. Dentro de ese contexto la calidad del servicio hoy en día es un aspecto que ninguna organización (MYPES) puede pasar por alto; incluso se dice que la calidad debe ser una característica inherente a cada ser humano en su vida cotidiana.

Se ha planteado la siguiente problemática ¿Cuáles son las características de la capacitación y la calidad del servicio en las MYPES rubro: transporte de pasajeros en la ciudad de Tumbes, 2016?

La importancia radica en que hoy en día los propietarios deben considerar a la capacitación como un factor clave para sus colaboradores y así también poder mejorar la calidad de servicio con los clientes. Para dar respuesta al problema, se planteó el siguiente: El objetivo general propuesto es: Determinar las características de la capacitación y la calidad del servicio en las MYPES: rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tumbes, 2016; para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos: Determinar los tipos de capacitación en las MYPES del rubro Transporte de

pasajeros en la ciudad de Tumbes, 2016. Determinar la importancia del plan de capacitación en las MYPES del rubro Transporte de pasajeros en la ciudad de Tumbes, 2016. Determinar los tipos de calidad de servicio en las MYPES del rubro transporte de pasajeros. Identificar los indicadores de la calidad de servicio en las MYPES del rubro Transporte de pasajeros en la ciudad de Tumbes, 2016.

La metodología del presente trabajo de tesis tiene como tipo de investigación descriptiva porque contamos con la siguiente variable: capacitación y la variable: Calidad de servicio, el diseño de investigación es no experimental ya que se observan los fenómenos tal y como se dan el contexto natural. También será de corte transversal porque se medirá a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal; es decir, permite estimar la magnitud y características de las variables en un momento dado, siendo la técnica de recojo de datos la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado con preguntas cerradas y el nivel es cuantitativo porque se evaluara de manera cuantitativa, mediante gráficos y estadísticas, lo cual nos permitirá obtener resultados de los puntos más resaltantes a evaluar, es por ello que se trabajará con una población de 129 trabajadores constituido por las 12 MYPES rubro Transporte, en Tumbes. Contando con una muestra de 68 trabajadores y 138 clientes de las MYPES rubro transporte lo cual salió aplicando la formula estadística infinita para medir las variables en estudio, se utilizó un instrumento para lograr recopilar información como lo es la encuesta, aplicada a cada uno de los trabajadores de las MYPES rubro transportes antes mencionadas.

Finalmente, la investigación se justifica porque el estudio es importante porque nos permitirá conocer a nivel exploratorio y descriptivo la relación de la capacitación en una buena calidad de servicio de los micros y pequeñas empresas del rubro Transporte de pasajeros en la ciudad de Tumbes, es decir, nos permitirá conocer las principales características del rubro anterior mencionado. Así mismo, la investigación también se justifica porque nos permitirá tener ideas mucho más acertadas de cómo capacitar al personal para tener una mejor calidad de servicio en el accionar de los micros y pequeñas empresas del Rubro en estudio asimismo,

TEÓRICAMENTE por que brinda conocimiento amplio de las variables en investigación parte de todas las personas que participan en las distintas etapas del proceso. Se justifica METODOLÓGICAMENTE: por aplicación científica, se emplean fuentes primarias y secundarias para la obtención de los datos, además se ha determinado el tamaño de la población y de la muestra, y se ha diseñado un cuestionario para el recojo de información.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas, para otros estudios posteriores a ser realizados por estudiantes de Administración en nuestra Universidad.

**La Autora**

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes.

#### 2.1.1 Internacional:

Fliess Fernando & Canessa, E. (2008). de la Universidad Técnica Federico Santa María -Chile, realizó una investigación titulada: (la capacitación laboral en Chile y su oportunidad de desarrollo a través del e-learning). Este trabajo enfoca el campo de la capacitación laboral en Chile y sus oportunidades de desarrollo. Para ello se revisa el proceso de Capacitación y su impacto potencial en la productividad de la organización. Se describen los instrumentos que el gobierno fomenta la capacitación y las acciones que han llevado a cabo las empresas en los últimos años. Adicionalmente se destaca la incorporación de las nuevas tecnologías como una oportunidad para el desarrollo de la capacitación al interior de las empresas. Se exponen y comparan las lógicas y potencialidades del e-learning versus la capacitación presencial concluyéndose que ambas modalidades no deben ser usadas de modo alternativo sino complementario. El trabajo finaliza con una mirada puesta en los nuevos desafíos que las empresas deberán enfrentar en este campo a mediano y largo plazo.

ALCIVAR, K. y MOREIRA, V. (2014). Universidad Técnica de Manabí, Ecuador; realizaron el informe de tesis para Obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, denominado: “La Calidad del Servicio que Brindan las Cooperativas de Transportes de Pasajeros Intercantoniales y su Influencia en la Satisfacción de los Usuarios del Cantón Rocafuerte, 2012”; llegando a las siguientes conclusiones:

La calidad del servicio que las cooperativas intercantonales Turístico de Manabí, Rocafuerte y Crucita brindan a los usuarios está enmarcada en políticas empresariales que buscan la satisfacción de los usuarios.

En el caso específico del servicio de transportación de los usuarios, las unidades que están como medio de transporte se encuentran calificadas como aptas porque cuentan con las condiciones necesarias para el efecto.

En las encuestas aplicadas durante la investigación de campo se pudo observar la buena imagen corporativa de las cooperativas intercantonales Turístico Manabí, Rocafuerte y Crucita.

## **2.12 Nacional**

Onton, Isabel (2013):“Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: expectativas y percepción del pasajero turista”. Tesis para optar el grado magister en administración estratégica de negocios. Pontificia Universidad Católica. Perú. La autora menciona que la industria de transporte aéreo comercial es una actividad que se desarrolla y crece notoriamente en el Perú, y durante los últimos años se observa un crecimiento significativo el cual está directamente relacionado con el desarrollo del turismo. En efecto, el aeropuerto internacional Jorge Chávez de Lima, es la mayor puerta de ingreso de los visitantes que llegan al Perú por motivo de turismo. Por lo tanto, el periodo de estancia en el aeropuerto es un periodo crítico que forma parte de la experiencia de viaje del pasajero. El principal objetivo del estudio fue reconocer e identificar los atributos que los pasajeros turistas esperan de un excelente aeropuerto, la medida en que valoran cada atributo, y cómo perciben la experiencia en el Aeropuerto de Lima, con el

propósito de encontrar las brechas en la calidad de servicio y analizarlas para así contribuir en mejorar la experiencia de viaje del pasajero y a la actividad turística del país. El esquema de trabajo desarrollado queda reflejado en los siguientes puntos: búsqueda de información general, estudio y elección del modelo de medición de servicio, elaboración de cuestionario, trabajo de campo, tabulación y análisis de resultados, análisis de brechas en el servicio y elaboración de conclusiones y recomendaciones. El estudio se apoyó en un detallado análisis estadístico para responder a las preguntas de investigación planteadas, y para entregar conclusiones y recomendaciones concretas que agreguen valor a todos los negocios que se desarrollan en el aeropuerto, con el afán de mejorarla calidad de servicio general y la experiencia de viaje de los pasajeros turistas

En su investigación realizada por Luis Guillermo Montes Gallo (2012) (Lima) quien presentó su tesis Para optar el grado académico de Magister en Administración titulado: “Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño Laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos” La presente investigación estuvo orientada a comprobar si diferentes sistemas de enseñanza, tanto presencial como no presencial (virtual, video conferencia y audio conferencia) determinaban diferencias significativas en cuanto al desempeño laboral en un grupo de empleados dedicados a la Atención al Cliente en la empresa Telefónica y concluyó que todo esfuerzo de capacitación para los trabajadores por parte de las empresas hoy en día, constituye un mecanismo muy importante para elevar su nivel de competitividad. La administración del capital humano desempeña un rol estratégico dentro de las organizaciones, donde las personas representan “el activo más valioso de la empresa” y son fuente principal generadora de valor.

### **2.13 Local**

En su tesis de investigación realizada por Edison Ortiz C. (2013) para optar el grado de Licenciado en Administración titulada “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Feijoó de la ciudad de Tumbes” en la Universidad Nacional de Tumbes, en el cual concluyeron lo siguiente: Al analizar los principales beneficios de la implementación del plan de capacitación concluimos en que no solo impactan en el ámbito económico, al mejorar la satisfacción del cliente con el desempeño de los trabajadores y fidelizarlos con la empresa, sino que también tienen impacto en el desarrollo personal de cada trabajador quienes notan la diferencia en sus capacidades para afrontar diversos problemas, para ejecutar su trabajo y relacionarse con los clientes.

Rutty, María Gabriela (2007) en su investigación “Evaluación de impacto en la capacitación de recursos concluye que el análisis de las características estructurales y de las prácticas de evaluación aparece como un dato importante para explicar en alguna medida la ocurrencia de la evaluación de impacto”. Es lógico pensar que un ambiente predispuesto estructuralmente y culturalmente para la evaluación en general, da lugar más fácilmente al ejercicio de estas técnicas. Y pareciera que es a partir de su aplicación y la generación beneficios para las organizaciones, que las personas pueden ir construyendo un sentido distinto para la evaluación. Se requiere entonces, por un lado, un alto grado de institucionalización, donde la evaluación sea practicada de forma no rutinaria para que la construcción de sentido opere en la dirección deseada. Por otro lado, para asegurar buenos

resultados se precisa pertinencia, viabilidad y rigor metodológico de los abordajes empleados, en atención a las características de la enseñanza y las variables de contexto.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Variable capacitación:**

Según Dessler G. (2009), la capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. La capacitación, por tanto, podría implicar mostrar a un operador de máquina cómo funciona su equipo, a un nuevo vendedor cómo vender el producto de la empresa, o inclusive a un nuevo supervisor cómo entrevistar y evaluar a los empleados.

Según (Blake, O., 1997) define La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal.

Según (Siliceo; 1996) define La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores.

Según Amaya (2003) un plan de capacitación es la traducción de las expectativas y necesidades de una organización para y en determinado periodo de tiempo. Éste corresponde a las expectativas que se quieren satisfacer, efectivamente, en un determinado plazo, por lo cual está vinculado al recurso humano, al recurso físico o

material disponible, y a las disponibilidades de la empresa. Además este autor afirma que capacitación es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal y que la necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño

Considera Simón D. (2008), que la capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

### **Tipos de capacitación:**

Según Bárbara Galván (2011) considera que los tipos de capacitación son muy variados y se clasifican con criterios diversos, tales como:

#### **Primer tipo: Capacitación Informal:**

Este tipo de capacitación está relacionado con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa, por ejemplo un contador indica a un colaborador de esa área la utilización correcta de los archivos contables o enseña cómo llevar un registro de ventas o ingresos.

#### **Segundo tipo: Capacitación Formal:**

Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica, pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario o taller.

### **Tercer tipo: Capacitación para el trabajo:**

Va dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa. Se divide a su vez en:

- a) **Adiestramiento.** Consiste en una acción destinada al desarrollo de las habilidades y destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.
- b) **Capacitación específica y humana.** Consiste en un proceso educativo, aplicado de manera sistemática, a través el cual las personas adquieren conocimientos, actitudes y habilidades en función de objetivos definidos.

### **Cuarto tipo: Capacitación de Pre ingreso.**

Se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.

### **Quinto tipo: Inducción.**

Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.

### **Sexto tipo: Capacitación promocional.**

Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.

### **Séptimo Desarrollo:**

Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona.

- a) Educación formal para adultos. Son las acciones llevadas a cabo por la organización para apoyar al personal en su desarrollo en el marco de la educación escolarizada.
- b) Integración de la personalidad. La conforman los eventos organizados para desarrollar y mejorar las actitudes del personal, hacia sí mismos y hacia su grupo de trabajo.
- c) Actividades recreativas y culturales. Se refiere a las acciones que se dan a los trabajadores, en cuanto al esparcimiento necesario para su integración con el grupo de trabajo y su familia, así como al desarrollo de su sensibilidad y creación intelectual y artística.

### **Proceso Administrativo de la Capacitación.**

**Planeación:** En el proceso de capacitación, la planeación es la fase que le da razón y contenido técnico a la capacitación, pues conduce a determinar “qué se va a hacer” **valiéndose de cuatro etapas:** Determinación de Necesidades de Capacitación, Definición de objetivos Elaboración de Planes y Programas y Presupuesto.

**Organización:** La fase de organización del proceso de la capacitación es aquella por medio de la cual se sostiene el sistema de entrenamiento para lograr los cambios de conducta determinando los objetivos y encaminados a reducir, eliminar o contrarrestar los problemas y necesidades detectadas en la etapa de planeación. Por medio de la organización se determinan las funciones, se delimitan las responsabilidades, se definen las líneas de comunicación y se establecen los sistemas y procedimientos que canalizaran adecuadamente los insumos que absorba el sistema de capacitación. La fase de organización responde al cómo se va a hacer y al con qué se va a llevar a cabo y se descompone en cuatro elementos: estructuras, procedimientos, integración de personas, integración de recursos materiales.

### **Plan de capacitación**

Según Amaya (2003) un plan de capacitación es la traducción de las expectativas y necesidades de una organización para y en determinado periodo de tiempo. Éste corresponde a las expectativas que se quieren satisfacer, efectivamente, en un determinado plazo, por lo cual está vinculado al recurso humano, al recurso físico o material disponible, y a las disponibilidades de la empresa. Además este autor afirma que capacitación es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal y que la necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño.

Según Gonzáles (2007) el plan de capacitación es aquel que se elabora incluyendo los temas en los que los empleados necesitan instrucción para mejorar su desempeño y afirma que las etapas del proceso de capacitación son las siguientes:

Para que los objetivos de una empresa se logren plenamente, es necesaria la función de capacitación que permite que el personal desempeñe correctamente sus funciones, además de prever necesidades futuras respecto a la preparación y habilidad de los empleados.

### **Características.**

Otro enfoque de la capacitación por competencias es un enfoque más personalizado y en avance modular, con lo que permite al individuo acoplar mejor sus atributos y las capacidades personales con las necesidades de formación. También las pruebas son más estimulantes porque el estándar que se tiene para alcanzar no es un secreto sino que lo sabe la persona de antemano, dirigiendo sus esfuerzos de aprendizaje.

Las principales características de un programa de capacitación por competencias son:

- Los criterios de evaluación son derivados del análisis de competencias, sus condiciones explícitamente especificadas y de conocimiento público.
- La instrucción se dirige al desarrollo de cada competencia y a una evaluación individual por cada competencia.
- La evaluación toma en cuenta el conocimiento, las actitudes y el desempeño de la competencia como principal fuente de evidencia.

## **Objetivos de la Capacitación:**

Se ha mencionado que la capacitación desarrolla al personal, por tanto debe servir al bienestar socioeconómico de los trabajadores. Sin embargo, habría de plantear objetivos más específicos, de acuerdo a las necesidades de cada organización, por ello se toma como referencia a Chiavenato (1998), opinando que se pueden definir los objetivos basados en las siguientes proposiciones:

- Elevar el nivel de eficiencia y satisfacción de personal a través de la actualización y perfeccionamiento de los conocimientos y habilidades, así como el desarrollo de actitudes necesarias para el buen desempeño del respectivo trabajo.
- Los esfuerzos de la capacitación, deben dirigirse a disminuir hasta eliminar los problemas de la falta de conocimientos, habilidades o actividades del personal, y que interfieren en el logro de la máxima eficiencia. De este modo se podrán disminuir las inasistencias y los retardos, los errores, la cantidad y costo de desperdicios, los accidentes y las enfermedades profesionales, los conflictos interpersonales, y otros.

## **Determinación de necesidades de capacitación**

Según Reza (2006) la determinación de necesidades de capacitación es una de las preguntas que aparecen de manera constante por parte de los empleadores que tienen la preocupación de hacer más productivo el trabajo de su organización.

## **Medios para la determinación de necesidades de capacitación.**

Los principales medios utilizados para la determinación de necesidades de capacitación son: a. Evaluación de desempeño Mediante la evaluación de desempeño es posible descubrir no sólo a los empleados que vienen efectuando sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, sino también averiguar qué sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de los responsables del entrenamiento.

Española (2012) es una “Prestación humana que satisface alguna necesidad social y no consiste en la producción de bienes materiales; un trabajo realizado por otras personas que proporciona satisfacción o disgusto a quien lo solicite.” De la definición podemos resaltar el hecho de que el elemento fundamental para que se brinden los servicios son las personas, ya que son quienes a través de una serie de actividades organizadas y coordinadas buscan satisfacer las necesidades de otras personas, las que en el caso del turismo, se han originado por la necesidad de trasladarse a un destino turístico y permanecer en él; el hecho de que quien lo reciba demuestre satisfacción o disgusto dependerá de lo que se esperaba recibir y es responsabilidad plena del empresario o prestador de servicios asegurar que el cliente o usuario reciba lo que espera, basándose en el pleno conocimiento de sus expectativas y necesidades, para lo cual se han desarrollado diferentes estrategias, muchas de las cuales son sencillas de aplicar como es el caso de los formatos de satisfacción o las entrevistas personales. Pero no basta con conocer lo que el usuario espera, además la empresa debe estar en condiciones de dar una respuesta a dichas necesidades del cliente, para lo cual deberá de contar con un personal altamente motivado.

## **Definiciones de Capacitación:**

Según García Colina, F. (2001). La capacitación es un proceso sistemático que se basa en las necesidades actuales y perspectivas de una entidad cualquiera, grupo de individuos o persona, el cual está orientado hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del capacitado, que posibilite su desarrollo integral y dirigido a elevar la efectividad de su trabajo.

En su investigación Chiavenato, (2007, P.386). Define que: "La capacitación es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos".

La capacitación según Matos (2000) hace referencia a que el individuo para desempeñar una tarea debe someterse primeramente a un proceso de capacitación en el que deberá realizar un esfuerzo físico y mental donde se obtienen actitudes y conocimientos técnicos para su propósito particular. La capacitación está orientada para desarrollar en el individuo las capacidades de información y conocimientos para saber cómo hacer y desempeñarse efectivamente en un puesto de trabajo. Para que una organización funcione con eficiencia debe contar con los recursos necesarios para ello y específicamente con aquel dirigido al humano, considerado como el más importante el cual debe estar debidamente capacitado, ya que es el encargado de dirigir los procesos con la responsabilidad de que el producto final cumpla con las expectativas del cliente.

## **Plan de capacitación:**

Según Obed Delfin, en su texto denominado Plan de Capacitación contenido en [www.monografias.com](http://www.monografias.com) › Administración y Finanzas › Recursos Humanos precisa que este conlleva al mejoramiento continuo de las actividades laborales. Esto con el objeto de implementar formas óptimas de trabajo. En este sentido, el plan va dirigido al perfeccionamiento técnico y teórico del empleado y el trabajador; para que el desempeño sea más eficiente en funciones de los objetivos de la empresa. Se busca producir resultados laborales de calidad, de excelencia en el servicio; por otra parte, proveer y solucionar problemas potenciales dentro de la organización.

A través del plan de capacitación, el nivel del empleado se adecua a los conocimientos, habilidades y actitudes que son requeridos para un puesto de trabajo.

Describir proceso de elaboración plan de capacitación el plan de capacitación se emprende de dos modos. El interno y el externo. El primero se realiza dentro del mismo grupo de trabajo, se conoce también como capacitación inmanente. El segundo, un agente externo a la empresa brinda los conocimientos que se requieren, ésta se denomina capacitación inducida. Ambos métodos son efectivos y se utilizan según las circunstancias lo requieran. El plan de capacitación está constituido por cinco pasos, a que continuación mencionamos:

### **Detección y análisis de las necesidades.**

Identifica fortalezas y debilidades en el ámbito laboral, es decir, las necesidades de conocimiento y desempeño.

**Diseño del plan de capacitación:** Se elabora el contenido del plan, folletos, libros, actividades.

**Validación del plan de capacitación:** Se eliminan los defectos del plan haciendo una presentación a un grupo pequeño de empleados.

**Ejecución del plan de capacitación:** Se dicta el plan de capacitación a los trabajadores.

## **PROCESO ELABORACIÓN PLAN DE CAPACITACIÓN**

Para la elaboración de un plan de capacitación se consideran, por lo menos, tres aspectos:

**Distribución personalizada de los recursos:** Se enfoca en lograr que la mayor cantidad de empleados participen en el plan de capacitación. Es necesario fijar el presupuesto disponible para asignar la capacitación.

**Distribución orientada a la capacitación específica dando razón de la capacitación general:**

El proceso de detección de necesidades da cuenta de las fortalezas, en la medida que se han considerado todas las perspectivas y expectativas de la organización.

Los planes de capacitación exigen una planificación que incluye los siguientes elementos:

- Abordar una necesidad específica a cada vez.
- Definir de manera evidente el objetivo de la capacitación.
- Dividir el trabajo que se va a desarrollar, sea en módulos o ciclos.
- Elegir el método de capacitación según la tecnología que se posee.

## **DETERMINACIÓN NECESIDADES DE CAPACITACIÓN**

Según la jerarquía de las necesidades de Maslow, es posible establecer un conjunto de necesidades que pueden ser consideradas para la elaboración del plan de capacitación.

Entre tales necesidades tenemos:

- Necesidades de autorrealización: realización potencial, utilización plena de los talentos individuales.
- Necesidades de estima: reputación, reconocimiento, autor respeto, amor, etc.
- Necesidades sociales: amistad, pertenencia a grupos.

## **PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN**

Un plan de capacitación intenta enseñar a alguien un nuevo conocimiento, para acrecentar el valor de esa persona en la organización. Esto en función de los resultados del análisis de las necesidades.

En este sentido, un plan de capacitación se enfocará, al menos, en cuatro cuestiones, a saber:

- Objetivos de la capacitación.
- Deseo y motivación de la persona.
- Principios del aprendizaje.
- Características de los instructivos.

### **Contenido**

- Introducción y Antecedentes
- Evaluación de necesidades
-

## **Descripción del programa**

- Proceso de formulación
- Caracterización del contexto
- Diagnóstico

## **ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN**

### **(Detección de necesidades de capacitación):**

Esta etapa es vital para justificar los cursos o la acción de capacitación que se solicita. En esta etapa se cumple con la detección de las necesidades de capacitación. Por tales se entienden las deficiencias que poseen los empleados o trabajadores.

Para determinar las necesidades de capacitación es necesario investigar todos los hechos observables que sean generadores de causas por las cuales los trabajadores no ejecutan con éxito sus labores, o incurren en accidentes.

La evaluación de necesidades comienza con un análisis de la organización.

Los gerentes deben establecer un contexto para la capacitación decidiendo dónde es más necesaria, cómo se relaciona con las metas estratégicas y cuál es la mejor manera de utilizar los recursos organizacionales.

Una vez hecho el diagnóstico para el plan de capacitación, sigue la elección y prescripción de los medios de capacitación, con el objeto de satisfacer las necesidades de capacitación.

Se procede a determinar los elementos principales del plan de capacitación:

- A quién debe capacitarse: Empleado, trabajador, gerente.
- Quién será el capacitador: Facilitador, asesor.
- Acerca de qué capacitar: Tema o contenido del programa.

- Dónde capacitar: Lugar físico, organismo o entidad.
- Cómo capacitar: Métodos de capacitación y recursos necesarios.
- Cuándo capacitar: Periodo de capacitación y horario.
- Cuánto capacitar: Duración de la capacitación, intensidad.

### **DISEÑO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN:**

Con la información anterior, se procede al diseño del plan de capacitación. Los expertos consideran que el diseño de un plan de capacitación debe enfocarse al menos en cuatro aspectos fundamentales:

- Definición de objetivos de la capacitación: Es el resultado al cual se quiere llegar con el plan de capacitación. Se requieren de dos objetivos:
- Objetivos terminales: Indican la conducta que mostrarán los participantes al finalizar la capacitación. Pues según, la teoría de aprendizaje, todo conocimiento nuevo adquirido produce en la persona un cambio de conducta.
- Deseo y motivación de la persona: Para que se tenga un aprendizaje óptimo, los participantes deben reconocer la necesidad del conocimiento o habilidades nuevas; así como conservar el deseo de aprender mientras avanza la capacitación. Las siguientes estrategias pueden ser útiles:
- Utilizar el refuerzo positivo.

## **EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN**

### **Implementar el plan de capacitación**

Existe una amplia variedad de métodos o técnicas para capacitar. El mejor método depende de:

- La efectividad respecto al costo.
- El contenido deseado del programa.
- La idoneidad de las instalaciones con que se cuenta.
- Las preferencias y la capacidad de las personas.

### **La ejecución de la capacitación presupone:**

- Adecuación del plan de capacitación a las necesidades de la organización.
- Calidad del material de capacitación.
- Cooperación del personal de la empresa.
- Calidad y preparación de los instructores.
- Calidad de los aprendices.

### **Evaluación del plan de capacitación**

Permite estimar el logro de los objetivos propuestos y retroalimentar el proceso. Existen cuatro criterios básicos para evaluar la capacitación:

- Reacciones: Los participantes felices tienen más probabilidades de enfocarse en los principios de capacitación y utilizar la información en su trabajo.
- Aprendizaje: Probar el conocimiento y las habilidades antes de un programa de capacitación proporciona un parámetro básico sobre los participantes, que pueden medirse de nuevo después de la capacitación para determinar las mejoras.

- Comportamiento: El comportamiento de los participantes no cambia una vez que regresan al puesto. La transferencia de la capacitación es una implantación efectiva de principios aprendidos sobre los que se requiere en el puesto. Para maximizar se pueden adoptar varios enfoques:

**Para realizar una evaluación adecuada, deben considerarse dos aspectos principales:**

- La evaluación del desempeño de la tarea específica que el trabajador realiza: En ésta se examinan los siguientes aspectos:
- Cumplimiento de la cuota de trabajo.
- Habilidad demostrada en realización del trabajo.

La etapa final del plan de capacitación, es la evaluación de los resultados obtenidos. Esta evaluación debe considerar dos aspectos:

- Determinar si la capacitación produjo las modificaciones deseadas en el comportamiento de los empleados.
- Verificar si los resultados de la capacitación presenta relación con la consecución de las metas de la empresa.

Además de los dos aspectos anteriores, es necesario determinar si las técnicas de capacitación empleadas son efectivas. La evaluación de los resultados del entrenamiento puede hacerse entre niveles:

- Nivel organizacional: En este nivel la capacitación debe proporcionar resultados como aumento de la eficiencia.
- En el nivel de los recursos humanos: Proporciona resultados como aumento de la eficiencia individual de los empleados.

- Nivel de las tareas y operaciones: En este nivel debe proporcionar resultados como aumento de la productividad, mejoramiento de la calidad de los productos y los servicios.

### **Evaluación diagnóstica:**

Se efectúa al inicio del proceso y parte de los resultados que arroja el diagnóstico de necesidades, de las propuestas establecidas en el plan y programas, ejecución de las acciones, así como de los conocimientos y habilidades que posee el capacitando y los que requiere. Esta evaluación permite analizar la situación actual de la organización, los fines que busca lograr y sobre todo de los compromisos y responsabilidades que competen a la función de capacitación con referencia al que hacer global del centro de trabajo.

### **Seguimiento de la capacitación**

Como parte del proceso evaluador se considera necesario llevar a cabo el seguimiento, el cual implica conocer los resultados y su repercusión en el ambiente de la organización. El seguimiento es un proceso integral, dinámico y participativo enfocado a la obtención de información para la toma de decisiones en cuanto a la planeación de las acciones y su retroalimentación, la ubicación, desempeño y desarrollo profesional del capacitando para determinar si su formación fue la requerida, o no y por qué.

Un buen plan de capacitación debe contemplar acciones de monitoreo y seguimiento, no sólo con respecto a los aspectos logísticos sino a la organización y planeación de reuniones orientadas a verificar el impacto que ha logrado la capacitación en

el incremento de la productividad, verificar la pertinencia metodológica y pedagógica con relación a la transferencia del aprendizaje a los puestos de trabajo.

El seguimiento precisa de acciones y solicitudes que deben atender quienes están participando en los diferentes programas y acciones de capacitación, tales como reuniones, informes, formatos que deben ser llenados.

Los aspectos a considerar en el seguimiento serán aquellos que tienen que ver con los recursos humanos, materiales y financieros utilizados durante la realización del plan. La obtención de información es relevante para una nueva planeación y operación de las acciones de capacitación. Se obtiene utilizando diferentes instrumentos tales como el cuestionario, mediante el cual el personal capacitado proporciona datos acerca de los aspectos que intervinieron en su formación y la forma en cómo estos están siendo aplicados en la práctica laboral cotidiana (organización, efectividad, evaluación, intereses, experiencias adquiridas durante el curso).

Los resultados que se obtienen del seguimiento son:

- Análisis del desempeño profesional del personal capacitado.
- Comparación del desempeño del personal capacitado con el no capacitado.

### **Objetivos de la Capacitación:**

Se ha mencionado que la capacitación desarrolla al personal, por tanto debe servir al bienestar socioeconómico de los trabajadores. Sin embargo, habría de plantear objetivos más específicos, de acuerdo a las necesidades de cada organización, por ello se toma como referencia a Chiavenato (1998), opinando que se pueden definir los objetivos basados en las siguientes proposiciones:

- Elevar el nivel de eficiencia y satisfacción de personal a través de la actualización y perfeccionamiento de los conocimientos y habilidades, así como el desarrollo de actitudes necesarias para el
  
- Los esfuerzos de la capacitación, deben dirigirse a disminuir hasta eliminar los problemas de la falta de conocimientos, habilidades o actividades del personal, y que interfieren en el logro de la máxima eficiencia. De este modo se podrán disminuir las inasistencias y los retardos, los errores, la cantidad y costo de desperdicios, los accidentes y las enfermedades profesionales, los conflictos interpersonales, y otros.

### **Determinación de necesidades de capacitación**

Según Reza (2006) la determinación de necesidades de capacitación es una de las preguntas que aparecen de manera constante por parte de los empleadores que tienen la preocupación de hacer más productivo el trabajo de su organización.

### **Medios para la determinación de necesidades de capacitación.**

Los principales medios utilizados para la determinación de necesidades de capacitación son: a. Evaluación de desempeño Mediante la evaluación de desempeño es posible descubrir no sólo a los empleados que vienen efectuando sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, sino también averiguar qué sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de los responsables del entrenamiento.

Española (2012) es una “Prestación humana que satisface alguna necesidad social y no consiste en la producción de bienes materiales; un trabajo realizado por otras personas que proporciona satisfacción o disgusto a quien lo solicite.” De la definición podemos resaltar el hecho de que el elemento fundamental para que se brinden los servicios son las personas, ya que son quienes a través de una serie de actividades organizadas y coordinadas buscan satisfacer las necesidades de otras personas, las que en el caso del turismo, se han originado por la necesidad de trasladarse a un destino turístico y permanecer en él; el hecho de que quien lo reciba demuestre satisfacción o disgusto dependerá de lo que se esperaba recibir y es responsabilidad plena del empresario o prestador de servicios asegurar que el cliente o usuario reciba lo que espera, basándose en el pleno conocimiento de sus expectativas y necesidades, para lo cual se han desarrollado diferentes estrategias, muchas de las cuales son sencillas de aplicar como es el caso de los formatos de satisfacción o las entrevistas personales.

### **Definiciones de Capacitación:**

Según García Colina, F. (2001). La capacitación es un proceso sistemático que se basa en las necesidades actuales y perspectivas de una entidad cualquiera, grupo de individuos o persona, el cual está orientado hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del capacitado, que posibilite su desarrollo integral y dirigido a elevar la efectividad de su trabajo.

En su investigación Chiavenato, (2007, P.386). Define que: "La capacitación es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos".

La capacitación según Matos (2000) hace referencia a que el individuo para desempeñar una tarea debe someterse primeramente a un proceso de capacitación en el que deberá realizar un esfuerzo físico y mental donde se obtienen actitudes y conocimientos técnicos para su propósito particular. La capacitación está orientada para desarrollar en el individuo las capacidades de información y conocimientos para saber cómo hacer y desempeñarse efectivamente en un puesto de trabajo. Para que una organización funcione con eficiencia debe contar con los recursos necesarios para ello y específicamente con aquel dirigido al humano, considerado como el más importante el cual debe estar debidamente capacitado, ya que es el encargado de dirigir los procesos con la responsabilidad de que el producto final cumpla con las expectativas del cliente.

### **Beneficios de la Capacitación:**

De acuerdo con Werther y Davis (2008), Los beneficios de la capacitación pueden medir tanto cualitativamente como cuantitativamente, lo que provee a las organizaciones y a los colaboradores estar en constante mejora, por lo que se puede mencionar que se benefician de las siguientes maneras:

## **Capacitación para emprendedores**

Se considera:

Administración de un Emprendimiento. Se contempla iniciar a los emprendedores en el entendimiento de su emprendimiento como un sistema social abierto, incorporando herramientas de recursos humanos, gestión, procedimientos administrativos, dirección, planificación y control.

### **Objetivos Regulares de la Capacitación:**

El requerimiento mínimo para un departamento de capacitación es que conduzca la capacitación en forma regular, recurrente y rutinaria. Esto significa que se deben fijar objetivos de naturaleza histórica o estadística para asuntos como la capacitación de inducción de los trabajadores que entran a la compañía, capacitar a los nuevos supervisores, a los vendedores en nuevos productos o a nuevos vendedores en ventas al detalle. Tales objetivos deben basarse en resultados reales que se obtienen de antecedentes históricos en que podemos precisar de antemano el número de entrenados, las horas de capacitación y el costo por alumno que se requiere para quienes logren el estándar de desempeño deseado.

### **Programas de capacitación**

Según Dessler (2001) los programas de capacitación son un instrumento de planificación que permite al instructor establecer el conjunto de actividades, estrategias didácticas, criterios de evaluación, tiempos y recursos implicados en el desarrollo del curso, además comunica la propuesta programática tanto a las personas involucradas en el curso como a los instructores, administradores y evaluadores de la capacitación. Para elaborar

estos programas se debe tomar como punto de partida la planeación anual de la empresa, en la que usualmente aparecen los siguientes datos:

- Datos de identificación (nombre del responsable, jefe de área, instructor, departamento, entre otros)
- Objetivos generales
- Horas, temas y subtemas

### **Beneficios de la capacitación**

De acuerdo con Werther y Davis (2008), la capacitación a todos los niveles, constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para toda la organización. Plantean tres rubros de beneficios referentes a esta, como:

#### **Beneficios en la organización:**

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Crea una mejor imagen.
- Fomenta la autenticidad, la apertura y la confianza.

## **MYPES**

Según “Ley de la Promoción de Micro Empresa y Pequeña Empresa” (DLMYPES1991), las MYPES son empresas conformadas por pocos empleados. Estas empresas suelen ser manufactureras, proveedores de servicios y/o prestadores de servicios, pero constituyen una parte importante en la economía del país. El Estado Peruano elaboró una ley de “Promoción de Micro Empresa y Pequeña Empresa” que define a la empresa como aquella empresa en la que opera una persona natural o jurídica que desarrolla actividades de producción, comercialización y/o prestación de servicios.

Características. Según el Estado Peruano DLMYPES1991 las características para Micro Empresa son las siguientes:

- El propietario deberá trabajar en la empresa constituida.
- El número de trabajadores no deberá exceder a las 10 personas.
- El valor de ventas anuales no deberá exceder a las 12 UIT (Unidad Impositiva Tributaria).
- Las características para pequeña empresa son las siguientes:
  - El número de trabajadores no deberá exceder a las 20 personas.
  - El valor de ventas anuales no deberá exceder a las 25 UIT (Unidad impositiva tributaria).

Con estas características el estado establece las reglas iniciales para poder conformar Micro y Pequeñas empresas. También las podemos conceptualizar como las pequeñas y medianas empresas son entidades independientes, con una alta predominancia en el mercado de comercio, quedando prácticamente excluidas del mercado industrial por las grandes inversiones necesarias y por las limitaciones que impone la legislación en

cuanto al volumen del negocio y de personal, los cuales si son superados, convierten, por ley, a una microempresa en una pequeña empresa, o una mediana empresa se convierte automáticamente en una gran empresa.

### **Características generales de las MYPES**

Para poder registrar una empresa como MYPES, ésta debe cumplir con ciertos requisitos relacionados con la cantidad de número de trabajadores y el volumen de ventas que generan. Al registrar a la MYPES, la empresa podrá acogerse a los beneficios que gozan en el país.

Según la Ley No 28015 D.S. No 009-2003-TR, referida a la Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña empresa, las MYPES deben tener las siguientes características:

<b>MYPES</b>	<b>N° TOTAL DE TRABAJADORES</b>	<b>NIVEL DE VENTAS ANUALES</b>
<b>Microempresa</b>	De 1 a 10 trabajadores	Hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias
<b>Pequeña Empresa</b>	De 1 a 50 trabajadores	Desde 150 UIT y hasta 850 unidades impositivas tributarias (UIT)

**Tabla:** MYPES, según número total de trabajadores y nivel de ventas anuales.

## **2.2.2 VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO:**

Según, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), definen la calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido. Indican que a la hora de evaluar la calidad de servicio y en ausencia de criterios de carácter objetivo es necesario realizar un diagnóstico de dicho servicio a partir del análisis de las percepciones de los clientes o usuarios con relación al servicio recibido

Crosby (1979), define a la calidad como el cumplimiento de requisitos mínimos que puedan satisfacer las expectativas de los clientes. Esos requisitos son establecidos por la organización como un medio para estandarizar sus procesos y garantizar a los clientes y/o usuarios que sus productos o servicios son elaborados bajo patrones de calidad. Una empresa puede ser considerada por los clientes según su nivel de calidad de servicio cuando las percepciones de sus bienes o servicios recibidos sobrepasan las expectativas y de allí factores como el precio y disponibilidad pasan a un segundo plano. Esto es debido a que los clientes consideran que la calidad prestada por la empresa es excelente; ya que la misma suministra calidad en sus operaciones y puede satisfacerlo.

Según lo señala (Azuaje 2007) El servicio depende en gran medida de las personas que interactúan con los clientes; que cada vez que una organización de servicios realiza una actividad para sus clientes, este automáticamente está realizando una evaluación del servicio.

## **TIPOS DE CALIDAD DE SERVICIO.**

Stanton, Etzel y Walker, definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades" (en esta propuesta, cabe señalar que según los mencionados autores ésta definición excluye a los servicios complementarios que apoyan la venta de bienes u otros servicios, pero sin que esto signifique subestimar su importancia).

### **Calidad externa:**

Que corresponde a la satisfacción de los clientes. El logro de la calidad externa requiere proporcionar productos o servicios que satisfagan las expectativas del cliente para establecer lealtad con el cliente y de ese modo mejorar la participación en el mercado. Los beneficiarios de la calidad externa son los clientes y los socios externos de una compañía. Por lo tanto, este tipo de procedimientos requiere escuchar a los clientes y también debe permitir que se consideren las necesidades implícitas que los clientes no expresan.

### **Calidad interna:**

Que corresponde al mejoramiento de la operación interna de una compañía. El propósito de la calidad interna es implementar los medios para permitir la mejor descripción posible de la organización y detectar y limitar los funcionamientos incorrectos. Los beneficiarios de la calidad interna son la administración y los empleados de la compañía. La calidad interna pasa generalmente por una etapa participativa en la que se identifican y formalizan los procesos internos.

Por consiguiente, el propósito de calidad es proporcionarle al cliente una oferta apropiada con procesos controlados y al mismo tiempo garantizar que esta mejora no se traduzca en costos adicionales. Es posible mejorar un gran número de problemas a un bajo costo. Sin embargo, cuanto más cerca se está de la perfección, más se elevan los costos.

En lo absoluto, para las compañías del sector privado en realidad no es una cuestión de satisfacer exhaustivamente las expectativas del cliente sin defectos, sino de satisfacerlas mejor que la competencia. En el sector público, la calidad permite demostrar que los fondos públicos se usan hábilmente para brindar un servicio que se adapte a las expectativas de los ciudadanos.

#### **Características de los servicios:**

Estos elementos descansan en las características fundamentales de los servicios: la intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega, y la inseparabilidad de la producción y el consumo (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). De las características diferenciadoras entre los productos tangibles y los servicios cabe destacar el hecho de ser causantes de las diferencias en la determinación de la calidad del servicio. Así, no se pueden evaluar del mismo modo servicios y productos tangibles. A continuación se presentan estas características de una manera más detallada.

Desde una perspectiva pragmática, Druker (1990,) establece cinco niveles de evaluación del desempeño de una organización de acuerdo con la satisfacción obtenida (comparación de las expectativas). La mayoría de los clientes utilizan, según Druker, cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación:

- ✓ **Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.
- ✓ **Seguridad:** Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.
- ✓ **Capacidad de respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo.
- ✓ **Empatía:** Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés

con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos

### **Indicadores de Calidad de Servicio.**

Según Jiménez R. (1999 p 20), un indicador de Calidad es una variable que pretende reflejar cierta situación y medir el grado o nivel con que ésta se manifiesta, de manera que resulte útil para evaluar cambios en el tiempo y hacer comparaciones en el espacio. Con este enfoque, puede decirse que los indicadores de calidad y eficiencia jugarán el papel preponderante para evitar problemas en el proceso que afecten la calidad de los resultados en este caso el servicio de transporte de pasajeros.

De otro lado, López M (2013), opina citando que calidad “es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización”.

Asimismo, según Najul J. (2011 p32), la calidad de servicio es el nivel de excelencia que la organización debe elegir para lograr satisfacer a sus clientes, es una característica que se muestra en el producto. El significado del vocablo calidad pasa a ser equivalente al significado de excelencia, perfección, visto de esta manera se puede señalar

que la calidad es el grado en un producto o servicio específico que satisface las necesidades del cliente.

En tal sentido, siendo nuestro tema de investigación la calidad de servicio que ofrece la MYPES rubro de transporte de pasajeros debemos considerar algunos indicadores de la calidad de servicio como puntualidad, amabilidad, buen trato, eficiencia, entre otros; de lo cual nos ocupamos a continuación:

### **A. Puntualidad.**

Según Wikipedia (2014) puntualidad es “una actitud humana considerada en muchas sociedades como la virtud de coordinarse cronológicamente para cumplir una tarea requerida o satisfacer una obligación antes o en un plazo anteriormente comprometido o hecho a otra persona”.

Con relación a la empresa, Wikipedia considera que la puntualidad en el puesto de trabajo es una obligación del trabajador respecto a su empleador; así lo recoge la legislación laboral en la mayoría de los países, estados o ciudades, estableciendo como causa de incumplimiento contractual la reincidencia en comportamientos de impuntualidad. Por ejemplo, en el estatuto de los trabajadores español, se cita como incumplimiento de contrato las faltas injustificadas y repetidas de asistencia o puntualidad en el trabajo. En muchos convenios laborales, se recogen frases que especifican esta normativa, del tipo se considerarán faltas de carácter leve tres faltas de puntualidad durante un mes sin que exista causa justificada. La cantidad exacta de minutos de retraso que ameritan la consideración de falta por impuntualidad es, no obstante, un tema controvertido y sujeto a interpretación subjetiva y criterio del evaluador.

## **Indicadores**

- ✓ Hora de salida y llegada de vehículos.

## **B. Amabilidad**

Según Waecece.org (2014), la amabilidad y la cortesía son cualidades muy propias del género humano, pues ser amable significa ser digno de ser amado, lo cual es un producto cultural del Hombre exclusivamente. Ser amable es ser cariñoso, afectuoso, gentil, cortés, agradable, servicial, afable, incluso gracioso y risueño, cualidades todas que son imprescindibles formar en los niños desde la más temprana edad. También es ser atento, brindar atención y respeto, sobre todo a los menos aptos o desvalidos. La amabilidad no nace con el niño, este es impulsivo por naturaleza, y a ser amable y cortés se aprende en las más diversas actividades de la vida cotidiana y as actividades pedagógicas en el aula infantil.

Pero en cualquier caso siempre implica un trabajo educativo a desarrollar con los niños, que asimilan las no más de comportamiento social en la medida en que los adultos los entrenan y enseña comportarse de acuerdo con esas normas. Según este artículo, la amabilidad implica a su vez la equidad, el tratamiento por igual a niños y niñas, y la delicada cortesía de unos a otros, por lo que han de aprenderán ser corteses con todos los compañeros y compañeros y ayudarles en todo momento.

## **Indicadores**

- ✓ Actitud al atender.
- ✓ Postura del cuerpo.

### **C. Buen Trato**

Según Montes, C. (S/A) cada uno de nosotros lo entiende de una manera especial, para muchos buenos tratos son todas las cosas que queremos que los demás nos demuestren, la forma como nos gustaría que los otros se relacionaran con nosotros, que nos respetaran, nos vieran, nos oyeran, fueran amables y casi nos abrieran camino para poder pasar sin dificultades.

Afirma la autora que otros opinan que buen trato es un listado enorme de comportamientos y valores aplicados a la relación con los demás: respeto, consideración, amabilidad, cariño, amor, reconocimiento, comunicación, apoyo, consuelo, satisfacción de necesidades, etc. Unos y otros tenemos la razón, el buen trato es recíproco, es de doble vía, es un encuentro y porro tanto tiene que ver con la forma como vemos a los demás y como nos vemos a nosotros mismos.

De esta forma sostiene también que para lograr el buen trato y poder hacer ejercicio de los derechos se necesita enfrentar a la “cultura del maltrato” que socialmente es aprendida y aceptada como una forma de comportamiento, sin embargo sabemos que lo que reproduce en su interior es violencia. De allí la importancia de promover nuevos patrones culturales que fomenten la autoestima, relaciones horizontales y de buen trato como alternativas de cambio.

#### **Indicadores**

- ✓ Manejo del lenguaje.
- ✓ Detalles en la interacción.

## **D. Eficiencia**

Según Valdez, M. (S/A) define que la eficiencia "es la capacidad de hacer correctamente las cosas; es un concepto de entrada-salida (insumo-producto). Así pues, el administrador eficiente es aquel que logra las salidas o resultados que corresponden a las entradas utilizadas para conseguirlos (mano de obra, materiales y tiempo).

Según Martín, N. (S/A) define que "La eficiencia es un elemento fundamental para el desarrollo de cualquier organización y para la asignación de responsabilidades a sus dirigentes; ya que, desde el punto de vista teórico, analiza el nivel de consecución de los objetivos propuestos y los recursos utilizados para alcanzarlos. Sin embargo, sobre todo en organizaciones no lucrativas, la dificultad en definir, de manera concreta, el objetivo, suele conducir a medidas incompletas de la eficiencia.

### **Indicadores:**

- ✓ Rapidez en la atención
- ✓ Trabajo bien hecho.

Montaner (1996) La empresa turística es aquella organización social, estructurada en los niveles de mando y funciones, que invirtiendo un capital tiene como fin producir y prestar unos servicios – viajes, alojamiento, transporte, manutención, etc.- y su posterior comercialización y venta en el mercado con el último fin de obtener un beneficio.

Ramírez (1994) define a la empresa turística como "toda organización debidamente integrada y estructurada por recursos materiales, económicos y humanos cuya finalidad es ofertar y proveer de los servicios del ocio,..., a cambio del pago por los mismos". El turismo es una actividad que pertenece al sector terciario de la economía o sector servicios,

lo que significa que a diferencia de los bienes que se producen, los servicios se prestan. Con relación a la definición de servicios tenemos que para la Real Academia.

A decir de Gutierrez L (2013), necesario definir cuáles son los atributos y determinantes de la calidad a que nos estamos refiriendo. Debemos ponernos en primer lugar del lado de la demanda, esto en los zapatos de los usuarios de la movilidad y el espacio público urbano, valorándolos como clientes - consumidores, tomando nota de sus capacidades de compra, necesidades, preferencias y expectativas. Y, luego, identificar en el lado de la oferta las soluciones de mayor calidad –competitividad disponible en el medio, que puedan servir de referencia para las soluciones en cada ciudad, al mismo tiempo que inspiran la transformación cualitativa del transporte público latinoamericano, para producir clientes plenamente satisfechos y ciudades renovadas y vivibles.

De la Parra Paz (1995) “La calidad total en servicios hoy en día no es un lujo, ni una herramienta que pueden o no adoptar algunas organizaciones para implementarlo. Es una necesidad para cualquier empresa que desee permanecer o crecer en el mercado altamente competitivo, y con cambios tan repentinos. Si bien es cierto el implementar un sistema de gestión de calidad en una empresa implica la asignación de recursos adicionales, cada empresa debe determinar si ese costo es mayor al costo de la no calidad que afecta tanto a la empresa como al cliente. MUSASHI Asesoras Consultoras .Un sistema de la gestión de la calidad no es ni más ni menos que un conjunto de medidas, instrucciones y acciones que permiten a una empresa definir la calidad con la que quieren trabajar, llegar hasta ese nivel y consolidarlo, operando sobre las variables necesarias. Un sistema de la gestión de la

calidad reviste especial importancia para las empresas turísticas, ya que en estas concurren tres circunstancias que las hacen especialmente vulnerables a los fallos de la calidad.

### **Evolución del servicio al cliente.**

Humberto Serna Gómez (2006) señala que el concepto tradicional que se tenía del servicio al cliente era la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, fundamentalmente amabilidad, atención. En la actualidad, se tiene un nuevo concepto de servicio y dice que es una estrategia empresarial orientada hacia la anticipación de las necesidades y expectativas del valor agregado de los clientes, buscando asegurar la lealtad y permanencia tanto de los clientes actuales como la atracción de nuevos clientes, mediante la provisión de un servicio superior al de los competidores. Las razones por la cual se impone esta nueva visión es que hay un fácil acceso a una cantidad de datos, exigen mayor valor agregado, quieren que los proveedores los conozcan en detalles, tiene una gran variedad de opciones, colocan un enorme valor en la facilidad, rapidez y conveniencia con que puedan adquirir bienes y servicios. Como el tiempo, oportunidad, soluciones individualización y amabilidad.

### **2.1 Hipótesis**

Según Fernández Sampieri (2012), las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática

## **I. METODOLOGÍA**

### **3.1 Tipo de la investigación.**

El tipo de investigación de acuerdo a la técnica de contrastación es descriptiva porque contamos con la siguiente variable: capacitación y la variable calidad de servicio. Morales (2012) menciona que las investigaciones de tipo descriptiva, llamadas también investigaciones diagnósticas. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

### **3.2 Nivel de la Investigación**

El nivel es cuantitativo porque se evaluara mediante gráficos y estadísticas, lo cual nos permitirá obtener resultados de los puntos más resaltantes a evaluar, es por ello que se trabajará con una población de 129 trabajadores constituido por las 12 MYPES rubro Transporte, en Tumbes, contando con una muestra de 68 trabajadores de las MYPES rubro transporte para medir la primera variables en estudio, como 138 clientes para la segunda variable de investigación en ambas se realizó el método estadístico, para lo cual se utilizó un instrumento para lograr recopilar información como lo es la encuesta, aplicada a cada uno de los trabajadores de las MYPES rubro Transporte. Según Fernández & Díaz (2012) la investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede. Tras el estudio de la

asociación o correlación pretende, a su vez, hacer inferencia causal que explique por qué las cosas suceden o no de una forma determinada.

### 3.3 Diseño de la Investigación

El diseño de investigación que se aplicara es no experimental ya que se observan los fenómenos tal y como se dan el contexto natural. También será de corte transversal porque que se medirá a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal; es decir, permite estimar la magnitud y características de las variables en un momento dado. “La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables, lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.” (Hernández, Fernández y baptista, 2003)



**Dónde:**

**M1:** Muestra de trabajadores.

**Ox:** Observación de la Capacitación y Calidad de servicio

### 3.4 Población y muestra.

#### ➤ Población

Las unidades de análisis están conformadas por las MYPES del rubro Transporte siendo estas 12 Unidades de investigación, conformadas por 129 colaboradores incluyendo a los gerentes.

TRANSPORTES	NUMERO RUC	N° TRABAJADORES
Transportes el Dorado.	<u>20132670146</u>	37
Transportes Chiclayo.	20147729104	4
Transporte el Turela .	20477704248	5
Transporte el Sol.	20397344437	3
Transporte Ave Fénix .	20133605291	11
Transportes El Civa .	20102427891	11
Transporte Flores Hnos.	20119407738	15
Expreso Internacional Ormeño .	20409339566	11
Transporte Oltursa.	20157079094	10
Transportes Cruz del Sur .	20100227461	8
Transportes El Pino S.A.C Tepsa.	20502324927	10
Transportes ETTI.	10210843731	4
TOTAL		129

➤ **Muestra**

Para medir la variable capacitación se escogió el total de la población como muestra de estudio por ser un valor significativo para obtener datos exactos. Aplicando la fórmula de Población conocida finita. Para medir la Variable calidad de servicio se realizó la aplicación de la fórmula para una muestra infinita:

**DETERMINANDO LA MUESTRA DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN**

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{i^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

**Dónde:**

**n** = tamaño de la muestra =?

**N**= 129

**Z** = nivel de confianza = 95% = 1.96

**P** = probabilidad a favor = 90% = 0.90

**q** = probabilidad en contra = 10% = 0.10

**e** = error de estimación = 5% = 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.90 * 0.10 * 129}{(0.05)^2(126 - 1) + (1.96)^2 * 0.90 * 0.10} = 68 \text{ trabajadores}$$

## DETERMINANDO LA MUESTRA DE LA SEGUNDA VARIABLE DE CALIDAD DE SERVICIO

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{i^2}$$

➤ **Muestra:**

Para medir la Variable calidad de servicio se realizó la aplicación de la fórmula para una muestra infinita:

Dónde:

N= desconocida

q = Riesgo o nivel de significación (1-p) =0.10.

Z = Nivel de confianza= 95% = 1.96.

p = Probabilidad = 90% = 0.90.

e = Error permitido = 5% = 0.05.

n= ¿?

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.90 * 0.10}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{38416(* 0.90 * 0.10)}{(0.0025)}$$

$$\frac{0.345744}{0.0025} = 138.29 = 138 \text{ clientes}$$

### 3.5 Definición y operacionalización de variables e indicadores

**Matriz de operacionalización de las variables**

<i>Variables</i>	<i>Definición</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala de Medición</i>
Capacitación	<p>Incorpora conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal." (Blake, O., 1997)</p> <p>Plan de capacitación corresponde a las expectativas que se quieren satisfacer, efectivamente, en un determinado plazo, por lo cual está vinculado al recurso humano, al recurso físico o material disponible, y a las disponibilidades de la empresa, respondiendo a sus necesidades, que busca, Amaya (2003)</p>	Cambio	¿La capacitación por inducción que aplica, desarrolla cambio en la aptitud del trabajador?	Alta, Baja
			¿La capacitación para el trabajo, aporta a que el colaborador se adapte a nuevas actividades?	Sí No
		Adaptación	¿Cuenta la empresa con algún plan de capacitación de acuerdo a las expectativas sobre normas de tránsito de seguridad vial?	Si, No
			¿La empresa brinda de manera constante programas y cursos de capacitación por parte de la empresa?	Si, No
		Expectativas	¿Ha recibido cursos de capacitación de acuerdo a las necesidades por parte de la empresa?	Si, No
			Necesidades	Se reconoce el esfuerzo del personal por las capacitaciones en base a sus expectativas

Calidad de servicio	<p>Según, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), definen la calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido. Indican que a la hora de evaluar la calidad de servicio y en ausencia de criterios de carácter objetivo es necesario realizar un diagnóstico de dicho servicio a partir del análisis de las percepciones de los clientes o usuarios con relación al servicio recibido</p>	<p>Tipos</p> <p>confianza</p> <p>Indicadores</p> <p>Seguridad</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Empatía</p>	<p>Cuál es la condición de las unidades vehiculares con las que se presta el servicio</p> <p>Los choferes cuentan con la acreditación respectiva para prestar el servicio.</p> <p>¿Qué tan identificados son los choferes hacia la institución</p> <p>¿Qué tan buena es la capacidad de los choferes para reestructurar su planificación para responder a las necesidades de los clientes?</p> <p>La confianza que brindan los choferes dentro y fuera de la institución es adecuada.</p> <p>Qué tan amplio es el conocimiento sobre primeros auxilios de los choferes que brindan el servicio.</p> <p>Es adecuado el horario de atención al cliente.</p> <p>Se brinda una atención individualizada.</p>	<p>Malo</p> <p>Regular,</p> <p>Bueno</p> <p>Excelente</p>

**FUENTE:** *Elaboración propia.*

### **3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Las técnicas utilizadas en la investigación han sido las siguientes:**

#### **La Encuesta:**

Que busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, con preguntas cerradas para determinar las variables en estudio y no modificará el entorno ni controlará el proceso que está en observación. Según Tamayo y Tamayo (2008), la encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

#### **Validez y Confiabilidad de los instrumentos**

Carrasco (2006) nos dice: “Deben ser adecuados, precisos y objetivos, que posean validez y confiabilidad, de tal manera que permitan al investigador obtener y registrar datos que son motivo de estudio”.

Los más usados en la investigación científica suelen ser: la lista de cotejo, el cuestionario, la guía de observación, el test. Para la presente investigación se utilizará el cuestionario, que es el instrumento para recojo de datos rigurosamente estandarizados.

#### **Instrumentos:**

El cuestionario se ha obtenido a partir de la operacionalización de las variables, utiliza un listado de preguntas escritas que se entregarán a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. El cuestionario: Se aplicó un cuestionario para cada una de las variables: Calidad de servicio y capacitación, con

la finalidad de recoger información relevante sobre las dos variables del estudio y sobre las dimensiones que se pudieron identificar en ellas.

**Ficha:**

Instrumentos de llenado de previamente estructuradas sobre aspectos esenciales referidos a las características de la calidad de atención al cliente que se notaron en la empresa. Mediante esta técnica también se recabó información sobre las instalaciones del terminal terrestre y la conducta laboral del personal.

**Resumen de tabulación:**

**El cuaderno de notas:** Libreta en la que anotaremos toda la información brindada por los encargos de las empresas.

**El diario de campo:** Se utilizará para relatar sucesos cotidianos observados en la investigación de campo, a través de fotografías y grabaciones.

### **3.7 Plan de análisis.**

La herramienta utilizada para procesar los datos es Microsoft Excel de Microsoft Office 2013, esta herramienta nos permitió realizar de manera adecuada la tabulación y representación gráfica del trabajo de campo como las fórmulas que tiene, también se utilizó el Word para poder redactar y analizar adecuadamente la información recopilada, como también para poder estructurar nuestro informe de investigación a presentar. Así mismo Power Point para las respectivas diapositivas.

**Análisis.**

Se utilizaron instrumentos de análisis como: cuadros matrices resultantes de las encuestas y entrevistas, cuadros y gráficos derivados de la estadística simple, fichas de entrevista y fotografías recabados en el lugar de investigación.

**Interpretación.**

Se utilizaron los resultados del análisis, que fueron sometidos a la discusión conceptual mediante la comparación con la teoría existente sobre calidad de atención así como satisfacción del cliente, resultados que fueron comentados desde el punto de vista de las autoras de esta investigación.

### 3.8 Matriz de Consistencia.

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	METODOLOGÍA
<p>“Caracterización de la capacitación y calidad del servicio en las MYPES rubro transporte de pasajeros ciudad Tumbes, 2016</p>	<p>¿Cuáles son las características de la capacitación y la calidad del servicio en las MYPES rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tumbes, 2016?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar las características de la capacitación y la calidad del servicio en las MYPES rubro transporte de pasajeros en las ciudad de Tumbes, 2016</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Determinar los tipos de capacitación en las MYPES del rubro Transporte de pasajeros en la ciudad de Tumbes, 2016.</p> <p>Determinar la importancia del plan de capacitación en las MYPES del rubro Transporte de pasajeros en la ciudad de Tumbes, 2016.</p> <p>Determinar los tipos de calidad de servicio en las MYPES del rubro transporte de pasajeros.</p> <p>Identificar los indicadores de la calidad de servicio en las MYPES del rubro Transporte de pasajeros en la ciudad de Tumbes, 2016.</p>	<p><b>Tipo:</b></p> <p>Descriptiva</p> <p><b>Nivel:</b></p> <p>Cuantitativo.</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>Técnicas:</b></p> <p>Encuesta.</p> <p>Observación</p> <p><b>Instrumento.</b></p> <p>Cuadro de resultados de tabulación.</p> <p>Cronograma de actividades.</p> <p>Cuestionario.</p> <p>Fichas bibliográficas.</p>

FUENTE: Elaboración propia

### **3.9 Principios Éticos.**

En la investigación se considera la veracidad de resultados por sobre todas las Cosas, en cualquier espacio, circunstancia, así se acudió y acudirá al mayor número Posible de fuentes, para un mejor conocimiento de los hechos. Se respeta la propiedad intelectual, la privacidad, protegiéndose la identidad de los individuos que participan en el estudio. Además, se rechazarán las conclusiones prejuiciosas, manipuladas y Alienantes. Por otro lado la investigación se realiza con independencia de criterio, Honestidad intelectual, imparcialidad, pluralismo y responsabilidad social.

El estudio ha sido real no tiene conflicto de interés puesto que fueron representantes de las MYPES, tiene como finalidad demostrar lo efectos que produce caracterización de la capacitación y calidad del servicio en las MYPES rubro transporte de Tumbes, 2016; utilizando el enfoque colaborativo mediante la utilización de cuestionarios y encuestas que nos dan un resultado obtenido que no serán manipulados respetando las opiniones de los participantes en el trabajo de investigación, así mismo se respetara el derecho de autor de los textos utilizados en el desarrollo de la investigación ya que la investigación ofrece un acercamiento teórico, conceptual de la caracterización de la capacitación y calidad del servicio en las MYPES rubro transporte de tumbes, 2016, además se respetara el proceso metodológico en el que se sustentara la investigación y el análisis de los resultados incluye la experiencia en determinar los caracterización de la capacitación y calidad del servicio en las MYPES rubro transporte de tumbes, 2016.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados

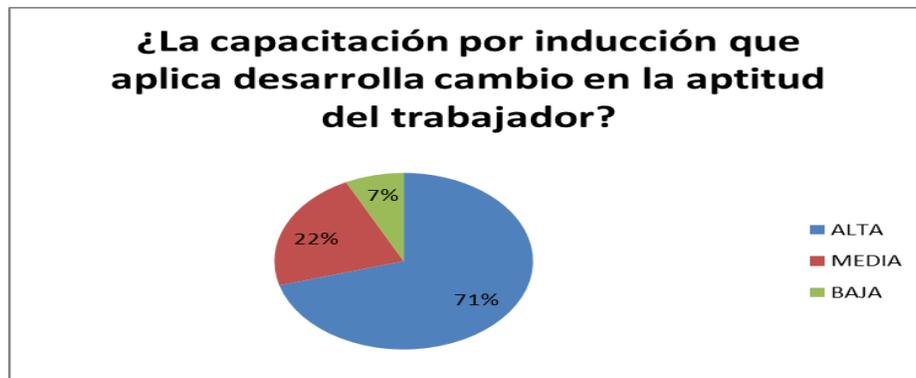
#### VARIABLE: CAPACITACIÓN

*TABLA N° 01*

**¿La capacitación por inducción que aplica desarrolla cambio en la aptitud del trabajador?**

ITEMS	ALTA	MEDIA	BAJA	TOTAL
¿La capacitación por inducción que aplica desarrolla cambio en la aptitud del trabajador?	48	15	5	68

*FUENTE: Elaboración propia.*



**Figura 01:** ¿La capacitación por inducción que aplica desarrolla cambio en la aptitud del trabajador?

#### INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 01 y en la figura N° 01 se observa que de los 68 trabajadores de las 12 MYPES el 71% es alta el nivel de cambio y de aptitud del trabajador, el 22% es de nivel medio el cambio y la aptitud, siendo de nivel bajo el 7% que se observa ningún cambio en los trabajadores.

TABLA N° 02

**¿La capacitación para el trabajo, aporta a que el trabajador se adapte a nuevas actividades?**

ITEMS	SI	NO	TOTAL
¿La capacitación para el trabajo, aporta a que el trabajador se adapte a nuevas actividades?	40	28	68

FUENTE: *Elaboración propia.*



**Figura 01:** *¿La capacitación para el trabajo, aporta a que el trabajador se adapte a nuevas actividades?*

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla N° 02 y en la figura N° 02 se observa que de los 68 trabajadores de las 12 MYPES el 59% manifiestan que la capacitación aporta a que se adapten a nuevas actividades y el 41% no se adapta al aprendizaje de nuevas actividades.

TABLA N° 03

**¿Cuenta la empresa con algún plan de capacitación de acuerdo a las expectativas sobre normas de tránsito de seguridad vial?**

ITEMS	SI	NO	TOTAL
¿Cuenta la empresa con algún plan de capacitación de acuerdo a las expectativas sobre normas de tránsito de seguridad vial?	56	12	68

FUENTE: *Elaboración propia.*



**Figura 01:** ¿Cuenta la empresa con algún plan de capacitación de acuerdo a las expectativas sobre normas de tránsito de seguridad vial?

### INTERPRETACIÓN:

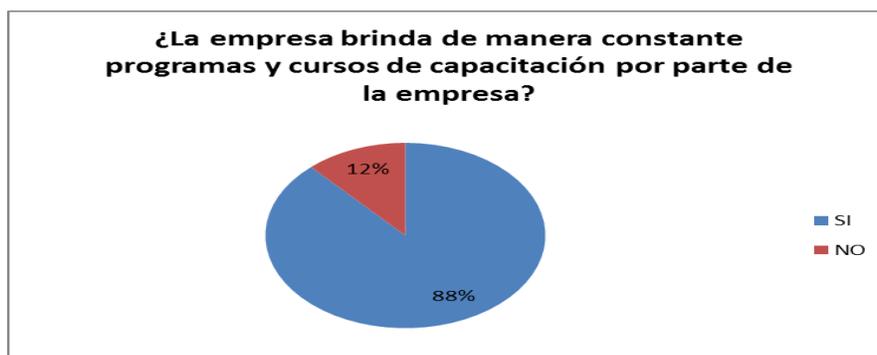
En la tabla N° 03 y en la figura N° 03 se observa que de los 68 trabajadores de las 12 MYPES el 82% manifiestan que si cuentan con un plan de capacitación de acuerdo a las expectativas Y el 18% no sabe ,no conoce específicamente si hay algún plan de capacitación.

TABLA N° 04.

**¿La empresa brinda de manera constante programas y cursos de capacitación por parte de la empresa?**

ITEMS	SI	NO	TOTAL
¿La empresa brinda de manera constante programas y cursos de capacitación por parte de la empresa?	60	8	68

FUENTE: *Elaboración propia.*



**Figura 02:** *¿La empresa brinda de manera constante programas y cursos de capacitación por parte de la empresa?*

### INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 04 y en la figura N° 04 se observa que de los 68 trabajadores de las 12 MYPES encuestadas el 88% manifiestan que la empresa si brindan constante programas y capacitación 12% opina lo contrario.

TABLA N° 05

**¿Usted ha recibido cursos de capacitación de acuerdo a las necesidades por parte de la empresa?**

ITEMS	SI	NO	TOTAL
¿Usted ha recibido cursos de capacitación de acuerdo a las necesidades por parte de la empresa?	46	22	68

*FUENTE: Elaboración propia.*



*Figura 03: ¿Usted ha recibido cursos de capacitación por parte de la empresa?*

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla N° 05 y en la figura N° 05 se observa que de los 68 trabajadores de las 12 MYPES encuestadas el 68% manifiestan que si recibe cursos de capacitación y 32% opina lo contrario.

TABLA N° 06

**¿Se reconoce el esfuerzo del personal por las capacitaciones en base a sus expectativas?**

ITEMS	SI	NO	TOTAL
¿Se reconoce el esfuerzo del personal por las capacitaciones en base a sus expectativas?	39	29	68

*FUENTE: Elaboración propia.*



*Figura 04: ¿Se reconoce el esfuerzo del personal por las capacitaciones que recibe?*

### **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla N° 06 y en la figura N° 06 se observa que de los 68 trabajadores de las 12 MYPES encuestadas el 57% manifiestan que la empresa si reconoce sus esfuerzo y el 43 % opina lo contrario.

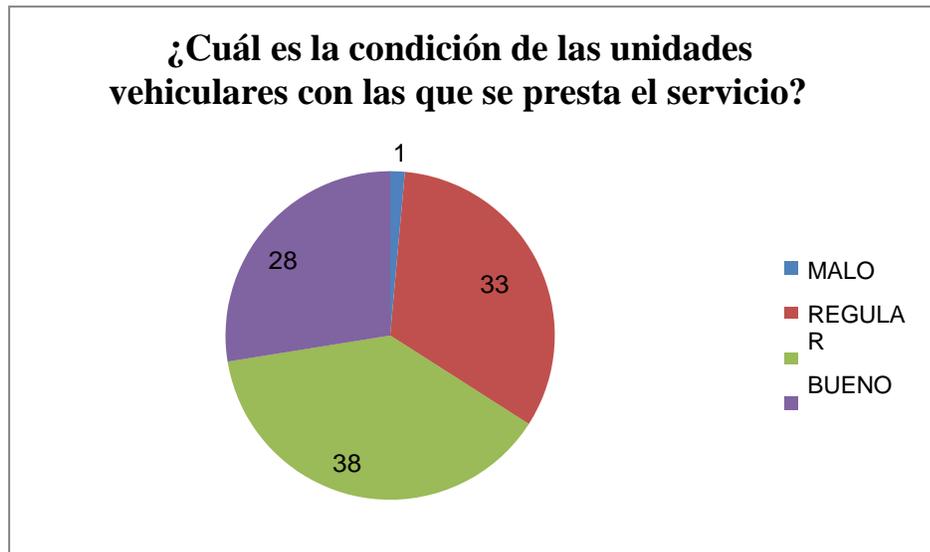
## CALIDAD DE SERVICIO

TABLA N° 07

**Cuál es la condición de las unidades vehiculares con las que se presta el servicio.**

ITEMS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
¿Cuál es la condición de las unidades vehiculares con las que se presta el servicio?	2	45	53	38	138

*FUENTE: Elaboración propia.*



*Figura 06: Cuál es la condición de las unidades vehiculares con las que se presta el servicio.*

### INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 07 y en la figura N° 07 se observa que de los 138 clientes de las 12 MYPES del rubro transporte encuestados el 28% manifiesta que las condiciones vehiculares con las que se presta el servicio son excelentes, el 38% opinan que las condiciones de los vehículos son buenas y el resto opinan que son regulares.

TABLA N° 08.

ITEMS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
¿Los choferes cuentan con la acreditación respectiva para prestar el servicio?	8	54	38	38	138

**¿Los choferes cuentan con la acreditación respectiva para prestar el servicio?**

**FUENTE:** Elaboración propia.



**Figura 07:** ¿Los choferes cuentan con la acreditación respectiva para prestar el servicio?

**INTERPRETACIÓN:**

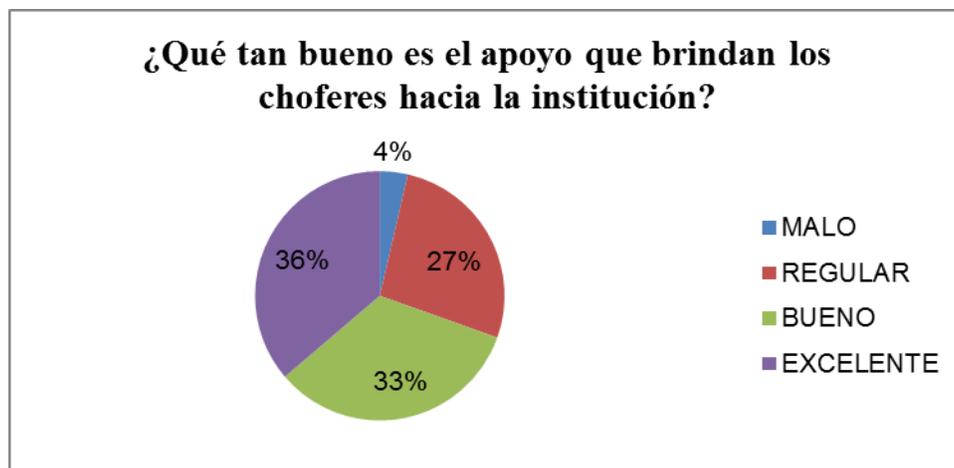
En la tabla N° 08 y en la figura N° 08 se observa que de los 138 clientes de las 12 MYPES del rubro transporte encuestados el 39% nos manifiesta que los choferes cuentan con la acreditación respectiva para prestar el servicio como clientes, el 27% opina que los choferes cuentan con la acreditación y el 28% está completamente satisfecho que los choferes nos da a conocer que casi siempre satisface sus expectativas y el 6% opina lo contrario.

TABLA N° 09

**¿Qué tan identificados son los choferes hacia la institución?**

ITEMS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
¿Qué tan bueno es el apoyo que brindan los choferes hacia la institución?	5	37	46	50	138

*FUENTE: Elaboración propia.*



*Figura 09: ¿Qué tan bueno es el apoyo que brindan los choferes hacia la institución?*

**INTERPRETACIÓN:**

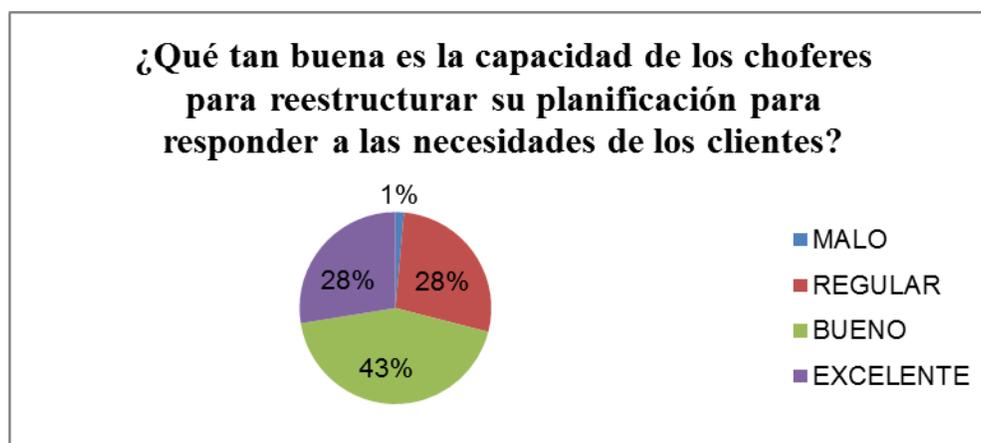
En la tabla N° 09 y en la figura N° 09 se observa que de los 138 clientes de las 12 MYPES del rubro transporte encuestados el 36% manifiesta que es excelente el apoyo que brindan los choferes hacia los trabajadores, el 33% manifiesta que es bueno el apoyo que brindan los choferes y 27% de los clientes le parece regular el apoyo y el 4% opina todo lo contrario.

TABLA N° 10

**¿Qué tan buena es la capacidad de los choferes para reestructurar su planificación para responder a las necesidades de los clientes?**

ITEMS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
¿Qué tan buena es la capacidad de los choferes para reestructurar su planificación para responder a las necesidades de los clientes?	2	38	60	38	138

*FUENTE: Elaboración propia.*



*Figura 10: ¿Qué tan buena es la capacidad de los choferes para reestructurar su planificación para responder a las necesidades de los clientes?*

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla N° 10 y en la figura N° 10 se observa que de los 138 clientes de las 12 MYPES del rubro transporte encuestados el 28% manifiesta que es una excelente capacidad de los choferes para responder las necesidades de los clientes y el 43% opina que es muy buena la capacidad para responder sus necesidades de los clientes y el 28% opina lo contrario.

TABLA N° 11

**La confianza que brindan los choferes dentro y fuera de la institución es adecuada?**

ITEMS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
La confianza que brindan los choferes dentro y fuera de la institución es adecuada.	4	36	60	38	138

FUENTE: Elaboración propia.

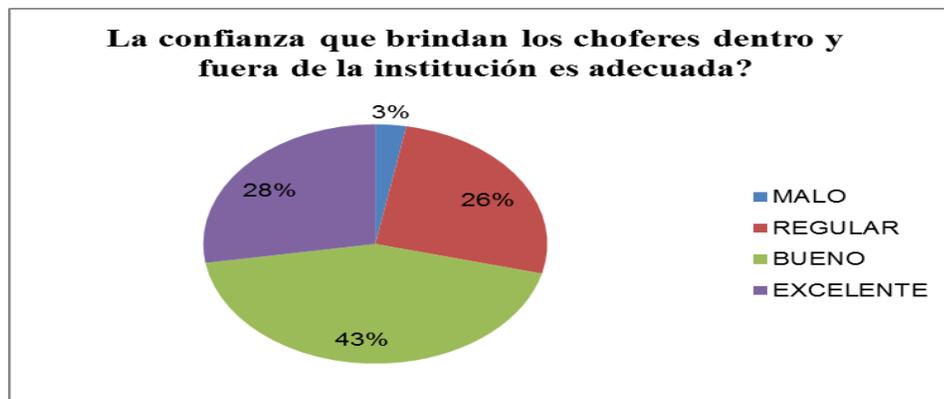


Figura 11: ¿La confianza que brindan los choferes dentro y fuera de la institución es adecuada?

**INTERPRETACIÓN:**

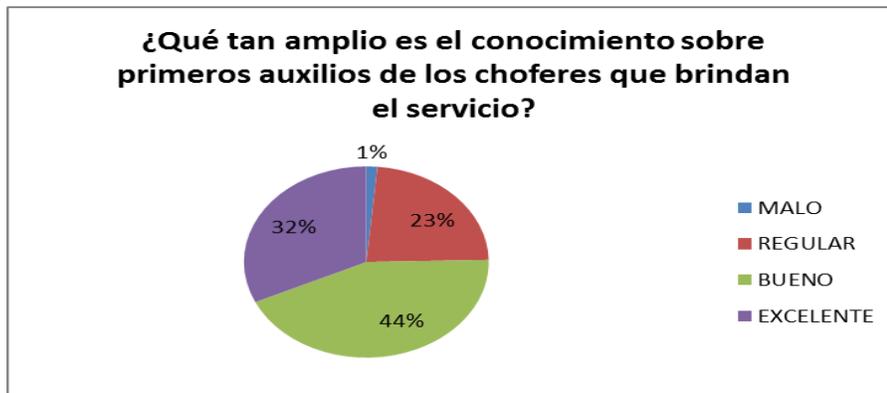
En la tabla N° 11 y en la figura N° 11 se observa que de los 138 clientes de las 12 MYPES del rubro transporte encuestados el 28% manifiesta que la confianza que brinda los choferes es excelente, el 43% opina que la confianza que brinda es buena y el 26% opina lo contrario.

TABLA N° 12

**¿Qué tan amplio es el conocimiento sobre primeros auxilios de los choferes que brindan el servicio?**

ITEMS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
¿Qué tan amplio es el conocimiento sobre primeros auxilios de los choferes que brindan el servicio?	2	32	60	44	138

*FUENTE: Elaboración propia.*



*Figura 12: ¿Qué tan amplio es el conocimiento sobre primeros auxilios de los choferes que brindan el servicio?*

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla N° 12 y en la figura N° 12 se observa que de los 138 clientes de las 12 MYPES del rubro transporte encuestados el 32% manifiesta que es excelente servicio y 44% opina que es bueno el servicio y el 23% opina lo contrario.

TABLA N° 13

**¿Es adecuado el horario de atención al cliente?**

ITEMS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
¿Es adecuado el horario de atención al cliente?	2	40	59	37	138

FUENTE: Elaboración propia.

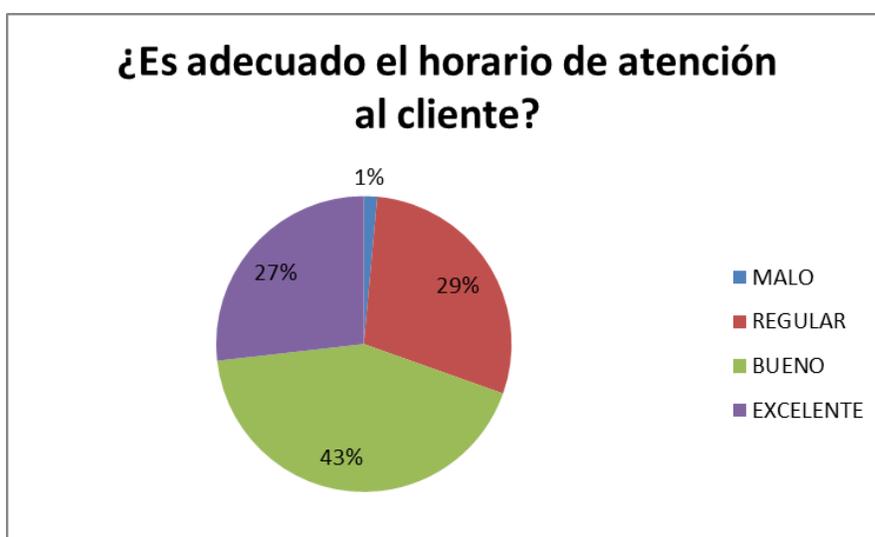


Figura 13: ¿Es adecuado el horario de atención al cliente?

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla N° 13 y en la figura N° 13 se observa que de los 138 clientes de las 12 MYPES del rubro transporte encuestados el 27% manifiesta ser excelente el horario de atención al cliente y el 43% opina que es muy bueno el horario de atención al cliente el 29% opina lo contrario.

TABLA N° 14

**¿Se brinda una atención individualizada?**

ITEMS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
¿Se brinda una atención individualizada?	0	41	62	35	138

*FUENTE: Elaboración propia.*



*Figura 14: ¿Se brinda una atención individualizada?*

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla N° 14 y en la figura N° 14 se observa que de los 138 clientes de las 12 MYPES del rubro transporte encuestados el 25% manifiesta que la empresa si brinda una atención individualizada excelente, mientras que el 45% opina se brinda una atención individualizada es buena y el 30% opina lo contrario.

## **4.2 Análisis de los resultados.**

Tal como se definieron en el marco teórico de este trabajo, las variables Capacitación y calidad de servicio en las MYPES rubro transporte en la ciudad de Tumbes, he planteado el objetivo Determinar las características de la capacitación y la calidad del servicio en las MYPES rubro: transporte de pasajeros en las ciudad de Tumbes, 2016, es por ello que se formuló a los trabajadores y clientes de dichas MYPES donde se concluyó lo siguiente:

En la tabla N° 01 y en la figura N° 01 se observa que de los 68 trabajadores de las 12 MYPES el 71% es alta el nivel de cambio y de aptitud del trabador, el 22% es de nivel medio el cambio y la aptitud, siendo de nivel bajo el 7% que se observa ningún cambio en los trabajadores.

En la tabla N° 02 y en la figura N° 02 se observa que de los 68 trabajadores de las 12 MYPES el 59% manifiestan que la capacitación aporta a que se adapten a nuevas actividades y el 41% no se adapta al aprendizaje de nuevas actividades.

En la tabla N° 03 y en la figura N° 03 se observa que de los 68 trabajadores de las 12 MYPES el 82% manifiestan que si cuentan con un plan de capacitación de acuerdo a las expectativas Y el 18% no sabe ,no conoce específicamente si hay algún plan de capacitación.

En la tabla N° 04 y en la figura N° 04 se observa que de los 68 trabajadores de las 12 MYPES encuestadas el 88% manifiestan que la empresa si brindan constante programas y capacitación 12% opina lo contrario.

En la tabla N° 05 y en la figura N° 05 se observa que de los 68 trabajadores de las 12 MYPES encuestadas el 68% manifiestan que si recibe cursos de capacitación y 32% opina lo contrario.

En la tabla N° 06 y en la figura N° 06 se observa que de los 68 trabajadores de las 12 MYPES encuestadas el 57% manifiestan que la empresa si reconoce sus esfuerzo y el 43 % opina lo contrario.

En la tabla N° 07 y en la figura N° 07 se observa que de los 138 clientes de las 12 MYPES del rubro transporte encuestados el 28% manifiesta que las condiciones vehiculares con las que se presta el servicio son excelentes, el 38% opinan que las condiciones de los vehículos son buenas y el resto opinan que son regulares.

En la tabla N° 08 y en la figura N° 08 se observa que de los 138 clientes de las 12 MYPES del rubro transporte encuestados el 39% nos manifiesta que los choferes cuentan con la acreditación respectiva para prestar el servicio como clientes, el 27% opina que los choferes cuentan con la acreditación y el 28% está completamente satisfecho que los choferes nos da a conocer que casi siempre satisface sus expectativas y el y 6% opina lo contrario.

En la tabla N° 09 y en la figura N° 09 se observa que de los 138 clientes de las 12 MYPES del rubro transporte encuestados el 36% manifiesta que es excelente el apoyo que brindan los choferes hacia los trabajadores, el 33% manifiesta que es bueno el apoyo que brindan los choferes y 27% de los clientes le parece regular el apoyo y el 4% opina todo lo contrario.

En la tabla N° 10 y en la figura N° 10 se observa que de los 138 clientes de las 12 MYPES del rubro transporte encuestados el 28% manifiesta que es una excelente capacidad de los choferes para responder las necesidades de los clientes y el 43% opina que es muy buena la capacidad para responder sus necesidades de los clientes y el 28% opina lo contrario.

En la tabla N° 11 y en la figura N° 11 se observa que de los 138 clientes de las 12 MYPES del rubro transporte encuestados el 28% manifiesta que la confianza que brinda los choferes es excelente, el 43% opina que la confianza que brinda es buena y el 26% opina lo contrario.

En la tabla N° 12 y en la figura N° 12 se observa que de los 138 clientes de las 12 MYPES del rubro transporte encuestados el 28% manifiesta que la confianza que brinda los choferes es excelente, el 43% opina que la confianza que brinda es buena y el 26% opina lo contrario.

En la tabla N° 13 y en la figura N° 13 se observa que de los 138 clientes de las 12 MYPES del rubro transporte encuestados el 27% manifiesta ser excelente el horario de atención al cliente y el 43% opina que es muy bueno el horario de atención al cliente el 29% opina lo contrario.

En la tabla N° 14 y en la figura N° 14 se observa que de los 138 clientes de las 12 MYPES del rubro transporte encuestados el 25% manifiesta que la empresa si brinda una atención individualizada excelente, mientras que el 45% opina se brinda una atención individualizada es buena y el 30% opina lo contrario.

## V. CONCLUSIONES

Con respecto al primer objetivo específico se concluye que los trabajadores de las MYPES rubro Transporte de pasajeros en la ciudad de Tumbes reciben capacitación por inducción al ingreso, así como para el trabajo a fin de adaptarse a nuevas actividades.

Por otro lado el resultado de la investigación nos orienta al segundo objetivo específico concluyendo que las MYPES rubro Transporte de pasajeros en la ciudad de Tumbes utiliza el Plan de Capacitación de acuerdo a sus expectativas empresariales y de los trabajadores, a sus necesidades alcanzando a todo el personal

Se concluye en el tercer objetivo que la calidad del servicio de transporte de pasajeros, se respalda de manera eficiente en la credibilidad, en la identificación de su personal, en la capacidad del saber ser de los conductores y la buena planificación. Garantizando la calidad en el ámbito laboral.

Se concluye que los indicadores que se utilizan, en la MYPES rubro transporte son amabilidad, actitud, confianza, conocimiento, atención, servicio personalizado al atender a sus clientes y así poder mejorar la satisfacción que tienen los clientes con el servicio que se está ofreciendo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Considerando la capacitación y desarrollo del recurso humano como una herramienta administrativa de gran importancia para toda organización ya que ayuda a lograr efectividad en el desempeño de las actividades que el personal realiza, por qué se le recomienda a las MYPES, rubro transporte ciudad de tumbes realicen planes y programas de capacitación por inducción de manera continua para los trabajadores y así brinden un mejor aceptabilidad de las actividades a realizar al servicio para los clientes.

También se recomienda a los administradores de las MYPES a promover y seleccionar a las personas para que ellas promuevas la calidad de servicio, otorgar nuevas responsabilidades, o promoviendo un encargado especial para solucionar las fallas al momento del encuentro.

También se recomienda darles oportunidad a los trabajadores para que se preparen y desarrollen personal y profesionalmente y puedan contar con las habilidades y destrezas para brindar un buen servicio, de tal forma que contribuyan al crecimiento y desarrollo económico que ofrecen a los clientes.

Realizar fortalecimiento de capacidades, para mantener en los conductores activas actitudes y un buen control emocional.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.**

La problemática en estudio de esta investigación es: ¿De qué manera se determinan las características de la capacitación y calidad de servicio en las MYPES del rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tumbes, 2016?

La presente propuesta gerencial realizada por las investigaciones se basa de lo siguiente.

Comenzamos detallamos las causas del problema que son: la carencia de la capacitación y la ausencia de motivación e incentivos al personal, para solucionarlos tenemos que ejecutar nuevas estrategias de incentivos y programas de capacitaciones al personal en capacitación y la calidad del servicio en las MYPES del rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tumbes, 2016

Se debe afirmar que el cliente o usuario tiene el poder información, el cliente se encuentra inmerso en el mercado en donde nosotros deseamos saber sus necesidades, gustos preferencias y deseos.

Dentro del modelo sugerimos elementos como: puntualidad, amabilidad, buen trato eficiencia, las cuales determinan una buena calidad de servicio, generándole un valor agregado.

Tomando como apoyo referencial los resultados obtenidos en la investigación realizada, se puede observar la gran necesidad de programas, talleres, cursos, seminarios o jornadas de capacitación para las MYPES Rubro transporte en estudio a continuación se va a detallar a través de la herramienta de un cronograma de charlas de capacitación

## CRONOGRAMAS DE CHARLAS DE CAPACITACIÓN

Tiempo	Mayo	junio
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoestima e imagen personal.</li> <li>• Atención al cliente.</li> <li>• El botiquín y los primeros auxilios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Urbanidad – Los valores humanos.</li> <li>• Normas de tránsito y seguridad vial que regulan la prestación del servicio de transporte Público-tumbes</li> <li>• Calidad de servicio</li> </ul>
<b>Expositor</b>	Especialistas en el tema	Especialistas en el tema
<b>Lugar</b>	Coliseo de tumbes	Coliseo de tumbes
<b>Duración</b>	12 horas	12 horas
<b>costo</b>	s/ 300.00	s/ 300.00
<b>Dirigido a:</b>	Personal admirativo  las MYPES del rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tumbes	Asistentes administrativos Choferes y cobradores  las MYPES del rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tumbes
<b>Capacidad de personal</b>	10	20

En conclusión podemos decir que la capacitación interviene en la calidad de servicio de las MYPES de transportes en Tumbes, sin duda es una excelente oportunidad para crecer como empresa y para conseguir el éxito deseado, ya que por medio del personal podemos alcanzar muchas ventajas que nos hagan diferentes ante nuestros competidores, siendo así competitivos y rentables en el mercado. Lo importante de todo esto es que las personas reciban de manera constante la capacitación para poder alcanzar todo aquello que se propongan dentro de la empresa, cumpliendo con todas sus actividades de acuerdo a los conocimientos y habilidades que tienen dentro del puesto que ocupan y de esta manera comunicarse correctamente con otros departamentos y en conjunto cumplir los objetivos de la misma, de esta forma beneficiar a la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Canessa, F. F. (2008). Capacitación laboral en Chile y su oportunidad de desarrollo. Chile.
2. ALCIVAR, K. y MOREIRA, V. (2014). La Calidad del Servicio que Brindan las Cooperativas de Transportes de Pasajeros Intercantoniales y su Influencia en la Satisfacción de los Usuarios del Cantón Rocafuerte, 2012”.
3. Onton, Isabel (2013):“Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: expectativas y percepción del pasajero turista”.
4. Luis Guillermo Montes Gallo (2012) “Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño Laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos.
5. Edison Ortiz C. (2013) “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Feijoo de la ciudad de Tumbes” en la Universidad Nacional de Tumbes.
6. Ruty, María Gabriela (2007) “Evaluación de impacto en la capacitación de recursos concluye que el análisis de las características estructurales y de las prácticas de evaluación aparece como un dato importante para explicar en alguna medida la ocurrencia de la evaluación de impacto”.
7. Según Dessler G. (2009), la capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo.
8. Según (Blake, O., 1997) define La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades

y actitudes en sus miembros.

9. Según (Siliceo; 1996) define La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores.
10. Según Amaya (2003) un plan de capacitación es la traducción de las expectativas y necesidades de una organización para y en determinado periodo de tiempo.
11. Calderón C. (1990), la capacitación se ha dividido en tres áreas para desarrollar los tipos de capacitación.
12. Según Amaya (2003) un plan de capacitación es la traducción de las expectativas y necesidades de una organización para y en determinado periodo de tiempo.
13. Española (2012) es una “Prestación humana que satisface alguna necesidad social y no consiste en la producción de bienes materiales; un trabajo realizado por otras personas que proporciona satisfacción o disgusto a quien lo solicite.
14. Según Gonzáles (2007) el plan de capacitación es aquel que se elabora incluyendo los temas en los que los empleados necesitan instrucción para mejorar su desempeño.
15. **MYPEs** Según “Ley de la Promoción de Micro Empresa y Pequeña Empresa” (DLMYPES1991), las MYPES son empresas de conformada por pocos empleados.
16. Según Reza (2006) la determinación de necesidades de capacitación es una de las preguntas que aparecen de manera constante por parte de los empleadores.
17. Española (2012) es una “Prestación humana que satisface alguna necesidad social y no consiste en la producción de bienes materiales; un trabajo realizado por otras personas que proporciona satisfacción o disgusto a quien lo solicite.

18. Según Obed Delfin, en su texto denominado Plan de Capacitación contenido en [www.monografias.com](http://www.monografias.com) › Administración y Finanzas › Recursos Humanos precisa que este conlleva al mejoramiento continuo de las actividades laborales. Esto con el objeto de implementar formas óptimas de trabajo.
19. Según, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), definen la calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia
20. Parra Paz (1995) “La calidad total en servicios hoy en día no es un lujo, ni una herramienta que pueden o no adoptar algunas organizaciones para implementarlo.
21. Stanton, Etzel y Walker, definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades.
22. Humberto Serna Gómez (2006) señala que el concepto tradicional que se tenía del servicio al cliente era la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, fundamentalmente amabilidad, atención.
23. Desde una perspectiva pragmática, Druker (1990,) establece cinco niveles de evaluación del desempeño de una organización de acuerdo con la satisfacción obtenida (comparación de las expectativas.
24. Según Jiménez R. (1999 p 20), un indicador de Calidad es una variable que pretende reflejar cierta situación y medir el grado o nivel con que ésta se manifiesta, de manera que resulte útil para evaluar cambios en el tiempo y hacer comparaciones en el espacio.
25. López M (2013), opina citando que calidad “es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible,

- 26.** Gutiérrez L (2013), necesario definir cuáles son los atributos y determinantes de la calidad a que nos estamos refiriendo.
- 27.** Montaner (1996) La empresa turística es aquella organización social, estructurada en los niveles de mando y funciones, que invirtiendo un capital tiene como fin producir y prestar unos servicios

# **ANEXOS**

## Anexo N° 01

### ➤ Cronograma de Actividades

N° orden	actividades	SEMANA															
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Título de investigación																
2	Planteamiento del problema																
3	Acopio Bibliográfica																
4	Selección bibliográfica																
5	Metodología de investigación																
6	Técnicas e instrumentos																
7	Técnicas para procedimientos																
8	Elaboración de matriz de consistencia																
9	Redacción anteproyecto																



## Anexo N° 02

### ➤ Presupuesto

<b>COPIAS</b>	<b>20.00</b>
<b>Pasajes</b>	<b>80.00</b>
<b>Internet</b>	<b>25.00</b>
<b>Impresión del Proyecto</b>	<b>40.00</b>
<b>ENPASTADO</b>	<b>5.00</b>
<b>CD</b>	<b>9</b>
<b>Otros</b>	<b>50</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1294</b>

*FUENTE: Elaboración propia.*

### Anexo N° 03

- **Fotografías aplicando el instrumento a los trabajadores de las MYPES rubro Transporte de la ciudad de Tumbes.**

#### **ENCUESTANDO A LOS TRABAJADORES TRANSPORTE TURELA**



## Anexo N° 4

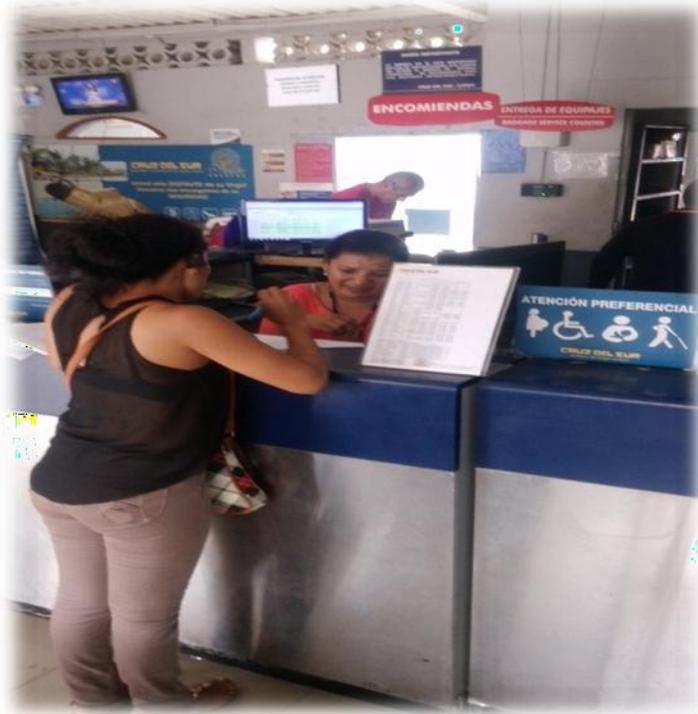
### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE TRANSPORTE EL EL SOL



### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE TRANSPORTE EM TRAFESA AVE FENIX



**ENCUESTANDO A LOS TRABAJADORES DE TRANSPORTE CRUZ DEL SUR**



**ENCUESTANDO A LOS TRABAJADORES DE TRANSPORTE CRUZ DEL SUR**



## ENCUESTANDO A LOS CLIENTES DE TRANSPORTE CRUZ DEL SUR



**CARTAS EMITIDAS A LAS MYPES RUBRO TRANSPORTE DE LA  
CIUDAD DE TUMBES.**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

Tumbes 13 de Mayo del 2016

Oficio N° 089- 2016 – COORD – ULADECH CATÓLICA

Sr.

**Transporte Cruz del Sur S.A.C**

**Ad: Milagros Almestar Roa**

**Ciudad.-**

**Asunto: Solicito brindar Facilidades**

De mi mayor consideración

Tengo el honor de dirigirme a su digno despacho para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitarle se le brinde el apoyo y las facilidades a la alumna **MONTALBAN MORETO MARIA JANET** de la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas de la Escuela Profesional de Administración de Empresas del X ciclo de nuestra Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para que realice su informe final de su Proyecto de Investigación, en su Representada. Actividad que forman parte de la evaluación de la asignatura de Tesis IV, cuyo Título: **“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS MYPES RUBRO TRANSPORTE DE PASAJEROS CIUDAD DE TUMBES, 2016”**

Concedor de su alto espíritu de colaboración en beneficio de la formación y superación de juventud de nuestra Región, le expreso las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA  
LOS ANGELES DE CHIMBOTE  
*Lic. Cristian Sosa Orellana*  
COORDINADOR ESC. ADMINISTRACIÓN

  
Victoria M. Almestar Roa  
Administradora Agencia Tumbes  
Transportes Cruz del Sur

Malecón Benavides N° 100 Tumbes – Perú  
Teléfono: (072) 524085  
Cel.: 972850973 RPM: \*390696  
Web Site: www.uladech.edu.pe



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

Tumbes 13 de Mayo del 2016

Oficio N° 083-2016 – COORD – ULADECH CATÓLICA

Sr.  
Transportes El Civa S.C  
Ciudad.-

**Asunto: Solicito brindar Facilidades**

De mi mayor consideración

Tengo el honor de dirigirme a su digno despacho para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitarle se le brinde el apoyo y las facilidades a la alumna **MONTALBAN MORETO MARIA JANET** de la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas de la Escuela Profesional de Administración de Empresas del X ciclo de nuestra Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para que realice su informe final de su Proyecto de Investigación, en su Representada. Actividad que forman parte de la evaluación de la asignatura de Tesis IV, cuyo Título: **“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS MYPES RUBRO TRANSPORTE DE PASAJEROS CIUDAD DE TUMBES, 2016”**

Conocedor de su alto espíritu de colaboración en beneficio de la formación y superación de juventud de nuestra Región, le expreso las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

 UNIVERSIDAD CATÓLICA  
LOS ANGELES DE CHIMBOTE  
*Cristian Sosa Orellana*  
**Lic. Cristian Sosa Orellana**  
COORDINADOR ESC./ADMINISTRACIÓN

Malecón Benavides N° 100 Tumbes – Perú  
Teléfono: (072) 524085  
Cel.: 972850973 RPM: \*390696  
Web Site: www.uladecb.edu.pe



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

Tumbes 13 de Mayo del 2016

Oficio N° 090– 2016 – COORD – ULADECH CATÓLICA

Sr:

Transporte Turela

Ad: Manuel Zambora Orosco

Ciudad.-

**Asunto: Solicito brindar Facilidades**

De mi mayor consideración

Tengo el honor de dirigirme a su digno despacho para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitarle se le brinde el apoyo y las facilidades a la alumna **MONTALBAN MORETO MARIA JANET** de la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas de la Escuela Profesional de Administración de Empresas del X ciclo de nuestra Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para que realice su informe final de su Proyecto de Investigación, en su Representada. Activad que forman parte de la evaluación de la asignatura de Tesis IV, cuyo Título: **“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS MYPES RUBRO TRANSPORTE DE PASAJEROS CIUDAD DE TUMBES, 2016”**

Conocedor de su alto espíritu de colaboración en beneficio de la formación y superación de juventud de nuestra Región, le expreso las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

**TURISMO EXPRESO  
LATINOAMERICANO**  
**Manuel Sembrera Orozco**  
ADMINISTRADOR (e)

 UNIVERSIDAD CATÓLICA  
LOS ANGELES DE CHIMBOTE  
**Lic. Cristian Sosa Orellana**  
COORDINADOR ESC. ADMINISTRACIÓN

Malecón Benavides N° 100 Tumbes – Perú  
Teléfono: (072) 524085  
Cel.: 972850973 RPM: \*390696  
Web Site: www.uladech.edu.pe



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

Tumbes 13 de Mayo del 2016

Oficio N° 081- 2016 – COORD – ULADECH CATÓLICA

**Sr.**  
**Transporte El Sol S.A**  
**Ciudad.-**

**Asunto: Solicito brindar Facilidades**

De mi mayor consideración

Tengo el honor de dirigirme a su digno despacho para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitarle se le brinde el apoyo y las facilidades a la alumna **MONTALBAN MORETO MARIA JANET** de la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas de la Escuela Profesional de Administración de Empresas del X ciclo de nuestra Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para que realice su informe final de su Proyecto de Investigación, en su Representada. Activad que forman parte de la evaluación de la asignatura de Tesis IV, cuyo Título: **“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS MYPES RUBRO TRANSPORTE DE PASAJEROS CIUDAD DE TUMBES, 2016”**

Conocedor de su alto espíritu de colaboración en beneficio de la formación y superación de juventud de nuestra Región, le expreso las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA  
LOS ANGELES DE CHIMBOTE  
**Lic. Cristian Sosa Orellana**  
COORDINADOR ESC. ADMINISTRACIÓN

Recibido

13-5-16

hora 14:10



Malecón Benavides N° 100 Tumbes – Perú  
Teléfono: (072) 524085  
Cel.: 972850973 RPM: \*390696  
Web Site: www.uladech.edu.pe



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

Tumbes 13 de Mayo del 2016

Oficio N° 080-2016 – COORD – ULADECH CATÓLICA

Sr.  
**Transporte Chiclayo E.I.R.L**  
**Ciudad.-**

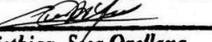
**Asunto: Solicito brindar Facilidades**

De mi mayor consideración

Tengo el honor de dirigirme a su digno despacho para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitarle se le brinde el apoyo y las facilidades a la alumna **MONTALBAN MORETO MARIA JANET** de la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas de la Escuela Profesional de Administración de Empresas del X ciclo de nuestra Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para que realice su informe final de su Proyecto de Investigación, en su Representada. Actividad que forman parte de la evaluación de la asignatura de Tesis IV, cuyo Título: **“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS MYPES RUBRO TRANSPORTE DE PASAJEROS CIUDAD DE TUMBES, 2016”**

Conocedor de su alto espíritu de colaboración en beneficio de la formación y superación de juventud de nuestra Región, le expreso las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

 UNIVERSIDAD CATÓLICA  
LOS ANGELES DE CHIMBOTE  
  
**Lic. Cristian Sosa Orellana**  
COORDINADOR ESC. ADMINISTRACIÓN

*Recibido.*  
Fecha: 13-05-16  
Hora: 4:04  
*Pereira*

Malecón Benavides N° 100 Tumbes – Perú  
Teléfono: (072) 524085  
Cel.: 972850973 RPM: \*390696  
Web Site: www.uladech.edu.pe

## Cartas que me emitieron las MYPES del rubro transporte de la ciudad de Tumbes.

# CRUZ DEL SUR

*El Placer de Viajar en Bus!*

“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

**SEÑOR.**

Lic. Cristhian Sosa Orellana.  
Coordinador Escuela de Administración  
Ciudad.

**Referencia:** Oficio N° 089-2016-COOR-ULAECH CATOLICA

De mi mayor consideración

Tengo a bien dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez manifestarle que se brindó las facilidades en mi representada **TRANSPORTES CRUZ DEL SUR SAC.** A la **Srta. MONTALBAN MORETO MARIA JANET**, alumna de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Escuela Profesional de Administración de Empresas del X ciclo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, para la realización de su informe final del Proyecto de Investigación cuyo título “**CARACTERIZACION DE LA CAPACITACION Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS MYPES RUBRO TRANSPORTE DE PASAJEROS CIUDAD DE TUMBES, 2016**”

Seguros de haber contribuido al beneficio de la juventud estudiantil de su representada, nos ponemos a sus órdenes para otra oportunidad.

Sin otro particular hago propicia la oportunidad para expresar a usted, las muestras de mi especial consideración y alta estima personal.

Atentamente.

  
Victoria M. Almaraz Roa  
Administradora Agencia Tumbes  
Transportes Cruz del Sur

