



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

“IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE
CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA
CALIDAD DE SERVICIO DE LOS CONDUCTORES
EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LUCHITO
EIRL.”

Tesis para optar el título profesional de:

INGENIERO EMPRESARIAL

Autor:

Br. Luis Enrique Garcia Quiroz

Asesora:

Mg. Ing. Betty Lizby Suárez Torres

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada en primer lugar, a Dios, ser supremo que nos dio la vida, y nos brinda la fortaleza que necesitamos día a día, en segundo lugar, a mis padres y hermanos, pilares fundamentales en la vida, siempre están velando en todo momento por nuestro bienestar y educación, depositando su entera confianza en cada reto que se presente, por último, un agradecimiento especial a nuestros profesores que son grandes pilares en nuestra formación.

AGRADECIMIENTO

A mi familia por su apoyo y confianza.

A la Empresa Transportes Luchito EIRL. por brindarme su apoyo en el desarrollo del presente proyecto.

Al Ing. Nelson Ángeles Quiñones; por su apoyo en la realización de esta tesis y a todas las personas que me apoyaron y brindaron información para lograr este objetivo.

Y finalmente a Dios, por haberme permitido seguir adelante con este objetivo.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	28
CAPÍTULO III. RESULTADOS	32
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	48
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS.....	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	26
Tabla 2: Nivel de calidad del servicio actual de los conductores de la empresa (pre test).....	33
Tabla 3: Resultado de Focus Group.....	35
Tabla 4: Análisis de Pareto.	38
Tabla 5: Resumen plan de capacitación.....	40
Tabla 6: Nivel de calidad del servicio de los conductores después del plan de capacitación (Post test).....	42
Tabla 7: Sobrecostos antes y después del plan de capacitación.....	43
Tabla 8: Beneficio después del costo.....	44
Tabla 9: Normalidad de los datos de calidad del servicio.....	44
Tabla 10: Tabla de contingencia Calidad antes - Calidad después	45
Tabla 11: Resumen de prueba de hipótesis.....	46
Tabla 12: Prueba de diferencia estadística de dimensiones de calidad de servicio antes y después para determinar el impacto del plan de capacitación	46
Tabla 13: Flujo de caja de la inversión	47
Tabla 14: Resultado de indicadores financieros	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Unidades de transporte de la empresa de Transportes Luchito EIRL.	33
Figura 2: Nivel de calidad del servicio actual de los conductores de la empresa (pre test).	34
Figura 3: Diagrama de causa efecto.....	37
Figura 4: Gráfico del análisis de Pareto.....	39
Figura 5: Nivel de calidad del servicio de los conductores después del plan de capacitación.....	43

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la influencia de la implementación de un plan de capacitación en la calidad del servicio de los conductores en la empresa Transportes Luchito EIRL. Trujillo 2018. La investigación fue cuantitativa, aplicada, transversal de diseño pre experimental. La muestra estuvo compuesta de 30 conductores. Como instrumento se utilizó Cuestionario Servqual adaptado para conductores que transportan cargas de alto riesgo. Con respecto al nivel de calidad de servicio encontrado en los conductores solo lo calificaban un 33.3%. Asimismo, se implantó un plan de capacitación porque se encontró un 66.6% que no presentaban servicios de calidad a pesar de tener todos los recursos, procedimientos y certificaciones, el nivel de calidad de servicio de la mayoría no garantizaba la seguridad de la carga, la respuesta frente a imprevistos, el conocimiento del cliente. La principal estrategia del plan de capacitación se basó en que los conductores sean personas de calidad, para poder hacer un trabajo de calidad. Respecto al nivel de calidad de servicio de los conductores de calidad después del plan de capacitación, la de servicio aumento a un 90%, es decir se incrementó en un 56.7%. Finalmente, el plan de capacitación redujo los costos de calidad de servicio en S / . 290,328 soles con una inversión de S / . 30,000 nuevos soles además de los beneficios intangibles de calidad y confiabilidad.

Palabras clave: Plan de capacitación, calidad de servicio, ServQual, nivel de calidad.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of the implementation of a training plan on the quality of the service of drivers in the company Transportes Luchito EIRL. Trujillo 2018. The research was quantitative, applied, cross-sectional with a pre-experimental design. The sample consisted of 30 conductors. The instrument used was the Servqual Questionnaire adapted for drivers carrying high-risk loads. Regarding the level of quality of service found in the drivers, only 33.3% rated it. Likewise, a training plan was implemented because it was found that 66.6% did not present quality services despite having all the resources, procedures and certifications, the level of quality of service of the majority did not guarantee the safety of the load, the response to unforeseen events, knowledge of the client. The main strategy of the training plan was based on the drivers being quality people, in order to do quality work. Regarding the level of quality of service of quality drivers after the training plan, that of service increased to 90%, that is, it increased by 56.7%. Finally, the training plan reduced service quality costs by S / . 290,328 soles with an investment of S/. 30,000 nuevos soles in addition to the intangible benefits of quality and reliability

Keywords: Training plan, service quality, ServQual, quality level.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, a nivel mundial, la calidad de servicio en el sector de transportes se ha convertido en el pilar fundamental para una organización; puesto que, tiene como principal objetivo el retener a los clientes. Por lo tanto, se pueden encontrar antecedentes e ideas clave de la calidad de servicio en diversos sectores, como, por ejemplo: Ciertos estudios muestran que las compañías pueden aumentar sus ganancias en casi 100% al retener solo 5% más de sus clientes de lo que retienen sus competidores. Esta diferencia drástica se debe a que el costo de adquirir clientes nuevos es mucho más alto que los costos asociados con retener a los clientes. (Medina, 2014).

Asimismo, en este periódico se informó que el tiempo de espera de ciertas rutas, la mala atención y la velocidad con la que manejan algunos conductores son los principales factores de la problemática de la calidad en el servicio de transporte, el cual debe ser fiable, seguro, con unidades y empresas que cumplan todos los requisitos legales, no improvisadas, con trato asertivo y procesos eficientes que hagan de la experiencia de transporte segura y confiable. (EL NUEVO DÍA, 2012)

Así mismo, en otro periódico sostuvo que los conductores de transporte público en el Perú son un peligro en las pistas; puesto que, la seguridad como parte de la calidad de servicio, no solo depende del estado físico de las unidades sino principalmente del conductor al conducir a velocidades excesivas. Al ser algunos conductores fiables y otros no, la empresa no es confiable, es fundamental que todo el personal tenga iguales estándares (PERÚ 21, 2013)

En Ecuador Frometa et al. (2008) realizó una investigación sobre la aplicación de la calidad total como estrategia de gestión de desarrollo dinámico en una empresa de

transportes, en el que se implementó un plan de capacitación y desarrollo basado en los temas de planificación y gerencia de la calidad total; logrando en la empresa un crecimiento considerable, alcanzando altos niveles de productividad de 95% de eficiencia y mejora de valores corporativos en cada trabajador.

En México, Sánchez y Romero (2010) reportan que la problemática de la calidad del servicio en el transporte se delimita a la uniformidad de calidad de servicio de todos los miembros de la empresa, pues la falla de solo uno puede derivar desde incidentes desagradables a accidentes. En esta investigación dentro de la empresa Cetipall la capacidad de respuesta respecto al promedio de las empresas participantes es mucho inferior, manifestándose en las constantes quejas de los pasajeros por las pérdidas de los equipajes y más aún en la mayoría de los casos no se llega a responder a los quejas o reclamos; ello a causa de la falta de control mediante la emisión de boletos de viaje y la identificación respectiva de los equipajes mediante tickets. De otro lado en ambas empresas es notable la falta de capacitación o conocimiento profesional para brindar un servicio de calidad.

Actualmente en la empresa Transportes Luchito EIRL según el administrador en los últimos meses ha presentado reclamos del servicio por parte de los clientes, lo que ha generado una creciente preocupación en el área de recursos humanos, ya que la calidad del servicio es uno de los pilares en la retención de clientes. La variabilidad en cuánto a la velocidad y cumplimiento de las normas en mina, así como la ineffectividad de capacidad de respuesta generan los problemas ya mencionados Así mismo la empresa no cuenta con ningún plan de capacitación, el administrador indicó que en reuniones había propuestas de llevarla cabo, pero solo quedaba en ideas.

Esta investigación se justificó con el propósito de aportar al conocimiento existente acerca de la capacitación y como esta influirá en la calidad de servicio de la empresa.

Esto servirá como referencia para futuras investigaciones que se realicen del mismo eje temático o referente a rubro de transporte y su influencia en la calidad del servicio.

La investigación tiene como finalidad diseñar el plan de capacitación para mejorar los problemas que tiene actualmente la empresa en cuanto a la gestión de su personal y su desempeño al momento de brindar el servicio.

Así mismo, este proyecto valora la mejora de la calidad de servicio en la empresa y como esta se ve influenciada por la capacitación de sus empleados para la mejora continua y un desarrollo sostenible de la empresa.

Finalmente, esta investigación está orientada dentro de las líneas de investigación de la carrera por lo tanto también servirá para satisfacer la necesidad de aplicar todos los conocimientos obtenidos a lo largo del aprendizaje universitario, buscando desarrollar las herramientas tecnológicas y prácticas de la carrera.

Sobre esta problemática se ha encontrado los siguientes antecedentes: Anicama y Brito (2016) en su tesis *“Propuesta de un plan de capacitación para elevar el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Privada Antenor Orrego en el año 2014”* señala como principal objetivo de elaborar un plan de capacitación para elevar el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Privada Antenor Orrego en el año 2015. Los resultados obtenidos en la investigación fueron que a pesar de que el personal administrado de la UPAO se encuentra capacitado, este no es suficiente para su desempeño laboral por lo que se requiere complementar con actividades que incidan en

mayor medida su desempeño dentro de su área. Además, la capacitación externa es la más motivadora para los trabajadores.

Fuentes (2014) en su tesis *“Plan de capacitación y el desempeño laboral de personal del Proyecto Especial Chavimochic en el año 2012”* señala como objetivo de la investigación analizar y evaluar el plan de capacitación del año 2012 y su influencia en el desempeño laboral de personal del proyecto especial Chavimochic. Los resultados obtenidos en la tesis permitieron que los trabajadores presentaran cambios favorables en su rendimiento, mejorando el nivel de desempeño en sus funciones, produciendo una positiva relación de costo/beneficio de su capacitación recibida. Además, la mayoría de los evaluados sin importar al grupo ocupacional al que pertenecen o al nivel dentro de la jerarquía organizacional mostraron un alto dominio en las habilidades técnicas u operativas diarias; pero un nivel bajo en actividades de planificación y dirección de personas.

Garcia (2012) en su tesis *“Sistema de calidad para el restaurante Tridente del hotel Neptuno en Valencia, España”* señala que el objetivo principal de la investigación fue el diseño de un sistema integral para el Restaurante “Tridente” del hotel en base a un modelo de servicio llamado Servqual, utilizando como instrumentos la revisión bibliográfica, la observación directa y la encuesta. El tipo de investigación empleado es el descriptivo y usaron como muestra 100 clientes. En esta clase de modelo se toman en cuenta temas como la importancia de una adecuada calidad de servicio, satisfacción del cliente, origen de las deficiencias en calidad de servicio, dimensiones de los servicios, entre otros. Los resultados obtenidos en el estudio indican que el Restaurante Tridente presta un servicio “aceptable”, por tanto, necesita mejoras en la empatía mostrada por los empleados durante el servicio. En base a aquellos resultados, se desarrolló y presentó un plan de mejora en el que las acciones recomendadas de mayor prioridad e impacto son la inducción constante, motivación y

comunicación entre los empleados, para poder prestar un servicio de calidad excelente como lo plantea el modelo. Concluyendo, se logró identificar las ventajas y desventajas que implican en el diseño de su sistema, así como el impacto que podría tener en la calidad del servicio. Enfocándose en la mejora continua, se implementó adicionalmente un plan, que incluye capacitaciones al personal tanto administrativo como operativo en el sistema, así como el monitoreo del mismo plan. Esto se relaciona con la presente investigación debido a que el modelo que diseñaron tuvo consecuencias positivas en la empresa donde se desarrolló la investigación, por tanto se puede tomar como base el modelo planteado.

Aguilar y Marlo (2016) en su tesis *“Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015”* señala como objetivo principal diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015. A través de una encuesta, se encontró necesidad de capacitar en relaciones interpersonales, comunicación, motivación, clima organizacional, trabajo en equipo, empatía durante la atención al paciente. Luego de implementado el plan de capacitación hubo un incremento en el desempeño laboral de los trabajadores los mismos que fueron estadísticamente validados.

Sánchez (2014) en su tesis *“Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en “El Restaurant Mar Picante” de la ciudad de Trujillo”* señala que al analizar los principales beneficios de la implementación del plan de capacitación no solo impactan en el alcance económico, mejora la satisfacción del cliente con las habilidades de los trabajadores y fidelizarlos, sino que al mismo tiempo un impacto para el desarrollo personal de cada trabajador en la empresa. Estos notan la diferencia en sus capacidades para afrontar diversos problemas, ejecutar su trabajo y relacionarse con los clientes.

Delgado (2014) en su tesis *“Propuesta de un Modelo de Capacitación para los trabajadores de las Mypes asociadas dedicadas a la fabricación de muebles de madera de Villa El Salvador bajo un esquema de EFQM”* señala que uno de los resultados de la encuesta realizada a las Mypes de Villa El Salvador es la baja capacitación en las Mypes, debido a su poca frecuencia o número de personal capacitado. La capacitación es un recurso clave en el desarrollo de las empresas ya que permite obtener conocimientos y desarrollar capacidades en los trabajadores. Estos conocimientos y capacidades adquiridas no sólo traen beneficios al trabajador, sino también a las empresas ya que mejora en la productividad de sus trabajadores y calidad de sus productos.

Vela y Zavaleta (2014) en su tesis titulada *“Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de Cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo”* señala que la evaluación de las dimensiones de calidad de servicio, en términos de infraestructura moderna, confiabilidad, empatía, respuesta tiene un impacto positivo en los clientes, debido a que confían en los productos ofertados y son escuchados ante cualquier duda que tengan sobre los productos por parte de los promotores de ventas.

Martell y Sánchez (2013) en su tesis *“Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “sport club” de la ciudad de Trujillo”* señala que al analizar los principales beneficios de la implementación del plan de capacitación concluimos en que no solo impactan en el ámbito económico, mejora 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.

Droguett (2012) en su tesis titulada *“Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes”* señala como aspecto importante para tener en cuenta de la evaluación en el Servicio al Vehículo es que la satisfacción en este proceso es clave pues es acá donde se juega en gran parte el establecimiento de una relación a largo plazo con el cliente. Dentro de los resultados de este estudio se vio como incluso una experiencia satisfactoria en el Servicio al Vehículo hacía “olvidar” una mala experiencia en el proceso de ventas, motivando a los clientes a comprar otro vehículo de la marca.

Olmedo (2013) en su tesis titulada *“La capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Provincia de Pichincha”* señala que el manual de estrategias para mejorar la calidad de atención ciudadana permitirá un mejor desenvolvimiento en las actividades de los servidores municipales del área de servicios de la administración de Tumbaco. Servirá como guía para que los empleados municipales desarrollen sus fortalezas demostrando una actitud positiva frente al usuario mejorando las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y autoridades.

Medina (2014) en su tesis *“Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de Inversión-ROI-para la Planta Central del Ministerio de Defensa Nacional, correspondiente al periodo fiscal 2013”* señala la pertinencia en los diferentes niveles de necesidades de capacitación y niveles de evaluación en los programas de capacitación, en cuanto a la comprensión y colaboración se facilitó entre los miembros de la institución, y también aprobaron el Plan de Capacitación y la ejecución de programas de capacitación, debido a que conocían la importancia sobre el desarrollo y la gestión institucional.

Lascurain (2012) en su tesis *“Diagnostico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida”* señala que hay otros puntos sobre los que la empresa podría mejorar, los puntos propuestos son los más factibles de realizar a corto plazo y que representarían una mejora para la calidad de servicio de la empresa. La omisión de estas recomendaciones puede hacer que la empresa siga trabajando sin una estrategia que permita el crecimiento. La calidad en el servicio que se brinde es crucial, y con toda seguridad impactaría en la rentabilidad de la empresa.

Para la variable plan de capacitación, se define como proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos. De este modo, la capacitación se da por lapsos cortos, pero puede ser continua y facilita la formación integral del individuo con unos propósitos definidos. (Chiavenato, 2004)

El plan de capacitación es una acción planificada cuyo propósito general es preparar e integrar al recurso humano en el proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en el trabajo. La capacitación en la empresa debe brindarse en la medida necesaria haciendo énfasis en los aspectos específicos y necesarios para que el empleado pueda desempeñarse eficazmente en su puesto.

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, usado para que el personal adquiera o desarrolle conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifique sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. (Guerrero, 2015)

Los tipos capacitación:

Capacitación Inductiva: Está orientada a facilitar la integración con su ambiente de trabajo particular del nuevo colaborador en general.

Capacitación Preventiva: Es aquella orientada a prevenir los cambios que se producen en el personal, cuando su desempeño varía con los años, al deteriorarse sus destrezas y conocimientos.

Capacitación Correctiva: está orientada a solucionar “problemas de desempeño”. En tal sentido, tiene como fuente la evaluación de desempeño y estudios de diagnóstico de necesidades en la empresa para identificarlos y determinar la solución factible través de acciones de capacitación.

Desarrollo del plan:

El análisis se identifica las habilidades específicas que se requieren para poder desarrollar el trabajo, evaluara las habilidades de los empleados y desarrollara objetivos específicos medibles de conocimientos y desempeño.

En el diseño se reúne y se profundizan contenidos del programa de capacitación, incluyendo libros de ejercicios y capacidades, en este punto, es posible utilizar las variables que se estudien, tales como la capacitación práctica y el desempeño asistido por computadora.

La implementación aplica la capacitación al grupo de empleados elegido, involucrando un conjunto de funciones dentro de las cuales se distinguen las siguientes: planificar, organizar, dirigir, coordinar, y controlar.

La evaluación, en este paso la administración evaluará los éxitos y fracasos del programa. Al analizar esta definición, es posible identificar las áreas más importantes a evaluar en un proyecto de capacitación, las que dicen relación con: los objetivos, los medios operativos, y los resultados y consecuencias.

- **MT dimensiones de plan de capacitación**

Sobre la calidad, basado en la calidad de la persona, ésta vinculada al estilo de vida y valores pues, es la manera en que vive una persona (o un grupo de personas). Esto incluye la forma de las relaciones personales, del consumo, de la hospitalidad y la forma de vestir. Una forma de vida típicamente también refleja las actitudes, los valores o la visión del mundo de un individuo. Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. (Reza, 2007)

Protocolos de comportamiento:

Se conoce como grupo de reglas o formas de comportamiento que se deben usar en determinadas situaciones. A veces pueden ser meramente una cuestión de formalidades y otras veces pueden tener que ver con una guía de acciones que deben ser llevadas a cabo de manera exacta a lo planteado para evitar daños o contingencias negativas. (Reza, 2007)

Aspectos técnicos sobre función laboral se refieren al “conjunto de las tareas de rutina o actividades llevadas a cabo por una persona en esa posición. Es el resultado de la información obtenida por los análisis de puestos de trabajo. (Reza, 2007)

Fiabilidad y seguridad:

La seguridad es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad. Es una fuente indispensable de la vida cotidiana, que permite al individuo y a la comunidad realizar sus aspiraciones.

Fiabilidad es la “aptitud de un elemento para realizar una función requerida, en condiciones dadas, durante un intervalo de tiempo dado” (Reza, 2007)

- **Calidad del servicio**

Es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, como menciona J. M. Juran, como aptitud de uso.

Calidad de los servicios, término que define la norma ISO 9000 como “el aseguramiento de un resultado satisfactorio procedente de una actividad, en la interfaz entre el proveedor y el cliente, siendo el servicio generalmente intangible”.

Es un proceso que se enfoca en lograr el trabajo con excelencia que el sistema requiere; además es un servicio interno de la organización que se cumplirá de cualquier forma cada vez que alguien deba conocer una tarea, desarrollar una habilidad o asumir una actitud.

Es importante destacar que al igual que la cultura y el aprendizaje, la calidad no es un título o un comportamiento, es una forma de ser como señala Cornejo (1990) en sus obras de liderazgo y excelencia para un servicio de clase mundial.

Los tipos de calidad:

- **Calidad que se espera:** Se da cuando existen propiedades y características que los consumidores dan por sentado que encontrarán en los productos o servicios. Cuando encuentran estas propiedades y características, los consumidores quedan satisfechos, pero cuando no las encuentran, quedan muy insatisfechos.
- **Calidad que satisface:** Se da cuando existen propiedades y características que los consumidores solicitan específicamente. Cuando están presentes estas propiedades y características, los consumidores quedan satisfechos, pero cuando no está presentes, quedan insatisfechos. La calidad que satisface cumple con las expectativas del consumidor, pero sin llegar a superarlas.

- Calidad que deleita: Se da cuando existen propiedades y características que los consumidores no solicitan porque no saben que puedan existir, pero que cuando están presentes y agradan, los consumidores quedan muy satisfechos; sin embargo, si no las encuentran, no quedan insatisfechos. La calidad que deleita supera las expectativas del consumidor.

Las dimensiones calidad servicio:

Confiabilidad: Es la capacidad para desarrollar el servicio prometido con formalidad y exactitud. Significa brindar el servicio en forma adecuada desde el primer momento. Aquí están incluidos todos los elementos para permitir al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización. En un sentido más amplio, la confiabilidad significa el cumplimiento, por parte de la empresa de sus promesas, lo convenido acerca de la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios. Los clientes desean hacer negocios con las organizaciones cuando cumplen sus promesas, particularmente las relacionadas con los atributos del servicio básico (Zeithaml y Bitner, 2002).

Capacidad de respuesta: disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno, los clientes no tienen por qué rogar para ser atendidos, ni para que sus dificultades o problemas sean solucionados, debemos estar al tanto de las dificultades, para estar un paso adelante de ellas y una buena forma de hacerlo es retroalimentando con las observaciones nuestros clientes.

Certeza: es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza (Frometa et al., 2008).

Empatía: se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente (Frometa et al., 2008).

Tangibles: es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

- **Marco Normativo**

El marco normativo está regulado por el Anexo N°6 del Decreto Supremo N° 024-2016-EM, en el Capítulo N° VII, en los artículos comprendidos entre el N° 71 al N° 80, donde las capacitaciones en mina se rigen bajo este decreto supremo, los artículos se describen a continuación:

Artículo 71.- Los titulares de actividades mineras y empresas contratistas, en cumplimiento del artículo 215 de la Ley, deben formular y desarrollar Programas Anuales de Capacitación para los trabajadores en todos sus niveles, a fin de formar personal calificado por competencias. Las capacitaciones serán presenciales y deberán realizarse dentro de las horas de trabajo. Los Programas Anuales de Capacitación deberán incluir una matriz de control de capacitación donde se precise los temas de capacitación de cada trabajador de acuerdo a su puesto ocupacional o actividades que desarrollen.

Artículo 72.- Cuando un trabajador nuevo ingrese a una unidad minera recibirá en forma obligatoria lo siguiente:

1. Inducción y orientación básica no menor de ocho (8) horas, de acuerdo con el ANEXO N° 4.
2. Capacitación específica teórico-práctica en el área de trabajo. Esta capacitación en ningún caso podrá ser menor de ocho (8) horas diarias durante cuatro (4) días, en actividades mineras y conexas de alto riesgo, según el ANEXO N° 5 y no menor de ocho (8) horas diarias durante dos (2) días en actividades de menor riesgo. En el caso de que el trabajador ingrese a la unidad minera para realizar labores especiales de mantenimiento de instalaciones y equipos y otras que no excedan de treinta (30) días, recibirá una inducción de acuerdo con

el ANEXO N° 4, no menor de cuatro (4) horas. La inducción de acuerdo con el anexo indicado tendrá una vigencia de un (1) año para la misma unidad minera. Luego de concluir la inducción y capacitación indicadas, el Área de Capacitación emitirá una constancia en la que se consigne que el trabajador es apto para ocupar el puesto que se le asigne.

Artículo 75.- La capacitación debe incluir, además de los aspectos considerados en el ANEXO N° 6 y en lo que corresponda, lo siguiente:

1. Prevención de Caída de rocas
2. El uso de las tablas geomecánicas preparadas y actualizadas por el especialista en geomecánica.
3. La ejecución de los trabajos de desate y sostenimiento en techos y paredes de labores mineras, de acuerdo con estándares establecidos.
4. Seguridad con explosivos
5. Riesgos de la concentración residual de los gases que emana el ANFO o sus mezclas en labores subterráneas.
6. Bloqueo de energías (Eléctrica, mecánica, hidráulica, neumática y otros).
7. Trabajos en espacios confinados.
8. Trabajos en caliente.
9. Ubicación y uso de sustancias y/o materiales peligrosos, incluyendo la disponibilidad de antídotos para casos de emergencia.
10. Manejo de los residuos sólidos considerando las etapas y procesos del plan establecido para dicho fin.
11. El uso de la información de la hoja de datos de seguridad de materiales (HDSM – MSDS).
12. Ventilación de mina.

13. La instalación, operación y mantenimiento de equipos mecánicos fijos y móviles de acuerdo con las especificaciones técnicas de los fabricantes.

14. Sistemas de izaje.

15. Escaleras y andamios.

16. Seguridad con herramientas manuales/eléctricas.

Artículo 76.- La capacitación debe efectuarse además en las siguientes circunstancias:

1. Toda vez que se introduzca nuevos métodos de operación, procesos, equipos, máquinas y materiales en base a los PETS, PETAR y estándares establecidos para cada caso.
2. Cuando los trabajadores tengan que realizar tareas de alto riesgo y requieran permiso de trabajo.
3. Toda vez que reingresa un trabajador a ejecutar trabajos o tareas, luego de haberse recuperado de un accidente de trabajo. Se incidirá en las causas que motivaron su accidente y las medidas preventivas aplicables.

Los temas materia de capacitación deben ser impartidos con una duración mínima de una (1) hora.

Además, se deben llevar a cabo reuniones de seguridad, denominadas de 5 minutos, previas al inicio de las labores.

Artículo 77.- La capacitación deberá incluir a los miembros de las Brigadas de Emergencia, incluyendo entrenamientos bimensuales en campo sobre el uso y manejo de los equipos de respiración y materiales de salvamento minero, así como materiales para atender situaciones de emergencia con materiales peligrosos.

Los entrenamientos de las Brigadas de Emergencias se realizarán en grupos no menores de seis (6) trabajadores.

Artículo 78.- La inducción a las personas que ingresan a las instalaciones de las unidades mineras, en calidad de Visita, no será menor de treinta (30) minutos.

Artículo 79.- De conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la Ley, los titulares mineros están obligados a admitir en su centro de trabajo a los alumnos universitarios y/o de los centros de educación superior no universitaria en las especialidades de minas, metalurgia, geología, industrial, química y otras, para que realicen sus prácticas profesionales o preprofesionales.

Artículo 80.- Los titulares de actividad minera podrán proporcionar facilidades y apoyo a los alumnos egresados de las especialidades de minería, geología, metalurgia y otras para la elaboración de la tesis de grado.

1.2. Formulación del problema

¿En qué medida la implementación de un plan de capacitación influye en la calidad de servicio de los conductores de la empresa Transportes Luchito E.I.R.L., Trujillo, 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la implementación de un plan de capacitación en la calidad del servicio de los conductores en la empresa Transportes Luchito E.I.R.L., Trujillo 2018

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la problemática de la calidad del servicio actual de los conductores de la empresa.
- Diseñar un plan de capacitación para mejorar la calidad de servicio de los conductores de la empresa.

- Evaluar la aplicación del plan de capacitación para mejorar el nivel de calidad del servicio de los conductores
- Evaluar el beneficio económico de la implementación de un plan de capacitación en la calidad de servicio de los conductores de la empresa de Transportes Luchito EIRL.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El plan de capacitación influye en la calidad de servicio de los conductores en la empresa Transportes Luchito EIRL., Trujillo, 2018

1.4.2. Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variable	Tipo	Definición Conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Formula	Unidad
Plan de capacitación	independiente	Es una herramienta de programación de actividades basada en las dimensiones estilo de vida y valores, protocolos de comportamiento, aspectos técnicos sobre función laboral Fiabilidad y seguridad (Probst,2001)	Categoría alcanzada en ficha de evaluación de plan de capacitación Logrado No logrado	Estilo de vida y valores	% de Competencia en estilo de vida y valores	$\%CA = \frac{\text{Competencias adquiridas}}{\text{Competencias enseñadas}}$	%
				Protocolos de comportamiento	% de protocolos de comportamiento	$\%PC = \frac{\text{Protocolos aprendidos}}{\text{Protocolos enseñados}}$	%
				Aspectos técnicos sobre función laboral	% de Aspectos técnicos emprendidos	$\%AT = \frac{AT \text{ aprendidos}}{AT \text{ enseñados}}$	%
				Fiabilidad y seguridad	% de mejora de atención y disciplina	$\%AT = \frac{\text{Atencion y disciplina logrado}}{\text{Atencion y disciplina requerido}}$	%

Variable	Tipo	Definición Conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Formula	Escala
Calidad de servicio	Variable dependiente	Es el juicio global del cliente que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido. (Estrada, Fandos, & Monferrer, 2013).	Aseguramiento de un resultado satisfactorio procedente de una actividad, ya sea un producto o servicio, en este caso se usara el cuestionario para la evaluación.	Confiabilidad: Se define como la capacidad de entregar el servicio prometido de forma segura y precisa.	Nivel de capacidad de orientar al cliente Nivel de puntualidad Nivel de disposición de servicio	$C = P - E \geq 0$	Nominal
				Capacidad de respuesta: Se define como la disposición a entregar un servicio expedito y ayudar a los clientes.	Nivel de Tiempo de espera de atención Nivel de cumplimiento de horarios de servicio Nivel de servicios de materiales e insumos	$C = P - E \geq 0$	Nominal
				Seguridad: Estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad.	Nivel de percepción de profesionalismo Nivel de percepción de desempeño Nivel de percepción de capacidad tecnológica	$C = P - E \geq 0$	Nominal
				Empatía: Se define como la sintonización emocional con el cliente	Nivel de enfoque en servicio al cliente Nivel de percepción de trato empático Nivel de Enfoque en comunicación asertiva Nivel de entender la circunstancia del cliente	$C = P - E \geq 0$	Nominal
				Aspectos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales	Percepción de Señalización y comunicación Nivel de percepción de imagen institucional Nivel de percepción de instalaciones físicas Nivel de percepción de adecuación tecnológica	$C = P - E \geq 0$	Nominal

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Experimental / Preexperimental

Diseño de investigación:

$$M: O_1 \rightarrow X \rightarrow O_2$$

O₁: Calidad de servicio antes del plan de capacitación de los conductores de la empresa de Transportes Luchito EIRL.

X: Plan de capacitación

O₂: Calidad de servicio después del plan de capacitación de los conductores de la empresa de Transportes Luchito EIRL.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

La población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación (López, 2014). El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros (Pineda, 2011).

La muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante.

La población en la presente investigación estuvo compuesta por todos los conductores de carga que prestan servicio a los clientes de la empresa y que son 97.

La muestra fue seleccionada por conveniencia para estudio y análisis y está constituida por 30 conductores que dan servicio a la empresa MARSA.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnicas de recolección

- Focus Group
- Observación
- Encuesta

2.3.2. Instrumento de recolección de datos

- Guía de Focus Group
- Guía de observación de cumplimiento de Plan de Capacitación.
- Cuestionario Servqual adaptado a la calidad de servicio de los conductores.

2.3.3. Técnicas de análisis de datos

Estadística descriptiva: Es la técnica matemática que obtiene, organiza, presenta y describe un conjunto de datos con el propósito de facilitar su uso generalmente con el apoyo de tablas, medidas numéricas o gráficas. Además, calcula parámetros estadísticos como las medidas de centralización y de dispersión que describen el conjunto estudiado. (Cervantes, 2016)

Estadística inferencial: Es una parte de la estadística que comprende los métodos y procedimientos que por medio de la inducción determina propiedades de una población estadística, a partir de una parte de esta. Su objetivo es obtener conclusiones útiles para hacer deducciones sobre una totalidad, basándose en la información numérica de la muestra. (Inferencia Estadística)

2.3.4. Instrumentos de análisis de datos

Hoja de calculo

Software Estadístico SPSS

2.4. Procedimiento

Se coordinó con la empresa la autorización.

Se confirmó la persona de coordinación para la selección y participación de muestra

Se determinó las fechas y horas de aplicación del instrumento para medir la calidad de servicios de los conductores

Se aplicó el instrumento para medir la línea base de calidad de servicio de los choferes.

Se trasladó los resultados a una base de datos

Se coordinó las fechas y grupos para el desarrollo del plan de capacitación, a fin de no afectar el proceso productivo

Se realizó el plan de capacitación acorde a las fechas y grupos.

Se midió la calidad de servicio de los conductores

Se trasladó los resultados a la base de datos

Se procedió a hacer los análisis estadísticos descriptivos

Se procedió a hacer los análisis estadísticos inferenciales

Se confrontó los resultados con la teoría y antecedentes

Se elaboró las conclusiones

Se elaboró el informe

2.5 Aspectos éticos

La información de la presente tesis da cumplimiento a la ley N° 29733 de 2011 de protección de datos personales, y se desarrolla conforme a los siguientes criterios:

- De manera explícita se concede las garantías de seguridad de la información a los participantes en las entrevistas y encuestas aplicadas, para el caso de las encuestas se conservará el anonimato del participante.
- Se cuenta con el consentimiento informado de los participantes.
- La información recolectada se expresa a los participantes que será utilizada solo para los fines autorizados.
- Sin previa autorización, no podrá ser transferida a terceros la información obtenida dentro de la investigación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 Descripción de la empresa

Transportes Luchito EIRL, es una empresa peruana con más de 20 años de presencia en el mercado. Ofrece servicios en el rubro de transporte de combustibles, carga pesada y alquiler de volquetes a nivel nacional. Está conformada por un equipo de profesionales con amplia experiencia en el sector, capacitándose y modernizándose constantemente. Nuestro objetivo es brindar servicios de calidad y garantía. Sus principales datos se resumen en la tabla:

- RUC : 20274117541
- Razón Social : TRANSPORTES LUCHITO EIRL.
- Tipo Empresa : Empresa Individual de Resp. Ltda.
- Condición : Activo
- Inicio Actividades: 21 / Marzo / 1995
- Actividad Comercial: Transporte de Carga por Carretera.
- CIU : 60230
- Dirección Legal : Cal. Santa Luisa Mz. D Lote. 06 A
Urbanización: Santa Leonor
- Distrito / Ciudad : Trujillo
- Provincia : Trujillo
- Departamento : la Libertad, Perú

Misión: Somos una empresa de trayectoria competitiva y excelencia en la prestación de los servicios de Transporte de Combustibles, Carga Pesada y Alquiler de Volquetes.

Visión: Posicionarse dentro del Mercado Regional y Nacional, consolidándose como empresa líder en el rubro de transporte, con excelencia en la prestación de sus diversos servicios, demostrando: eficiencia, competitividad, seguridad y confianza al servicio del cliente. Así mismo con formación y motivación integral de sus recursos humanos para lograr mantenerse como líderes en un mundo globalizado.

Servicios: Transporte de carga pesada, Alquiler de volquetes y transporte de combustibles.

Principales clientes Corporativos: MARSA, DRYLCOM, Inversiones Elikasa SRL, entre otros muchos.

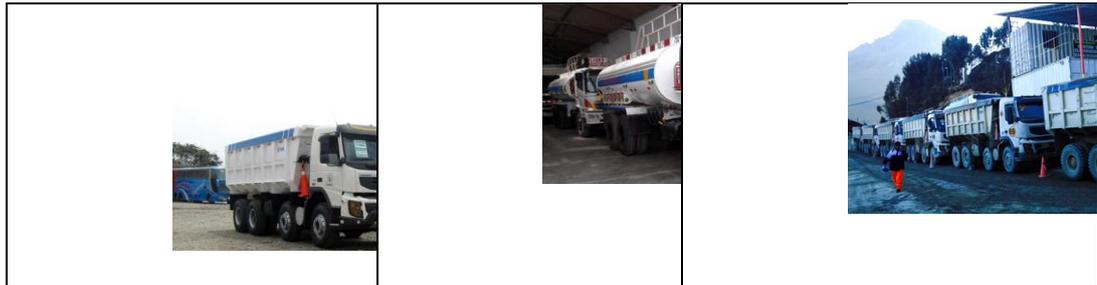


Figura 1: Unidades de transporte de la empresa de Transportes Luchito EIRL.

3.2 Respecto al objetivo específico 1: Determinar el nivel de calidad del servicio actual de los conductores de la empresa.

Tabla 2: Nivel de calidad del servicio actual de los conductores de la empresa (pre test).

	Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos Tangibles		Calidad	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Sin calidad	21	70.0%	7	23.3%	20	66.7%	1	60.0%	3	10.0%	20	66.7%
Con Calidad	9	30.0%	23	76.7%	10	33.3%	1	40.0%	2	90.0%	10	33.3%
Total	30	100.0%	30	100.0%	30	100.0%	3	100.0%	3	100.0%	30	100.0%

En la tabla 2 se aprecia a la variable nivel de calidad antes con 66.7% (20 conductores) en la categoría sin calidad y 33.3% (10 conductores) en la categoría con calidad. A nivel dimensional, la dimension fiabilidad tuvo 70.0% (21 conductores) en la categoría sin calidad y 30.0% (9 conductores) en la categoría con calidad. La dimension capacidad de respuesta tuvo 23.3% (7 conductores) en la categoría sin calidad y 76.7% (23 conductores) en la categoría con calidad. La

dimensión seguridad tuvo 66.7% (20 conductores) en la categoría sin calidad y 33.3% (10 conductores) en la categoría con calidad. La dimensión empatía tuvo 60.0% (18 conductores) en la categoría sin calidad y 40.0% (12 conductores) en la categoría con calidad. Y finalmente la dimensión aspectos tangibles tuvo 10.0% (3 conductores) en la categoría sin calidad y 90.0% (27 conductores) en la categoría con calidad.

Estos resultados se muestran a continuación.

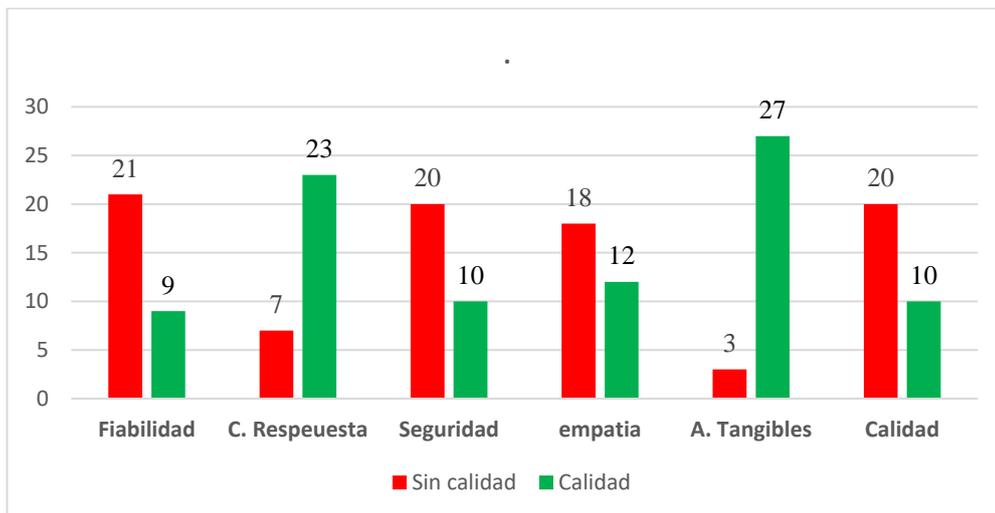


Figura 2: Nivel de calidad del servicio actual de los conductores de la empresa (pre test).

Fuente: Tabla 2

3.3 Respecto al objetivo específico 2: Analizar la problemática de la calidad del servicio actual de los conductores de la empresa.

3.3.1 Determinación de la problemática de calidad de servicio.

Se realizó un Focus Group entre el área de personal y los choferes, participando 30 choferes y 5 funcionarios directamente ligados a su trabajo (jefes de carga, jefe de personal, gerente comercial) quince se detallan en el anexo 05. Encontrándose y discutiéndose los siguientes causales de baja calidad.

Tabla 3: Resultado de Focus Group

	Puntaje
Fiabilidad	
Certificación y actualización	3
Entrenamiento ante imprevistos	9
Soporte de agencia central	1
Capacidades mecánicas	2
Aspectos Tangibles	
Estado de la Unidad	1
Mantenimiento	2
Uniforme	3
Capacidad de respuesta	
Puntualidad	3
Seguridad de carga	10
Estandarización	9
Seguridad	
Capacidad frente a imprevistos de maquina	1
Capacidad frente a imprevistos de recorrido	7
Capacidad frente a imprevistos de cliente	6
Normatividad de la empresa cliente	5
Contractilidad empresarial	5
Empatía	
Protocolo con cliente	4
Estilo de vida	2
Conocimiento de cliente	7

Fuente: Focus Group Realizado.

Entre estos destacan la seguridad y certificación de cargas especiales, y actualización sobre normatividad de cargas especiales (productos químicos, solventes, Gas, Mercurio, etc.) aspectos que ha sido motivo de multas, sanciones y reclamos del cliente según se detalla en el anexo 06.

Otro factor que destaco fue la estandarización de los procesos, muchos errores y reclamos se dan por no haberse establecido un protocolo o sistema, sino un trabajo “día a día” según como se presente.

Dada que la ruta de la sierra y los trayectos por calles angostas del pueblo de Retamas son complicados, y con muchos imprevistos (clima, peatones, congestión, huelgas y sobre todo ronderos) se necesita entrenamiento y estrategias frente a imprevistos.

En cuanto a conocimiento del cliente, la empresa cliente tiene su propia cultura y disciplina y modo de atender al proveedor a quien entre otras cosas miran con inferioridad, por lo que es importante conocer y establecer estrategias de comunicación.

En cuanto a la empresa y al personal de la empresa donde se presta servicio estos tienen circunstancias internas que muchas veces afectan la contraprestación o las relaciones interpersonales, lo que requiere protocolos adecuados.

Luego del Focus Group se procedió a hacer un diagrama de causa efecto que se detalla a continuación.

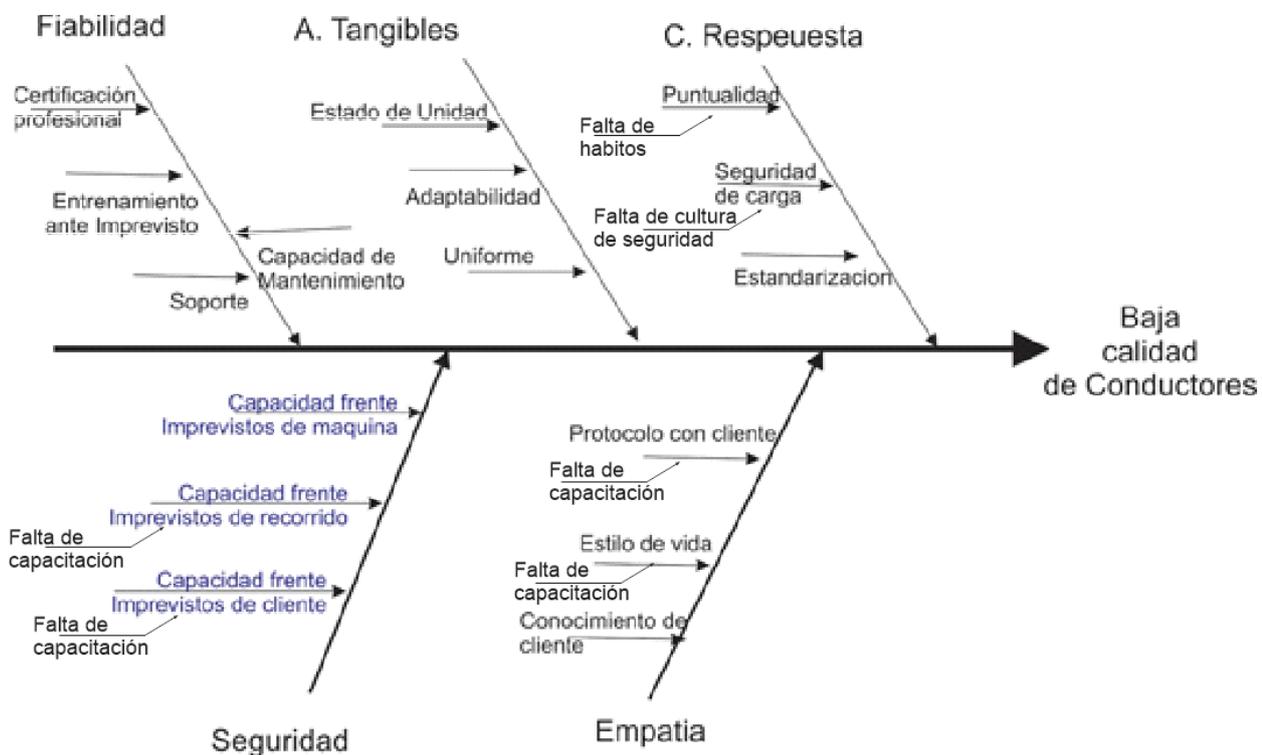


Figura 3: Diagrama de causa efecto.

Fuente: Empresa de Transportes Luchito EIRL.

Luego de identificados los problemas se procedió a establecer su prioridad mediante un análisis de Pareto.

Tabla 4: Análisis de Pareto.

	Puntaje	%	% Acumulado
1 Seguridad de carga	10	12.5%	12.5%
2 Estandarización	9	11.3%	23.8%
3 Entrenamiento ante imprevistos	9	11.3%	35.0%
4 Conocimiento del cliente	7	8.8%	43.8%
5 Capacidad frente a imprevistos de recorrido	7	8.8%	52.5%
6 Capacidad frente a imprevistos de cliente	6	7.5%	60.0%
7 Normatividad de la empresa cliente	5	6.3%	66.3%
8 Contractilidad empresarial	5	6.3%	72.5%
9 Protocolo con cliente	4	5.0%	77.5%
10 Puntualidad	3	3.8%	81.3%
11 Certificación y actualización	3	3.8%	85.0%
12 Uniforme	3	3.8%	88.8%
13 Estilo de vida	2	2.5%	91.3%
14 Mantenimiento	2	2.5%	93.8%
15 Capacidades mecánicas	2	2.5%	96.3%
16 Capacidad frente a imprevistos de maquina	1	1.3%	97.5%
17 Soporte de agencia central	1	1.3%	98.8%
18 Estado de la Unidad	1	1.3%	100.0%
Total	80	100.0%	

Fuente: Empresa de Transportes Luchito EIRL.

Habiendo priorizado los principales problemas se procedió a realizar un gráfico de Pareto para su apreciación.

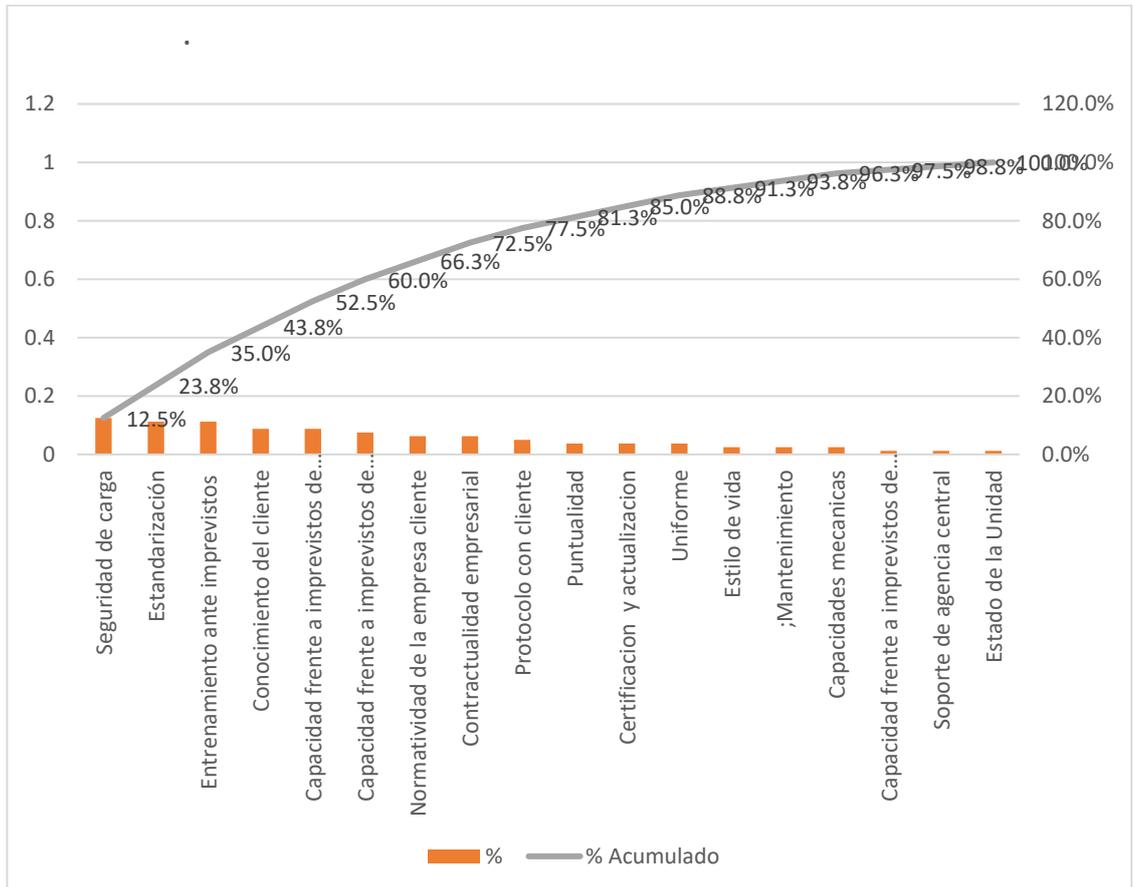


Figura 4: Gráfico del análisis de Pareto

Fuente: Empresa de Transportes Luchito E.I.R.L.

Se puede concluir a partir de la tabla 4 y figura 4 que las principales aspectos a tener en cuenta son la capacitación para afrontar las siguientes causas: Seguridad de carga, estandarización, entrenamiento ante imprevistos, conocimiento del cliente, capacidad frente a imprevistos de recorrido, capacidad frente a imprevistos de cliente, normatividad de la empresa cliente, contractilidad empresarial, protocolo con cliente, puntualidad.

3.4 Respecto al objetivo específico 3: Diseñar y aplicar un plan de capacitación para mejorar la calidad de servicio de los conductores de la empresa.

En base a los resultados, se diseñó y aplico un plan de capacitación (Anexo 7 y 8)

Esta capacitación se resume en la siguiente tabla

Tabla 5: Resumen plan de capacitación

Objetivo	Mejorar la calidad de servicio de los conductores de la empresa, capacitándolos sobre estrategias que mitiguen los factores de baja calidad de servicio. El principal objetivo del presente plan es el desarrollo del recurso humano, en cuanto a habilidades blandas, y capacidades frente a imprevistos circunstanciales.
Dirigido	Conductores de vehículos de carga asignados permanentemente a la Empresa MARSÁ que son numero de 30.
Organización	De desarrollo Se desarrollará en 3 grupos de 10 conductores, para no interrumpir el proceso productivo, las sesiones si bien están programadas pueden ser movidas de acuerdo a la convergencia de los participantes, sin embargo todos deben tener la asistencia y el logro de sesión. De contenidos. Modulo I: Estilo de vida, valores personales, valores familiares y valores empresariales y laborales. Modulo II: Protocolos de comportamiento, de relaciones, “arte de ser Afable y cumplidor de legislador, protocolos, reglamentos”, Afabilidad como un modo de vida. Modulo III: Aspectos Técnicos sobre su función laboral. Modulo IV: Fiabilidad y seguridad: El estilo de vida, El estilo de trabajo, La cultura organizacional pilares de la fiabilidad y seguridad. La importancia de que nuestro estilo de vida debe ser mejores profesionales en todos los aspectos de la profesión, mejores trabajadores en todos los aspectos del trabajo, y una vida personal y familiar que sea el fundamento de la fiabilidad y seguridad de nuestras acciones.

Fuente: Realizado por el autor.

3.4.1 Metodología

La metodología utilizada fue el taller, el mismo que constaba de su fase expositiva, luego significativa, constructivista y social cooperativa.

Fase expositiva

El motivador y líder del taller expone los conceptos en forma muy breve (10 minutos).

Fase significativa.

El motivador invita a escribir en láminas lo más importante para las personas, mediante categorías, personas, actividades.

El motivador hace una pregunta ¿Lo ha logrado?, ¿Cuánto le falta?, ¿se puede perder de un momento a otro?

El motivador deja en claro que todos tienen por qué vivir y que detrás de una persona hay muchas. Por lo que no solo nosotros somos importantes, sino lo somos todos.

El motivador pone a reflexión algo: ¿Qué es lo que sustenta su vida, estilo de vida?.

El motivador pone a reflexión la importancia del trabajo en sus vidas.

El motivador pone a reflexión la importancia de la empresa en el trabajo.

Se analiza el trinomio empresa – cliente – trabajador, etc.

Fase constructivista

El empleado se pregunta ¿Hice lo mejor que pude?, puedo ser mejor, que necesito.

En grupos hacen y discuten estrategias para desarrollar orden, disciplina, motivación.

3.4.2 Evaluación

Se evalúa a los participantes considerando sus planes y logros de cambio de estilo de vida, hábitos y cooperación mutua, en particular entre los conductores y sus jefes.

El evaluador repasa las fichas y asesora a los participantes.

3.5 Respecto al objetivo específico 4: Determinar el nivel de calidad del servicio de los conductores después del plan de capacitación.

Tabla 6: Nivel de calidad del servicio de los conductores después del plan de capacitación (Post test).

Categoría	Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos Tangibles		Calidad	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Sin calidad	1	3%	0	0%	1	3%	4	13%	1	3%	3	10%
Con calidad	29	97%	30	100%	29	97%	26	87%	29	97%	7	90%
Total	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Transportes Luchito EIRL

En la tabla 6 se aprecia a la variable nivel de calidad después con 10% (3 conductores) en la categoría sin calidad y 90% (27 conductores) en la categoría con calidad. A nivel dimensional, la dimensión fiabilidad tuvo 3% (1 conductor) en la categoría sin calidad y 97% (29 conductores) en la categoría con calidad. La dimensión capacidad de respuesta no tuvo ningún conductor en la categoría sin calidad y 100% (30 conductores) en la categoría con calidad. La dimensión seguridad tuvo 3% (1 conductor) en la categoría sin calidad y 97% (29 conductores) en la categoría con calidad. La dimensión empatía tuvo 13% (4 conductores) en la categoría sin calidad y 87% (26 conductores) en la categoría

con calidad. Y finalmente la dimensión aspectos tangibles tuvo 3% (1 conductor) en la categoría sin calidad y 97% (29 conductores) en la categoría con calidad.

Estos resultados se muestran a continuación.

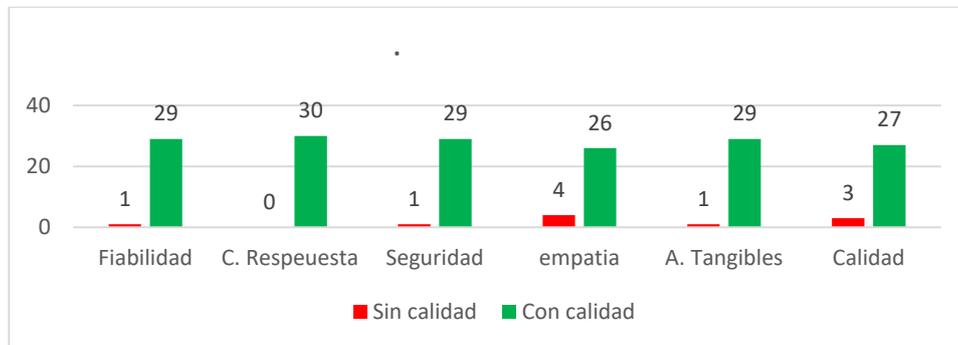


Figura 5: Nivel de calidad del servicio de los conductores después del plan de capacitación.

Fuente: Tabla 6.

3.6 Respecto al objetivo específico 5: Evaluar el beneficio económico de la implementación de un plan de capacitación en la calidad de servicio de los conductores de la empresa de Transportes Luchito EIRL

Tabla 7: Sobrecostos antes y después del plan de capacitación

Sobrecosto	Antes (2017)	Después (2018)	Ahorros
Retrasos	5400	750	4650
Incidentes con población	650	150	500
Incidentes con autoridad	502	301	201
Incidentes con personal de Cliente	19500	0	19500
Reclamos reglamentarios	2043	200	1843
TOTAL	28095	1401	26694
TOTAL ANUAL	337140	16812	320328

Fuente: Transportes Luchito EIRL.

En la tabla 7 se aprecia los sobrecostos que tuvieron un ahorro de S/. 4650 en retrasos, incidentes con población ahorraron S/. 500, incidentes con autoridad

ahorraron S/. 201, incidentes con personal de cliente ahorraron S/. 19500, y reclamos reglamentarios ahorraron S/. 1843

Tabla 8: Beneficio después del costo

Costo 2017	337,140.00
Costo 2018	16,812.00
Costo capacitación	30,000.00
Beneficio	290,328.00

Fuente: Encuesta aplicada a la empresa Transportes Luchito EIRL.

En la tabla 8 se aprecia que el costo del año 2017 fue S/. 337,140.00, el costo del año 2018 fue S/. 16,812.00, asimismo el costo de capacitación fue S/. 30,000.00, por lo tanto, se obtuvo un beneficio de S/. 290,328.00.

3.7 Respecto al objetivo General: Determinar la influencia de la implementación de un plan de capacitación en la calidad del servicio de los conductores en la empresa.

Hipótesis

Ho: El plan de capacitación NO INFLUYE en forma positiva en la calidad de servicio de los conductores en la empresa Transportes Luchito EIRL., Trujillo, 2018.

H1: El plan de capacitación SI INFLUYE en forma positiva en la calidad de servicio de los conductores en la empresa Transportes Luchito EIRL., Trujillo, 2018.

Tabla 9: Normalidad de los datos de calidad del servicio

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		
N		30
Parámetros normales ^{a,b}	Media	72,8667
	Desviación estándar	16,14532
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,337

	Positivo	,179
	Negativo	-,337
Estadístico de prueba		,337
Sig. asintótica (bilateral)		,067

Fuente: Datos recolectados de calidad del servicio a través de encuesta

Dado que $p = 0.067 > 0.05$ se acepta la hipótesis nula, la muestra no es normal

Para demostrarlo se sometió los resultados de calidad de servicio encontrados en el apartado 3.2 y 3.5 se usó la prueba estadística de McNemar

Hipótesis

Ho: NO Existe diferencia estadística significativa entre la calidad de servicio antes del plan de capacitación y la calidad de servicio después del plan de capacitación.

H1: Existe diferencia estadística significativa entre la calidad de servicio antes del plan de capacitación y la calidad de servicio después del plan de capacitación.

Estadístico de contraste

Para el estadístico de contraste se utilizó la prueba de McNemar por cuanto la muestra no cumple con los criterios de normalidad (la población es pequeña), y porque la variable es nominal mutuamente excluyente (con calidad o sin calidad).

Resultados

Tabla 10: Tabla de contingencia Calidad antes - Calidad después

		Calidad Después		Total
		Sin Calidad	Con Calidad	
Calidad Antes	Sin Calidad	3	17	20
	Con Calidad	0	10	10
Total		3	27	30

Fuente: Tabla 1 y Tabla 5

Tabla 11: Resumen de prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	Las distribuciones de los diferentes valores entre VAR00004 y VAR00005 tienen las mismas probabilidades.	Prueba de McNemar para muestras relacionadas	,000 ¹	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

¹Se muestra la significación exacta para esta prueba.

De esta manera se acepta la hipótesis alternativa que si existe diferencia estadística significativa entre la calidad de servicio antes del plan de capacitación y la calidad de servicio después del plan de capacitación. Por lo que se demuestra la hipótesis principal de la investigación y se logra el objetivo general.

3.8 Respecto a la influencia de la implementación de un plan de capacitación en dimensiones de calidad del servicio de los conductores en la empresa.

Se aplicó la prueba de Mc Nemar para verificar el plan de capacitación tuvo impacto en las dimensiones de la calidad de servicio. Los resultados se muestran en la tabla.

Tabla 12: Prueba de diferencia estadística de dimensiones de calidad de servicio antes y después para determinar el impacto del plan de capacitación

		Significación exacta (bilateral)
Fiabilidad antes vs fiabilidad después	Prueba de McNemar	,000 ^a
Capacidad de respuesta antes vs capacidad de respuestas después	Prueba de McNemar	0.001
Seguridad antes vs Seguridad después	Prueba de McNemar	0.000
Empatía antes vs Empatía después	Prueba de McNemar	0.001
Aspectos tangibles antes vs aspectos tangibles después	Prueba de McNemar	0.500

Fuente: Elaboración el autor

En la tabla 12 se aprecia que dado que $p \leq 0.05$, la implementación de un plan de capacitación tuvo efecto significativo en las dimensiones fiabilidad, Seguridad, y capacidad de respuesta y empatía. La dimensión aspectos tangibles no tuvo diferencia significativa.

3.9 Análisis económico financiero

Tabla 13: Flujo de caja de la inversión

	Año 0	Año 1	Año 2
Inversión		-30000	
Sobrecostos	-337140	-16817	-16817
Ahorros		290,328.00	290,328.00
Total	-337140	243511	273511

Fuente: Elaboración el autor

En la tabla 13 se aprecia el flujo de caja, los sobrecostos están detallados en el apartado 3.6 tablas 6 y 7, así como también la inversión en capacitación. El periodo es dos años porque la inversión es pequeña.

Tabla 14: Resultado de indicadores financieros

Evaluador financiero	Resultado
TIR	33%
VAN	S/.100,250.71

Fuente: Elaboración el autor

Se aprecia que a la inversión en capacitación fue altamente rentable.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Los resultados hallados en la presente investigación muestran que solo un 33.3% de los choferes tenían calidad de servicio, lo que no implica que los demás hagan mal su trabajo, sino que no cubre todas las exigencias y expectativas. Resultado que guarda paralelo con el de Fuentes (2014) quien encontró un 13% de calidad de servicio a clientes externos y un 42% de calidad de servicio clientes internos. También guarda paralelo con los hallados por Garcia (2012) quien encontró mediante el instrumento servqual que la calidad de servicio prestado era muy baja a pesar de las apariencias, aspecto que influía en la fidelización de los clientes.

El análisis de causas que originan la falta de capacidad fue la seguridad de la carga, la estandarización, el entrenamiento ante imprevistos, el conocimiento del cliente, los imprevistos frente al recorrido, los imprevistos frente al cliente, entre otros. Siendo el factor humano el aspecto más importante, pues la empresa tiene los protocolos y cumplimiento de requisitos, sin embargo, es la interacción humana, la estrechez de la zona de trabajo en la ciudad de retamas, aspectos culturales de los ronderos y la población que llevan a incidentes que, si bien no son graves, su principal incidencia es la paralización de las unidades pues de su funcionamiento dependen los ingresos. Estos resultados guardan paralelo con los hallados por Aguilar y Marlo (2016) quien señalo la importancia de la capacitación para el proceso productivo y la productividad general, en particular en aspectos de conducta orientada al clima y comunicación. En esta misma línea

de ideas, estos resultados del antecedente anterior y el nuestro coinciden con Sánchez (2014) en que es necesario la capacitación tanto para servir al cliente interno del cual depende todo el proceso y al cliente externo que solo aprecia la labor del personal que lo entiende, sin embargo, el trabajo de estos últimos depende de los clientes internos.

El programa de capacitación tuvo por objetivo general los estilos de vida que permiten que el trabajador haga un trabajo de calidad con el estricto cumplimiento de las normas aplicables, para ello, el primer requisito es que ellos sean personas de calidad. La calidad está asociada a la organización de la persona, la disciplina, la automotivación y el control con adecuado manejo de su vida personal, familiar, social y laboral. Ya que son ellos los que tienen que cumplir los reglamentos, procedimientos y adaptarse a las condiciones del entorno. La fiabilidad de una persona no está en su conducta, sino en su estilo de vida. Estos resultados convergen con los hallados por Martell y Sánchez (2013) quien señala que no puede haber servicio de calidad si las personas no son de calidad, y requieren de su constante automejora, aspecto que puede ser liderado por la empresa a través de capacitaciones, incentivos y selección de personal; la empresa ofrece tanta calidad como lo son sus integrantes en todos los niveles. Esto es ratificado por Droguett (2012) quien señala que las personas de calidad son constantes y por tanto confiables porque esa es su naturaleza, no así las personas que no son de calidad, por lo que el desmoronamiento de la empresa es la calidad del personal que es un estilo de organización, el estilo de vida de los líderes y el estilo de vida de los trabajadores. Este no es muchas veces un proceso que las personas lo tienen, es

una misión y todo el personal tienen que enfocarse en el desarrollo de ser personas de calidad, liderado este proceso por la empresa.

Tras la aplicación del plan de capacitación, como se muestra en la tabla 7 el nivel de calidad para el año 2018 fue de 90%, es decir, se incrementó en un 56.7%, y produjo un ahorro de S/. 290,328, con una inversión de S/. 30,000 nuevos soles. Es decir, trajo beneficios monetarios, además de los intangibles.

Nuestros resultados coinciden con los de Anicama y Brito (2016) quien señala la importancia de la capacitación continua y de estilo de vida, pues el desempeño laboral en los trabajos de servicio y de riesgo, no se puede usar técnicas conductistas. Esto acode con lo señalado por Chiavenato (2004) quien señala que las empresas funcionan gracias a una serie de elementos, que en economía se denominan factores de producción, pero el más delicado por su complejidad es el factor trabajo, íntimamente relacionado a las personas,

Los recursos humanos son más importantes que los recursos materiales y técnicos, los mismos que cualquier empresa puede tener, pero la empatía, asertividad hace la diferencia. Es así como la administración de los recursos humanos busca construir y mantener un entorno de excelencia en la calidad para habilitar mejor a la fuerza de trabajo en la consecución de los objetivos de calidad y de desempeño operativo de la empresa, esto no se trata de reglamentos, esto se trata de actitud. (Cornejo, 2005)

Por otra parte, Cornejo (1990) sobre la calidad de las personas su impacto en el trabajo describe “todos los seres humanos hemos recibido la misma opción para realizarnos. La gran diferencia la marcan aquellos que se han decidido a emplearse a fondo para lograr lo que desean” Esto se refiere a que todos tenemos

la capacidad para desarrollar nuestras habilidades, pero pocos se deciden a hacerlo, ya puede ser por muchos factores como pereza, miedo, etc. Ser excelente es hacer las cosas, no buscar razones para demostrar que no se puede hacer” (Cornejo, 2005, p. 21). Esta frase corta da a entender que los mediocres siempre buscan razones y motivos para no realizar alguna actividad, prefiriendo la comodidad en vez del esfuerzo. El fracaso tiene mil excusas, el éxito no requiere explicación. Es por ello por lo que la calidad comienza con las personas de calidad.

Nuestros resultados sobre el incremento de la calidad de servicio después del plan de capacitación también coinciden con Fuentes (2014) quien señala el impacto de los planes de capacitación en el proyecto Chavimochic, en el desempeño laboral, no a los aspectos técnicos ni procedimentales, que ya lo saben en su inducción a la empresa y en su formación profesional, pero el desempeño requiere aspectos de integridad, y de liderazgo inspirador, donde los jefes y trabajadores se inspiran mutuamente y desarrollan equipos de liderazgo, se trata de contagiar compromiso, motivación, compenetración y enfoque a la empresa, pues la empresa es el común denominador y les da apellido social.

Nuestros resultados sobre el incremento de la calidad de servicio también coinciden con García (2012) quien señala que la capacitación mejora la calidad de trabajo del personal, en particular servicios que dependen de la interacción entre humanos, que además de competencias técnicas, demuestran la habilidad de analizar y resolver los problemas que se le presenten, incentivar la innovación y la creatividad en los demás y trabajar su propio desarrollo personal, a través del Feedback y la mejora continua. La calidad se gestiona, la calidad de persona requiere mejora continua, lo que requiere hábitos y estilo de vida. Otro aspecto de

este antecedente es el instrumento de medición de calidad, el uso de la encuesta Servqual también fue utilizada en la presente investigación. Es de particular importancia la expectativa que tiene el empleado sobre sus acciones de calidad, y la percepción, reducido como “lo que yo creo” y “lo que yo sirvo” esa diferencia es la calidad del empleado y el cuestionario Servqual le sirve para autoevaluación de ellos y de su nivel de calidad.

Respecto al antecedente de Aguilar y Marlo (2016) contribuye y guarda paralelo en cuanto a la calidad basada en la empatía, la asertividad y el carácter afable de la persona que cuando es su carácter supera todas las limitaciones de la institución y adversidades del entorno produciendo una labor de calidad tanto para la institución como para el cliente. Son cualidades humanas que se pueden desarrollar, Aguilar y Marlo (2016), señala que dentro de las diferentes organizaciones que rodean, ya que sigue ocurriendo de forma habitual que la promoción viene de la mano de los conocimientos técnicos y la orientación a resultados, dos habilidades en cualquier caso esenciales pero no suficientes ya que la interacción y los problemas que se dan con la interacción dependen no de los conocimientos y la razón sino de la calidad humana, la vocación de servicio, el tener una vida que le permite un estado de paz seguridad orden y disciplina que lo hace confiable.

En otra perspectiva los beneficios económicos hallados en la presente investigación, nuestros resultados coinciden con Sánchez (2014) quien señala el impacto de las capacitación en habilidades de atención en los beneficios económicos y ratifica la importancia de nuestro plan de capacitación, que es el impacto en el desarrollo personal de cada trabajador, quienes notan las

capacidades para afrontar los problemas imprevisibles en los procedimientos y técnicas y que requiere de sus capacidades “de persona, de convocatoria y de asertividad” para la resolución al mínimo costo y fiabilidad.

Por otra parte, en esa línea de ideas, nuestros resultados también coinciden con Delgado (2014) quien sostiene que capacitación es un recurso clave en el desarrollo de las empresas ya que permite obtener conocimientos y desarrollar capacidades en los trabajadores. Estos conocimientos y capacidades adquiridas no sólo traen beneficios al trabajador, sino también a las empresas ya que mejora en la productividad de sus trabajadores y calidad de sus productos.

4.2 Conclusiones

Respecto al nivel de calidad encontrado e los conductores de la empresa fue de 33.3% de sus conductores. A nivel dimensional, a dimensión fiabilidad logro 30% de calidad, la dimensión capacidad de respuesta logró 76.7%, la dimensión seguridad logró 33.3%, la dimensión empatía logró 40% y la dimensión aspectos tangibles logró 90%.

Respecto a la problemática de calidad del servicio encontrado se determinó que a pesar de tener todos los recursos, procedimientos y certificaciones, los principales problemas eran la seguridad de la carga, la estandarización, la respuesta frente a imprevistos, el conocimiento del cliente, lo que requería de enfocar estos procesos con la actitud, asertividad adecuada que evite contratiempos.

Respecto al plan de capacitación tuvo como objetivo mejorar la calidad de servicio de los conductores de la empresa, capacitándolos sobre estrategias que mitiguen los factores de baja calidad de servicio, siendo la principal estrategia que

ellos sean personas de calidad, para poder hacer un trabajo de calidad, establecer relaciones de calidad, y ser un potencial humano confiable para la empresa. El plan fue un taller de capacitación consto de 4 módulos y se impartió a 3 grupos de 10 conductores (esto para no interrumpir el proceso productivo).

Respecto al nivel de calidad de servicio de los conductores después del plan de capacitación, la calidad de servicio aumento a un 90%, es decir se incrementó en un 56.7%

Respecto al beneficio económico de la implementación del plan de capacitación redujo los costos de calidad de servicio en S/. 290,328 soles con una inversión de S/. 30,000 nuevos soles además de los beneficios intangibles de calidad y confiabilidad.

Respecto al objetivo general se demostró estadísticamente con un nivel de confianza del 95% mediante la prueba de McNemar que, si existe diferencia entre la calidad de servicio de los choferes antes y después, por lo que el plan de capacitación tuvo impacto positivo.

Asimismo, hubo algunas limitaciones en cuanto a la disponibilidad de los conductores al tener un régimen de trabajo 30/15, por lo tanto, se solucionó con una coordinación previa para la obtención de información.

Hubo limitaciones en cuanto a la zona donde se desempeñan los conductores en la sierra Liberteña, se propuso el uso de llamadas telefónicas a los conductores en algunos casos como por ejemplo el de la encuesta.

REFERENCIAS

- Aguilar, J. Z., & Marlo, O. L. (2016). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015*. Pimentel-Perú: Tesis de la Universidad Señor de Sipán. Obtenido de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3100/Aguilar_Zapana_Juana.pdf;jsessionid=544F835CEC4772BB908033EB3ADDF9B7?sequence=5
- Anicama, M. T., & Brito, V. Ñ. (2016). *Propuesta de un plan de capacitación para elevar el desempeño de los trabajadores administrativos de la universidad privada Antenor Orrego del año 2014*. Trujillo-Perú: Tesis de la Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1420>
- Cervantes, F. M. (2016). *Estadística Descriptiva y Probabilidad*. México: Tesis de la UNAM.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión del talento humano*. México: McGraw Hill. Obtenido de <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>
- Cornejo, M. (2005). *El ser excelente*. México: Grijalbo.
- Delgado, S. L. (2014). *Propuesta de un modelo de capacitación para los trabajadores de las Mype asociadas dedicadas a la fabricación de muebles de madera de Villa El Salvador bajo un esquema de EFQM*. Lima – Perú: Tesis de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/322721>
- Droguett, F. J. (2012). *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes*. Chile: Tesis Pregrado de la Universidad de Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/108111>
- EL NUEVO DÍA. (15 de Julio de 2012). La mala atención y la velocidad con la que manejan algunos conductores. *El nuevo día*, 15283, págs. 4-6.
- Estrada, M. G., Fandos, J., & Monferrer, D. (2013). *Calidad de servicio, satisfacción y lealtad*. EAE.
- Frometa, G. V., & et al. (2008). La gestión de la calidad en los servicios. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*.

- Fuentes, I. R. (2014). *Plan de capacitación y el desempeño laboral de personal del Proyecto Especial Chavimochic en el año 2012*. Tesis de grado de la Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/963>
- Garcia, J. G. (2012). *Sistema de calidad para el restaurante Tridente del hotel Neptuno en Valencia, España*. Sartenejas-Venezuela: Tesis de la Universidad Simón Bolívar. Obtenido de <http://159.90.80.55/tesis/000153392.pdf>
- Guerrero, J. (2015). *Programa de Capacitación en Inteligencia Emocional con Técnicas Cognitivo-conductuales para los Directivos de Educación*. Mérida: Venezuela: Tesis Doctoral. Obtenido de <https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/13285/3/33369461.pdf>
- Inferencia Estadística* (Vol. 2ª Edición). (s.f.). doi:978-84-9828-131-6
- Lascurain, I. G. (2012). *Diagnostico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energia eléctrica ininterrumpida*. México D.F: Tesis de la Universidad Iberoamericana. Obtenido de <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>
- López, P. (2014). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Martell, B. R., & Sánchez, A. A. (2013). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio "Sport Club" de la ciudad de Trujillo - 2013*. Trujillo-Perú: Tesis de la Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/MARTELL_BEBETO_PLAN_CAPACITACION_DESEMPEÑO.pdf
- Medina, F. P. (2014). *Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de Inversión-ROI-para la Planta Central del Ministerio de Defensa Nacional, correspondiente al periodo fiscal 2013*. Quito-Ecuador: Maestría de Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de http://www.academia.edu/26607428/TESIS_DISEÑO_DEL_PLAN_DE_CAPACITACIÓN_EN_BASE_AL_MODELO_DE_RETORNO_DE_INVERSIÓN_R

- OI-
PARA LA PLANTA CENTRAL DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL CORRESPONDIENTE AL PERIODO FISCAL 2013
- PERÚ 21. (25 de Setiembre de 2013). Cúster atropella a mujer y su hija en la Carretera Central. *PERÚ 21*, pág. 3.
- Pineda, B. (2011). *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud, Segunda edición*. Washington: Organización Panamericana de la Salud.
- Reza, J. C. (2007). *Evaluación de la capacitación en las organizaciones*. Reimpresión. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=08HaCM57MIMC&dq=dimensiones+de+plan+de+capacitaci%C3%B3n&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Sánchez, M. M. (2014). *Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en “El Restaurant Mar Picante” de la ciudad de Trujillo*. Trujillo - Perú: Tesis de la Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ_MARIA_ATENCION_CLIENTE_CALIDAD_SERVICIO.pdf
- Sánchez, Ó. F., & Romero, J. T. (2010). Factors of service quality of the public transport service: A case study in Toluca City, Mexico. *Economía, sociedad y territorio*, 10(32). doi:1405-8421
- Vela, R. M., & Zavaleta, L. C. (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de Cadenas Claro Tottus-Mall, de la ciudad de Trujillo 2014*. Trujillo-perú: Tesis de la Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/VELA_RAFAEL_CALIDAD_SERVICIO_CLIENTE_VENTAS.pdf
- Zeithaml, Valarie y Bitner, Mary (2001). *Marketing de Servicios*. Segunda Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA
<p>GENERAL</p> <p>¿En qué medida la implementación de un plan de capacitación influye en la calidad de servicio de los conductores de la empresa Transportes Luchito EIRL., Trujillo, 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la influencia de la implementación de un plan de capacitación en la calidad del servicio de los conductores en la empresa Transportes Luchito EIRL., Trujillo 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de calidad del servicio actual de los conductores de la empresa • Analizar la problemática de la calidad del servicio actual de los conductores de la empresa. • Diseñar y aplicar un plan de capacitación para mejorar la calidad de servicio de los conductores de la empresa. • Determinar el nivel de calidad del servicio de los conductores después del plan de capacitación • Evaluar el beneficio económico de la implementación de un plan de capacitación en la calidad de servicio de los conductores de la empresa de transportes Luchito EIRL. 	<p>El plan de capacitación influye en forma positiva en la calidad de servicio de los conductores en la empresa Transportes Luchito EIRL., Trujillo, 2018</p>	<p>Plan de capacitación</p> <hr/> <p>Calidad del servicio de los conductores</p>	<p>Población</p> <p>Conductores de carga pesada 97.</p> <p>Muestra</p> <p>30 conductores que dan servicio a la empresa MARSÁ.</p>	<p>M: O1 <input type="checkbox"/> X <input type="checkbox"/> O2</p> <p>O2: Calidad de servicio antes del plan de capacitación de los conductores de la empresa de Transportes Luchito EIRL.</p> <p>X: Plan de capacitación</p> <p>O1: Calidad de servicio después del plan de capacitación de los conductores de la empresa de Transportes Luchito EIRL.</p>	<p>Guía de Focus Group</p> <p>Guía de observación de cumplimiento de Plan de Capacitación.</p> <p>Cuestionario Servqual adaptado a la calidad de servicio de los conductores.</p>	<p>Estadística descriptiva</p> <p>Distribución de frecuencias</p>

Anexo 02: Encuesta Servqual versión adaptada a la Empresa de Transportes Luchito EIRL. sobre la expectativa.

Servqual versión adaptada a la Empresa de Transportes Luchito EIRL. sobre la expectativa.

INSTRUCCIONES: Estimado usuario, califique entre 1 a 5 la importancia que usted le otorga a cada de las siguientes preguntas relacionadas con la atención que usted espera recibir. Considere lo siguiente:

MI: Muy insatisfecho 1 C: Conforme 3 MS: Muy Satisfecho 5
IN: Insatisfecho 2 S: Satisfecho 4

N°	DATOS SOBRE EXPECTATIVA (FUTURO)	1	2	3	4	5
		MI	IN	C	S	MS
	A. FIABILIDAD					
1	Como personal de la empresa Transportes Luchito EIRL. le orientare y le explicare de manera clara y adecuada sobre el servicio que se le brindará. Al personal de la empresa cliente.					
2	Me esforzare para realizar el servicio en los tiempos programados					
3	Respetare y cumpliré el horario programado, tanto para salida - llegada. Colaborando en lo que les corresponde con la carga y descarga					
4	Me esforzare por que el cliente quede satisfecho con la empresa, pues soy consciente que yo y mi desempeño son la calidad e imagen de la empresa.					
5	Siempre seré capaz de adaptarse a las circunstancias imprevistas que se presenten durante el servicio.					
	B. CAPACIDAD DE RESPUESTA					
6	Me cuidare para estar siempre disponible y en condiciones óptimas física y mentalmente para dar un buen servicio					
7	Estaré dispuesto a colaborar cuando hay caso de sobredemanda tanto de unidades óptimas y conductores					
8	Los conductores mostrarán la voluntad de ofrecer una respuesta rápida y eficaz a los clientes.					
9	El personal de la empresa Transportes Luchito EIRL. será excelente y tendrá todos los medios para responder de manera oportuna y eficientemente.					
	C. SEGURIDAD					
10	El personal, se preocupa por su entrenamiento, estado de sus unidades y servicios de apoyo para prestar el servicio de trasporte en condiciones optimas					
11	Los conductores se esfuerzan por cumplir correctamente los estándares de seguridad y calidad					
12	Estaré disponible para hacer sobre tiempo o cambio de horario si las circunstancias lo ameritan pues la calidad de la empresa depende de ello					
13	Nuestra empresa cuenta con nosotros como embajadores de la calidad e imagen empresarial.					
	D. EMPATÍA					
14	Siempre escucharemos atentamente y tratamos al personal de la empresa cliente con amabilidad, respeto y paciencia.					
15	Los conductores tenemos interés en solucionar todos los problemas técnicos, por lo cual no solo somos choferes sino nos preocupamos por los conocimientos de mecánica, transporte de carga y relaciones humanas					

16	Nos preocuparemos siempre de las comunicaciones y acciones de seguimiento serán cordiales, empáticas despertando sentimientos positivos en la empresa cliente y los grupos de interés						
17	Nos preocupamos de tener la respuesta más empática en las condiciones ambientales y laborales bajo presión, eso no debe afectar nuestro ánimo y disposición						
18	Nos preocupamos de conocer cada vez más a nuestros clientes para empatizar mejor con ellos						
E. ASPECTOS TANGIBLES							
19	Siempre será nuestra preocupación nuestra apariencia personal						
20	Siempre cuidamos la conformidad a los reglamentos y apariencia de nuestras unidades y carga.						
21	Siempre somos conscientes dentro y fuera de la actividad laboral, la empresa y los contratistas que somos la imagen de la empresa y que la empresa es imagen nuestra						
22	Notificamos a la empresa cualquier aspecto que se presente que afecte nuestro desempeño, la percepción de la empresa para que tomen las medidas correctivas.						

Anexo 03: Encuesta servqual versión adaptada a la Empresa de Transportes Luchito EIRL. sobre la percepción.

Encuesta servqual versión adaptada a la Empresa de Transportes Luchito EIRL. sobre la percepción.

INSTRUCCIONES: Estimado usuario, califique entre 1 a 5 a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con la **atención que usted ha recibido**. Considere lo siguiente:

MI: Muy insatisfecho 1 C: Conforme 3 MS: Muy Satisfecho 5
IN: Insatisfecho 2 S: Satisfecho 4

N°	DATOS SOBRE PERCEPCIÓN (PASADO)	1	2	3	4	5
		MI	IN	C	S	MS
	F. FIABILIDAD					
1	Como personal de la empresa Transportes Luchito EIRL. siempre oriento, explico de manera clara y adecuada sobre el servicio que se brindamos .al personal de la empresa cliente.					
2	Me esforzare para realizar el servicio en los tiempos programados					
3	Siempre respetamos y cumplimos el horario programado, tanto para salida – llegada, además siempre colaboramos en lo que nos corresponde con la carga y descarga					
4	Siempre nos hemos esforzado por que el cliente quede satisfecho con la empresa, pues somos consciente que nosotros y nuestro desempeño son la calidad e imagen de la empresa.					
5	Siempre estamos disponibles para adaptarnos a las circunstancias imprevistas que se presenten durante el servicio como sobre tiempo, cubrir a un compañero, etc.					
	G. CAPACIDAD DE RESPUESTA					
6	Hemos adaptado nuestros estilos de vida para estar siempre disponible y en condiciones óptimas física y mentalmente para dar un buen servicio					
7	Cuando se presentó la circunstancia de sobredemanda tanto de unidades optimas y conductores colaboramos en lo que corresponde o estuvo asociado a nuestras funciones					
8	Siempre mostró amo la voluntad de ofrecer una respuesta rápida y eficaz a los clientes.					
9	Nosotros como personal de la empresa Transportes Luchito EIRL. nos preocupamos de auto superarnos y tener todos los medios para responder de manera oportuna y eficientemente a los clientes de la empresa					
	SEGURIDAD					
10	Para nosotros es una preocupación constante nuestro entrenamiento, estado de nuestras unidades y los servicios de apoyo para desempeñar nuestro trabajo en forma segura					
11	Tenemos como habito cumplir correctamente los estándares de seguridad y calidad para los cuales tenemos listas de chequeo y rutinas de 3 minutos de seguridad					
12	Siempre estamos disponible para hacer sobre tiempo o cambio de horario aunque sea en días festivos si las circunstancias lo ameritan pues la calidad de la empresa y nuestro trabajo depende de ello					
13	Nos esforzamos en ser mejores porque somos conscientes de que nuestro trabajo es la percepción y la calidad e imagen empresarial de nuestra empresa Transportes Luchito EIRL.					
	EMPATÍA					

14	Siempre nos esforzamos por sintonizar al personal de la empresa cliente con amabilidad, respeto y paciencia					
15	Hemos desarrollado el habito de mostrar interés en solucionar todos los problemas técnicos, por lo cual no solo somos choferes sino nos preocupamos por los conocimientos de mecánica, transporte de carga y relaciones humanas para rebasar las expectativas de nuestros clientes					
16	Nos hemos preocupado siempre de las comunicaciones y acciones de seguimiento que dependan de nosotros serán cordiales, empáticas hayan despertado sentimientos positivos en la empresa cliente y los grupos de interés					
17	Nos hemos preocupado de tener la respuesta empática en las condiciones ambientales y laborales bajo presión, eso no debe afectar nuestro ánimo y disposición para que nuestra empresa quede siempre a la altura de las circunstancias					
18	Ha sido una preocupación constante de conocer cada vez más a nuestros clientes para empatizar mejor con ellos					
	H. ASPECTOS TANGIBLES					
19	Nos hemos preocupado constantemente por nuestra apariencia personal, en especial durante nuestras labores					
20	Es un habito cumplir y ver que nuestros compañeros cumplan la conformidad a los reglamentos y apariencia de nuestras unidades y carga.					
21	Siempre hemos sido conscientes que dentro y fuera de la actividad laboral, de la empresa y los contratistas somos portadores de la imagen de la empresa y que la empresa es parte de nuestra imagen personal					
22	Con el fin de realzar la imagen de a la empresa hemos notificado cualquier aspecto que se presente y que tiene el potencial de afectar nuestro desempeño, la percepción de la empresa frente a sus grupos de interés (stakeholders) para que tomen las medidas correctivas y mantenga siempre una adecuada calidad.					

Anexo 04: Validación de instrumento

Validación en confiabilidad de instrumento Cuestionario Servqual adaptado para calidad de servicio de choferes de carga en TRC. EXPECTATIVA

La presente validación se llevó a cabo mediante una encuesta piloto en 20 conductores de cargas pesada a proveedores específicos (Lagunas Norte)

. Los resultados fueron procesados para determinar el coeficiente Alfa de Crombach de los resultados de las preguntas se procesaron en el software Estadístico SPSS V. 22. Y se detallan en la siguiente tabla

Expectativa	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Como personal de la empresa Transportes Luchito EIRL. le orientare y le explicare de manera clara y adecuada sobre el servicio que se le brindará. Al personal de la empresa cliente.	,646	,945
Me esforzare para realizar el servicio en los tiempos programados	,735	,944
Respetare y cumpliré el horario programado, tanto para salida - llegada. Colaborando en lo que les corresponde con la carga y descarga	,851	,942
Me esforzare por que el cliente quede satisfecho con la empresa, pues soy consciente que yo y mi desempeño son la calidad e imagen de la empresa.	,408	,947
Siempre seré capaz de adaptarse a las circunstancias imprevistas que se presenten durante el servicio.	,851	,942
Me cuidare para estar siempre disponible y en condiciones óptimas física y mentalmente para dar un buen servicio	,408	,947
Estaré dispuesto a colaborar cuando hay caso de sobredemanda tanto de unidades optimas y conductores	,808	,942
Los conductores mostrarán la voluntad de ofrecer una respuesta rápida y eficaz a los clientes.	,693	,944
El personal de la empresa Transportes Luchito EIRL. será excelente y tendrá todos los medios para responder de manera oportuna y eficientemente.	,430	,948
El personal, se preocupa por su entrenamiento, estado de sus unidades y servicios de apoyo para prestar el servicio de trasporte en condiciones optimas	,693	,944
Los conductores se esfuerzan por cumplir correctamente los estándares de seguridad y calidad	,772	,943
Estaré disponible para hacer sobre tiempo o cambio de horario si las circunstancias lo ameritan pues la calidad de la empresa depende de ello	,380	,948
Nuestra empresa cuenta con nosotros como embajadores de la calidad e imagen empresarial.	,542	,946
Siempre escucharemos atentamente y tratamos al personal de la empresa cliente con amabilidad, respeto y paciencia.	,607	,945

Los conductores tenemos interés en solucionar todos los problemas técnicos, por lo cual no solo somos choferes sino nos preocupamos por los conocimientos de mecánica, transporte de carga y relaciones humanas	,679	,944
Nos preocuparemos siempre de las comunicaciones y acciones de seguimiento serán cordiales, empáticas despertando sentimientos positivos en la empresa cliente y los grupos de interés	,517	,946
Nos preocupamos de tener la respuesta más empática en las condiciones ambientales y laborales bajo presión, eso no debe afectar nuestro ánimo y disposición	,447	,947
Nos preocupamos de conocer cada vez más a nuestros clientes para empatizar mejor con ellos	,646	,945
Siempre será nuestra preocupación nuestra apariencia personal	,735	,944
Siempre cuidamos la conformidad a los reglamentos y apariencia de nuestras unidades y carga.	,851	,942
Siempre somos conscientes dentro y fuera de la actividad laboral, la empresa y los contratistas que somos la imagen de la empresa y que la empresa es imagen nuestra	,735	,944
Notificamos a la empresa cualquier aspecto que se presente que afecte nuestro desempeño, la percepción de la empresa para que tomen las medidas correctivas.	,851	,942

		N
Casos	Válido	20
	Excluido	0
	Total	10

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	22

Dado que el coeficiente hallado es $0.947 > 0.8$ se concluye que el test y las preguntas son altamente confiable.

Validación en confiabilidad de instrumento Cuestionario Servqual adaptado para calidad de servicio de choferes de carga en TRC. PERCEPCIÓN

La presente validación se llevó a cabo mediante una encuesta piloto en 20 conductores de cargas pesada a proveedores específicos (Lagunas Norte)

Los resultados fueron procesados para determinar el coeficiente Alfa de Crombach de los resultados de las preguntas se procesaron en el software Estadístico SPSS V. 22. Y se detallan en la siguiente tabla

Percepción	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El personal de la empresa Transportes Luchito EIRL. le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre el buen servicio que se le brindó.	,607	,945
El servicio se realizó en el horario programado.	,679	,944
Su atención de servicio se realizó respetando el horario programado, tanto para salida - llegada.	,517	,946
Todas sus expectativas para con el servicio se encontraron disponible en la empresa.	,447	,947
Los servicios se encontraron disponibles y a un precio accesible.	,646	,945
La cancelación del costo asociado al transporte fue rápida, no hubo problemas en los medios de pago (banco, TC, etc.).	,735	,944
El desarrollo de cumplimiento del servicio fue en el tiempo pactado	,851	,942
Los empleados mostraron la voluntad de ofrecer una respuesta rápida y eficaz a los clientes.	,735	,944
El personal de la empresa Transportes Luchito EIRL. fue excelente y tuvo todos los medios para responder de manera oportuna y eficientemente.	,851	,942
La empresa es confiable.	,646	,945
Se aplicaron correctamente los estándares de seguridad y calidad.	,735	,944
En la empresa, el cliente se sintió seguro al pagar el costo del servicio.	,851	,942
Cuando fue atendido en la empresa, sintió confianza, que no tendría que preocuparse porque ellos solucionarían todo.	,408	,947
El personal le escuchó atentamente y lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	,851	,942
El personal mostró interés en solucionar todos los problemas técnicos.	,408	,947
Las comunicaciones y acciones de seguimiento fueron cordiales, empáticas.	,808	,942
Los canales de información (personal, Web, mail, etc.) fueron amigables, entendibles, existía la posibilidad de ampliar información.	,693	,944
Los empleados mostraron interés por conocer más a sus clientes.	,430	,948
La empresa mostro una adecuada señalización.	,693	,944
El personal inspira confianza conoce la empresa, el servicio que brinda.	,772	,943
El personal valoró la información general del servicio que se brindó.	,380	,948
Las instalaciones de la empresa son limpias, ordenadas, adecuadas.	,542	,946

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	22

Dado que el coeficiente hallado es $0.935 > 0.8$ se concluye que el test y las preguntas son altamente confiable.

**Anexo 05: Base de datos encuesta piloto Transportes Luchito: Expectativa -
Percepción**

**BASE DE DATOS ENCUESTA PILOTO TRANSPORTES LUCHITO -
EXPECTATIVA**

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22
V-01	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	5	3	5	4	3	4	4	4	4
V-02	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5
V-03	3	5	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	3	5	3	5	3
V-04	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	5	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4
V-05	5	5	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	3
V-06	4	5	5	3	5	3	4	4	5	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5
V-07	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	5
V-08	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4
V-09	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	5	5	3	3	5	3	3	4	4	4	4
V-10	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
V-11	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	1	2	4	4	4	3	2	4	2	4
V-12	1	3	2	3	2	3	2	2	4	3	1	1	3	3	3	3	4	1	3	2	3	2
V-13	3	3	2	4	2	4	1	4	4	3	2	1	2	1	2	3	4	3	3	2	3	2
V-14	4	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	4	3	3	1	2	1	4	2	3	2	3
V-15	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	4	1	1	3	4	3	2	2	2	2	2
V-16	4	3	1	4	1	4	1	2	4	2	1	4	4	3	2	3	3	4	3	1	3	1
V-17	2	2	1	2	1	2	1	4	2	3	3	3	4	1	3	3	2	2	2	1	2	1
V-18	1	3	2	2	2	2	1	2	4	1	1	3	1	2	3	4	1	1	3	2	3	2
V-19	2	3	1	4	1	4	1	2	2	1	2	3	1	4	1	3	4	2	3	1	3	1
V-20	4	4	3	3	3	3	2	4	1	2	2	3	3	2	4	3	2	4	4	3	4	3

**BASE DE DATOS ENCUESTA PILOTO TRANSPORTES LUCHITO –
PERCEPCIÓN**

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22
V-01	5	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3
V-02	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3
V-03	5	4	4	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3
V-04	3	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	5	5	4
V-05	3	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	5
V-06	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	3	4	4	5	3	5	3	4
V-07	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	5
V-08	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4
V-09	3	3	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	5	5
V-10	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4
V-11	2	4	4	4	3	2	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	1
V-12	3	3	3	4	1	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	4	3	1	1	3
V-13	1	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	4	1	4	4	3	2	1	2
V-14	3	1	2	1	4	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	4	3
V-15	1	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	4	1
V-16	3	2	3	3	4	3	1	3	1	4	3	1	4	1	4	1	2	4	2	1	4	4
V-17	1	3	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	4	2	3	3	3	4
V-18	2	3	4	1	1	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	2	4	1	1	3	1
V-19	4	1	3	4	2	3	1	3	1	2	3	1	4	1	4	1	2	2	1	2	3	1
V-20	2	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	1	2	2	3	3

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	Implementación de un Plan de Capacitación.		
Línea de investigación:	Gestión por Procesos.		
Apellidos y nombres del experto:	Deza Castillo Juan Miguel.		
El instrumento de medición pertenece a la variable:			

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		

Sugerencias:

Firma del experto:



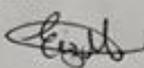
MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	Implementación un Plan de capacitación y su influencia en la calidad de servicio de los conductores de Transportes Luchito
Línea de investigación:	Gestión Por Procesos
Apellidos y nombres del experto:	Cieza Montañero Segundo Edwin
El instrumento de medición pertenece a la variable:	

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:
Sin observaciones

Firma del experto:


**Anexo 06: Base de datos medición de calidad mediante cuestionario Servqual
(expectativa y percepción) antes del plan de capacitación**

SERVQUAL EXPECTATIVA PRE TEST

CASO	SE1	SE2	SE3	SE4	SE5	SE6	SE7	SE8	SE9	SE10	SE11	SE12	SE13	SE14	SE15	SE16	SE17	SE18	SE19	SE20	SE21	SE22
1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
12	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3
17	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
21	2	3	2	2	5	1	3	3	1	2	2	1	3	2	1	2	3	3	3	3	1	3
22	1	1	2	1	5	2	2	2	4	3	2	1	1	2	3	3	1	3	2	1	2	4
23	3	1	3	1	5	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	3	1	3	3	1
24	1	3	1	1	5	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3
25	3	3	1	1	5	2	3	3	5	2	3	2	2	2	1	3	1	2	2	1	3	4
26	2	1	2	1	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	1	4
27	1	1	2	2	3	3	1	1	5	1	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	4
28	2	1	3	1	5	2	2	3	3	1	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	1
29	2	1	3	1	5	2	2	3	3	1	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	1
30	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3

SERVQUAL PERCEPCIÓN PRE TEST

CASO	SP1	SP2	SP3	SP4	SP5	SP6	SP7	SP8	SP9	SP10	SP11	SP12	SP13	SP14	SP15	SP16	SP17	SP18	SP19	SP20	SP21	SP22
1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
6	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
7	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
8	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3
11	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4
12	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
14	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
15	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
16	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
18	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4
19	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
23	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
24	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
25	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4
28	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3

**Anexo 07: Base de datos medición de calidad mediante cuestionario Servqual
(percepción y expectativa) después del plan de capacitación**

SERVQUAL EXPECTATIVA POST TEST

CASO	SE1	SE2	SE3	SE4	SE5	SE6	SE7	SE8	SE9	SE10	SE11	SE12	SE13	SE14	SE15	SE16	SE17	SE18	SE19	SE20	SE21	SE22
1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3		3	3	3	3	1	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	4
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	1	3	4
6	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	1	1	4
7	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	1	2	2	4
8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	1
9	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	1
10	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	2	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	1	4	4	4	2	4
12	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	1	3	4	3	4	4	4	4
14	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	1	1	4	3	4	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	4	4	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	1	3	3	1	4	3	3	2	3
17	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	1	3	3	1	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
21	2	3	2	2	5	1	3	3	1	2	2	1	3	2	1	2	3	3	3	3	1	3
22	1	1	2	1	5	2	2	2	4	3	2	1	1	2	3	3	1	3	2	1	2	4
23	3	1	3	1	5	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	3	1	3	3	1
24	1	3	1	1	5	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3
25	3	3	1	1	5	2	3	3	5	2	3	2	2	2	1	3	1	2	2	1	3	4
26	2	1	2	1	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	1	4
27	1	1	2	2	3	3	1	1	5	1	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	4
28	2	1	3	1	5	2	2	3	3	1	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	1
29	2	1	3	1	5	2	2	3	3	1	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	1
30	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3

SERVQUAL PERCEPCIÓN POST TEST

SP1	SP2	SP3	SP4	SP5	SP6	SP7	SP8	SP9	SP10	SP11	SP12	SP13	SP14	SP15	SP16	SP17	SP18	SP19	SP20	SP21	SP22
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4
4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	2	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	1	3	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	1	2	1	3	4	3	3	3	3
4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	1	3	1	2	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	2	4
4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3

Anexo 08: Lista de Conductores participantes

1. Cárdenas Lozano Llery
2. De La Cruz Flores, Jefferson James
3. Díaz Saquiray Dony Luis
4. Fernández Canayo Carlos Alberto
5. Flores Silva Angélica Marubeni
6. Galán Ramírez Israel
7. García Del Castillo Ángel
8. Gonzales Núñez Félix Alberto
9. Guevara Tuesta Roger Marlon
10. Huazanga Zuta Kevin
11. Mendoza Torres Pedro Stalin
12. Mozombite Azaña Michael Alexander
13. Noli Mozombite Jorge Isaac
14. Paiva Flores Jhonel Perseo
15. Paredes Ushiñahua Adolfo
16. Pisco Paiva Pool Gimpson
17. Pozo Vargas Wílmer Alberto
18. Salas Rodríguez Alan
19. Talaverano Villcas Javier
20. Vasquez Cárdenas Alejandro
21. Vasquez Del Águila Daniel
22. Najjar Perez Pedro Pablo
23. Cárdenas Lozano Francisco
24. De La Cruz Flores, Jefferson James
25. Díaz Saquiray Dony Luis
26. Fernandez Canayo Miguel
27. Flores Silva Sebastián
28. Galán Ramírez Israel
29. García Del Castillo Enoc
30. Gonzales Núñez Félix Alberto

Anexo 09: Plan de capacitación y evidencia de Plan de capacitación (solo información autorizada por la empresa)

**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORA DE CALIDAD
DE SERVICIO**

Realizar capacitación

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. Empresa : Transportes Luchito .

1.2. Área : Recursos Humanos

II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

2.1. Actividad:

Realizar una capacitación de competencias para ser personas de calidad.

2.2. Objetivos:

- a) Conocer cómo influye la calidad de la persona en su trabajo y sus objetivos personales
- b) Visualizar los resultados de ser una persona de calidad en el trabajo, la familia y las aspiraciones profesionales.

III. PROCESOS DE LA ACTIVIDAD

- a) Se pide la colaboración de 7 personas del grupo.
- b) Se les asigna el rol que desempeña la persona.
- c) Simularán estar en una reunión de trabajo donde se encuentran empleados y empleadores presentando cada quien sus opiniones sobre la calidad y las dimensiones autoestima, inteligencia emocional, orientación a resultados personales, visión y misión de la persona, para con ella, su familia, su empresa y sociedad que existen entre ellos. Mientras que dos de ellos se hacen.

d) Luego se les pide la opinión al grupo en general sobre lo observado en la dramatización.

e) Finalmente se realiza una pequeña exposición.

IV. MEDIOS Y MATERIALES

a) Humanos: Facilitador y participantes

b) Materiales: Pizarra, plumones, hojas de papel, salón.

c) Tiempo: dramatización 20 minutos, Exposición 40 minutos, Discusión 20 minutos

V. PRESUPUESTO

ESTRATEGIA 1:				
Contratar una persona para que haga de facilitador en la capacitación competencias profesionales para el personal				
OBJETIVO Mejorar el nivel de calidad de servicio de transporte que ejecutan los choferes				
JUSTIFICACIÓN La capacitación es pieza clave para brindar en los colaboradores la seguridad de trabajar en un buen ambiente laboral donde día a día se puede brindar una buena atención al usuario y a la vez puede genera un buen ambiente de trabajo y lograr finalmente un buen desempeño laboral.				
PLAZO DE EJECUCIÓN 1 semana				
RESPONSABLES <input type="checkbox"/> Profesional en Coaching				
Actividades	1° Trimestre			Recursos a utilizar
	Enero	Febrero	Marzo	
Convocar a los trabajadores a la capacitación de competencias personales	X			Pizarra, plumones, hojas de papel, salón. Retroproyector Diapositivas
Capacitar a los colaboradores en capacitación de competencias personales		X		
Fomentar las habilidades adquiridas por la capacitación			X	

