

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN CALIDAD DE
SERVICIO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE LAS ESTRELLAS
S.R.L. DE DISTRITO DE PUENTE PIEDRA DEL AÑO 2014.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

RAMÍREZ VERGARAY MELISA ROCÍO

ASESOR:

DR. DÁVILA ARENAZA,

VÍCTOR

LINEA DE INVESTIGACION:

GESTION DEL TALENTO HUMANO.

LIMA – PERU

2014

PÁGINA DE JURADO.

Dávila arenaza Víctor

Presidente

Ricardo Andrade Caldas León

Secretario

Lessner Espinoza Augusto

Secretario General

DEDICATORIA

A dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más, a mi padres por ser la persona que me ha acompañado durante todo mi trayecto estudiantil y de vida, a mi familia que confiaron en mí ,A mis amigas que gracias al equipo que formamos logramos llegar hasta el final del camino. A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Primeramente me gustaría agradecer a dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad esté sueño anhelado. A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional. También agradecer a mis profesores porque durante toda mi carrera profesional todos han aportado con un granito de arena a mi formación y formarnos grandes profesionales para la sociedad.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Melisa Roció Ramírez Vergara con DNI N° 72377144, a efecto de cumplir con las Disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 07 de Noviembre del 2014

Melisa Roció Ramírez Vergara y

PRESENTACIÓN

Estimados señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE LAS ESTRELLAS S.R.L. DE DISTRITO DE PUENTE PIEDRA DEL AÑO 2014.

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciatura en Administración.

La Autora

INDICE CARATULA PAGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCION	
1.1. Problema	20
1.2. Hipótesis	21
1.3. Objetivos	21
II. MARCO METODOLOGICO	
2.1. Variables	27
2.2. Operacionalización de variables	28
2.3. Metodología	29
2.4. Tipos de estudio	29
2.5. Diseño	30
2.6. Población, muestra y muestreo	30
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
2.8. Métodos de análisis de datos	31
2.9. Aspectos éticos	32
III. RESULTADOS	48
IV. DISCUSION	52 V.
CONCLUSIONES	56 VI.
RECOMENDACIONES	59 VII.
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	61
ANEXOS	65

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue la determinación de la influencia de la capacitación de personal en la calidad de servicios en la empresa de Transportes Las Estrellas S.R.L. Del Distrito De Puente piedra Del Año 2014, la población en total de estudios fue de 1766 el total de la muestra fue 315 usuarios de la empresa de Transportes las Estrellas. Los datos recolectados es a través de la encuesta, para este estudio se utilizó un cuestionario tipo Likert, la confiabilidad de dicho cuestionario se calcula a través del coeficiente alfa de cronbach 0.856. Una vez recolectado los datos mediante el instrumento antes mencionado se procede a registrarlos en el programa estadístico SPSS-19, para sus respectivos procedimientos de análisis e interpretación.

Palabras claves: capacitación de personal, habilidades, conocimientos, desempeño calidad, servicio, trato a los usuarios, innovación, competitividad.

Abstract

The present investigation sought to determine how staff training influences the quality of services in the Star Transportation Company SRL . This research was carried out a finite population , 1766 and the number of respondents is 315 people, data were he collected using the technique with a survey instrument was a jagged contains 19 questions on a Likert scale questionnaire. The reliability of these surveys was calculated using Cronbach 's alpha coefficient of 0.856 with a high level of confidence. Once the data is collected in the field using the instrument , this information was tabulated and recorded excel in a data matrix and entered into SPSS V.19.0 for examination and processing.

Keywords: performance quality, service, treatment of users , innovation, competitiveness .

I. INTRODUCCION

En la presente investigación se busca demostrar que la capacitación de personal es importante para dar una buena calidad de servicio de Transporte Público de Pasajero así mismo se muestra que La calidad de servicio juega un papel fundamental en aquellas organizaciones que quieren lograr su misión y obtener una posición reconocida y continuada en el tiempo. La calidad el servicio de transporte público urbano en el mundo, se basa en la frecuencia y velocidad de los autobuses como los aspectos más importantes del servicio, por el cual es muy importante la capacitación de personal, para lograr la satisfacción de los usuarios (Westwell, 2004).

El transporte público de pasajeros es uno de los pilares de un nuevo paradigma de transporte urbano sostenible las ciudades tienen una relevancia cada vez mayor, concentrando población y actividad económica Pero la expansión de las áreas urbanas, la mayor demanda de movilidad y el crecimiento del transporte El transporte público de pasajeros (TPP) constituye uno de los pilares básicos de este nuevo paradigma Y el éxito del TPP va a depender en buena parte de la calidad que brinde a los usuarios.

La calidad del servicio es un factor clave para el éxito del transporte, por lo cual Los conductores de autobuses y otros vehículos de transporte tienen un trabajo duro, frecuentemente lidian con bajos salarios, un difícil horario laboral, tráfico pesado y las demandas de los pasajeros. Necesitan toda la ayuda que puedan obtener. Los pasajeros también necesitan orientación para que traten a los conductores con la misma cortesía y respeto que ellos esperan de los conductores y demás personal del transporte. Existen muchos tipos de capacitación para conductores de transportes, pero en muchos casos simplemente no cuentan con ninguna. Y lo usual es que no exista capacitación para ayudar a que los conductores proporcionen un mejor servicio a personas con discapacidad y adultos mayores, a mujeres embarazadas, niños, pasajeros con bultos pesados, y a otros. Tales pasajeros incluyen a los que tienen problemas de movilidad, limitaciones en la visión o audición, o dificultades para entender la señalización o indicaciones, así como discapacidades ocultas tales como problemas cognitivos, y otros. (**Estas herramientas han sido compiladas por Tom Rickert**)

La calidad del servicio de transporte urbano también se define como la relación entre las reformas del Estado y el modelo económico basado en el mercado por el cual actualmente no hay conductores que cuente con la capacitación con el modelo de transporte urbano (González, 2007).

El transporte en la ciudad de Lima es lento, inseguro contaminante y muy ineficiente el servicio público se caracteriza por su exceso de oferta, lo cual genera congestión, demora de los desplazamientos y competencias ruinosas. Ante la complejidad del problema lo primero que se debe realizar es el diagnosticar de la situación y luego proponer la alternativa de solución, para ellos se requiere determinar cuántos somos y que preferencias o demanda de transporte se tiene. Así mismo, se debe analizar la red vial, la red rural, el impacto ambiental y la estructura de las empresas.

El tema del transporte en Lima, es en sí mismo un complejo, emocionante y macabro mundo que sufrimos a diario todos los habitantes de esta ciudad, de tal forma que en los últimos años, esta problemática se ha vuelto polémico en la ciudad pérdidas millonarias en viajes horas – hombre, reducción de los niveles de calidad de vida, gasto de energías renovables, contaminación, etc. Las causas se deben a una serie de factores .Falta de una única autoridad, como un consorcio, que regule y gestione el transporte en la ciudad. Así, actualmente, existen una serie de direcciones y entidades que se encargan de un mismo problema, como el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, La Municipalidad de Lima y sus entes pertinentes (Gerencia de Transporte Urbano y Pro transporte), La Municipalidad del Callao y finalmente, la Región Callao, de tal forma que cada uno tiene una.

Visión distinta de la ciudad, desarrollando independientemente sus planes, generando muchas veces conflictos entre los sistemas propuestos (Metropolitano), sin tener una organización integral del sistema.

Gran cantidad de rutas de transporte urbano, que actualmente cuentan con 487 líneas (1), solo en la Provincia de Lima, además de las 177 rutas que tiene el Callao (2), muchas de ellas con recorridos de gran longitud, atravesando la ciudad de extremo a extremo (casi 50 km)(3), en unidades de transporte pequeños y de mediano tamaño, inadecuados para desplazarse diariamente en esos recorridos, generando agotamiento y malestar tanto entre los chóferes como en los pasajeros.

En la actualidad “la empresa de transporte las estrellas”. No brinda una buena calidad de servicio de transporte público de pasajeros, porque no cuenta con conductores competentes en el mercado que hayan sido capacitados de manera correcta con eficacia y eficiencia, para brindar el servicio de transporte, la empresa actualmente cuenta con 4 rutas establecidos por las municipalidades de Lima y Callao , que son la turas la nueva estrella tura IO-47 que le dio la concesión la municipalidad de callao por 10 años y que son renovables por las cartas fianzas , la nueva estrella ruta IO-34 , que

le dio la municipalidad de lima, y también las rutas de gran estrella NO-50A , NO-50 y buena estrella IM-10, la empresa cuenta con buces modernos a gas natural GNV, pero el personal operativa necesitan una capacitación en calidad de servicio para brindar una buena calidad de servicio en transporte público , por que el personal de conductores y cobradores dan un mal servicio y un mal imagen para la empresa porque al brinda ser servicio no cumplen con las turas establecidas por las 2 municipalidades , el maltrato al usuario , a las personas adultas , discapacitados , escolares, mujeres embarazadas y universitarios , y la fiscalización de las tarifas establecidas por la empresa no se respeta y los vehículos no están autorizados para dar servicio colectivo sin embargo lo ofrecen el personal , las papeletas impuesta por la fiscalización de los inspectores de las dos municipalidades y las denuncias por los maltratos .

Antecedentes de capacitación de personal. BAZQUERIZO, Bethsy (2011) desarrollo de la cultura vial de los peatones y conductores de la ciudadela universitaria a través de un manual de prevención y capacitación , Tesis para obtención del Título de: abogado de los tribunales y juzgados de la república del ecuador universidad estatal península de santa Elena, la libertad –ecuador 2011 nos indica que , para solucionar este problema de salud pública, una de las líneas de actuación imprescindible es la adquisición de VALORES VIALES en los ciudadanos, algo que constituye un paso más que el conocimiento de normas y señales de circulación. Se trata de la EDUCACIÓN VIAL, el mejor camino para la formación de una conciencia vial de los conductores y tanto peatones Podemos definir la Educación Vial como parte de la Educación Social, siendo una eficaz base de actuación ciudadana, dado que trata de crear hábitos y actitudes positivas de convivencia, de calidad de vida, calidad medioambiental y la SEGURIDAD VIAL. Para que la Educación Vial sea una realidad eficaz, precisa de una presencia constante en todas y cada una de las fases de formación de los ciudadanos, desde los primeros años de vida, por el constante y fuerte protagonismo del tránsito en nuestra sociedad.

Primera conclusión: En base a la investigación realizada podemos concluir lo siguiente: En esta propuesta de manual queremos dar las herramientas y los conocimientos para que cada peatón, conductor, pasajero, usuario de la vía pública en general, comprenda que la muerte y los traumatismos causados por los accidentes de tránsito se pueden prevenir y predecir en gran medida; que muchos de estos lamentables hechos son errores corrientes de conducción y que el comportamiento común de los peatones y conductores no deberían ocasionar traumatismos graves ni defunciones.

Es por ello que la capacitación personal es muy importante en la área de transporte porque es una herramienta que ayuda dar una buena calidad de vida, tanto la calidad de servicio, es por ello que tiene una relación entre las dos variable tanto la capacitación de personal y la calidad de servicio.

RAMOS, Claudia (2011) plan de capacitación y desarrollo del recurso humano en la distribuidora cofasa. Tesis para obtener el grado académico de Magister en Administración universidad tecnológica Israel Cuenca-Ecuador.

Indica: incluye el adiestramiento, pero su objetivo principal es proporcionar conocimientos, en los aspectos técnicos del trabajo. Fomentando e incrementando los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar su labor, mediante un proceso de enseñanza-aprendizaje bien planificado. Se imparte generalmente a empleados, ejecutivos y funcionarios en general cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual, preparándolos para desempeñarse eficientemente; en síntesis podemos afirmar que toda empresa o institución debe orientar la capacitación para la calidad y la productividad

Primera conclusión: Al terminar este proyecto de investigación se puede llegar a la conclusión que la capacitación del personal es importante, porque permite que la empresa pueda lograr una mayor consolidación en la integración de los miembros de la organización, y una mayor identificación con la cultura organizacional.

Segunda conclusión: También se debe tomar en cuenta que un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros. Contar con un personal capacitado permite que se labore con entrega total de esfuerzo por llegar a cumplir con las tareas y actividades, y mayor productividad, logrando en los trabajadores mayor creatividad, innovación y disposición para trabajar, obteniendo un mayor retorno de la inversión.

Tercera conclusión: Realizar un plan de capacitación para la empresa COFASA, además, permite un mayor desarrollo de una mejor comunicación entre los miembros de la organización. Reducción de costos. Aumento de la armonía, el trabajo en equipo y por ende de la cooperación y coordinación. Obtener información de fuente confiable, como son los colaboradores.

Las conclusiones nos dan de conocer la importancia de capacitación del capital humano, para lograr la calidad de servicio en las empresas

ALAVA, Anmavelia (2013) programa de capacitación dirigido a la unión de asociaciones de prestadores de servicios turísticos del cantón playas provincia del guayas, tesis para obtención del Título de: ingeniera en administración de empresas universidad estatal península de santa Elena extensión playas Libertad .Ecuador.

Indica: La capacitación se ha transformado en un factor de suma importancia ante el advenimiento de nuevas formas de organizar y gestionar la producción y el trabajo. Esto es así porque el conocimiento adquiere una centralidad inusitada con relación a otros factores productivos como la tierra, los bienes de capital o la tecnología. La capacitación no se encuentra ya dirigida a calificar para el desempeño en un puesto de trabajo específico, sino que se orienta a entregar y potenciar competencias aplicables a una variedad de situaciones laborales y áreas de ocupación. Lo cual responde también a los cambios en los modelos de organizar el trabajo y la producción, así como a la nueva realidad del mercado de trabajo. Los trabajadores activos y empleados difícilmente permanecen en la misma función y realizando las mismas tareas. Cada vez más se les exige que sean capaces de movilizarse por las distintas fases del proceso de producción y adquirir niveles de responsabilidad mayores, para lo cual tienen que poner en juego más y nuevas capacidades.

Primera conclusión: Las autoridades de control no realizan de manera permanente, un control o evaluación sobre la calidad de servicio y atención que brindan los servidores a los turistas locales, nacionales e internacionales. Capacitaciones periódicas a los servidores, se nota cierto abandono de los mismos hacia este sector.

Segunda conclusión: Respecto de las temáticas de capacitación, determinadas materias constituyen un requerimiento, en general, para todos los destinos que aspiren a un desarrollo desde el punto de vista del turismo, los cuales deben ser evaluados y acreditados a través de certificados o diplomas.

MARTEL, Gonzalo (2013) plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio , Tesis para obtener Título de Licenciado en Administración Universidad Privada de Antenor Orrego Trujillo- Perú 2013. Indica, los programas de capacitación son un instrumento de planificación que permite al instructor establecer el conjunto de actividades, estrategias didácticas, criterios de evaluación, tiempos y recursos implicados en el desarrollo del curso, además comunica la propuesta programática tanto a las personas involucradas en el curso como a los instructores, administradores y evaluadores de la capacitación. Para elaborar estos

programas se debe tomar como punto de partida la planeación anual de la empresa. Primera conclusión Al diagnosticar la situación del desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club antes de la implementación del plan de capacitación, encontramos que este era calificado por los clientes con un puntaje promedio de 3.39 en una escala de 0 a 10 donde 0 representaba lo más cercano al pésimo desempeño y 10 el óptimo desempeño, concluyendo que el enunciado del problema planteado para la presente investigación tuvo fundamento real, ya que el desempeño laboral no estaba bien visto por los clientes y tuvo que plantearse una medida para revertir la situación, que en este caso fue la implementación de un plan de capacitación. La base de una empresa es contar con personal altamente capacitados en el área o cargo que ocupan, para dar un buen resultado, una buena calidad de servicio. Antecedente de calidad de servicio

JAVELLOS, Javier (2011) difusión de una campaña de concienciación y orientación, para mejorar el servicio de la transportación urbana de la cooperativa de buses, título de licenciado en ciencias de la comunicación. Milagros-Ecuador

Indica: Usuarios: brindar información de sus deberes, derechos y obligaciones, como parte del sistema de transporte urbano, lo cual se lo llevara a cabo haciendo uso de herramientas audio visual, con mensajes claros y concretos: Afiches: serán expuestos dentro de las unidades de transportación, en sitios de concentración de pasajeros, en lugares de fácil visualización. Publicidad en medios impresos del cantón, con el mensaje de la campaña Publicidad en medios radiodifusión; por medios de material en audio, que contengan mensaje explícito de la campaña. Dentro del cronograma de concienciar y orientar a los usuarios en conocimientos de sus deberes y obligaciones, se les induce a que si sufren algún mal trato por parte de los choferes o ven alguna anomalía en el servicio, no duden en hacer las respectivas denuncias a los entes encargados en hacer respetar las leyes, para que tomen los correctivos necesarios en el asunto. Choferes: Por medio de charlas de capacitación de manera continua en materias de atención al usuario, relaciones públicas y humanas, valores éticos y morales que proporcionen un conocimiento con el fin de que a futuro brinden un excelente trato a sus usuarios. Dentro de los estatutos de la cooperativa se reglamente la contratación de los choferes por medio del cumplimiento de características o requisitos. La propuesta que enmarca el proyecto tanto en la metodología teórica y legal y sus respectivos compendios que registrados en todo su desarrollo, determinar que su implantación se la debe hacer con el fin de que en un periodo

de largo plazo, se establezca un servicio de transportación urbana dentro del cantón de calidad con calidades, satisfaciendo las necesidades de los usuarios y choferes.

Primera conclusiones servicio de transportación urbana incumplen con los parámetros establecidos para brindar su servicio, por lo que no satisface en un 75% de usuarios.

Segunda conclusión: Los usuarios se sienten inconformidad por el trato recibido por parte de los choferes de las unidades de transporte urbano. La Cooperativa de Transporte Urbano no brinda información de los deberes, derechos y obligaciones del usuario correspondientes

Tercera conclusiones ambiente dentro de las unidades de transportación urbana demuestra una cultura pobre, de irrespeto e incomodidad hacia el prójimo, por la utilización de altavoces en volumen exagerados, insalubridad y la aceptación de vendedores ambulantes.

Actualmente la empresa las estrellas debe Capacitar de manera permanente a los choferes en materia de Relaciones Públicas y Humanas, Comportamiento Humano, Atención al Usuario y Ley Orgánica de Transporte y Ordenamiento Terrestre; y Seguridad Vial. Implementación de un plan de selección de choferes basándose bajo un perfil que reúna los requisitos de competencias laborales y personales (valores). Eliminar definitivamente como elemento de limpieza dentro de los buses. Realizar periódicamente sondeos o encuestas a los usuarios y choferes para determina resultados del proceso de la difusión de la campaña de concienciación y orientación en mejora del servicio de transportación urbana.

ALCIVAR, Carla (2013) la calidad del servicio que brindan las cooperativas de transportes de pasajeros intercantonales y su influencia en la satisfacción de los usuarios 2012. Tesis para obtener licenciatura en Administración universidad técnica de Manabí

Indica: El servicio es una de las palancas competitivas de los negocios en la actualidad. Prácticamente en todos los sectores de la economía se considera el servicio al cliente como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios. Si se habla de calidad de servicio es claro que la cultura organizacional debe estar orientada al cumplimiento de los objetivos que plantee dicha calidad. Es decir que los valores, la filosofía, creencias, motivaciones, deseos y actitudes de todos los miembros de la organización deben estar regidos por la misión y visión u objetivos

BARJAÑA, Flor(2012) Implementación de un manual de funciones para mejorar el servicio a los usuarios en la cooperativa de transporte urbano fluminense de la ciudad de Babahoyo provincia de los ríos. Tesis para obtener Ingeniera universidad tecnica de babahoyo -Ecuador, indica: La mayoría de los usuarios que utilizan este medio de transporte lo hacen a diario para dirigirse a sus lugares de trabajo o estudio, ellos no se sienten satisfechos con el servicio recibido por parte de los transportistas.

La falta de cumplimiento de la necesidad más básica de transportación -dirigirse de un lugar a otro- que se produce en muchos casos debido al mal estado de las unidades, y al menosprecio que son sujeto por parte de los choferes cuando presentan sus quejas ha provocado que los usuarios acepten de manera forzosa todas las falencias de la transportación y se conformen con el trato recibido, originando que esta situación sea entendida de manera normal, tanto en las oficinas como en las unidades de la cooperativa.

Actualmente ninguna institución o autoridad competente, como los Municipios o la Policía de Tránsito de Babahoyo, hace respetar los derechos de los usuarios a pesar de estar al tanto de las condiciones en que se presta el servicio de transportación en esta ciudad. La Municipalidad debe limitar y evitar el funcionamiento de las unidades que presenten un peligro para la ecología (Fauna, flora y vida humana). Las autoridades deben elaborar programas de peatonalización y de otros medios de transporte como bicicletas, taxis de renovados sistemas, etc. para las diferentes zonas de las diferentes ciudades.

Primera conclusión: La Municipalidad debe limitar y evitar el funcionamiento de las unidades que presenten un peligro para la ecología (Fauna, flora y vida humana). Las autoridades deben elaborar programas de peatonalización y de otros medios de transporte como bicicletas, taxis de renovados sistemas, etc. para las diferentes zonas de las diferentes ciudades.

Segunda conclusión: Se debe fomentar una cultura basada en principios y valores institucionales, y generar compromiso con la institución ya que por el nivel de educación del recurso humano los cambios tardan más de lo que se pueda planificar.

Se sugiere implementar el manual de funciones y las estrategias resultantes del análisis situacional y plan operativo a corto plazo, para aprovechar las oportunidades de desarrollo, disminuyendo el impacto de las amenazas y beneficiándose del mejoramiento de los procesos.

RAMÍREZ, Carlos (2011) nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos del municipio sucre, estado sucre Venezuela, para optar al título de licenciado en contaduría pública y administración comercial, universidad de oriente núcleo de sucre –Venezuela, indica El sistema de transporte público que existe en el área estudiada está conformado por el transporte colectivo de pasajeros de rutas extra-urbanas, suburbanas y urbanas y por el servicio de taxis. En los casos de taxi existe una demanda importante para este servicio y las tarifas son libremente determinadas por el chofer propietario, por lo que no existe un control oficial sobre las tarifas. En relación al transporte colectivo, es de destacar que el servicio es prestado bajo la modalidad de carros por puesto existentes en diferentes sectores de la parroquia, así como también microbuses. También dentro de este sector se destaca la presencia de transporte no registrado formalmente como líneas de transporte.

Por la mala fiscalización de transporte público en el estado se da un resultado de un mal servicio en transporte público de pasajeros, es decir una mala calidad de servicio, por falta de autoridades que regulen el transporte público. Primera conclusión esta tesis nos da de conocer que el estado es muy importante que regule el transporte público de pasajeros, para lograr una buena calidad de servicio, un buen servicio en transporte público de pasajeros es tarea de todos tanto del estado , las empresa y los usuarios .

Los antecedentes nombrados se han tomado en consideración por su importancia, el aporte que brinda a la investigación científica, al generar conocimiento en el rubro empresarial. Debido al grado de importancia de la investigación de la empresa de Transportes las Estrellas.

La Justificación Social : Beneficiará a los usuarios actuales y potenciales y a los que quiere llegar dado a que se mejorará la calidad de servicio, así mismo se reduciría el alto porcentaje de accidentes de tránsito y las papeletas para la empresa y el tiempo. Y la contaminación del medio ambiente ya que tendría vehículos modernos y con gas natural , y el tráfico que se vive en la ciudad que incomoda a los pasajeros al momento de desplazarse mayamente esto ocasiona en las horas punta si el transporte

El objetivo es mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, promover la productividad y el crecimiento económico y social y proteger la activamente el medio ambiente

Económico: Permitirá a la empresa de transporte “las estrellas S.R.L.” mejorar sus ingresos y rentabilidad; esto será como consecuencia del buen manejo de los procedimientos y procesos que se ejecutan en la empresa. Y la calidad que brinda ya que hoy en día el usuario o los clientes son muy importantes para la empresa y siempre el cliente tiene la razón y son más exigentes

Relevancia El presente trabajo de investigación aportará a mejorar los estudios investigados referente a este tema para este tipo de organizaciones, por ello, este estudio ayudará a tomar mejores decisiones respecto a la calidad de servicio y capacitación de personal, permitiendo cambiar la filosofía o modo de pensar de los integrantes de esta organización, mejorando así la satisfacción de los usuarios , ya que son la verdadera razón de toda empresa que conlleva al éxito y al logro de los objetivos

A nivel Legal: En todo proceso comercial las leyes juegan un papel importante de mediador entre la empresa y el estado, siendo este un mecanismo para proteger los derechos fundamentales y el ordenamiento jurídico en una determinada sociedad. Con un marco legal bien establecido esta atrayente a nuevas inversiones y negociaciones en el mercado global.

Mediante Ley N° 26366 se creó el Sistema Nacional de los Registros Públicos y la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. El primero de ellos vincula en lo jurídico registral a los Registros de todos los Sectores Públicos.

Mediante esta ley la SUNARP obtiene participación en el marco legal del estado como entidad donde toda persona natural o jurídica pueda declarar sus bienes y de tal maneta ser protegidos por el estado. Básicamente con los título de propiedad, ya siendo este una garantía

Para el Marco Teórico se ha desarrollo de la investigación, se han tomado ciertos criterios de estudios en las cuales contribuyen con el bagaje de conocimientos, como base criterios antes desarrollados, siendo las investigaciones siguientes:

Variable Independiente: Capacitación de personal Es la utilización de personas como recursos para lograr objetivos organizacionales. Como consecuencia, los gerentes de cada nivel deben participar en ARH básicamente todo los gerentes logran hacer algo a través esfuerzo de otros esto requiere de ARH eficaz... Las personas de manejo de R H enfrentan diversos retos que van desde la fuerza

laboral cortantemente variable (Mondy.Wayner 2010 Pág. 4) La Administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. Por tanto, el proceso de la ARH nunca se detiene. Más bien es un procedimiento progresivo que trata de mantener siempre en la organización a la gente adecuada, en las posiciones adecuadas, en el momento adecuado. El proceso de la ARH incluye siete actividades básicas (Stoner James 1994 Pág. 402) El ambiente competitivo de los negocios exige una administración eficaz de los recursos humanos. La estructura, la tecnología, los recursos financieros y materiales son aspectos físicos e inertes que requieren ser administrados de manera inteligente por las personas que conforman la organización. Uno de los factores que incide en la dinámica de las organizaciones es las personas. Son ellas las portadoras de la inteligencia que mantiene activa y orienta a cualquier organización. Las cualidades de los funcionarios de una organización: sus conocimientos y habilidades, su entusiasmo y satisfacción con su trabajo, su iniciativa para generar riqueza, todo esto tiene un gran impacto en la productividad de la organización, en su nivel de servicio al cliente, en su reputación y en su competitividad, pues hace una diferencia en un ambiente competitivo de negocios.

La administración de recursos humanos eficaz se funda en la responsabilidad del gerente en cada área funcional de la organización, ya sea finanzas, contabilidad, mercadotecnia, producción, compras e, incluso, en administración de recursos humanos. Administrar personas es una responsabilidad gerencial, es decir, de línea, aunque implica una función de staff. Así, cualquiera que sea el área empresarial escogida, el futuro administrador necesita tener una visión sobre cómo lidiar con asuntos relacionados con personas y obtener una perspectiva de administración de recursos humanos para alcanzar su éxito profesional y conducir a su organización a la excelencia y a la competitividad. (Chiavenato 2007 Pág. 224)

Según Manuel Fernández (1999:199) “es el conjunto de conocimientos, .habilidades y actitudes de las personas con que cuenta una organización para desarrollar proyectos de la empresa y alcanzar las metas y objetivos propuestos de que dispone una organización en un tiempo dado constituye su capital humana. El enfoque de capital humana en la dirección actual superar y de mayor contenido al modelo tradicional de dirección de personal.” (Manuel Fernández 1999: 119). El departamento de recursos humanos, como tal constituyente un grupo de asesores que ayudan a los funcionarios

de las demás áreas operativas en, controlar que debe de llevar a cabo, planear de enumeraciones, programadas de capacitación, desarrollo de seguridad, así como en los relaciones con las actividades función personal requiere que las organizaciones tengan una filosofía acerca de cómo utilizar los recursos humanos. Es necesario centrar la atención en las actividades relacionadas con la selección, contratación capacitación personal la administración de recursos humanos exige capacitación especial. (Joaquín ridriquez2007 pág. 64).

Variable Dependiente: calidad de servicio Teoría de Daming Los 14 puntos para la gestión de la Calidad (Aportaciones Deming) Estos puntos sirven en cualquier parte, tanto en las pequeñas organizaciones como en las más grandes, en las empresas de servicios y en las dedicadas a la fabricación, sirven para un departamento o para toda la compañía. Las teorías de Deming se obtienen de observaciones directas, de ahí la certeza de su conocimiento. El primero Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio Las empresas actualmente presentan dos tipos de problemas:

Los Problemas de Hoy, son los que resultan al querer mantener la calidad del producto que se fabrica, la regulación de la producción, el presupuesto, las ventas, la atención al cliente y el servicio. Los Problemas del Futuro, son la constancia en el propósito y dedicación para mejorar y ser competitivos, generar empleo.

Para todos estos problemas la empresa debe tener presente lo siguiente:

Innovar: la dirección debe tener fe de que habrá un futuro y pensar y actuar acerca de: Los nuevos servicios y productos, los materiales, el proceso de producción, las nuevas habilidades necesarias, la formación del personal, Los costos de producción, Los costos de mercadeo, los costos del servicio. El segundo Adoptar la nueva filosofía El mercado globalizado actual no permite que las empresas no sean competitivas, no se puede tolerar que los productos tengan niveles corrientes aceptando errores, defectos, materiales no adecuados, personal que no esté comprometido con su trabajo, que tienen daños en la manipulación, a transportes con retrasos o cancelados porque el conductor no apareció. El tercero dejar de depender de las inspecciones masa para lograr la calidad. Cuando la inspección o supervisión rutinaria es del 100% de la producción es porque se está aceptando la posibilidad de los defectos, esta es costosa e ineficiente. La calidad no se hace con la supervisión se hace mejorando el proceso de producción, ya que la supervisión, los desechos y el reproceso son acciones correctoras del proceso. El cuarto

Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio solamente. En vez de ello minimizar los costos totales trabajando con un solo proveedor. La nueva tarea del departamento de compras es ahora conocer a sus proveedores, sus productos y calidades, es necesario no sólo que los materiales y componentes sean excelentes cada uno por separado y en el momento de estar juntos, en el proceso de producción y para obtener un producto final con calidad óptima. Para esto es necesario de compras haga el seguimiento del material en todo el proceso aún hasta el cliente. Pero no basta sólo con que los materiales sean perfectos deben también ceñirse a las especificaciones y requisiciones exactas para el producto. El quinto Mejorar constante y continuamente todos los procesos de planificación, producción y servicio.

Cada producto debería ser considerado como si fuese el único; sólo hay una oportunidad de lograr el éxito óptimo. La calidad debe incorporarse desde el diseño, desde el inicio debe haber mejora continua. El sexto Implantar la formación en el trabajo. La dirección necesita formación para aprender todo lo relacionado con la compañía, desde los materiales en recepción hasta el cliente. Séptimo Adoptar e implantar el liderazgo. La labor de la dirección no consiste en supervisar, sino en el liderazgo. La dirección debe trabajar en las fuentes de mejora, la idea de la calidad del producto y del servicio, y en la traducción desde la idea al diseño y al producto real. El octavo Desechar el miedo Nadie puede dar lo mejor de sí a menos que se sienta seguro.

Seguro significa sin miedo, no tener miedo de expresar las ideas, no tener miedo de hacer preguntas. Existe una resistencia generalizada al saber. Todas las tecnologías nuevas y avances crean un temor y una resistencia en las personas, es un miedo a lo desconocido, pero poco a poco con su conocimiento este miedo desaparece. Noveno Derribar las barreras entre las áreas de staff

Al derribar las barreras se consigue un trabajo en equipo, el cual es necesario en todas las compañías y hace que una persona compense con su fuerza la debilidad de otra y que entre todo el equipo se resuelvan los problemas. El décimo Eliminar los slogans, exhortaciones y metas para la mano de obra La mayoría de estos avisos no están dirigidos a las personas adecuadas, se desvía el mensaje y puede crear reacción en las personas a quien no va dirigido. No deben ser sólo para los operarios de producción, ya que para lograr los cero defectos depende de todo el sistema, es decir de toda la organización

Las exhortaciones y los carteles generan frustración y resentimiento y crea la sensación de que la dirección no es consciente de las barreras que existen.

El efecto inmediato de una campaña de carteles, exhortaciones y promesas puede ser una mejora efímera de la calidad y productividad, debido al efecto de eliminar algunas causas especiales obvias.

Con el tiempo, la mejora se detiene o incluso se invierte. Al final, se reconoce que la campaña ha sido un engaño. La dirección tiene que aprender que la responsabilidad de mejorar el sistema es suya, en cada momento. Onceavo Eliminar los cupos numéricos para la mano de obra y los objetivos numéricos para la dirección

Los estándares de trabajo, los índices, los incentivos y el trabajo a destajo son manifestaciones de la incapacidad de comprender y proporcionar una supervisión adecuada.

Eliminar los objetivos numéricos para los directivos: los objetivos internos establecidos en la dirección de una compañía, sin un método, son burlescos. Si se tiene un sistema estable, no tiene sentido especificar un objetivo. Se obtiene lo que el sistema dé. No se puede alcanzar un objetivo que esté por encima de la capacidad del sistema el doceavo Eliminar las barreras que privan a las personas de sentirse orgullosas de su trabajo. Eliminar la calificación anual o el sistema de méritos. Las barreras como la calificación anual de su trabajo, o la calificación por méritos deben eliminarse para las personas de dirección y para los operarios de salarios fijos.

La rotación de personal aumenta al aumentar el número de artículos defectuosos y la rotación disminuye cuando los empleados tienen claro que la dirección está mejorando el proceso. La persona que se siente importante en un trabajo hará todos los esfuerzos posibles para quedarse en el trabajo, se sentirá importante si se siente orgulloso de su trabajo y a la vez hace parte del sistema. El treceavo Estimular la educación y el auto mejora de todo el mundo Las organizaciones no sólo necesitan gente buena sino gente que se prepare y actualice permanentemente. Hay un miedo extendido al saber, pero la competitividad está en el saber. La dirección tiene que aprender, las personas necesitan oportunidades cada vez mayores para añadir y aportar algo ya sea material o espiritual a la sociedad. El catorceavo Poner a trabajar a todas las personas de la empresa para conseguir la transformación. Un Director debe estar de acuerdo en sacar adelante la nueva filosofía "La Calidad", romper con los antiguos esquemas, y deben explicar por medio de seminarios, capacitaciones a todo el personal por qué es necesario el cambio y su papel o función dentro de este.

Cualquier actividad, cualquier trabajo, hace parte del proceso, debe comenzarse lo más pronto posible, con rapidez. Además todo el mundo puede formar parte de un equipo, el objetivo del equipo es mejorar las entradas y salidas de cualquier etapa, puede conformarse con personas de diferentes áreas de staff.

Teoría de la planificación para la calidad Autor: Joseph Juran Su enfoque se basa en la administración de la calidad que consiste en planear, controlar y mejorar la calidad, enfoque conocido más

comúnmente como la trilogía de la calidad. Han tenido un fuerte incidente en el mundo por su publicación y por su institución de asesoría además, por su participación en la sociedad América de control de calidad. Sus puntos corresponden entonces a la planeación de la calidad independientemente de la organización de producción o proceso. La calidad se puede generar en una serie de pasos llamado "mapa de planeación de la calidad. Se trabaja siguiente aspecto, Identificación de los clientes, Determinar las necesidades de esos clientes, Traducir las necesidades a nuestra lengua, Desarrollar productos con características que respondan en forma optima a las necesidades de los clientes, Desarrollar un proceso que sea capaz de producir las características del producto, Transferencia el proceso a la operación, Control de calidad: en este espacio juran desarrollo los siguientes aspectos, Establecer un lazo de retroalimentación en todo lo niveles y para todos los procesos, Asegurar que cada empleado se encuentre en estado de autocontrol, Establecer los objetivos de calidad y una unidad de medición para ellos, Proporcionar a las fuerzas operativas medios para ajustar el proceso de conformidad de los objetivos, Transferir responsabilidad de control, Evaluar el desempeño del proceso y la conformidad del producto mediante análisis estadístico, Aplicar medidas correctivas para restaurar el estado de conformidad con los objetivos de calidad. Mejoramiento de la calidad, este proceso se basa en concepto fundamentales como. Realizar todas las mejoras Establecer un consejo de calidad. Definir un proceso de selección de proyecto. Designar para cada proyecto un equipo de seis a ocho personas con responsabilidad de completar el proyecto. Otorgar reconocimientos y premios. Aumentar el peso del parámetro de calidad en la evaluación de desempeño de todos los niveles de la organización. Participar de la alta dirección en la revisión del progreso de la mejoras de calidad. Proporcionar entrenamiento extensivo a todo el equipo administrativo en el proceso de mejorar de calidad, sus métodos y herramientas para establecer el programa de mejora de calidad anual. **Cedeño M y Carcacés D:** (2010) *La calidad en los servicios de transporte*" en Contribuciones a la Economía, **Cedeño M y Carcacés D:** (2010, p,78) Se han producido grandes cambios sociales, la modificación de las pautas de comportamientos sociales en cuanto la calidad de vida, calidad de servicio, y exigencias. Medio ambientales, han provocado un desplazamiento del vendedor hacia el consumido donde el sector de transporte juega un papel preponderante.

Como resultado de la revolución de la información, las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) están irrumpiendo con fuerza en el transporte, la gestión y control informatizado de flota y ruta recibe el apoyo de los sistemas de localización de vehículos y de

transmisión de datos en la búsqueda de una gestión óptima que permite elevar la calidad del servicio y una reducción del costo. Estos programas incorporan un sistema de información geográfica con algoritmos para el cálculo y la optimización de la ruta, así como gestión de vehículo y carga, permitiendo mejorar la gestión de transporte.

Existen una serie de medidas que el cliente percibe de un operador en cuanto a la calidad del servicio en el transporte como la fiabilidad, responsabilidad, flexibilidad, seguridad, tecnología y rapidez. Para la mejora y el aseguramiento de estas es necesario el desarrollo y la implantación de un sistema de calidad además de un control efectivo de las mismas, para lo que se precisa de indicadores que identifiquen los problemas o debilidades de los procesos que midan su eficacia, eficiencia y efectividad, y controlen las relaciones que se establecen entre remitentes, transportistas y destinatarios. La literatura consultada recoge varios indicadores que valúan la calidad en los servicios de transporte.

El transporte público es un servicio fundamental en nuestra sociedad y una de las actividades más directamente relacionados con la calidad de vida de los ciudadanos. La norma UNE-EN 13816 de

Transporte público de pasajeros proporcionando directamente a los operadores para que asuman compromiso de calidad la prestación de servicio, con el fin de satisfacer la expectativa de sus clientes. Los compromisos de calidad deben asumirse en ocho ámbitos: tiempo, confort, información, accesibilidad, seguridad, servicio ofertado, atención al cliente e impacto ambiental. Para que una oferta de transporte público sea competitiva frente a otras posibles alternativas es ineludible responder con regularidad a esas demandas y transmitirlo con convicción. Así la empresa operadora de transporte podrá además de mejorar su prestación de servicio, mejorar la prestación que del mismo tiene los usuarios. Beneficios para su empresa, Se está convirtiendo en un requisito indispensable para acceder a muchos concursos públicos, Mayor confianza de los usuarios en el servicio de transporte, Disposición de un servicio controlado, permitiendo un ahorro de coste y facilitando la mejora continua. Beneficios ante los clientes, Demuestra su compromiso con el cliente mediante, seguimientos y mejora del servicio de referencia, Se orienta el servicio de transporte para satisfacción del pasajero.

La calidad del servicio, es un elemento básico de las percepciones del cliente. En el caso de los servicios puros (por ejemplo, atención de la salud, servicios financieros, educación), la calidad del

servicio será el elemento dominante en las evaluaciones de los clientes. En casos en los que el servicio o servicios al cliente son ofrecidos en combinación con un producto físico (por ejemplo, servicios de TI, autoservicios), la calidad del servicio también puede ser muy importante para (Zeithaml, V. Bitner, M. y Gremler, D. 2009, p 76)

La calidad de servicio, implica prestar atención a los procesos desde su conceptualización hasta su aseguramiento y garantía, logrando que realmente satisfagan a los usuarios, no solo en sus necesidades sino en los deseos y expectativas que ellos tienen dentro del contexto de la eficacia, consiguiendo que los clientes no solamente sean leales a la organización sino también, comenten sus satisfacción con las personas con las cuales se relacionan diariamente. Zeithaml, V. y Bitner, M. (2005). *Marketing de servicios: integración de orientación al cliente a través de la empresa*. (2ª. ed.). Boston: MCGRAW-HILL.

Calidad de servicio es un juicio que hace el consumidor relativo a la superioridad que resulta de la comparación realizada entre las expectativas que ellos tienen sobre el servicio que van a recibir y las percepciones del servicio recibido fruto de la actuación de la empresa. Peláez, A. y Ruíz, V. (2004). *Turismo y promoción de destinos turísticos: implicaciones empresariales*. Gijón, España: Universidad de Oviedo servicio de publicaciones.

Es un juicio global del consumidor, relativo a la superioridad del servicio que resulta de la comparación realizada por los clientes entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las organizaciones prestadoras de servicio.

Estudios sobre calidad del servicio en empresas de transporte público urbano. Internacional (2004) en su trabajo sobre los “Corredores de autobuses de calidad en Dublín, con visión de futuro y con éxito”, hace referencia que el transporte público es más económico y ecológico que el vehículo privado. Sin embargo, la demanda de más espacio para nuestras carreteras no deja de aumentar debido al aumento del número de vehículos privados y a las necesidades de movilidad. Como el espacio existente es limitado, es necesario hacer un uso racional del espacio disponible y optimizar la utilización de las infraestructuras pensando más en la capacidad de transporte de viajeros más que, como sucede a menudo, en la capacidad de flujo de vehículos. El atractivo del transporte público depende de su velocidad y regularidad.

Los análisis de datos realizados por la Unión Internacional de Transporte Público (UITP) demuestran que existe una vinculación directa entre la relación "velocidad media del transporte público/velocidad media del automóvil" y la fracción del mercado de transporte cubierta por el transporte público.

Esta opinión se ha visto confirmada por los estudios de mercado de Dublín Bus: los clientes han señalado repetidamente la frecuencia y velocidad de los autobuses como los aspectos más importantes del servicio. Las redes de transporte público más populares son aquellas que ofrecen más velocidad y regularidad en comparación con el automóvil.

Dublín Bus lleva mucho tiempo haciendo campaña en favor de una redistribución del espacio en las carreteras que favorezca al transporte público, se trata de un prerrequisito para conseguir una auténtica prioridad de los autobuses que los proteja de los problemas del tráfico.

Marco Conceptual Capacitación de personal

Una de las principales herramientas para obtener resultados eficientes en la administración de recursos humanos es precisamente la capacitación. sin embargo, en muchas empresas de nuestro país, la capacitación es vista, no como un instrumento de progreso tanto para la empresa como para el individuo, sino como una obligación en materia legal con la que se debe cumplir para evitar sanciones. Lo cierto es que si se imparte correctamente, la capacitación genera resultados positivos para todas las partes involucradas en el funcionamiento de una organización. Así es: la capacitación es una inversión que el empresario debe realizar si desea adaptarse rápidamente a los constantes cambios en el medio ambiente. Estas transformaciones exigen que las empresas cuenten con gente preparada que ayude a resolver problemas y no se convierta en un problema más de la organización. Para afrontar los retos que se presentan recientemente en los negocios, es necesario contar con personal productivo que elabore bienes y servicios de calidad con el propósito de que la empresa pueda competir y mantenerse en un mercado globalizado.

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

Por su parte Decenzo y Robbins, (2001, p. 227). Define a “La capacitación como una experiencia de aprendizaje porque busca un cambio relativamente permanente en un individuo que mejorara su capacidad para desempeñarse en un puesto de trabajo”.

Para Siliceo (2004, p.25). Propone su propia definición y cita la definición de dos autores más “la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”.

1.1 Formulación del Problema

En el siguiente punto se planteara el problema general y específico de la variable independiente y dependiente de la capacitación de personal y calidad de servicio.

1.1.1 Formulación del Problema General

¿Cuál es la influencia de capacitación de personal en la calidad de servicio en la Empresa de Transporte las Estrellas S.R.L. de Distrito de Puente Piedra del Año2014?

1.1.2 Formulación del Problema Específica

¿De qué manera la capacitación de personal influye en la efectividad la Empresa de Transporte las Estrellas S.R.L.de Distrito de Puente Piedra del Año2014?

¿De qué manera la capacitación de personal influye en la competitividad de la Empresa de Transporte las Estrellas S.R.L.de Distrito de Puente Piedra del Año2014?

¿De qué manera la capacitación de personal influye en la satisfacción de Usuario en la Empresa de Transporte las Estrellas S.R.L.de Distrito de Puente Piedra del Año2014?

¿De qué manera la capacitación de personal influye innovación de Empresa de Transporte las Estrellas S.R.L.de Distrito de Puente Piedra del Año2014?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Generales

Determinar la influencia de la capacitación de personal en la calidad de servicio en la empresa de transportes las estrellas S.R.L. des distrito de puente piedra del año 2014.

1.2.2 Objetivo Específicos

Determinar que la capacitación de personal influye en la efectividad de la Empresa de Transporte las Estrellas S.R.L. De Distrito de Puente Piedra del Año2014?

Determinar la capacitación de personal influye en la competitividad de Empresa de Transporte las Estrellas S.R.L. De Distrito de Puente Piedra del Año2014?

Determinar que la capacitación de personal influye en la satisfacción de Usuario en la Empresa de Transporte las Estrellas S.R.L. De Distrito de Puente Piedra del Año2014?

Determinar que la capacitación de personal influye en la innovación de Empresa de Transporte las Estrellas S.R.L. De Distrito de Puente Piedra del Año2014?

1.2.3 Hipótesis

1.2.3.1 Hipótesis General

La capacitación de personal influye en la calidad de servicio en la Empresa de Transporte las Estrellas S.R.L. De Distrito de Puente Piedra del Año2014?

1.2.3.2 Hipótesis Específicas

La capacitación de personal influye en la efectividad de Empresa de Transporte las Estrellas S.R.L. De Distrito de Puente Piedra del Año2014?

La capacitación de personal influye en la competitividad de la Empresa de Transporte las Estrellas S.R.L. De Distrito de Puente Piedra del Año2014?

La capacitación de personal influye en la satisfacción de Usuario en la Empresa de Transporte las Estrellas S.R.L. De Distrito de Puente Piedra del Año2014?

La capacitación de personal influye en la innovación de Empresa de Transporte las Estrellas S.R.L. De Distrito de Puente Piedra del Año2014?

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. VARIABLES:

- Variable independiente : Capacitación del personal
- Variable dependiente : Calidad de servicio

2.2. Operacionalización de Variables:

2.2.1. Identificación de las Variables

El presente proyecto de investigación cuenta con la variable independiente “capacitación de personal” y la variable dependiente “calidad del servicio”. Se definirán en forma conceptual y operacional.

a) Variable independiente: Capacitación de personal

Por el medio el cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y actitudes para el desempeño de sus cargos es un proceso educacional porque su fin es la formación y preparación de las personas, está orientado eminentemente hacia el desempeño del cargo ya sea actual o futuro de la empresa según **(Chiavenato , 1993:p43)**

Dimensiones desempeño. Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Las mayores partes de los empleados procuran tener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño

Indicadores

- Vocación de servicio: Reconocernos como miembros de una organización respetada socialmente, amar el debate, la innovación, los argumentos, la transparencia, apreciar el trabajo, de otros, no emprender proyecto sin conocer el estado del arte , despreciar el autoridad y la envidia.

Motivación. Motivación es tener pasión por vivir, es nuestra propia recompensa por nuestro buen desempeño. Con motivación estaremos dispuestos a correr riesgos y tomar decisiones que la mayoría de personas no harían por miedo. También nos da compromiso que es la clave para convertirse en una persona de alto desempeño. No se puede ser una persona motivada y al mismo tiempo estar confortable, sin correr riesgos, ni tomar decisiones. La persona motivada está comprometida y dispuesto a correr riesgos, pues sabe que puede cambiar su situación actual, que tiene el control de su vida en sus manos, que puede lograr lo que pretenda, sabe que quiere a corto, mediano y largo plazo, se siente contenta y exitoso.

Dimensiones conocimiento. Proceso en virtud del cual la realidad se refleja y reproduce en el pensamiento humano; dicho proceso está condicionado por las leyes del devenir social y se halla indisolublemente unido a la actividad práctica

Indicadores

Normas de transporte: El sistema de transporte público es, en la vasta mayoría de países, un servicio. Servicio de transporte público. Aquí sin embargo, con la ley de la oferta y la demanda, dista mucho de ser un servicio. El sistema es un negocio cuyos empleados (en su vasta mayoría del sector popular) sobrellevan a su modo, respetando a regañadientes las leyes de tránsito. Tomemos como ejemplo el cinturón de seguridad. La ley lo exige obligatoriamente, pero no define bien las características y estado del cinturón. Al observar el estado en que se encuentra el cinturón de seguridad de cualquier micro comprobamos que su uso es meramente simbólico.

Ordenanzas municipales: Una Ordenanza es un acto normativo a través del cual se expresa el Concejo Municipal para el gobierno de su respectiva sección de provincia en temas que revisten interés general y permanente para la población y cuya aplicación y cumplimiento es de carácter obligatorio desde su publicación

Dimensiones habilidades. Es el talento, la aptitud para desarrollar algunas tareas, la persona hábil, logra el éxito.

Indicadores

Trato con el Usuario: El principal factor que determinó la percepción de los usuarios sobre el trato que recibieron en los servicios

Brindar soluciones: La capacidad de resolver problemas es la eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del coste e iniciativa. Esta cualidad supone tomar acción de manera proactiva, ante las dificultades sin pérdida de tiempo y atendiendo a las soluciones que marca el sentido común, pensando en las repercusiones que pueden tener en un plazo más amplio.

Dimensiones formación laboral. Se trata de un proceso de formación cuya finalidad es un aprendizaje de mayor aplicabilidad y adecuación al puesto de trabajo, por lo que su método de trabajo recoge actividades de aplicación a fin de lograr la constante interacción entre las demandas del propio trabajo y los contenidos informativos impartidos.

Indicadores

Cursos: El término curso es utilizado para hacer referencia a un tipo de educación formal que no necesariamente está inscripto dentro de los currículos tradicionales y oficiales que forman parte de una carrera, si no que muchas veces puede ser también realizado de manera temporal por interés personal pero no para obtener determinada titulación. Podríamos decir que el curso entendido en este sentido es la unidad básica de toda educación formal

Valores: Son todas aquellas cosas que creemos importantes para nuestras vidas, en el momento de compartir, trabajar, estudiar, convivir, etc. Estos valores determinan nuestras prioridades y en el fondo son, probablemente, las medidas que se usan para conocer si nuestra vida está en camino que deseamos. Si las decisiones que tomamos son afines a los valores, la vida es por lo general buena, estamos satisfechos y felices con nuestras acciones. Pero cuando los valores no se toman en cuenta al tomar las decisiones, nos sentimos mal, y puede conllevar a una fuerte sensación de infelicidad.

b) Variable dependiente: Calidad en el servicio

Definición conceptual: Según, Vargas M. y Aldana L. (2011, p. 101) **Calidad y Servicio**. Para las autoras, “la calidad en el servicio es la búsqueda continua de la perfección, es el proceso que tiene como centro al hombre y a partir de él construye productos y servicios que le llevaran a satisfacer, deseos, expectativas y necesidades dentro de un marco razonable”.

Dimensiones innovación. Cuando alguien innova aplicar, nuevas ideas, productos, conceptos, servicio y practicas a una determinada cuestión, actividades de negocios. Una condición esencial de la innovación es su aplicación exitosa a un nivel comercial, porque no solamente vele inventar algo, sino que además lo destacado resulta ser introducido satisfactoriamente y con repercusión en el mercado.

Indicadores

Innovación de la tecnología: Se define como la transformación de una idea en un producto o equipo vendible, nuevo o mejorado; en un proceso operativo en la industria o el comercio, o en una nueva metodología para la organización social. Cubre todas las etapas científicas, técnicas, comerciales y financieras, necesarias para el desarrollo y comercialización exitosa del nuevo o mejorado producto, proceso o servicio social. El acto por el cual se introduce por primera vez un cambio tecnológico en un organismo o empresa se denomina innovación.

Accesibilidad: La primera definición que se puede atribuir a la accesibilidad proviene del sector de la geografía y se refiere a la facilidad de acceder a un lugar, una persona o una cosa.

Dimensiones competitividad. Una economía es competitiva en la producción de un determinado bien o servicio con patrones de calidad específicos, utilizando más eficiencia y una buena calidad en servicio

Indicadores

Amabilidad: La amabilidad es una virtud que facilita de tal modo las relaciones interpersonales, que cuando ella está presente todo se hace fácil, grato. La amabilidad es fruto de una buena educación, que consigue con el tiempo moldear el carácter haciéndolo sin aristas, capaz de conciliar lo que se le presenta.

✚ Bienestar :

Dimensiones satisfacción del usuario. Es el resultante de un proceso que se inicia en el servicio, es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento del percibido del servicio.

Indicadores

Lealtad: Se basa en la conducta real de un cliente, independientemente de las actitudes o preferencias que subyacen a esa conducta. La lealtad tiene que ver con la actividad de re-compra, independientemente de las actitudes mantenidas internamente o preferencias. En la definición del comportamiento, la lealtad no es la causa, sino el resultado de la preferencia de marca.

Comodidad. Al momento de utilizar el servicio sentirse cómodos, por la calidad brindada, por la satisfacción

Dimensiones efectividad. Es una capacidad que las personas ponemos en práctica casa a diario, para realizar diferentes actividades en nuestra vida cotidiana, se aplica principalmente a ámbito en los que las acciones tienen que tener resultados específicos y controlado tal caso del ámbito empresarial.

INDICADORES

Eficiencia: utilización de los recursos de la sociedad de la manera más eficaz posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos

Eficacia: es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos

Tabla N° 1 - Matriz de operacional de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensi ones	indicadores	Esca la	íte ms
CAPACITA CION DE PERSONAL	Un proceso educacional Por el medio el cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y actitudes para el desempeño de sus cargos es un proceso educacional porque su fin es la formación y preparación de las personas , está orientado eminentemente hacia el desempeño del cargo ya sea actual o furo de la empresa según (Chiavenato , 1993:p43)	Proporcionar al capital humano la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimiento y habilidades que aumentan sus competencias para desempeñarse con éxito en su puesto. De esta manera, también resulta ser una importante herramienta motivadora.	Desempe ño	Vocación de servicio	Ord	IT
				Motivación	Ord	IT
			Conocimi ento	Normas de transporte	Ord	IT
				Ordenanzas municipales.	Ord	IT
			Habilidad es	Trato con el usuario.	Ord	IT
				Brinda soluciones	Ord	IT
			Formació n laboral	Cursos.	Ord	IT
				Valores	Ord	IT
CALIDAD DE SERVICIO	No existe calidad sin servicio, ni servicio sin calidad, son dimensiones que siempre que están presente, por el beneficio y satisfacción del hombre. la calidad toma un gran impulso después de la segunda guerra mundial buscando solo la satisfacción de las necesidades de los cliente según(Vargas Quiñones 2011 p:22)	Es el grado en el que el servicio satisface las necesidades o requerimiento del consumidor en lo posible excederlo, lo que implica hacer las cosas necesarias bien y a la primera con actitud positiva y espíritu de servicio.	Innovació n	Innovación de tecnología.	Ord	IT
				Accesibilidad	Ord	IT
			Competiti vidad	Amabilidad	Ord	IT
				Bienestar.	Ord	IT
			Satisfacci ón del usuario.	Lealtad.	Ord	IT
				Comodidad	Ord	IT

			Efectividad	Eficiencia	Ord	IT
			d	Eficacia	Ord	IT

2.3. Metodología

La metodología en la presente investigación es: Descriptiva – Explicativa, no experimental. Una vez obtenida la información, se procede a procesarla mediante el uso del programa SPSS, la técnica a utilizarse es el cuestionario de Likert y la población fue determinada de distrito de puente piedra.

2.4. Tipo de estudio

Descriptivo: porque mediante esta investigación se pretende especificar las propiedades, características de las variables que se han estudiado.

Explicativo: porque permitirá conocer los resultados de la encuesta, su evaluación y su respectivo análisis que nos dará a conocer las causas calidad de servicio en la empresa de transportes las estrellas, para luego contrastar lo establecido por nuestra hipótesis y objetivos.

Para Hernández, S. (1995, pp. 59-60), “los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o de fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales”.

2.5 DISEÑO: No experimental – Trasversal.

La presente investigación es de un diseño **no experimental**, porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes, lo que hacemos es observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Es transversal porque se recolecta datos en un solo momento, tiempo único y cuyo propósito es describir las variables tanto a la informalidad de la empresa de transportes las estrellas y trámites burocráticos para ver la influencia de una con la otra.

Como señala Sampieri, R. (2006, p. 116). “el diseño de la investigación es no experimental porque no se manipula deliberadamente las variables solo se observan los fenómenos tal como se da en su contexto natural para proceder a su análisis”. El diseño transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

2.6. Población, muestra y muestreo:

Población: para el presente investigación se encuentra se encuentra una población finita, debido a que se conoce la cantidad exacta de los usuarios.

Según Morales, A. (1999). La población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan para los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas), involucradas en la investigación.

- **Unidad de análisis:** son todo los usuarios de la empresa de transportes las estrellas S.R.L.
- **Criterio de inclusión:** se ha tomado como referencia para el presente investigación a todo usuarios de la empresa de transportes las estrellas S.R.L que se encuentra ubicado en el distrito de puente piedra
- **Criterio de exclusión :**no se considera este criterio por que se conoce la población exacta y se estudia a los usuarios de la empresa de transportes las estrellas

Muestra:

$$N = \frac{(Z)^2 X(P)(Q)}{(e)^2(n - 1) + (Z)^2 X(P)(Q)}$$

Donde:

N = población 1760

P= Nivel de confiabilidad =95%

Z= Valor de distribución = 1.96

E =Margen de error = 5% P

=porcentaje de aceptación =50% q=

porcentaje de no aceptación =50%

$$n = \frac{(1.96)^2 x 1760 x (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (1760 - 1) + (1.96)^2 x (0.5)(0.5)} = 315$$

Muestreo: Pará el presente investigación se realizó 315 encuesta a los usuarios de la empresa de Transportes las Estrellas S.R.L. De Distrito de Puente Piedra.

Resumen del procesamiento de los casos

N		
Casos	Hombres	184

Mujeres	131
Total	315

2.7. Técnicas e Instrumento de recolección de Datos

Para el presente investigación se aplicaron una encuesta a los usuarios de la empresa de transportes las estrellas S.R.L. del distrito de puente piedra. La elaboración fue personal siguiendo los objetivos de la presente investigación y bajo la escala de Likert(categorías), dichas encuesta está formado por la siguiente manera .

Para la variable independiente: capacitación de personal: 9 ítems. Cuya dimensiones máximas es de 100(20x5) y mínimos de 20 (20x1).

Para la Variable Dependiente: calidad de servicio: 10 ítems. Cuya dimensiones máximas es de 100(20x5) y mínimos de 20 (20x1).

Las dimensiones máximas se obtienen multiplicando el número de ítems por la cantidad máxima de categorías, y la mínima multiplicada el número de ítems por la cantidad mínima de categoría.

2.8 Método de análisis

Validación y confiabilidad de instrumento:

Se aplicó una encuesta para cada variable con 19 preguntas en cada cuestionario, de manera que se midió a las dos variables de investigación, sometiendo a un análisis para demostrar su confiabilidad y validación mediante la alfa de cron bach.

Para validar la encuesta se aplicara el Alfa de Cronbach:

En donde:

= coeficiente de confiabilidad n

= número de ítems

= Varianza de cada Ítem

= Varianza del cuestionario total

Σ = Es la suma de las varianzas individuales de los ítems

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
,857	19

Interpretación:

Como podemos observar el nivel de confianza es de 0.857 en la presente investigación lo cual indica que existe un nivel alto de Fiabilidad.

2.8.1. PRUEBA DE HIPOTESIS

Según Molina, H. (2011) la prueba de hipótesis para la independencia de variables cualitativas en una tabla de contingencia. En los diferentes campos de la investigación es muy importante contrastar si existe o no asociación entre dos variables cualitativas o cuantitativas, se basa en calcular cuales serían los valores de frecuencia esperados para cada una de las celdas en el caso de que efectivamente las variables fuesen independientes, y compararlos con los valores realmente observados. Si no existe mucha diferencia entre ambos, no hay razones para dudar de que las variables sean independientes.

Para efectos de la Investigación se procedió aplicar la prueba de normalidad la cual me permitirá conocer qué tipo de análisis voy a aplicar, para luego demostrar si existe independencia o dependencia entre variables (independiente y dependiente).

2.9. Aspecto Ético:

Se ha tenido en consideración para la presente investigación los principios éticos siendo considerados en la teoría como en la mitología. Asimismo el resultado final es productos de la presente investigación.

III. RESULTADO

3.1. Hipótesis General:

H0: La capacitación de personal efluye en la calidad de servicio en la empresa de transportes las estrellas S.R.L. del distrito de puente piedra del año 2014.

H1: La capacitación de personal no efluye en la calidad de servicio en la empresa de transportes las estrellas S.R.L. del distrito de puente piedra del año 2014.

TABLA N 1

	Pruebas de normalidad			Shapiro-Wilk		
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Estadístico	gl	Sig.
	Estadístico	gl	Sig.			
1. El personal de la empresa de transportes las estrellas (choferes y cobradores) tiene vocación de servicio.	,532	315	,000	,333	315	,000
2. Usted cree que los trabajadores de la empresa las estrellas se encuentran motivados	,349	315	,000	,677	315	,000

3. Usted cree que la empresa cuenta con personal capacitado con conocimientos de normas de transporte público de pasajeros.	,371	315	,000	,701	315	,000
4. Las ordenanzas municipales se cumplen en la empresa de transportes las estrellas.	,358	315	,000	,635	315	,000
5. Usted se siente satisfecho con el trato de los (choferes y cobradores) al momento de utilizar el servicio.	,493	315	,000	,466	315	,000
6. Los (choferes y cobradores) de la empresa las estrellas te brindan solución en el transcurso del recorrido de la ruta.	,236	315	,000	,858	315	,000
7. El personal (chofer y cobrador) de la empresa las estrellas tienen conocimiento correctamente de curso seguridad vial.	,393	315	,000	,622	315	,000
8. Consideras usted que la empresa las estrellas tiene como prioridad la capacitación y actualización de sus trabajadores.	,386	315	,000	,670	315	,000
9. Usted cree que los (choferes y cobradores) son honrados y justos al momento de cobrar la tarifa establecida por la empresa.	,463	315	,000	,547	315	,000

Pruebas de normalidadb

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
3. Usted cree que la empresa cuenta con personal capacitado con conocimientos de normas de transporte público de pasajeros.	,364	81	,000	,677	81	,000
18. Usted cree que la empresa al renovar la flota vehicular mejorara el servicio.	,533	,79	,000	,320	79	,000

Correlaciones

		3. Usted cree que la empresa cuenta con personal capacitado con conocimientos de normas de transporte público de pasajeros.	18. Usted cree que la empresa al renovar la flota vehicular mejorara el servicio.
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,738**	
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	315	315

18. Usted cree que la empresa al renovar la flota vehicular mejorara el servicio.	Coeficiente de correlación Sig. (unilateral) N	,738** ,000 . 315	1,000 315
---	---	-------------------------	------------------

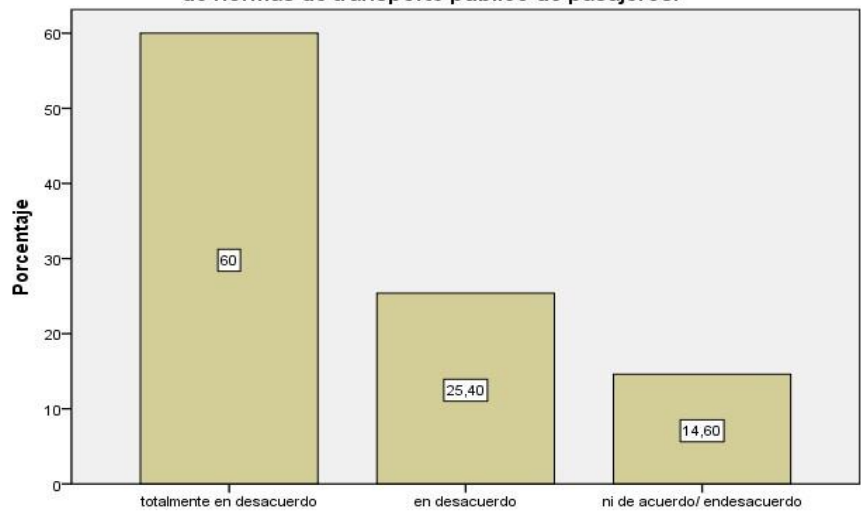
Interpretación:

Con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 (p-valor=0,000 es menor que $\alpha=0.05$), nos indica que acepta la hipótesis nula. Por lo tanto que la capacitación de personal influye en la calidad de servicio en la empresa de transportes.

3. Usted cree que la empresa cuenta con personal capacitado con conocimientos de normas de transporte público de pasajeros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ni de acuerdo/ en desacuerdo	46	14,6	14,6	14,6
	en desacuerdo	80	25,4	25,4	40,0
	totalmente en desacuerdo	189	60,0	60,0	100,0
	Total	315	100,0	100,0	

3. Usted cree que la empresa cuenta con personal capacitado con conocimientos de normas de transporte público de pasajeros.



3. Usted cree que la empresa cuenta con personal capacitado con conocimientos de normas de transporte público de pasajeros.

Interpretación: El 60% de encuestados están totalmente desacuerdo que la empresa de transportes las estrellas no cuenta con personal capacitado y con conocimientos de normas de transporte.

3.1.1 Hipótesis Específica

H0: La capacitación de personal influye en la efectividad de la empresa de transportes las estrellas S.R.L del distrito de puente piedra del año 2014.

H1: La capacitación de personal no influye en la efectividad de la empresa de transportes las estrellas S.R.L del distrito de puente piedra del año 2014.

TABLA N 2

Pruebas de normalidad

Kolmogorov-Smirnov ^a		Shapiro-Wilk	
Estadístico gl	Sig.	Estadístico gl	Sig.
			,000

3. Usted cree que la empresa cuenta con personal capacitado con conocimientos de normas de transporte público de pasajeros.	,401	11	,625	11	,000
					.000
19. Usted cree que la empresa las estrellas teda una tarifa justa.	,252	,189	,795	,189	,000

Correlación

			3. Usted cree que la empresa cuenta con personal capacitado con conocimientos de normas de transporte público de pasajeros.	19. Usted cree que la empresa las estrellas teda una tarifa justa.
Rho de Spearman	3. Usted cree que la empresa cuenta con personal capacitado con conocimientos de normas de transporte público de pasajeros.	Coefficiente de correlación	1,000	,553**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	315	315

19. Usted cree que la Coeficiente de correlación ,553** 1,000 empresa las estrellas teda

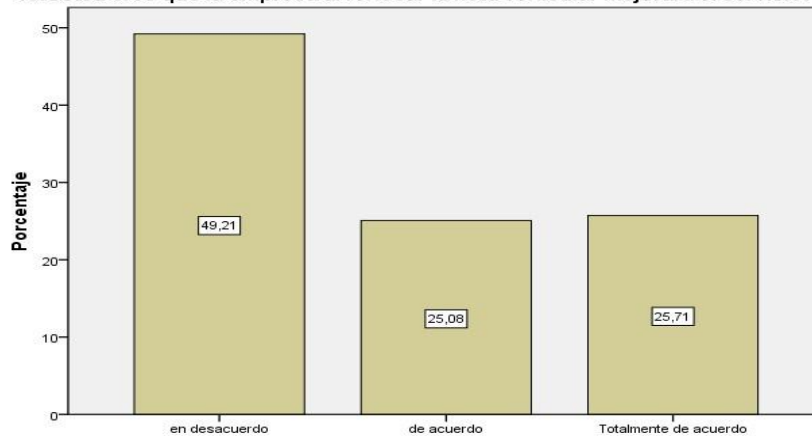
	Sig. (unilateral)	,000	.
una tarifa justa.	N	315	315

Interpretación: Con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 (p-valor=0,000 es menor que $\alpha=0.05$), nos indica que rechazamos la hipótesis alterna. Por lo tanto aceptamos la hipótesis nula y asumimos que la capacitación de personal influye en la efectividad de la empresa.

18. Usted cree que la empresa al renovar la flota vehicular mejorara el servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	81	25,7	25,7	25,7
	de acuerdo	79	25,1	25,1	50,8
	en desacuerdo	155	49,2	49,2	100,0
	Total	315	100,0	100,0	

18.Usted cree que la empresa al renovar la flota vehicular mejorara el servicio.



18.Usted cree que la empresa al renovar la flota vehicular mejorara el servicio.

Interpretación: De 315 encuestados el 49.21 % está en desacuerdo que con la renovación de flota mejore la calidad de servicio mientras el 25.08% y 25.71 están en acuerdo

3.1.2. Hipótesis Específica

H0: La capacitación de personal influye en la competitividad de la empresa de transportes las estrellas S.R.L del distrito de puente piedra del año 2014.

H1: La capacitación de personal no influye en la competitividad de la empresa de transportes las estrellas S.R.L del distrito de puente piedra del año 2014.

TABLA 3

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
14. Los (conductores y cobradores) son amables al momento que utilizas el servicio.	,408	315	,000	,571	315	,000
15. Usted cree que la empresa las estrella teda seguridad al momento que utiliza el servicio.	,478	315	,000	,526	315	,000

Correlaciones

3. Usted cree que la empresa cuenta con personal capacitado con conocimientos de normas de transporte público de pasajeros.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	,070 ,212
N		315	315
14. Los (conductores y cobradores) son amables al momento que utilizas el servicio.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,070	1
N		315	315

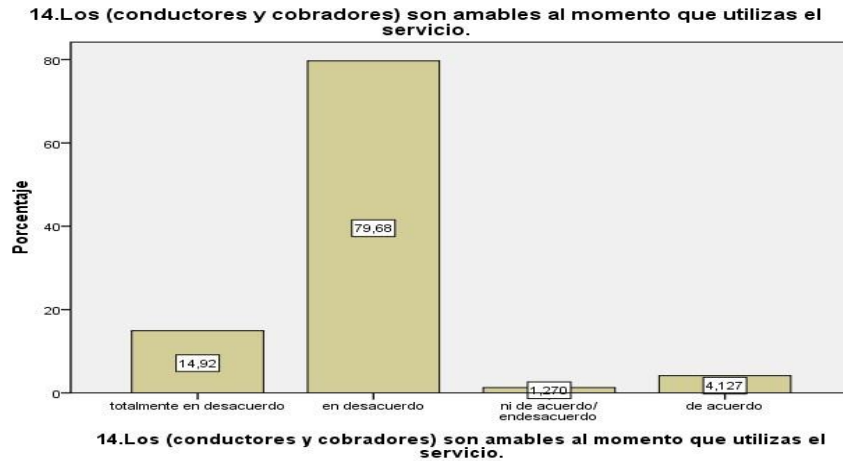
Interpretación:

En estos dos cuadros observamos que p - valor < "ALFA" = 0.05, luego con un 5% de nivel de significancia y a partir de la información muestra, no se rechaza la hipótesis nula (H_0), es decir, hay correlación estadísticamente significativa entre el factor selección adecuada que la capacitación de personal influye en la competitividad en la empresa de transportes las estrellas S.R.L. del distrito de puente piedra del año 2014

14. Los (conductores y cobradores) son amables al momento que utilizas el servicio.

			Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	de acuerdo	13	4,1	4,1

ni de acuerdo/ en desacuerdo	4	1,3	1,3	5,4
en desacuerdo	251	79,7	79,7	85,1
	47	14,9	14,9	100,0
totalmente en desacuerdo				
Total	315	100,0	100,0	



Interpretación: Los conductores y cobradores son amables que es el 7.68% de encuestados están en desacuerdo.

3.1.3. Hipótesis Específica

H0: La capacitación de personal influye en la satisfacción de Usuario en la empresa de transportes las estrellas S.R.L del distrito de puente piedra del año 2014.

H1: La capacitación de personal influye en la satisfacción de Usuario en la empresa de transportes las estrellas S.R.L del distrito de puente piedra del año 2014.

TABLA N 4

Pruebas de normalidad					
Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.

16.Si tienes que elegir entre la empresa transportes las estrellas y Sistema Integral de Transportes cual prefiere.	,540	315	,000	,244	315	,000
17.Se siente cómoda con los tratos de los(choferes y cobradores) al momento de utilizar el servicio de transporte	,373	315	,000	,631	315	,000

Correlaciones

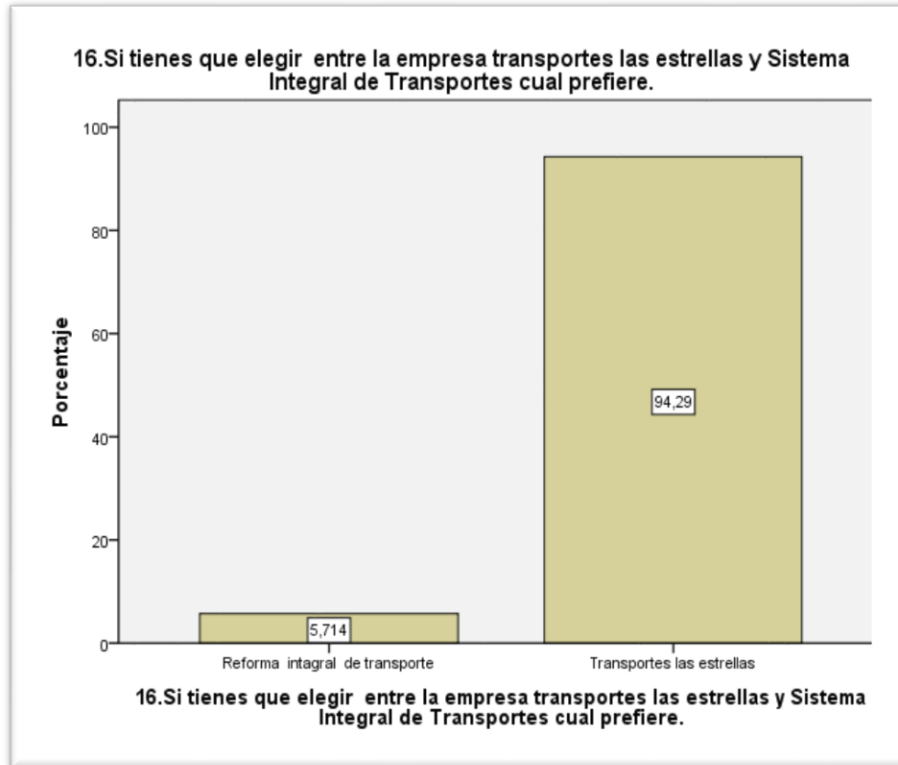
	3. Usted cree que la empresa cuenta con personal capacitado con conocimientos de normas de transporte público de pasajeros.	Coeficiente de correlación .	1,000	
		Sig. (bilateral)	315	,195**
Rho de Spearman	3.Usted cree que la empresa cuenta con personal capacitado con conocimientos de normas de transporte público de pasajeros.	N		,000
				315
	16.Si tienes que elegir empresa transportes las estrellas y Sistema Integral de cual prefiere.	Coeficiente de correlación	,195**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N Transportes	315	315

Interpretación:

En estos dos cuadros observamos que p - valor < "ALFA" = 0.05, luego con un 5% de nivel de significancia y a partir de la información muestra, no se rechaza la hipótesis nula (H0), es decir, hay correlación estadísticamente significativa entre el factor selección adecuada que la capacitación de personal influye en la satisfacción en la empresa de transportes las estrellas S.R.L. del distrito de puente piedra del año 2014 porque a un el público elige la empresa a pesar que hay competencia que prestan el mismo servicio .

16. Si tienes que elegir entre la empresa transportes las estrellas y Sistema Integral de Transportes cual prefieres.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Transportes las estrellas	297	94,3	94,3	94,3
	Reforma intagral de transporte	18	5,7	5,7	100,0
Total		315	100,0	100,0	



Interpretación: El 315 encuestados el 82.22% están desacuerdo que la empresa de transportes las estrellas les de seguridad al momento que utilizan el servicio

TABLA N 5

3.1.4 Hipótesis Específica

H0: La capacitación de personal influye en la innovación de la empresa de transportes las estrellas S.R.L del distrito de puente piedra del año 2014.

H1: La capacitación de personal no influye en la innovación de la empresa de transportes las estrellas S.R.L del distrito de puente piedra del año 2014.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
3. Usted cree que la empresa cuenta con personal capacitado con conocimientos de normas de transporte público de pasajeros.	,538	315	,000	,276	315	,000
11. Al renovar la flota vehicular de la empresa de transportes las estrellas generarían menos contaminación ambiental.	,351	315	,000	,653	315	,000

Correlaciones

	3. Usted cree que la empresa cuenta con personal capacitado con conocimientos de normas de transporte público de pasajeros.	11. Al renovar la flota vehicular de la empresa de transportes las estrellas generarían menos contaminación ambiental.		
Rho de Spearman			1,000	,217**
			315	
				,000
				315
			,217**	1,000
			,000	
			315	315

Interpretación: En estos dos cuadros observamos que p - valor < "ALFA" = 0.05, luego con un 5% de nivel de significancia y a partir de la información muestral, no se rechaza la hipótesis nula (H0), es decir, hay correlación estadísticamente significativa entre el factor selección adecuada que la capacitación de personal influye para la innovación ya que al renovar la flota generarían menos contaminación ambiental.

11. Al renovar la flota vehicular de la empresa de transportes las estrellas generarían menos contaminación ambiental.

Porcentaje Porcentaje

	Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válidos	293	93,0	93,0	93,0
Totalmente de acuerdo	22	7,0	7,0	100,0
Total	315	100,0		100,0



INTERPRETACION:

De 315 encuestados el 93.02% están totalmente de acuerdo que al renovar la flota vehicular la empresa de transportes las estrellas generarían menos contaminación ambiental

VI. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Con el 95% de confianza y una probabilidad de 0.005 $p\text{-valor} = 0.000 < \text{“ALFA”} = 0.05$ donde nos indica que se acepta la hipótesis nula (H_0), es decir, hay correlación estadísticamente significativa entre la dimensión la capacitación del personal y la calidad de servicio en la empresa “TRANSPORTES LAS ESTRELLAS S.R.L.”, es decir, hay dependencia de la calidad de servicio con respecto a la capacitación del personal.

Rodríguez w. (2009) En su Tesis propuesta gerencial basada en el modelo americano de calidad, para mejorar el transporte público de pasajeros de la ciudad de Guatemala. En la Universidad san Carlos el autor señala que la capacitación de personal influye en la calidad de servicio ya que mediante el cual se mide la calidad de servicio ya que la calidad de servicio se basa en la percepción del usuario quien mide el servicio que se le brinda al momento de utilizar el servicio de transporte público de pasajero.

4.2. Con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ($p\text{-valor} = 0.000 > \alpha = 0.05$), y a partir de la información se muestra se acepta la hipótesis nula (H_0), es decir, hay correlación estadísticamente significativa que la capacitación de personal de área operativa de la empresa de transportes las estrellas S.R.L. , con efectividad que al renovar la flota vehicular mejoraría la calidad de servicio.

Castro J.(2012) proceso de concesión del transporte público en tujuana y capacitación de personal efecto en calidad de servicio, en su resultado el autor concluye que la efectividad de la empresa depende del personal capacitado en el rubro de transportes con conocimientos de normas seguridad vial que cuente con curso , teoría practica y talleres , ya que con esos conocimientos se darían un buen resultado y ala ves mejorar la flota vehicular .

4.3. Con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ($p\text{-valor} = 0.000 > \alpha = 0.05$) y a partir de la información maestra, no se rechaza la hipótesis nula (H_0), es decir, hay correlación estadísticamente significativa entre el factor selección adecuada que la capacitación de personal influye en la competitividad en la empresa de transportes las estrellas S.R.L. del distrito de puente piedra del año 2014.

Así como, Zambrano .J (2011) en su tesis titulada análisis de capacitación de personal para la calidad de servicio en una empresa de transporte público de pasajeros en lima ,en la universidad pontificia de católica , el autor señala si no hay una buena capacitación de personal la empresa no será competitivo en el mercado dando un buen servicio ya que el pilar fundamental para dar un buen calidad de servicio en transporte público de pasajeros en contar con personal competente con conocimientos tanto teóricos y prácticos en transportes público de pasajeros.

4.4. Con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ($p\text{-valor} = 0.000 > \alpha = 0.05$) y a partir de la información muestra, se rechaza la hipótesis nula (H_0), es decir, hay correlación estadísticamente significativa entre el factor selección adecuada que la capacitación de personal influye en la satisfacción en la empresa de transportes las estrellas S.R.L. del distrito de puente piedra del año 2014 porque a un el público elige la empresa a pesar que hay competencia que prestan el mismo servicio

Pardilla A. (2008) análisis de calidad en el transporte público en España, el autor señala que la satisfacción del usuario en las empresas de transportes se demuestra en la calidad de servicio que

se les brinda, es por ello que las empresas de transporte se encuentran obligados contar con personal capacitado en el en el ámbito de transportes.

4.5. Con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ($p\text{-valor} = 0.000 > \alpha = 0.05$), con una significancia y a partir de la información maestra, no se rechaza la hipótesis nula (H_0), es decir, hay correlación estadísticamente significativa entre el factor selección adecuada que la capacitación de personal influye para la innovación ya que al renovar la flota generarían menos contaminación ambiental, daría una buena calidad de servicio en transporte público de pasajeros

Según Montesino. J (2003) calidad de servicio en transporte público en la región metropolitana de Santiago. El autor da una conclusión que hay relación en capacitación de personal para dar una buena calidad de servicio en transporte público de pasajeros, si las empresas cuentan con personal operativa capacitado adecuada mente para dar el servicio, y al mismo tiempo renovar la flota darían un buen servicio , y a la ves cuidando con el medio ambiente.

V. CONCLICIONES:

Contrastando los resultados de la investigación de campo, los objetivos planteados y la comprobación de las hipótesis se llegó a determinar las siguientes conclusiones:

Primera

Se ha determinado que existe una relación positiva y altamente significativa entre el capacitación de personal y la calidad del servicio en la empresa de transportes las estrellas S.R.L. de distrito de puente piedra del año 2014, podemos concluir si la empresa no cuenta con personal capacitado en transporte que nunca se preocupa por ejecutar la capacitación, como talleres o seminarios para su personal esto debido que la empresa solo be la recaudación en cada recorrido de la ruta.

Segunda

Se ha establecido que la capacitación de personal influye en la calidad de servicio para la efectividad en la empresa de transportes las estrellas S.R.L., si el personal operativo está capacitado correctamente en el ámbito de transporte de pasajeros y al mismo tiempo brindar el servicio con buces modernos darían un buen resultado para la calidad de servicio de transportes público de pasajeros en lima metropolitana **Tercero**

sea determinado si la empresa de transportes las estrellas S.R.L. de distrito de puente piedra si cuenta con personal competitivo que cuente con conocimientos de normas de transportes, con talleres y charlas y cursos de seguridad vial, seria competente en el mercado de transporte de pasajeros ya que es el pilar fundamental en la cohesión social y de la sostenibilidad de nuestra ciudad es unos de los puntos en los que jugamos el futuro no tan solo en terreno económico , sino también en la calidad de vida .

Cuarto

Se ha establecido que la capacitación de personal influye en la calidad de servicio en la empresa de transportes de pasajeros, si el personal operativo está capacitado daría un buen desempeño, cuando se trata de atender al usuario de transporte público de pasajeros

Quinto

Los usuarios de la empresa de transportes las estrellas S.R.L. , consideran que una buena calidad de servicio, debe basarse en la buena infraestructura con buses modernos con GNV cuidando del medio ambiente, y que los conductores cuenten con una capacitación de calidad de servicio

V. RECOMENDACIONES

Luego del análisis detallado y profundo de los resultados de la investigación se propone las siguientes recomendaciones para lograr una buena calidad de servicio.

Primero

Para mejorar la calidad de servicio en la Empresa de Transportes las Estrellas S.R.L de Distrito de Puente Piedra, lo primero que se debe hacer es capacitara al área de operativa, para así lograr la calidad de servicio para los usuarios, capacitar el personal tanto teórico y práctico, cursos de seguridad vial y calidad de servicio y el estado debe fiscalizar las escuelas que brindas la capacitación para los conductores.

Segundo

Para logra un buen resultado en calidad de servicio se debe contar con buses de mayor capacidad y modernos para la comodidad de los usuarios, y contar con personal altamente capacitado que tengan conocimientos de normas de transportes que tengan valores y cultura honrados y justos en momento de cobrar la Tarija establecida de la empresa los conductores y cobradores de la empresa de transportes las estrellas.

Tercero

La principal tarea es que los conductores sean amables, respetosos al momento de brindar el servicio de transporte público de pasajeros, ya que los usuarios merecen todo el respeto y la cortesía del personal, y dar seguridad a los usuarios con buses modernos y que cuente con un seguro de todo riesgo, para cualquier accidente que puede suceder transcurso el recorrido de la ruta, para no tener incomodidades y molestias de los usuarios, ya que es el pilar fundamental de los usuarios.

Cuarto

Para dar un buen servicio es satisfacer la necesidad de los usuarios, con un buen trato y que los conductores cubren todas las rutas establecidas por las dos Municipalidades de Lima y callao y que respeten los paraderos autorizado por la municipalidad y el tiempo de llegada de los buses a cada paradero sea entre 8 a 10 minutos.

Quinto

Finamente se recomienda renovar la flota vehicular cada cierto tiempo para cuidar del medio ambiente y que todo los vehículos con gas natural que es el (GNV), y que el personal choferes y cobradores cuente con un uniforme en buen estado y renovar en cada temporada, el aseo personal de cada uno de ellos, y que los conductores estén actualizado en las ordenanzas municipales y los reglamentos, para así evitar las papeletas y queja de los usuarios

La reforma de transporte público de pasajeros es tarea de todos, tanto de estado, la empresa y los usuarios.

VII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

- Hernandez, S. (1997) Incluyen las investigaciones “correlacionales”, como un nivel intermedio entre las investigaciones descriptivas y las explicativas .
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Novena edición. Rio de Janeiro: Elsevier Editora. ISBN: 978-607-15-0560-6.
- SERNA, P. (2006). *Del servicio al cliente a la gestión de clientes*. En *Servicio al cliente* 1ra.ed). Colombia: Panamericana editorial Ltda.
- HERNÁNDEZ, R., Fernández C. y Baptista L. (2006). *Metodología de la investigación*. (4ta.ed). México: McGraw-Hill.
- Teoría de Daming .*Los 14 puntos para la gestión de la Calidad* (Aportaciones Deming)
- BAZQUERIZO, Bethsy (2011) desarrollo de la cultura vial de los peatones y conductores de la ciudadela universitaria a través de un manual de prevención y capacitación , Tesis para obtención del Título de: abogado de los tribunales y juzgados

- [ALAN. W](#) (2004) *Corredores de autobuses de calidad en Dublín, con visión de futuro y con éxito, pero con mucho por hacer, carreteras.* España
- RAMOS, Claudia (2011) plan de capacitación y desarrollo del recurso humano en la distribuidora cofasa. Tesis para obtener el grado académico de Magister en Administración universidad tecnológica Israel Cuenca-Ecuador.
-
- García C (2006) *Bases iniciales para el mejoramiento del servicio de transporte público en una ciudad Venezolana.* Venezuela,
- CEDEÑO M y Carcacés D: (2010) *La calidad en los servicios de transporte"* en Contribuciones a la Economía.
- RAMÍREZ, Carlos (2011) nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos del municipio sucre, estado sucre Venezuela.
- MARTEL, Gonzalo (2013) plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio , Tesis para obtener Título de Licenciado en Administración Universidad Privada de Antenor Orrego Trujillo- Perú 2013.
- Cedeño M y Carcacés D: (2010) *La calidad en los servicios de transporte"* en Contribuciones a la Economía, Cedeño M y Carcacés D: (2010, p,78)

ANEXO:

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la influencia de capacitación de personal en la calidad de servicio en la empresa de transporte las estrellas S.R.L.de distrito de puente piedra del año2014?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICA ¿De qué manera la capacitación de personal influye en la efectividad innovación en la empresa de transportes las estrellas S.R.L del distrito de puente piedra del año 2014?</p> <p>¿De qué manera la capacitación de personal influye en la competitividad de la empresa de transportes las estrellas S?R.L del distrito de puente piedra del año 2014?</p> <p>¿De qué manera la capacitación de personal influye en la satisfacción de Usuario en la empresa de transportes las estrellas S?R.L del distrito de puente piedra del año 2014?</p> <p>¿De qué manera la capacitación de personal influye en la formación laboral de la empresa de transportes las estrellas S?R.L del distrito de puente piedra del año 2014?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la influencia de la capacitación de personal en la calidad de servicio en la empresa de transportes las estrellas S.R.L. des distrito de puente piedra del año 2014</p> <p>OBGETIVO ESPECIFICO Establecer que la capacitación de personal influye en la efectividad de la empresa de transportes las estrellas S.R.L del distrito de puente piedra del año 2014.</p> <p>Determinar la capacitación de personal influye en la competitividad de la empresa de transportes las estrellas S.R.L del distrito de puente piedra del año 2014.</p> <p>Plantear la capacitación de personal influye en la satisfacción de Usuario en la empresa de transportes las estrellas S.R.L del distrito de puente piedra del año 2014</p> <p>Plantear la capacitación de personal influye en la formación laboral de la empresa de transportes las estrellas S.R.L del distrito de puente piedra del año 2014</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL La capacitación de personal efluye en la calidad de servicio en la empresa de transportes las estrellas S.R.L. del distrito de puente piedra del año 2014</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICO La capacitación de personal influye en la efectividad de la empresa de transportes las estrellas S.R.L del distrito de puente piedra del año 2014.</p> <p>La capacitación de personal influye en la competitividad de la empresa de transportes las estrellas S.R.L del distrito de puente piedra del año 2014.</p> <p>La capacitación de personal influye en la satisfacción de Usuario en la empresa de transportes las estrellas S.R.L del distrito de puente piedra del año 2014.</p> <p>La capacitación de personal influye en la formación laboral de la empresa de transportes las estrellas S.R.L del distrito de puente piedra del año 2014</p>

**ENCUESTA CAPACITACION DE PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE LAS
ESTRELLAS**

Se le solicita atentamente contestar de la manera más objetiva posible las siguientes preguntas, cuyo propósito es de carácter académico y consiste en recopilar información que será utilizada para determinar la calidad de servicio en la empresa de transportes las estrellas S.R.L.

A continuación encontrará los siguientes enunciados ante la cuales Ud. deberá indicar la respuesta que refleje su opinión:

5 = Totalmente de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Ni en desacuerdo ni de acuerdo
2 = En desacuerdo 1 = Totalmente en desacuerdo

PREGUNTAS	5	4	3	2	1
1. El personal de la empresa de transportes las estrellas (choferes y cobradores) tiene vocación de servicio.					
2. Usted cree que los trabajadores de la empresa las estrellas se encuentran motivados					
3. Usted cree que la empresa cuenta con personal capacitado con conocimientos de normas de transporte público de pasajeros.					
4. Las ordenanzas municipales se cumplen en la empresa de transportes las estrellas.					
5. Usted se siente satisfecho con el trato de los (choferes y cobradores) al momento de utilizar el servicio.					
6. Los (choferes y cobradores) de la empresa las estrellas te brindan solución en el transcurso del recorrido de la ruta.					
7. El personal (chofer y cobrador) de la empresa las estrellas tienen conocimiento correctamente de curso seguridad vial.					
8. Consideras usted que la empresa las estrellas tiene como prioridad la capacitación y actualización de sus trabajadores.					
9. Usted cree que los (choferes y cobradores) son honrados y justos al momentos de cobrar la tarifa establecida por la empresa.					
10. Los (choferes y cobradores) de la empresa las estrellas son respetuosos al momento que utilizas el servicio					
11. Al renovar la flota vehicular de la empresa de transportes las estrellas generarían menos contaminación ambiental.					

12. Considera usted que los uniformes deben estar en buen estado y renovar en cada temporada.					
13. . Considera usted que la frecuencia de los vehículos para llegar al paradero son entre 7 a 10 minutos.					
14. Los (conductores y cobradores) son amables al momento que utilizas el servicio.					
15. Usted cree que la empresa las estrellas teda seguridad al momento que utiliza el servicio.					
16. Si tienes que elegir entre la empresa transportes las estrellas y Sistema Integral de Transportes cual prefiere.					
17. Se siente cómoda con los tratos de los(choferes y cobradores) al momento de utilizar el servicio de trasporte					
18. Usted cree que la empresa al renovar la flota vehicular mejorara el servicio.					
19. Usted cree que la empresa las estrellas teda una tarifa justa.					

melosa.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 20 de 20 variables

	EDAD	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15
1	10	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	1	1	2	4	
2	12	4	5	3	2	3	4	4	4	5	4	1	1	2	4	
3	23	4	5	3	2	3	4	4	4	5	4	1	1	2	4	
4	45	4	5	3	2	3	4	4	4	5	4	1	1	4	4	
5	33	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	1	1	4	4	
6	43	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	1	1	4	4	
7	23	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	1	1	4	4	
8	44	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	1	1	4	4	
9	23	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	1	1	4	4	
10	45	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	1	1	4	4	
11	54	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	1	1	4	4	
12	23	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	1	1	4	4	
13	14	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	1	1	4	4	
14	16	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	1	1	4	4	
15	17	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	1	1	4	4	
16	38	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	1	1	4	4	
17	19	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	1	1	4	4	
18	11	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	1	1	4	4	
19	15	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	1	1	4	4	
20	17	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	1	1	4	4	
21	14	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	1	1	4	4	
22	33	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	1	1	4	4	
23	23	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	1	1	4	4	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

08:48 a.m.
04/12/2014

Se implementarán en sí

Elaborado por el Departamento de Planeación Urbana y Transporte de Bogotá, D.C. en el marco del Plan de Ordenamiento Territorial y Movilidad Urbana Sostenible (POT-MUS) de Bogotá, D.C. con el fin de garantizar la integración de los servicios de transporte público en el sistema de transporte urbano de Bogotá, D.C. con el fin de garantizar la integración de los servicios de transporte público en el sistema de transporte urbano de Bogotá, D.C.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TITULO:

CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN CALIDAD DE
SERVICIO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE LAS ESTRELLAS
S.R.L. DE DISTRITO DE PUENTE PIEDRA DEL AÑO 2014.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

RAMÍREZ VERGARAY MELISA ROCÍO

ASESOR:

DR. DÁVILA ARENAZA, VÍCTOR

LINEA DE INVESTIGACION:

GESTION DEL TALENTO HUMANO.

LIMA – PERU

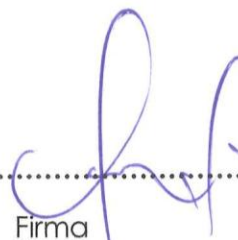
Yo, DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisor de la tesis titulada

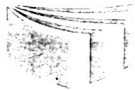
“ *Capacitación de personal y su influencia en calidad de Servicio en la empresa de transporte las estrellas S.R.L. de distrito de puente piedra del año 2014.* ”
.....”
del (de la) estudiante *Melisa Ramirez Vergaray*.....

....., constato que la investigación tiene un índice de similitud de *2.9* % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos.....*2*.....de.....*Febrero*.....año 2018.

.....

Firma



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Ramirez Vergaray Melisa Rocío
D.N.I. : 72377144
Domicilio : Jr. Santa carolina N° 291 Urb. palacio
Teléfono : Fijo : Móvil : 945708979
E-mail : rocio-ramirez092@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales
Escuela : Administración
Carrera : Administración
Título : Licenciada en administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Ramirez Vergaray Melisa Rocío

Título de la tesis:

Capacitación de personal y su influencia en calidad de servicio en la empresa de transporte las estrellas S.R.L. de distrito de puente piedra del año 2014

Año de publicación : 2014

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : [Signature]

Fecha : 05/09/18



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO:

CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE LAS ESTRELLAS S.R.L. DE DISTRITO DE PUENTE PIEDRA DEL AÑO 2014.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

RAMÍREZ VERGARA MELISA ROCÍO

ASESOR:

DR. DÁVILA ARENAZA, VÍCTOR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERU

Todas las fuentes

Coincidencia 1 de 4

Fuente de Internet

• eventos.caf.com 1%

Fuente de Internet

• eprints.rclis.org 1%

Fuente de Internet

• www.cursovirtual.org 1%

Fuente de Internet: 2 URL

• eticayciudadania1 blog... 1%

Fuente de Internet

• Entregado a Universida... 1%

Trabajo del estudiante: 3 trabajos

• www.diplomarbeiten24... 1%

Fuente de Internet

• www.grin.com 1%

Fuente de Internet

• www.universidadtanga... 1%

Fuente de Internet

• repositorio.unam.edu.pe 1%

Fuente de Internet

Excluir fuentes

Handwritten signature