



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS:
CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE EXPRESS PACORA CHICLAYO –
2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor(a):

Bach. Zeña Zeña Roxana Yashira

Asesor:

Dr. Mego Núñez Onésimo

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Competitividad

Pimentel – Perú

2020



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS:

**CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE EXPRESS PACORA CHICLAYO –
2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor(a):

Bach. Zeña Zeña Roxana Yashira

Asesor:

Dr. Mego Núñez Onésimo

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Competitividad

Pimentel – Perú

2020



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS:

**CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE EXPRESS PACORA CHICLAYO –
2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor(a):

Bach. Zeña Zeña Roxana Yashira

Asesor:

Dr. Mego Núñez Onésimo

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Competitividad

Pimentel – Perú

2020

TESIS

CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE EXPRESS PACORA CHICLAYO – 2018

Asesor (a):

Dr. Onesimo Mego Nuñez

Nombre Completo

Firma

Presidente (a):

Dra. Cubas Carranza Janet Isabel

Nombre Completo

Firma

Secretario (a):

Dr. Merino Nuñez Mirko

Nombre Completo

Firma

Vocal (a):

Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily

Nombre Completo

Firma

DEDICATORIA

A Dios por darme el don de la vida, por guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante, y superar adversidades para poder lograr mis sueños.

A mi madre, por su gran apoyo incondicional, con sus consejos, su comprensión, su amor y ayuda en los momentos más difíciles de mi carrera profesional. Y todo esto se lo dedico de una manera especial ya que por ella he llegado a crecer como persona en valores para conseguir mis objetivos.

A mi familia, por depositar toda su confianza en mi persona y por su gran apoyo en mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, le agradezco a la universidad señor de Sipan, por darme la oportunidad de ser parte de ella y poder estudiar mi carrera. Y así mismo a los docentes por brindarme sus conocimientos, y apoyo para seguir adelante día a día.

Así mismo le agradezco a mi asesor de tesis Dr. Mego Núñez Onésimo por brindarme su capacidad, conocimiento científico y guiarme durante el desarrollo del proyecto de tesis.

Agradezco al Gerente general: Jorge Cahuana Muñoz de la empresa transporte Pacora Express S.R.L, por permitirme realizar mi tesis en dicha empresa.

RESUMEN

El presente estudio su objetivo es correlacionar la calidad de servicio y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pacora Express S.R.L Chiclayo -2018.

Se realizó una investigación de tipo descriptivo y correlacional, diseño no experimental cuantitativo y transversal. Considerando una muestra de 381 clientes y 43 trabajadores a quienes se le aplico el instrumento cuestionario basada en Escala Likert.

Entre los resultados el 76.4% manifestaron que la empresa no tiene instalaciones atractivas ni cómodas, el 48% hace mención que están en desacuerdo que el personal haya mostrado un sincero interés por solucionar sus problemas cuando se le han presentado, el 54.6% indico que el personal de dicha empresa no desempeña el servicio adecuado, el 52.5% no se encuentra satisfecho con el tiempo de la empresa, ya que no lo concluye en el tiempo dado, y un 52.8% indicaron que el personal no es amable con ellos. Referente al desempeño laboral el 60.4% indican que no les brindan remuneraciones, al 79.1% no se les reconoce sus logros laborales, y el 100% de los trabajadores manifestaron que desean que se les brinden capacitación.

Finalmente, se concluye que hay relación entre calidad de servicio y desempeño laboral de la empresa Transporte Pacora Express SRL, mediante la correlación de Pearson se obtuvo una influencia de 92.2%.

Palabras claves: Calidad, servicio, desempeño laboral, servqual

ABSTRACT

The purpose of this study is to correlate the quality of service and work performance of the workers of Pacora Express S.R.L Chiclayo -2018.

A descriptive and correlational research, quantitative and transversal non-experimental design was carried out. Considering a sample of 381 clients and 43 workers to whom the questionnaire instrument based on the Likert Scale was applied.

Among the results, 76.4% stated that the company does not have attractive or comfortable facilities, 48% mention that they disagree that the staff has shown a sincere interest in solving their problems when they have been presented, 54.6% indicated that the company's staff does not perform the appropriate service, 52.5% are not satisfied with the company's time, since it does not conclude in the given time, and 52.8% indicated that the staff is not friendly to them. Regarding work performance, 60.4% indicate that they are not paid, 79.1% are not recognized for their work achievements, and 100% of workers said they want training.

Finally, it is concluded that there is a relationship between quality of service and work performance of the company Transporte Pacora Express SRL, through the Pearson correlation an influence of 92.2% was obtained.

Keywords: Quality, Service, Work performance, servqual.

INDICE

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.....	xiv
1.1 Realidad Problemática.....	15
1.2 Trabajos previos.....	17
1.3 Teorías relacionadas al tema.	24
1.4. Formulación del Problema.	34
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	35
1.6. Hipótesis.....	36
1.7. Objetivos	36
CAPITULO II: MATERIAL Y METODO	12
2.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	38
2.2 Población y muestra.....	39
2.3 Variables, Operacionalización.	41
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	44
2.5 Procedimientos de análisis de datos	46
2.6 Criterios éticos.....	47
2.7 Criterios de rigor Científico.	47
CAPITULO III: RESULTADOS.....	48
CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	99
REFERENCIAS	102
ANEXOS	104
Datos del evaluado.....	113
Datos del evaluador	113
Periodo de Evaluación.....	113

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clientes de la Empresa Transporte Pacora Express SRL.....	39
Tabla 2 Trabajadores de la empresa Transporte Pacora Express SRL	40
Tabla 3 Definición de variables de estudio.....	41
Tabla 4 Variable Independiente.....	42
Tabla 5 Variable Dependiente	43
Tabla 6 Técnica.....	44
Tabla 7 Estadísticos de fiabilidad: calidad de servicio.....	45
Tabla 8 Estadísticos de fiabilidad: Desempeño laboral.....	46
Tabla 9 Resultado de correlación de variables	46
Tabla 10 Edad de los usuarios	49
Tabla 11 Sexo de los usuarios	50
Tabla 12 La empresa cuenta con instalaciones atractivas y modernas	51
Tabla 13 La empresa cuenta con unidades vehiculares cómodas y modernas.	52
Tabla 14 Los conductores y ayudantes de la empresa muestran una buena apariencia.....	53
Tabla 15 El personal de la empresa se encuentran adecuadamente identificados.	54
Tabla 16 La empresa cuándo promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple.....	55
Tabla 17 Cuando han tenido un problema la empresa Transporte Pacora Express SRL le ha mostrado un sincero interés por solucionarlo.	56
Tabla 18 El personal de la empresa desempeña el servicio adecuado.....	57
Tabla 19 El personal de esta empresa concluye el servicio en el tiempo esperado.....	58
Tabla 20 La empresa Transporte Pacora Express SRL brinda un servicio seguro	59
Tabla 21 El personal de dicha empresa le comunica en cuanto tiempo concluye el servicio prestado.....	60
Tabla 22 El personal de la empresa siempre está dispuesto a ayudarte.....	61
Tabla 23 La empresa Transporte Pacora Express SRL le ofrece un servicio puntual	62
Tabla 24 El personal que presta el servicio en la empresa es siempre amable con usted ..	63
Tabla 25 El personal de la empresa te inspira confianza.....	64
Tabla 26 Confía en la empresa Transporte Pacora Express SRL para enviar productos a algún destino (encomiendas).	65
Tabla 27 El personal de esta empresa conoce los tramos y/o lugares a recorrer.....	66
Tabla 28 El personal de esta empresa se preocupa por los mejores intereses de los usuarios.	67
Tabla 29 La empresa ofrece una atención personalizada, que te haga sentir apreciado.....	68
Tabla 30 El personal de la empresa se preocupan por satisfacer las necesidades de los usuarios.....	69
Tabla 31 La empresa transporte Pacora Express tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios.....	70
Tabla 32 Edad de los trabajadores de la empresa transporte pacora express s.r.l	71
Tabla 33 Sexo de los trabajadores de la empresa transporte pacora express S.R.L	72
Tabla 34 Las remuneraciones que recibe está de acuerdo a su desempeño y logros.....	73
Tabla 35 La empresa Transporte Pacora Express SRL reconoce los logros en su trabajo. 74	

Tabla 36 Existe comunicación entre Gerente- colaborador que les permita mejorar las relaciones interpersonales y el rendimiento dentro de la empresa.	75
Tabla 37 Se esfuerza por desarrollarse en lo personal y profesional.....	76
Tabla 38 En las actividades en las que trabaja le permite aprender y desarrollarse.	77
Tabla 39 Como trabajador está comprometido con la empresa donde labora sus actividades	78
Tabla 40 Se adapta con facilidad a situaciones nuevas de trabajo.	79
Tabla 41 El grupo de personas con las que trabaja, funciona como un buen equipo integrado.	80
Tabla 42 Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí.....	81
Tabla 43 Existe una buena relación con sus compañeros y jefes de trabajo	82
Tabla 44 En su grupo de trabajo, existe una relación armoniosa.	83
Tabla 45 Los jefes deben de promover capacitaciones	84
Tabla 46 Taller de calidad de servicio	91
Tabla 47 Taller de inteligencia emocional.....	91
Tabla 48 Taller de integración y trabajo en equipo	93
Tabla 49 Reconocimiento al trabajador.....	94
Tabla 50 Eventos motivacionales e incentivos laborales	94
Tabla 51 Evaluación de desempeño al trabajador	95
Tabla 52 Cronograma de actividades	96
Tabla 53 Presupuesto	97
Tabla 54 Matriz de consistencia	112
Tabla 55 Formato de evaluación de desempeño al trabajador de la empresa Transporte Pacora Express SRL	113

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Las 5 deficiencias del Modelo Serqual.....	28
Figura 2 Edad de los usuarios	49
Figura 3 Sexo de los usuarios.....	50
Figura 4 La empresa cuenta con instalaciones atractivas y modernas	51
Figura 5 La empresa cuenta con unidades vehiculares cómodas y modernas.....	52
Figura 6 Los conductores y ayudantes muestran una buena apariencia	53
Figura 7 El personal de la empresa se encuentran identificados.....	54
Figura 8 La empresa cuando promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple	55
Figura 9 Cuando han tenido un problema la empresa le ha mostrado un sincero interés por solucionarlo.....	56
Figura 10 El personal de la empresa desempeña el servicio adecuado	57
Figura 11 El personal concluye el servicio en el tiempo esperado	58
Figura 12 La empresa brinda un servicio seguro	59
Figura 13 El personal le comunica en cuanto tiempo concluye el servicio.....	60
Figura 14 El personal de la empresa siempre está dispuesto a ayudarte	61
Figura 15 La empresa le ofrece un servicio puntual	62
Figura 16 El personal de la empresa es amable con el usuario	63
Figura 17 El personal de la empresa te inspira confianza	64
Figura 18 Confía en la empresa para enviar productos a algún destino.....	65
Figura 19 El personal de la empresa conoce los tramos y/o lugares a recorrer.....	66
Figura 20 El personal se preocupa por los mejores intereses de los usuarios.....	67
Figura 21 La empresa ofrece una atención personalizada.....	68
Figura 22 El personal se preocupa por las necesidades de los usuarios	69
Figura 23 La empresa tiene horarios convenientes para todos los usuarios.....	70
Figura 24 Edad de los trabajadores de la empresa transporte pacora express s.r.l	71
Figura 25 Sexo de los trabajadores de la empresa transporte pacora express S.R.L	72
Figura 26 Las remuneraciones que recibe está de acuerdo a su desempeño y logros.....	73
Figura 27 La empresa reconoce los logros en su trabajo	74
Figura 28 Existe comunicación entre Gerente- colaborador que les permita mejorar las relaciones interpersonales y el rendimiento dentro de la empresa.....	75
Figura 29 Se esfuerza por desarrollarse en lo personal y profesional	76
Figura 30 En las actividades en las que trabaja le permite aprender y desarrollarse.....	77
Figura 31 Como trabajador está comprometido con la empresa donde labora.....	78
Figura 32 Se adapta con facilidad a situaciones nuevas de trabajo.....	79
Figura 33 El grupo de personas con las que trabaja, es un equipo integrado.....	80
Figura 34 Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí.....	81
Figura 35 Existe una buena relación con sus compañeros y jefes de trabajo	82
Figura 36 En su grupo de trabajo, existe una relación armoniosa.....	83
Figura 37 Los jefes deben de promover capacitaciones	84
Figura 38 Aplicación de encuesta al trabajador de la empresa Transporte Pacora Express SRL ..	149
Figura 39 Aplicación de encuesta al usuario de la empresa Transporte Pacora Express SRL	149

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.

El transporte público es una de las necesidades de muchos usuarios, es por ello que las empresas de transporte público tratan de habituarse a un mercado en donde los usuarios (pasajeros), tienen derecho a una prestación del servicio de calidad de acuerdo a sus necesidades, ya que cada vez están (usuarios) más exigentes, en lo que respecta a la comodidad o información, puntualidad al llegar a su destino determinado, calidad de servicio, seguridad, y el tiempo entre otros.

Contexto Internacional

Benavidez, Mendoza, Zelaya y Castillo (2016). Estelí. Hace mención que el servicio urbano colectivo intermunicipal en Estelí presenta deficiencias en cuanto a las unidades vehiculares como es la falta de aseo, asientos y puertas en mal estado. Y con respecto a la calidad de servicio existe dificultades como son: la inseguridad, trato inadecuado (maltrato hacia los pasajeros), el exceso de pasajeros y violencia, todos estos indicadores hacen que el servicio no tenga una aceptación por parte de la población.

Silva, N. Y Torres, S. (2017). En Cuenca- Ecuador señala que la Calidad de servicio en dicha ciudad el 41% el servicio es de buena calidad, pero para el 59% lo valora como un servicio malo, debido a que existen factores que hace de este un mal servicio como: falta de limpieza, contaminación ambiental, ubicación de paradas, tiempo, el trato de conductores a clientes, no hay consideración en los asientos hacia las personas adultas o embarazadas, y asientos en mal estado.

Rodríguez, Chacón, Orozco (2018). Colombia. Indica que el transporte es realizado por cuatro empresas: Rodamar; Cootransmag Rodaturs y Transporte Bastidas, en la cual hacen de un mal servicio y generan poca satisfacción en los usuarios. Ya que los principales factores que hacen que haya un servicio no adecuado es la mala organización, el sistema de rutas no adecuada, parque automotor en mal estado. Debido a ello se empezó a desarrollar un Sistema de Transporte Unificado (STU) con el objetivo de dar una mejor organización al transporte público y así poder llegar a satisfacer las necesidades de los usuarios, e implementar nuevos buses para brindar mayor comodidad a los mismos.

Delgado, Prado y Ochoa (2015) En Jalisco indican que según la percepción de los usuarios el servicio que brinda dicho transporte no tiene la capacidad de prestar un servicio que sea de calidad. Según los datos obtenidos la correlación de Pearson es del 1% indicando que la dimensión primordial es: las condiciones de las unidades vehiculares, ya que al mejorarla o con la adquisición de unidades nuevas, generara un impacto en la puntualidad, establecer un horario mejor, rutas, y pasajes. Para el 39% de los usuarios señalan, que el servicio cubre con sus expectativas, el 79% indica que la tarifa del transporte no va de acuerdo con el servicio que le brindan.

Contexto Nacional

Salinas (2015) en el diario la republica señala que los ciudadanos de Lima se sienten insatisfechos por la incomodidad y el mal servicio que brindan los conductores y cobradores de combis. Lo cual indica que más del 60% de los individuos utilizan combis y buses. Y es así como la población de la capital de Lima los largos viajes y los accidentes de tránsito son el mayor problema. También menciona que el servicio del Metropolitano y el tren eléctrico con las combis y custeres existe una diferencia, debido a que estas unidades vehiculares buscan pasajeros en las calles y otros ganan un sueldo fijo mensual y con sus beneficios correspondientes.

Centeno (2018). Lima. Indica que el transporte en dicha ciudad, el servicio es de baja calidad y tiende a seguir empeorando ya que el sector público no presta atención. Tan solo estudiantes universitarios disponen de una tarifa preferencial por parte del gobierno “pasaje universitario” a un 50%. Uno de los puntos que conllevan a un servicio inadecuado es la poca capacitación hacia los dueños, conductores y ayudantes. Es por ello que se planteó hacer programas de capacitación diseñados en conjunto (beneficiarios del pasaje universitario, choferes, propietarios, y los órganos del gobierno) que contribuya a mejorar el sistema de calidad del transporte en dicha ciudad

Contexto Local

La empresa Pacora Express S.R.L, tiene 25 años en el rubro de transporte Urbano de pasajeros, fue creada el 1 de abril de 1993, con RUC N°: 20395275535 dedicada al transporte público con ruta de Pacora - Chiclayo y viceversa, a cargo del gerente general Cahuana Muñoz Jorge, contando con 20 unidades vehicular en la actualidad.

Ante el diagnóstico se detectó que la entidad no cuenta con estructura orgánica, no existe un proceso de selección de personal, falta de capacitación en servicio de calidad, poca motivación a sus trabajadores, prestación de servicios no es buena, así mismo las instalaciones de la empresa son tan atractiva ni cómoda para el usuario.

Si la empresa Transporte Pacora Express S.R.L, no tiene un buen organigrama, selección de personal, procesos de capacitación, falta de motivación (trabajadores), se podría decir que no podrá mejorar su servicio ante sus clientes, y puede afectar a la organización, ya que si su competencia realiza lo mencionado puede traerle problemas más adelante.

Ante la problemática detallada es necesario mejorar la entrega de un buen servicio para que de esta manera los usuarios de esta empresa se sientan satisfechos ante sus expectativas, identificación de cada trabajador para que el usuario se sienta más seguro, en cuanto al desempeño laboral capacitar a su personal tratando de motivarlos, de esta manera lograr las metas y/o objetivos planteados por dicha organización, es por ello que esta investigación quiere conocer ¿la calidad de servicio está relacionada con el desempeño laboral de la empresa de transporte Pacora Express S. R. L – Chiclayo – 2018?

1.2 Trabajos previos.

Contexto Internacional

Reyes (2015). En su estudio “Calidad del Servicio para aumentar la Satisfacción del Cliente en Asociación Share, Sede Huehuetenango”, su finalidad fue verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente, hasta la fecha la empresa está luchando por continuar en el mercado y que los usuarios la prefieran, y para ello debe de ir mejorando cada día. La investigación fue de diseño experimental, ya que su finalidad es evaluar la calidad de servicio y ver el nivel de satisfacción. Se consideró la muestra promedio de 100 personas a quienes se le aplicó boletas de opinión con preguntas abiertas y cerradas. Se llegó a la conclusión que la asociación les falta capacitar a sus colaboradores en calidad de servicio, no cuenta con información completa del servicio que ofrece, existe demoras en gestión administrativa, demora al atender al cliente y no hay un protocolo de servicio.

Sarmiento (2016). Ecuador. En su estudio “Análisis situacional de la calidad de servicio del transporte terrestre público convencional urbano de pasajeros para plantear propuestas de mejora en la ciudad de Guayaquil”, su objetivo primordial analizar la calidad

de servicio del transporte. Se llegó a concluir que el servicio en esta ciudad el transporte afecta de manera negativa en distintos ámbitos como son: económico, social y ambiental puesto que con la falta de educación de conductores y con los viejos buses llegan a no entregar un servicio conforme. En si la calidad de servicio es de suma importancia la cual debemos de cumplir en una organización, es por ello que se debe de concientizar a los conductores, así mismo ofrecerles cursos de capacitación para que así brinden un buen servicio y una mejor atención a sus usuarios (pasajeros).

Enríquez (2016). México. Se realizó su estudio “Motivación y Desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México”, cuyo objetivo fue determinar si el grado de motivación es predictor del desempeño laboral, el tipo de investigación fue cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional- transversal. Así mismo la variable de desempeño tiene una confiabilidad de .939, y la variable de motivación tiene una confiabilidad de .909. Se concluyó que la motivación si es predictor del desempeño laboral en el personal. En donde el grado de motivación es el 41.4% que significa que tiene influencia en el desempeño. Y el grado de relación de motivación que existe en los trabajadores va de buena - excelente. Y en el desempeño laboral los trabajadores se encuentran entre bueno -excelente.

Larico (2016) en su tesis. “La influencia que tienen los factores motivadores en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2016”, cuyo objetivo es determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores. Se llegó a la conclusión que el 40.7% recibe incentivos como son: resolución de carta de felicitación y becas de capacitación en desempeño laboral. De igual manera se encontró una relación directa entre las condiciones del ambiente físico en un 65.4%, puesto que influye en >l desempeño laboral del trabajador.

Jiménez (2015) en su tesis “La relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño laboral en los docentes de una Universidad Privada de La Ciudad De Bogotá”. Su finalidad es identificar la relación entre la motivación hacia el trabajo, el liderazgo transformacional de los directores de programa y el desempeño laboral. Su estudio es de tipo descriptivo y correlacional, con diseño no experimental. Se analizó los resultados con el Spearman y el Kruskall Wallis que son pruebas no paramétricas, en donde se muestra que entre la motivación y el liderazgo y el desempeño no existe correlacion, Pero si se demostró, que la motivación interna, desempeño laboral

existe correlación, el motivador externo grupo de trabajo y el medio para lograr los motivadores requisición con el liderazgo transformacional.

Sánchez (2017). Zacapa. Realizo su estudio “Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa”, su objetivo evaluar la calidad del servicio al cliente. Así mismo indica que mediante la evaluación que se realizó, el índice del servicio en el restaurante fue de -0.18. De acuerdo a la evaluación realizada muestra que la brecha de insatisfacción promedio es de -0.17, indicando que la variable de elementos tangibles es de 0.22, capacidad de respuesta -0.21, empatía -0.16, fiabilidad -0.14, y confiabilidad -0.13, por lo tanto, ninguno de estos índices cumple las expectativas de los clientes. También se realizó una evaluación de 360° para determinar si existe discrepancias entre las percepciones del trabajador y los directivos.

Morán (2016). Ecuador. En su estudio “Análisis a la calidad de servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario”, la investigación tuvo con objetivo analizar la calidad de servicio en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del cliente. Se concluye que hay un alto grado de insatisfacción por los clientes donde el trato recibido de los conductores y ayudantes es el 95,82%, el 79.6% afirma que no hay comodidad y limpieza, y el 78.6% señala que la conducción de los buses no es buena; estos tres factores anteriores se encuentran insatisfechos, y con respecto a las rutas es el 79,60% que se encuentra satisfecho, así mismo el 73,22% representa al costo de servicio. De lo ante mencionado hay un 93.85% que califican al servicio como regular, malo, muy malo.

Contexto nacional

Castro y Huamaccto (2015), en su investigación “Impacto de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Transporte Urbano en Ayacucho-2015”, su objetivo demostrar el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral en los empleados. De acuerdo a los resultados señala que el 62.5% de los conductores aceptan sus propios errores, el 62.5% son conscientes de sus fortalezas y debilidades, el 73.8% tienen control de sus emociones cuando pasan por un mal momento, para un 60% señala que se adaptan de manera fácil a nuevas cosas, el 76.3% señala persisten en lograr lo que se proponen y el 56.25% se capacitan, el 67% maneja de forma adecuada y conocen las reglas de tránsito, el 51.3% menciona que tiene un trato cordial con los usuarios,

el 61% manifestó que su trabajo se encuentra en condiciones adecuadas, el 66% respeta la cuota de pasajero que se estableció en el día y el 53.8% cumple con el tiempo establecido.

Reyes, M. (2016). Realizo su tesis en Piura “Aplicación del modelo servqual para medir la calidad de servicio al cliente de la empresa de transporte EMTRUBAPI SAC – 2016”. Teniendo como objetivo estudiar las fortalezas y oportunidades de mejora para determinar cómo es el servicio que entrega la entidad. Mediante la cual es descriptivo y la población fueron los clientes de la empresa que hacen uso del servicio. Se empleó encuestas, observación, test, sistemas de medición, para recopilar la información sobre el servicio que presta la empresa EMTRUBAPI SAC presenta diversas deficiencias en todas sus dimensiones tales como: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Huertas (2015) en su trabajo de investigación titulado “La calidad del servicio de transporte público urbano en los paraderos del tramo Av. Arequipa - Lima Metropolitana – 2015”, su objetivo determinar cómo perciben los usuarios la calidad del Servicio del transporte en dicha ciudad. La investigación es descriptiva, diseño No Experimental, transeccional, aplicando la técnica la encuesta por medio de un cuestionario sobre calidad. En conclusión, los clientes, revelan una percepción baja en el servicio del transporte. Donde el 46.9% revela que el servicio es deficiente, y para el 49% es suficiente y sólo para el 4% su nivel es de excelencia.

Mendoza (2016). Trujillo. En su tesis “Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de la Empresa de Transporte Público Interprovincial Emtrafesa S.A.C. Trujillo – 2016”. El proyecto de investigación tiene la finalidad de determinar la Calidad del Servicio y la Satisfacción del cliente. Según el estudio de este trabajo, la empresa tomara los puntos deficientes para trabajar y mejorar de manera correcta, y permitir un adecuado desempeño dentro de la organización. Así mismo indica que el servicio prestado hacia el personal y conductores de la empresa. el nivel de la variable calidad del servicio era regular, debido a los siguientes factores: poca orientación en el proceso del abordaje y comunicación entre compañeros de trabajo.

Martínez (2016). Trujillo. En su tesis “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de Operaciones en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (Satt) en el año 2016”, cuyo objetivo fue evaluar la influencia de la

satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores, se utilizó la encuesta y observación así mismo los instrumentos del cuestionario y guía de observación que se les aplicó a los trabajadores del SATT. En la investigación se establecieron factores como la responsabilidad, compromiso del trabajador con la empresa, buena relación interpersonal, que permitió plantear programas de inducción y capacitar al personal. De acuerdo a los datos se llegó a la conclusión que del total de los encuestados un 57% indica que su trabajo que realiza le gusta, el 55% señala que ejerce su profesión en que se graduó, un 45% de los empleados afirma que sus sueldos no solventan sus necesidades básicas, por último un 41% indica que sus logros no son reconocidos.

Chumacero y Silva (2015) en su trabajo de investigación titulado “Desempeño Laboral como factor estratégico para la Calidad del Servicio de la Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Tumbes”, su objetivo fue establecer los nuevos desafíos en la gerencia de los recursos humanos y la calidad de vida laboral, analizando enfoques teóricos de las escuelas y su interrelación, siendo el estudio de tipo descriptivo y explicativo. Se llegó a concluir que el nivel de desempeño del trabajador es bajo, debido a que no se sienten motivados para realizar su trabajo cotidiano. En la calidad de servicio en el trabajador se ve afectada por la seguridad que no existe en dicha institución. A la vez, se detectó que existe un nivel alto de satisfacción en el personal.

Martell y Sánchez (2016) en su investigación “Plan de Capacitación para mejorar el Desempeño de los trabajadores Operativos del Gimnasio “Sport Club” de la Ciudad de Trujillo – 2014”. cuyo objetivo es demostrar que el desempeño laboral del personal operativo mejora mediante la implementación de un plan de capacitación. se concluye que el estudio ayudó al gimnasio a entender que al implementar este plan el desempeño laboral del personal mejora, en donde los clientes percibieron en cada colaborador un cambio positivo. Ya que antes de implementar este plan, el desempeño de los individuos tenía el 3.4 de puntaje promedio, pero al ejecutarse el plan de capacitación tuvo un puntaje de 7.83. Lo cual se demostró con la prueba estadística Z que el plan de capacitación sí ayudaba a mejorar el desempeño del personal operativo del gimnasio Sport Club.

Contexto Local

López y Manayay, (2016). En su investigación “Propuesta de un Plan de Capacitación para la mejora del Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque Epsel S.A. – 2016”, su objetivo es proponer un plan de capacitación en competencias técnicas que contribuya a mejorar el desempeño laboral del trabajador. Se empleó el método deductivo ya que a través de la observación se ve el desempeño de cada trabajador. La investigación concluye que, mediante la elaboración del plan, habrá una mejoría el desempeño del personal, el mismo que tiene aceptación, se puede afirmar que un, 71,70% mejora su desempeño laboral a través de un plan de capacitación. Así mismo al implementar un plan de capacitación sobre conocimientos técnicos mejoraría el desempeño de los trabajadores, lo cual es aceptado un 90% por parte de ellos. (Trabajadores). En fin, al implementar un plan de capacitación en competencias técnicas si ayudara al trabajador a tener un buen desempeño dentro de la empresa.

Carbonel y Espino, (2016). Chiclayo. En su estudio “La Inteligencia Emocional y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores del área de ventas del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta del Distrito de Chiclayo”, su objetivo fue determinar la relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas. La investigación empleo el método cualitativo y cuantitativo. Según los resultados a los que se llegó es que existe un nivel débil de inteligencia emocional en los trabajadores $p < 0,05$. Y el coeficiente de Pearson fue de 0,782.

Rojas y Soto, (2015). Chiclayo. “Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de Consultora Norte Asesores & Corredores de Seguros S.A.C- Chiclayo 2015”, indico que la finalidad es conocer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores. El método fue cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional, y diseño no experimental- transversal, y el cuestionario. Se concluyó que entre el clima organizacional y el desempeño el valor de correlación de Pearson es de 0,779, teniendo un nivel de significancia de 0,01. Asi mismo no existe un clima organizacional, y con respecto a la variable del desempeño laboral según la teoría de Chiavenato ambas teorías están relacionadas. Como se ha mostrado amabas variables son de suma importancia en las instituciones competitivas

Quijano y Silva (2016). En su investigación “selección de personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de Transporte Civa- Chiclayo 2016”. Cuyo objetivo fue determinar la relación de la selección del personal en el desempeño laboral, su estudio de enfoque cuantitativo, diseño ex post-facto ya que determina la relación entre variables. Se analizó dos muestras de los clientes y trabajadores. De los resultados obtenidos señala que el 74% es alto y aceptable con respecto a la dimensión de los procesos. El desempeño laboral del personal posee un nivel de 3.07 indicando deficiencias en el servicio y el 2.50 en la responsabilidad, esto indica el inadecuado proceso de selección.

Salas y Vílchez (2016). En su estudio “propuesta para mejorar el nivel de calidad de servicio de transporte de pasajeros que brinda la empresa de Transportes el amigo del Norte E.I.R.L. basado en el modelo americano de calidad – 2016”. Cuyo objetivo es mejorar el nivel de calidad de servicio. Dicho estudio es su diseño es no experimental y de corte transversal, descriptiva. Se concluye que las instalaciones del ambiente son regular en un 66% en la cual deberá de mejorar, teniendo una instalación más atractiva y cómoda para el pasajero. Y el 52% de los pasajeros si recomiendan los servicios de la empresa. Entonces se dice que si hay fidelidad y preferencia de sus clientes (pasajeros).

Miguel, (2016) Chiclayo. “Propuesta Gerencial Basada en el Modelo de Calidad, para Mejorar el Servicio de Transporte Publico de la Empresa “América Express” S. A Agencia Chiclayo, 2016”, cuyo objetivo es diseñar una propuesta gerencial basada en el modelo americano de calidad, en el modelo zener y en la teoría de expectativas, para mejorar la calidad del servicio. El estudio fue descriptivo, analítica; considerando una muestra de 239 usuarios y 42 trabajadores a quienes se les encuestó, así mismo se empleó el método deductivo, inductivo. Algunos factores que se ha podido encontrar en dicha empresa son: poco interés de capacitarlos, no hay incentivos y motivación. Se concluye el 75% del personal entrevistado menciona que, no se les brindo capacitación/talleres en los tres últimos meses, y es por ello que no cuenta con un personal calificado. Así mismo el 73% de los clientes indicaron que la Agencia Chiclayo América Express S. A no brinda un servicio de calidad, porque su trabajador tiene deficiencias al atender al usuario, ignoran el problema y no le dan solución a ello, y no inspiran confianza ni seguridad.

Santos (2017). En su tesis “Relación entre la motivación y la calidad del servicio al cliente en la empresa de transporte publico San Luis SAC”, teniendo como objetivo principal

determinar la relación que existe entre la motivación y la calidad de servicio al cliente. El estudio fu correlacional y no experimental. De acuerdo a los datos obtenidos indica que un 60% por ciento d se encuentra insatisfecho con el nivel de motivación, así mismo el 73% del total de los encuestados señalan que el personal de la empresa de transporte público San Luis S.A.C no les bridan un buen servicio.

1.3 Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Calidad De Servicio

1.3.1.1. Definicion De Calidad

Según valls , et al (2017), citando a Juran (1983), concluye que la calidad son las características que tiene el producto o servicio que hacen que satisfagan aquellas necesidades del cliente.

Según valls, et al (2017), citando a Ishikawa (1988), nos dice que “la calidad es diseñar y desarrollar un producto que sea de calidad, económico, útil, y que pueda satisfacer al cliente”.

1.3.1.2. Definición de servicio

Según Valls, et al (2017), citando a Juran (1993), señala que “un servicio puede ser proporcionado a un consumidor, y es un trabajo que se realiza para otros, y de esta manera satisfacer ciertas necesidades que tengan los clientes”.

Según Valls, et al (2017), citando a Schroeder (1992), nos dice que “el servicio es como algo que se produce y se consume en forma simultánea. Asi mismo indica que un servicio nunca existe, si no que tan solo se puede observar el resultado después del hecho”.

1.3.1.3. Características de los servicios:

Estas son las cuatro principales características que se deben de considerar en todo momento señala Valls, et al (2017).

Intangibilidad:

Los servicios son intangibles, es por ello que antes de comprarlo no es posible sentirlo, verlo, oírlo, tocarlo, en si no es un producto físico.

Carácter inseparable:

Se enfoca en el cliente cuando esta presente en la prestación del servicio, e interactúa entre el suministrador – cliente. En si los servicios se producen y se consumen de forma simultánea

Variabilidad :

Los servicios varían, y esto depende de quien los suministre, donde y cuando.

Carácter perecedero:

Esta característica hace referencia que el servicio no puede ser almacenados para su venta o su utilización posterior.

1.3.1.4. Definición calidad de servicio

Según Valls, et al (2017), citando a Parasuraman, Zeithmal y Berry (1988), concluye que “la calidad de servicio es un tipo de actitud, es el grado y dirección de las expectativas y discrepancias del individuo acerca del producto y/o servicio”.

“La calidad de servicio, son expectativas del consumidor, según su percepción que tenga acerca del producto o servicio recibido”, señala Valls, et al (2017), citando a Gronroos (1984).

1.3.1.5. Elementos básicos de calidad del servicio:

según valls, et al (2017), identifica diferentes elementos, las cuales son:

Dimensiones en calidad de servicio:

Es un conjunto de atributos o dimensiones objetivas como subjetivas. Por ejemplo: en un servicio de atención al cliente, existen ciertos atributos importantes como: Agilidad, Confianza, Disposición, Accesibilidad, Comunicabilidad, y Competencia.

Servicio Esperado:

Lo que el cliente espera conocer acerca de los atributos del servicio.

Factor de Influencia:

Son factores que se ven influenciados los clientes en sus expectativas en relación con el servicio. Puede ser: mensajes directos o indirectos emitidas por las organizaciones hacia sus clientes actuales o futuros, experiencias pasadas que hayan tenido con el mismo proveedor, la comunicacion de boca-boca.

Servicio Percibido :

Es el contacto que el cliente tiene con el proveedor acerca del servicio.

Calidad del Servicio Prestado:

Es la percepción que tiene cada consumidor sobre la calidad que brindan las empresas de servicios, las cuales estan basadas en varios atributos que para los consumidores son de mucha importancia.

Nivel de Satisfacción:

Es la diferencia que hay entre lo que el cliente espera recibir y lo que recibe acerca del servicio.

Nuevas actitudes:

Las empresas introducen cambios en la prestación de servicios con el fin de ir mejorando el serviico hacia a los clientes.

Nuevo Comportamiento:

Son dirigidos a lograr que los productos y servicios aumenten en sus utilización, de esta manera se genera nuevos negocios.

1.3.1.6. Calidad y satisfaccion del cliente

Los clientes requieren de un producto y servicio que sea de calidad y pueda satisfacer sus necesidades y expectativas.

Según Valls (2017, pág.139) citando a Oliver (1980), señala que el cliente tiene satisfacción en el momento de que compran un producto o reciben un servicio, la cuales ahí es donde experimentan si el resultado es positivo o negativo.

Por lo tanto, se puede decir que el cliente es quien define si el servicio o producto que se le esta brindado es de calidad de acuerdo a sus expectativas que tenga.

1.3.1.7. El Método SERVQUAL para medir la satisfaccion del cliente

Para Cresmachi (2014), identifica dimensiones importantes para medir la calidad de servicio de los clientes

Elementos tangibles:

Son todas aquellas instalaciones físicas que la empresa tiene tanto del ambiente como del personal

Fiabilidad:

Es la manera de como la empresa ofrece un servicio fiable, adecuado, consiente, y así mismo cumple con lo que promete al cliente.

Capacidad de respuesta:

Es la aptitud de ayudar al cliente y proveerles un servicio rapido en un tiempo determinado.

Seguridad:

Confianza y atencion que muestra el empleado, habilidad para transmitir credibilidad.

Empatía:

Es la atencion personalizada que se le da a los clientes, así mismo es ponerse en el lugar de ellos (clientes) de tal manera que se le pueda satisfacer sus expectativas.

**1.3.1.8. Modelo Servqual de Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985-1988):
Escuela Norteamericana.**

Este el modelo que más utilización se le ha dado, puesto que ha sido aplicado en variedad de servicios basándose en el paradigma de la disconformidad, y sus autores han creado la teoría de los gaps (discrepancias) los cuales son cinco, para Valls et al (2017)

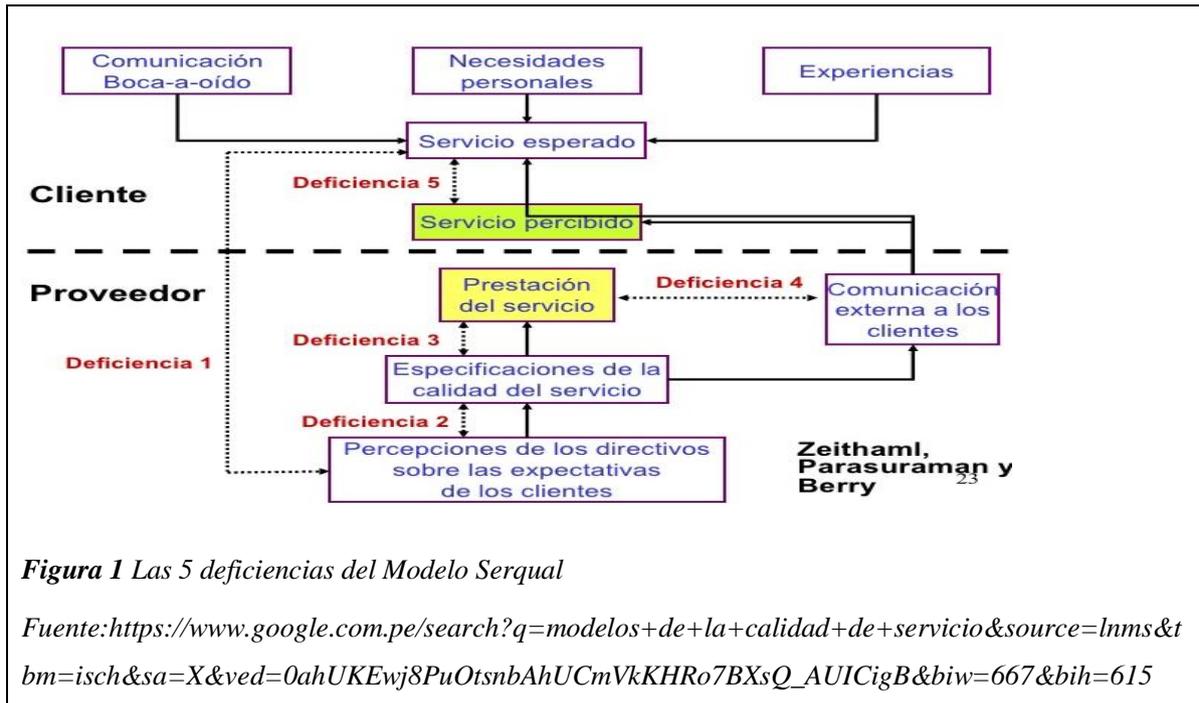


Figura 1 Las 5 deficiencias del Modelo Servqual

Fuente: https://www.google.com.pe/search?q=modelos+de+la+calidad+de+servicio&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwj8PuOtsnbAhUCmVvKkHRo7BXsQ_AUICigB&biw=667&bih=615

1.3.1.9. Deficiencias del modelo Servqual

Deficiencia I: Se basa en evaluar diferencias: expectativas del cliente y percepción que el gerente pueda tener de estas.

Deficiencia II: Se enfoca en la comparación de la percepción de los directivos con las reglas y procedimientos que tenga la entidad para evaluar si las normas resultan claras, y de esta manera evitar cualquier confusión.

Deficiencia III: Se basa en comparar las normas con el servicio prestado.

Deficiencia IV: Aquí es cuando se le promete dar una cosa al cliente pero al momento de la entrega se le da otra cosa. Esto funciona como una publicidad engañosa.

Deficiencia V: Existe diferencia entre las expectativas que tenga el cliente antes de recibir el producto o servicio, y la percepción al momento de recibirlo. Es una de las deficiencias primordiales ya que aquí se ve la satisfacción del cliente.

1.3.2. Desempeño Laboral

1.3.2.1. Definición de desempeño laboral

“Es el comportamiento del personal en el desarrollo de su trabajo, se refiere, aquello que hacen que los demás perciben como su aportación ayuda al alcance de cada uno de los objetivos de la organización”, según Franklin y Krieger (2011, pág. 93).

1.3.2.2. Evaluación de Desempeño

“Es un proceso de comportamiento de cada individuo de acuerdo a las actividades que realiza, los objetivos y el resultado que deben ser alcanzados, las competencias que ofrece y su capacidad de desarrollo”. Según (Chiavenato, 2009 pag.245).

“Se hace con la finalidad de saber si el personal realiza su trabajo de la mejor manera posible, y de esta manera asegurar el cumplimiento de las metas propuestas por parte de la organización”. Según Franklin y Krieger (2011, pág.93).

“La evaluación de desempeño es una valoración crítica sistemática de cómo un individuo se desenvuelve en su puesto de trabajo y de su potencial crecimiento”. Señala Chiavenato (2011, pág. 202).

1.2.3.3. ¿Que se busca con esta evaluación?

“Contribuye a su crecimiento profesional y personal, así mismo mejorar los resultados de la organización, y por ultimo determinar cómo se puede aprovechar al talento humano disponible”. Señala Franklin y Krieger (2011, pág.93).

Según Alles, citado por Franklin et al (2011, pág.93) indica que la evaluación es necesaria para:

Tomar decisiones referentes a promociones y remuneración

Reunir y verificar las evaluaciones de los jefes y subordinados relacionado a la conducta del trabajador en relación con el trabajo.

Brindar feedback a la fuerza laboral en cuanto a su desempeño, ya que todos los individuos necesitan y esperan una retroalimentación, ya que a partir de ella se puede conocer si deben de cambiar su comportamiento.

1.2.3.4. ¿Que debe evaluarse?

Para Franklin et al (2011), señala que en la evaluación debe de considerarse el perfil del puesto. También se debe de evaluar el comportamiento del individuo en función de lo que se espera de él. Es decir, se debe de medir la relación del sujeto con la manera de como ejecuta su labor, e investigar si está cumpliendo con lo que se espera de ella. (Pág., 93).

1.2.3.5. Para llevar adelante la evaluación es necesario:

Disponer de un instrumento de evaluación apropiado (que pueden ser cuestionarios).

Capacitar con anticipación a los evaluadores en cuanto a los temas a evaluar, los métodos para llevar a cabo su trabajo, y las técnicas que usaran, todo eso con el fin de que realicen una valoración equitativa y objetiva de los trabajadores, ya que de ellos dependerá el logro o fracaso de la evaluación.

Definir las características del puesto a estimar, ya que tanto el evaluador como el estimado debe tener claro los conceptos que se tomara como base para la evaluación.

1.2.3.6. Objetivos de la evaluación de desempeño

“Es un medio que tiene como objetivo permitir mejorar los resultados de los colaboradores de las instituciones” indica Chiavenato (2011, pág. 206).

1.2.3.6. ¿Por qué se evalúa el desempeño?

Según Chiavenato (2009) indica que “el desempeño se evalúa con la finalidad de saber de cómo los empleados de dicha organización ejercen sus actividades, y de esta manera hacer las correcciones respectivas”.

Para Chiavenato (2009, pág. 246-247) hay razones para evaluar el desempeño de los trabajadores son:

Recompensas:

“Es una evaluación por méritos, en donde ofrece un proceso sistemático, permitiendo el aumento de salarios, promociones, transferencias, y así como también despidos de trabajadores”. (p.246).

Retroalimentación:

Las evaluaciones aportan información de la percepción que tienen los individuos con las que interactúa el trabajador, tanto de su ocupación, como de sus comportamientos y competencias. (p. 246).

Desarrollo:

“Se evalúa cada empleador para saber cuáles son sus puntos fuertes (permitiéndole desenvolverse mejor en su labor), y débiles (debe de mejorar a través del entrenamiento o desarrollo personal)”. (p. 247)

Relaciones:

“La evaluación le posibilita al individuo tener una buena relación con las personas de su alrededor (subordinados, gerentes, etc.)”. (p.247).

Asesoría:

“Dicha evaluación proporciona al gerente o al de RR. HH la información con la finalidad que le permita aconsejar y orientar a sus trabajadores”. (p.247).

1.2.3.7. Beneficios de la evaluación de desempeño

Para Chiavenato (2011, pág. 207), señala que los beneficiarios son:

El gerente como administrador de personas:

Evaluar el desempeño y actitudes de los trabajadores.

Ofrecer medidas para mejorar el estándar de los empleados.

Dialogar con el personal para hacerles entender que cuando se les evalúa, se hace con el fin de saber cuál es su desempeño.

La persona:

Busca medidas para mejorar el desempeño de cada subordinado, ya sea a través de programas de capacitación que le permita mejorar su desarrollo.

El empleado debe hacerse una autoevaluación personal en cuanto a su desarrollo.

Ver cuáles son las expectativas que tiene su líder sobre el desempeño. Y de acuerdo a la evaluación sus puntos débiles y fuertes.

La organización:

Permite determinar a los individuos que están aptos para ser rotados hacia otras áreas, así mismo se selecciona a los que están para un ascenso.

Determinar su política de RR. HH dando oportunidades a los trabajadores; crecimiento y desarrollo personal, y ascensos

Estimar su potencial humano de corto, mediano y largo plazo.

1.2.3.8. ¿Quién debe evaluar el desempeño?

Según Chiavenato (2009) indica que la responsabilidad de la evaluación del desempeño se atribuye al:

El gerente:

Persona que asume toda la responsabilidad y evalúa el desempeño de su trabajador junto a la asesora encargada de administrar a los individuos, estableciendo criterios para la evaluación. Para ellos es una forma de trabajar ya que hay libertad y flexibilidad de que el gerente pueda ser el administrador de su personal. (p.250)

La propia persona:

En este punto, el propio colaborador es responsable en la evaluación de su desempeño. Las instituciones emplean este método, de tal manera, que ellos se evalúen que tan eficientes son en sus puestos de trabajo que brinda el gerente o la entidad. (p. 250)

El individuo y el gerente:

En este punto, se reúnen las dos partes: el individuo y gerente, en donde el gerente toma como función de guiar y orientar, en cambio el personal evalúa su desempeño en función del feedback que le da su jefe, ya que es él quien da al trabajador todos los recursos para ser orientados, entrenados, asesorados, y puedan cumplir con las metas a alcanzar (p.250)

Equipo de trabajo:

El mismo grupo son los que evalúan su desempeño como un todo, así mismo evalúa el de cada uno de sus integrantes, para luego programar medidas que les permita mejorar. Aquí el mismo grupo se hace responsable de la evaluación de sus miembros y define los objetivos y las metas que deben de realizar. (p. 250)

La evaluación de 360°:

Interviene el gerente, personal, los pares, subordinados, personas internos y externos, proveedores, en sí todos los individuos de su entorno comprende la evaluación de 360°. Este tipo de evaluación es importante ya que permitirá obtener diferente información, procedente de todas las partes la cual, permite asegurar la adaptación y la unión del colaborador a las diversas demandas que recibe de su entorno de trabajo. 8p. 250)

La evaluación hacia arriba:

Es la evaluación donde el equipo de trabajo evalúa a su gerente, permitiendo ver qué tal les proporciona a sus subordinados los recursos necesarios para que alcancen metas, objetivos, y como podría incrementar la eficacia del equipo y de esta manera ayudar a mejorar sus resultados. (p.250)

La comisión de evaluación del desempeño:

Es una evaluación colectiva que está a cargo de un grupo de individuos de manera directa e indirecta. Esta evaluación está compuesta por individuos de distintas instituciones y personas estables y transitorios; en los estables esta: presidente de dicha institución, el jefe de RR. HH, y el especialista que evalúa. (p.251)

El órgano de recursos humanos:

Área que tiene la responsabilidad de hacer una evaluación a cada personal que pertenece en dicha entidad. (p.251)

1.2.3.9. Modelos tradicionales de evaluación del desempeño:

Según Chiavenato (2009) existen modelos tradicionales de evaluación. (pág.253-256) señala:

Escalas graficas:

Es un medio que se utiliza para la evaluación por medio de factores. Se emplea el formulario de doble asiento: las líneas horizontales (muestran los factores de la evaluación de desempeño), y las líneas verticales (muestran los grados de variación de los mismos).

Elección forzosa:

Es un método de evaluación por medio de bloques de frases descriptivas, que está enfocado en el comportamiento.

La investigación de campo:

Es un medio completo para la evaluación. Se centra en el inicio de la responsabilidad de la línea y en función del staff. Para ello este medio desarrolla cuatro etapas que son: entrevista inicial, entrevista de análisis complementario, planificación de medidas y seguimiento de los resultados.

Los incidentes críticos:

A través de ello se evalúa las características extremas que representan desempeños positivos o negativos, es decir evaluar los puntos débiles y fuertes de los colaboradores.

Listas de verificación:

A través de este método, se hace una lista sobre los factores a evaluar de cada empleado. Al mismo tiempo es un recordatorio en donde el jefe evalúa características principales de cada individuo.

1.4. Formulación del Problema.

Problema general

¿La calidad de servicio está relacionada con el desempeño laboral de la empresa Transporte Express Pacora Chiclayo – 2018?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de la empresa de transporte Express Pacora Chiclayo – 2018?

¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte Express Pacora Chiclayo – 2018?

¿Cuál es el coeficiente de correlación entre calidad de servicio y desempeño laboral de la empresa Transporte Express Pacora Chiclayo - 2018?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014). Señala tres tipos de justificación: teórica, social, y metodológica.

Justificación teórica

El estudio de calidad de servicio con la teoría de Valls et al (2017) y del desempeño laboral según Chiavenato (2009), facultando un desarrollo integral de las variables de estudio. De acuerdo a ello se realizará una investigación profunda buscando cierta información relevante y confiable que permita realizar un buen trabajo, revisando tales como repositorios, libros y base de datos científicos, permitiendo indagar de manera profunda su literatura.

Justificación metodológica:

Se realizó un estudio de tipo descriptivo – correlacional; con diseño no experimental – transversal, no experimental por que las variables no serán manipuladas, y transversal porque se va recoger la información en un tiempo de determinado, en cuanto al método se utilizará el deductivo – inductivo, donde el deductivo parte de lo general hasta llegar a lo particular, en cambio el inductivo partirá desde lo particular a lo general. Se consideró una muestra de 381 usuarios en calidad de servicio, y 43 trabajadores desempeño laboral a

quienes se les encuestó por medio del instrumento del cuestionario, y para el resultado de los datos estadísticos se empleará el software de SPSS, que efectuará gráficos.

Justificación social

Dicha investigación está orientada a dar alternativas de solución al problema que viene presentando la empresa, siendo los beneficiados tanto el personal como la empresa. Así mismo contribuirá a la sociedad brindando un buen servicio a sus clientes, haciendo que ellos se sientan satisfechos con el servicio que se le brinda

1.6. Hipótesis.

H1: Existe relación entre la calidad de servicio y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa transporte Express Pacora – Chiclayo 2018.

H0: No, existe relación entre calidad de servicio y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa transporte Express Pacora – Chiclayo 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Correlacionar la calidad de servicio y el desempeño laboral de la empresa Pacora Express S.R.L Chiclayo -2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

Evaluar la calidad de servicio de la empresa de transporte Pacora Express S.R.L – Chiclayo.

Determinar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte Pacora Express S.R.L – Chiclayo.

Medir el coeficiente de correlación entre calidad de servicio y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa transporte Pacora Express SRL

CAPITULO II: MATERIAL Y METODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación.

Tipo y diseño de investigación

Es de tipo descriptiva – correlacional lo cual permitira describir la realidad de las situaciones de cada una de las variables de la investigacion: calidad de servicio y desempeño laboral Asi mismo el estudio es correlacional ya que permitira medir el grado de relacion que existe entre las varibales.

Para Sampiere (2010) señala que “el enfoque cuantitativo se emplea para probar hipótesis en base al análisis estadístico y medición numérica, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (pág. 4)

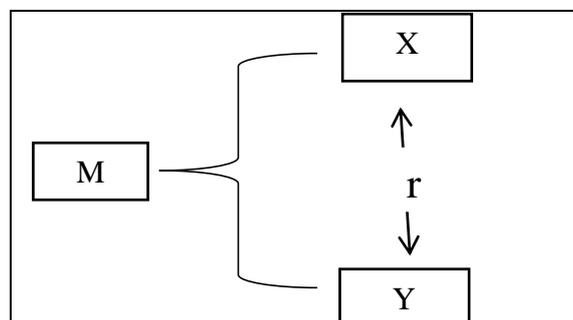
Según Arias (2012), indica que “la investigación descriptiva consiste recabar información acerca de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.”. (pág. 24)

Diseño de la investigación

No experimental, porque las variables: calidad de servicio y desempeño laboral son aquellas que no son manipuladas y se observaran en el contexto de la investigación.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) define al diseño no experimental ya que las variables no van hacer manipuladas, se observan los fenómenos en su contexto natural para luego ser analizados.

En la siguiente investigación se aplicará un diseño de investigación correlacional de corte transversal.



Donde :

M: Muestra

X: calidad de servicio

Y: desempeño laboral

r: Relación entre calidad de servicio y desempeño laboral

2.2 Población y muestra.

2.3.1. Población.

Según Tamayo (2012) indica que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, de lo que se desea investigar ya sea (personas, situaciones, objetos).

La población se conformada por el promedio de clientes de Transporte Pacora Express SRL, desde el mes de enero a junio – 2018 mostrándose en la tabla 1. Y de los trabajadores de la empresa que se muestran en la tabla 2

Para Hernández, Fernández y Baptista (2006) señala que para seleccionar la muestra se tiene que definir la unidad de análisis (personas, situaciones, organizaciones, entre otros). Y sobre que o quienes se van a recolectar los datos.

Población N°1:

Tabla 1

Clientes de la Empresa Transporte Pacora Express SRL

Meses	N° clientes
Ene -18	45000
Feb -18	45000
Mar -18	45000
Abr -18	42000
May -18	36000
Jun -18	36000
Promedio	41500

Fuente: Elaboración propia

Se aplico la siguiente formula:

$$n = \frac{(Z)^2(p)(q)(N)}{(N-1)(E)^2 + (Z)^2(p)(q)}$$

En la variable dependiente calidad de servicio la población está compuesta por 41500 clientes, de la empresa transporte Pacora Express que viajan del distrito de Pacora a Chiclayo y viceversa.

N= población	= 41500
Z= nivel de confianza.	= 95%
P= probabilidad del valor	= 0.5
Q= probabilidad en contra	= 0.5
E= error de estimación	= 0.05

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 41,500}{(41,500 - 1) (0.05)^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$n = 381$

La muestra del estudio lo conforma 381 clientes.

Población N°2:

Con respecto al variable independiente desempeño laboral está compuesta de 43 trabajadores que trabajan en la empresa transporte Pacora Express SRL

Tabla 2

Trabajadores de la empresa Transporte Pacora Express SRL

Trabajadores	N°
Cobradores	20
Conductores	20
Llenadores – Controladores.	2
Secretaria	1
Total	43

Fuente: elaboración propia.

La muestra del estudio está conformada por 43 trabajadores, por lo tanto, la población es igual a la muestra.

2.3 Variables, Operacionalización.

Tabla 3

Definición de variables de estudio

Variables	Definición conceptual
Dependiente: Calidad de servicio	Según Valls, et al (2017), citando a Parasuraman, Zeithmal y Berry (1988), concluye que “la calidad de servicio es un tipo de actitud, es el grado y dirección de la discrepancia y las expectativas que tenga el cliente acerca del producto y/o servicio”.
Independiente: Desempeño laboral	“Es el comportamiento del personal en el desarrollo de trabajo, se refiere, aquello que hacen que los demás perciben como su aportación ayuda al alcance de cada uno de los objetivos de la organización”, según Franklin y Krieger (2011, pág. 93).

Fuente: Elaboración propia

2.3.1 Operacionalización de variables:

Tabla 4

Variable Dependiente

V. Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Técnicas E Instrumento De Recolección
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Instalaciones Personal	<i>Encuesta -Cuestionario</i>
	Confiabilidad	Tiempo prometido Interés Servicio adecuado Tiempo esperado Servicio seguro	
	Capacidad de Respuesta	Servicio prestado Dispuesto a ayudar Servicio puntual	
	Seguridad	Amabilidad Confianza Conocimientos	
	Empatía	Intereses At. personalizada Satisfacción Horarios	

Fuente: elaboración propia

Tabla 5*Variable Independiente*

V. Independiente	Dimensiones	Indicadores	Técnicas E Instrumento De Recolección
Desempeño Laboral	Recompensas	Remuneración. Reconocimiento de logros	<i>Encuesta – Cuestionario</i>
	Retroalimentación	Comunicación Gerente-colaborador	
	Desarrollo	Desarrollo personal y profesional Actividades de desarrollo Compromiso Adaptación	
	Relaciones	Integración de equipo Cooperación. Rel. Interpersonales Relación armoniosa	
	Asesoría	Capacitaciones	

Fuente: elaboración propia

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta:

Para Tamayo y Tamayo (2008) indica que “la encuesta es la recolección de información a los investigados sobre datos que se desea saber y/o obtener”.

En este caso se realizó la encuesta a los usuarios que viajan en la empresa Transporte Pacora Express y así mismo a los trabajadores que laboran en dicha empresa.

Tabla 6

Técnica

TÉCNICA	USO QUE SE LE DARA:
Encuesta.	Por medio de esta encuesta se recabara la información, de acuerdo a las preguntas estimadas en dicha encuestas, para luego ser analizadas.

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario:

Para de la Mora (2006) señala “que el cuestionario es una herramienta de investigación con preguntas ordenadas para obtener información de los consultados”.

Por lo tanto, en el estudio el instrumento que se realizará será el cuestionario, con una serie de 20 preguntas (calidad de servicio) y 12 preguntas en (desempeño laboral), utilizando la escala Likert, que será aplicada a los clientes y trabajadores de la empresa.

Validación y confiabilidad de instrumentos

Validación:

Para Hernández, Fernández y Baptista (2006), señalan: La validez se efectúa a través de un juicio de expertos, es decir personas con experiencia en investigación que sean

conocedores del área inherente al problema estudiado.

La validez de instrumentos se realizó por medio de tres expertos, lo cual estuvo conformados por docentes especialistas en administración y conocedores del tema, indicando que el instrumento es fiable.

Confiabilidad:

Para la confiabilidad del instrumento se aplicó a la muestra piloto siendo de 38 individuos con respecto a la variable calidad de servicio.

El coeficiente obtenido del alfa de cronbach en la variable calidad de servicio fue de 0,732, lo que significa que el instrumento posee la confiabilidad necesaria para ser aplicado en un estudio.

Tabla 7

Estadísticos de fiabilidad: calidad de servicio

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,732	20

Fuente: Software SPSS

Para la confiabilidad del instrumento se aplicó a la muestra piloto siendo de 4 individuos con respecto al variable desempeño laboral.

Así mismo el coeficiente de confiabilidad obtenido en el desempeño laboral fue de 0,750 lo que significa que el instrumento posee la confiabilidad necesaria para ser aplicado en un estudio.

Tabla 8*Estadísticos de fiabilidad: Desempeño laboral*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,750	12

Fuente: Software SPSS

2.5 Procedimientos de análisis de datos

Para el análisis de datos se empleó el programa estadístico SPSS 22 (Statistical Package for the Social Science), que nos permitirá tabular y obtener las tablas y gráficos para luego ser analizados.

Además, se verificó el coeficiente de correlación entre las variables de la investigación, dando como resultado 0.922%, y de esta manera se da cumplimiento al tercer objetivo específico.

Tabla 9*Resultado de correlación de variables*

Correlaciones		
		Calidad
		Desempeño
	Correlación de Pearson	1
		,922**
Calidad	Sig. (bilateral)	,000
	N	381
		43
	Correlación de Pearson	,922**
		1
Desempeño	Sig. (bilateral)	,000
	N	43
		43

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

2.6 Criterios éticos

Puntos que se deben de tener en cuenta en una investigación. Según Alcaraz, Rojas, Rebolledo (2012).

Consentimiento informado: se les dio a conocer de manera verbal a cada participante del propósito de la investigación, respetando sus derechos y responsabilidades.

Confidencialidad: el estudio se realizó con ética, seguridad y protección de la entidad de cada encuestado que se hicieron participes en la investigación.

Manejo de riesgos: se cumplió con las responsabilidades de cada participante y los datos que fueron recolectados se obtuvo en discreción.

2.7 Criterios de rigor Científico.

Los criterios de rigor fueron tomados Según Alcaraz, Rojas, y Rebolledo (2012).

Fiabilidad o consistencia: consiste en la posibilidad de replicar estudios, donde el investigador utilice estrategias o métodos para la recolección de datos y pueda obtener resultados.

Validez: Se validó de forma correcta los resultados obtenidos por medio de la investigación.

Credibilidad: los resultados del estudio fueron veraces por las personas que participaron en la investigación.

Confirmabilidad: Los resultados deben de ser veraces en la investigación dada.

CAPITULO III: RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Tabla 10

Edad de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
16-21	161	42.3
22-27	83	21.8
28-33	76	19.9
34 a más	61	16.0
Total	381	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

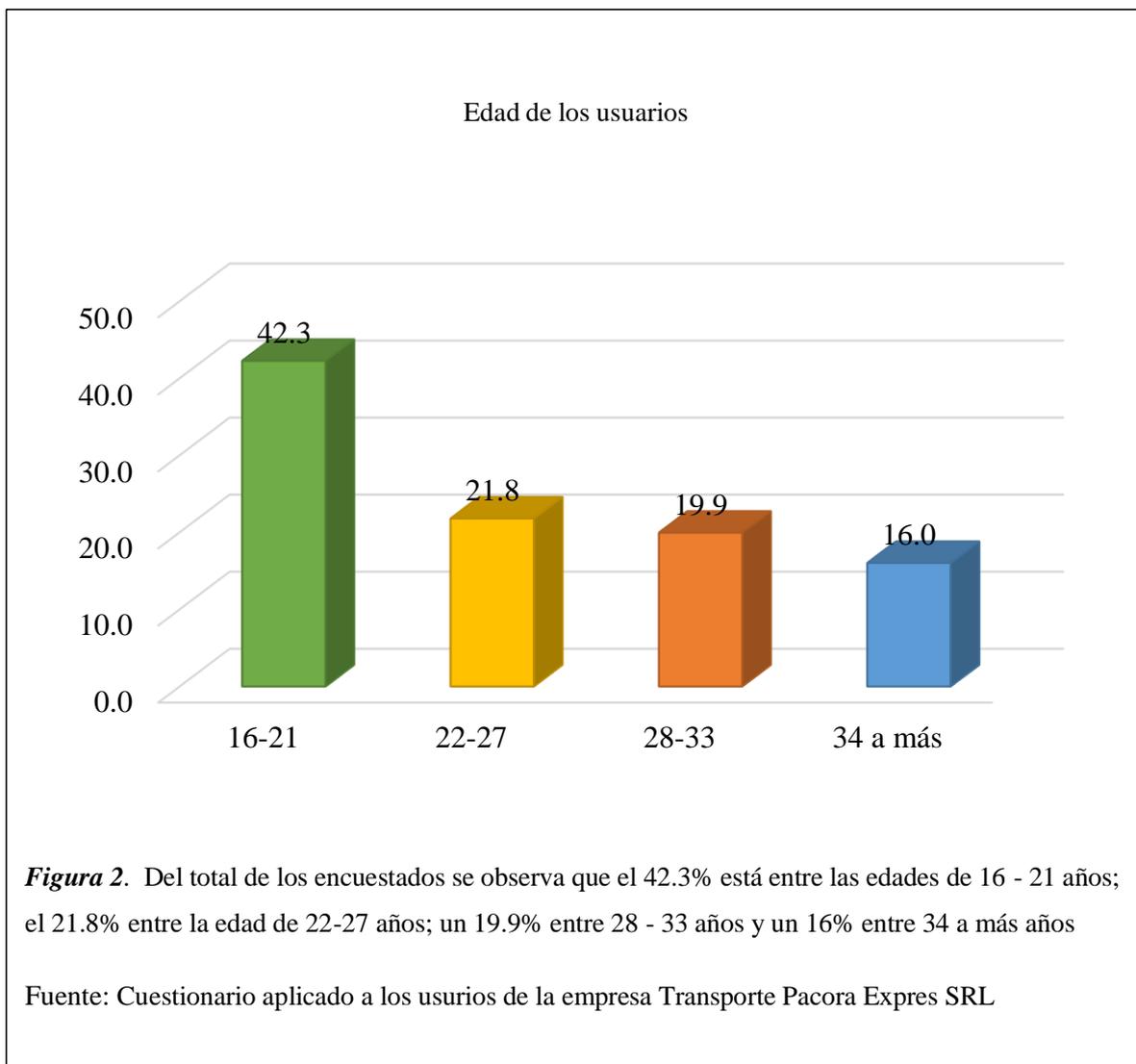


Tabla 11

Sexo de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	207	54.3
Masculino	174	45.7
Total	381	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

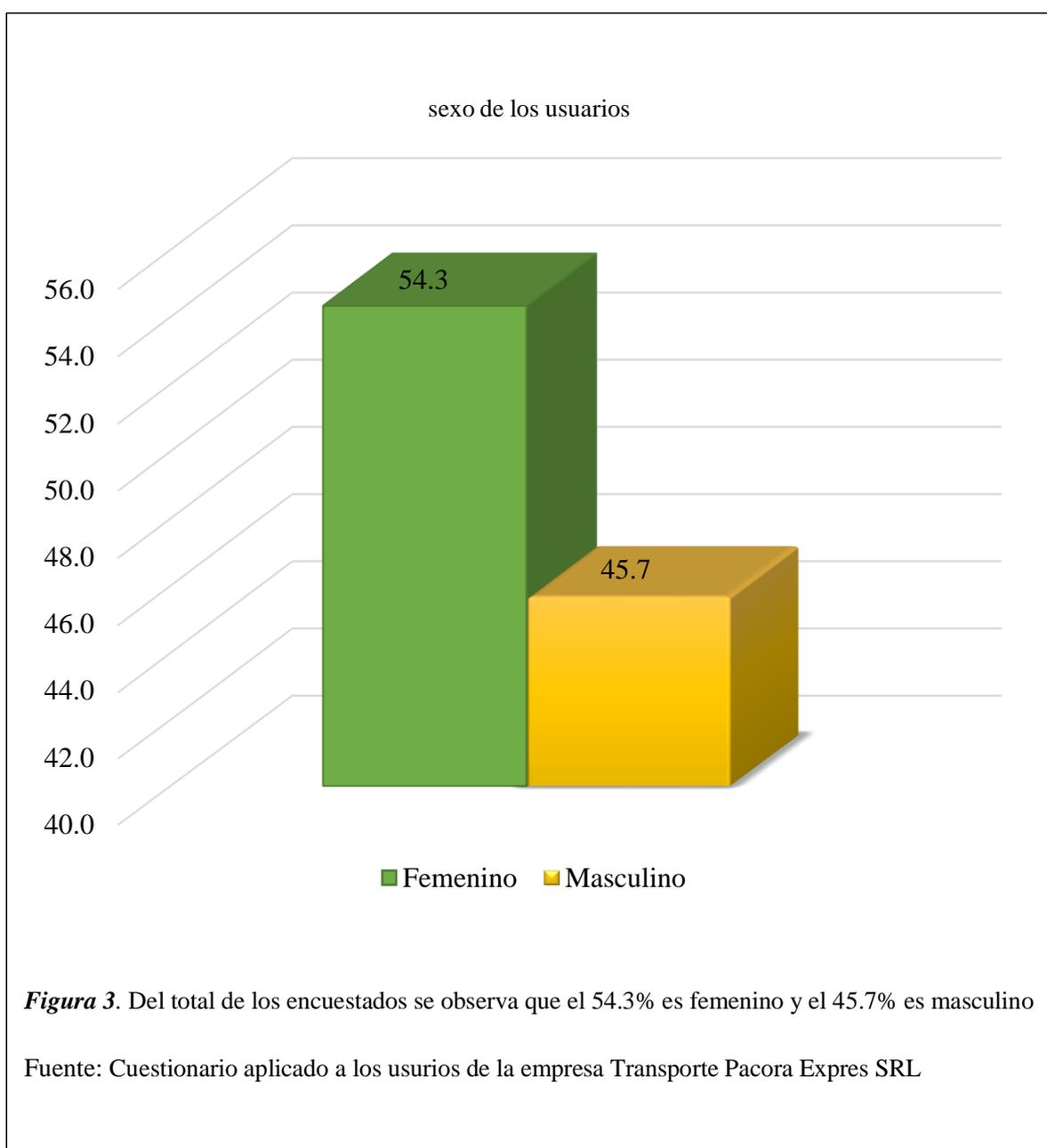


Tabla 12

La empresa cuenta con instalaciones atractivas y modernas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	128	33.6
En Desacuerdo	163	42.8
De Acuerdo	90	23.6
Total	381	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

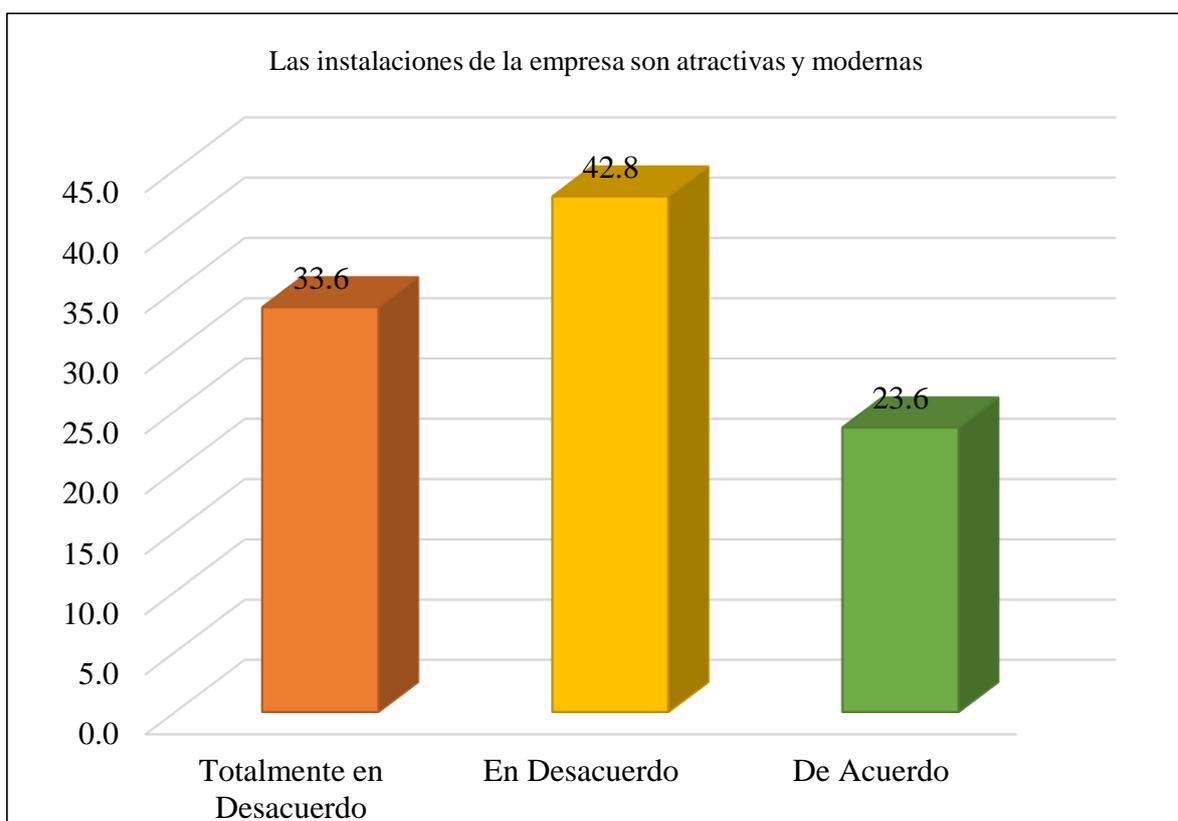


Figura 4. Del total de los encuestados el 42.8% están en desacuerdo con las instalaciones del ambiente, lo cual no es atractivo ni cómodo para el usuario, el 33.6% se encuentra en total desacuerdo y el 23.6% está de acuerdo. A través de los resultados obtenidos en su mayoría manifestaron que la empresa Transporte Pacora Express SRL no tiene instalaciones atractivas y modernas, para ello la empresa debe de interesarse en brindarles un buen ambiente a sus clientes, para que de esta manera se sientan cómodos y seguros

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

Tabla 13

La empresa cuenta con unidades vehiculares cómodas y modernas.

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	172	45.1
De Acuerdo	106	27.8
Totalmente de Acuerdo	103	27.0
Total	381	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

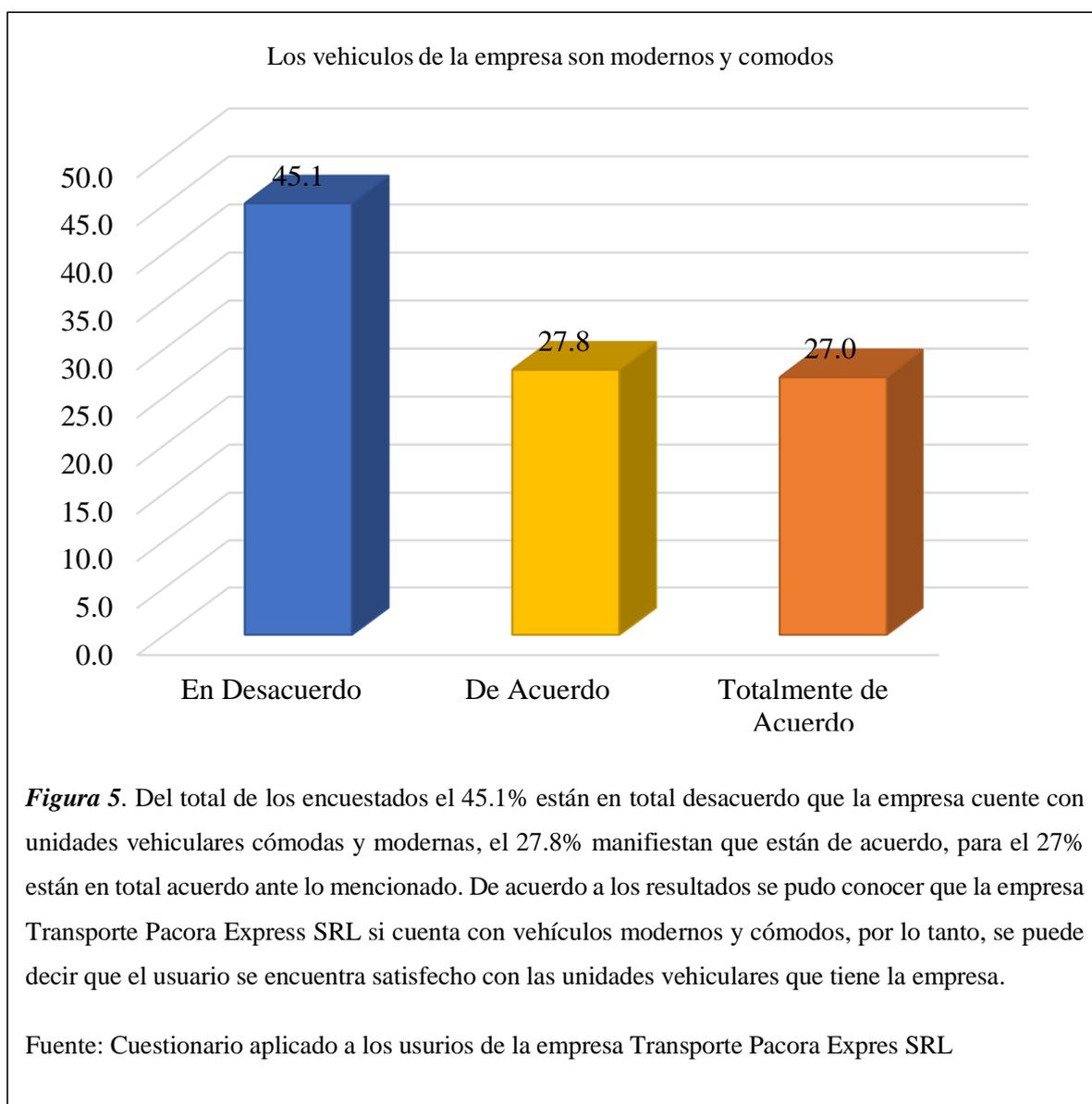


Figura 5. Del total de los encuestados el 45.1% están en total desacuerdo que la empresa cuente con unidades vehiculares cómodas y modernas, el 27.8% manifiestan que están de acuerdo, para el 27% están en total acuerdo ante lo mencionado. De acuerdo a los resultados se pudo conocer que la empresa Transporte Pacora Express SRL si cuenta con vehículos modernos y cómodos, por lo tanto, se puede decir que el usuario se encuentra satisfecho con las unidades vehiculares que tiene la empresa.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

Tabla 14

Los conductores y ayudantes de la empresa muestran una buena apariencia

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	129	33.9
De Acuerdo	102	26.8
Totalmente de Acuerdo	150	39.4
TOTAL	381	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

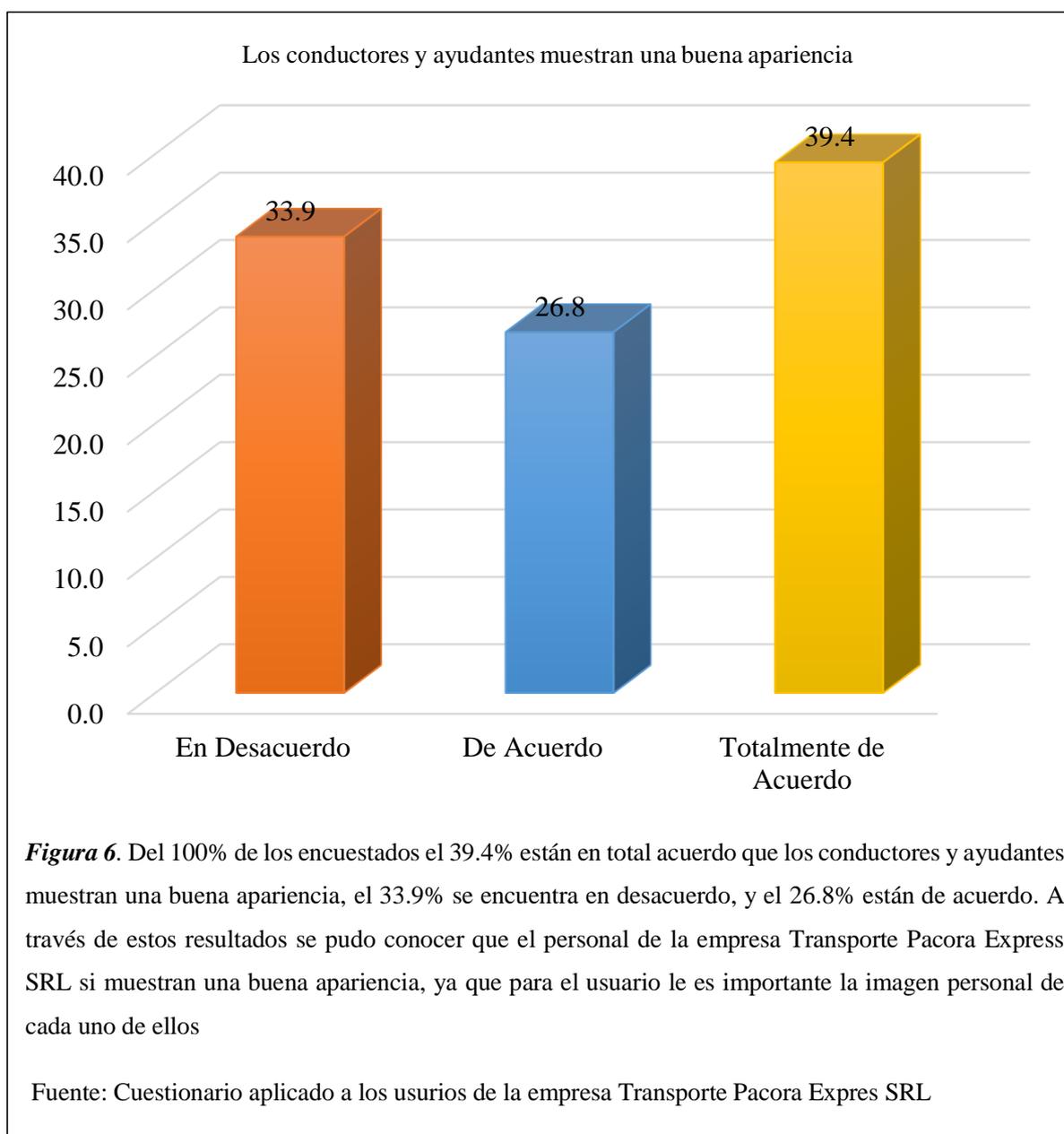


Figura 6. Del 100% de los encuestados el 39.4% están en total acuerdo que los conductores y ayudantes muestran una buena apariencia, el 33.9% se encuentra en desacuerdo, y el 26.8% están de acuerdo. A través de estos resultados se pudo conocer que el personal de la empresa Transporte Pacora Express SRL si muestran una buena apariencia, ya que para el usuario le es importante la imagen personal de cada uno de ellos

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

Tabla 15

El personal de la empresa se encuentra adecuadamente identificados

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	122	32.0
En Desacuerdo	172	45.1
De Acuerdo	87	22.8
Total	381	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

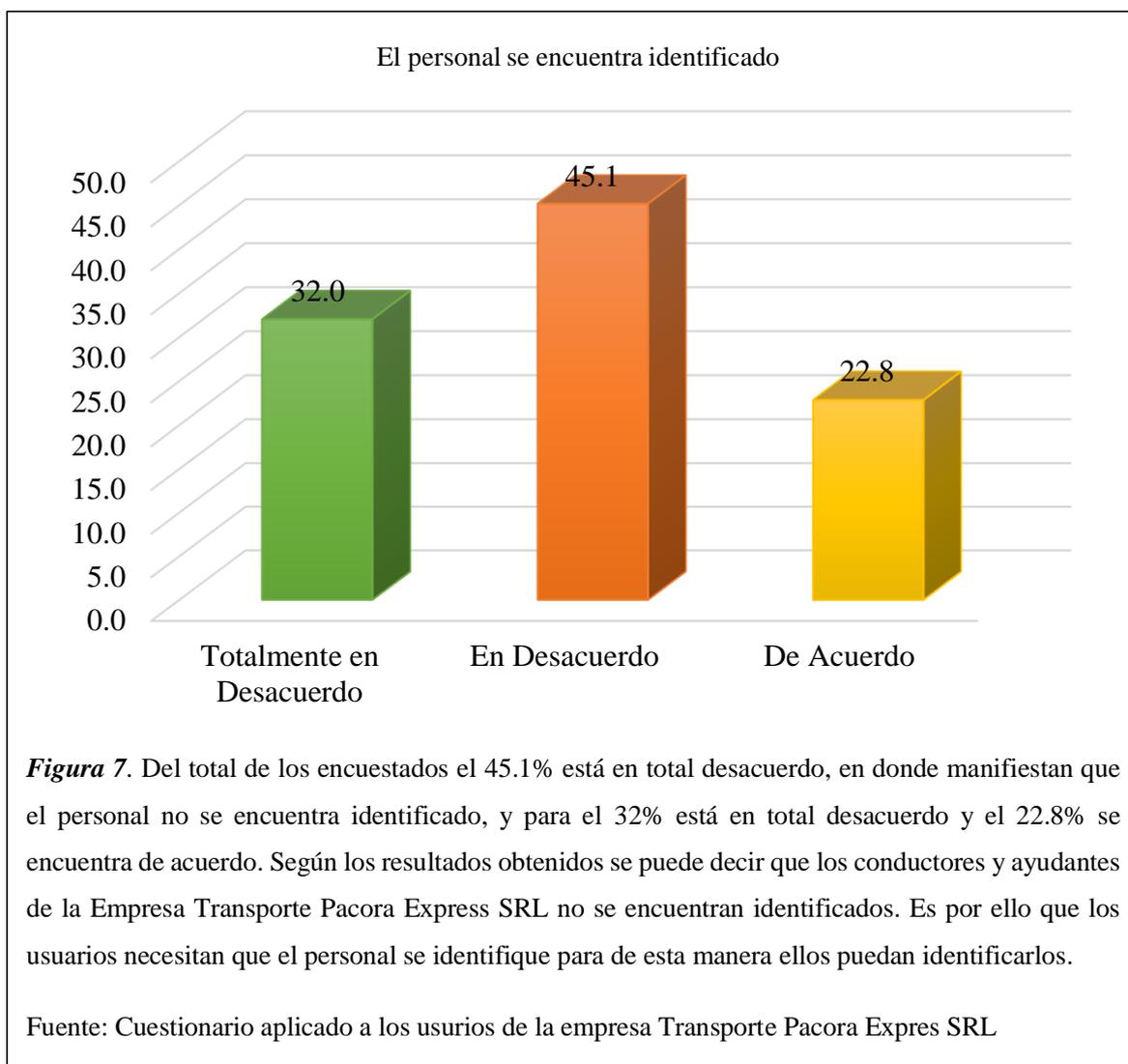


Tabla 16

La empresa cuándo promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	43	11.3
En Desacuerdo	109	28.6
Indiferente	68	17.8
De Acuerdo	101	26.5
Totalmente de Acuerdo	60	15.7
Total	381	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

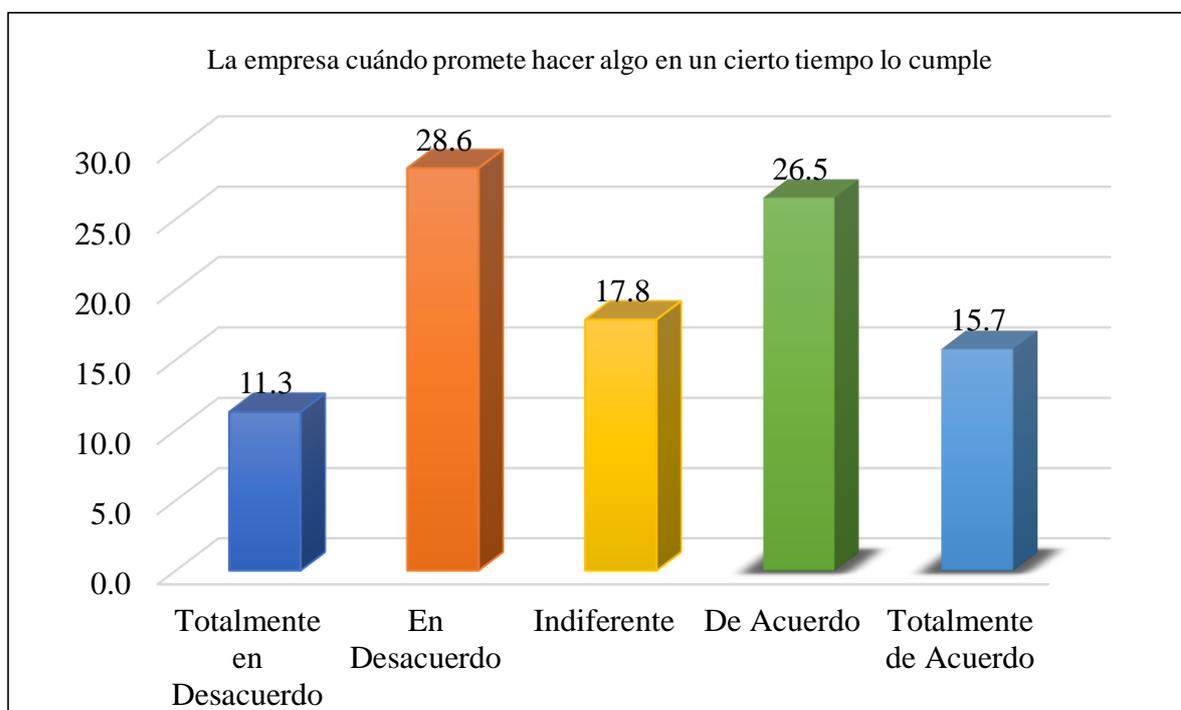


Figura 8 Del 100% de los encuestados el 28.6% están en desacuerdo en que la empresa no cumple con lo que promete en cierto tiempo, el 26.5% está de acuerdo, el 17.8% es indiferente, el 15.7% está en total de acuerdo, y el 11.3% está en total desacuerdo. En su mayoría de los encuestados se llegó a los resultados de que la empresa si cumple con lo prometido, por lo tanto, el usuario se encuentra satisfecho en ese punto.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

Tabla 17

Cuando han tenido un problema la empresa le ha mostrado un sincero interés por solucionarlo.

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	183	48.0
Indiferente	91	23.9
De Acuerdo	107	28.1
Total	381	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

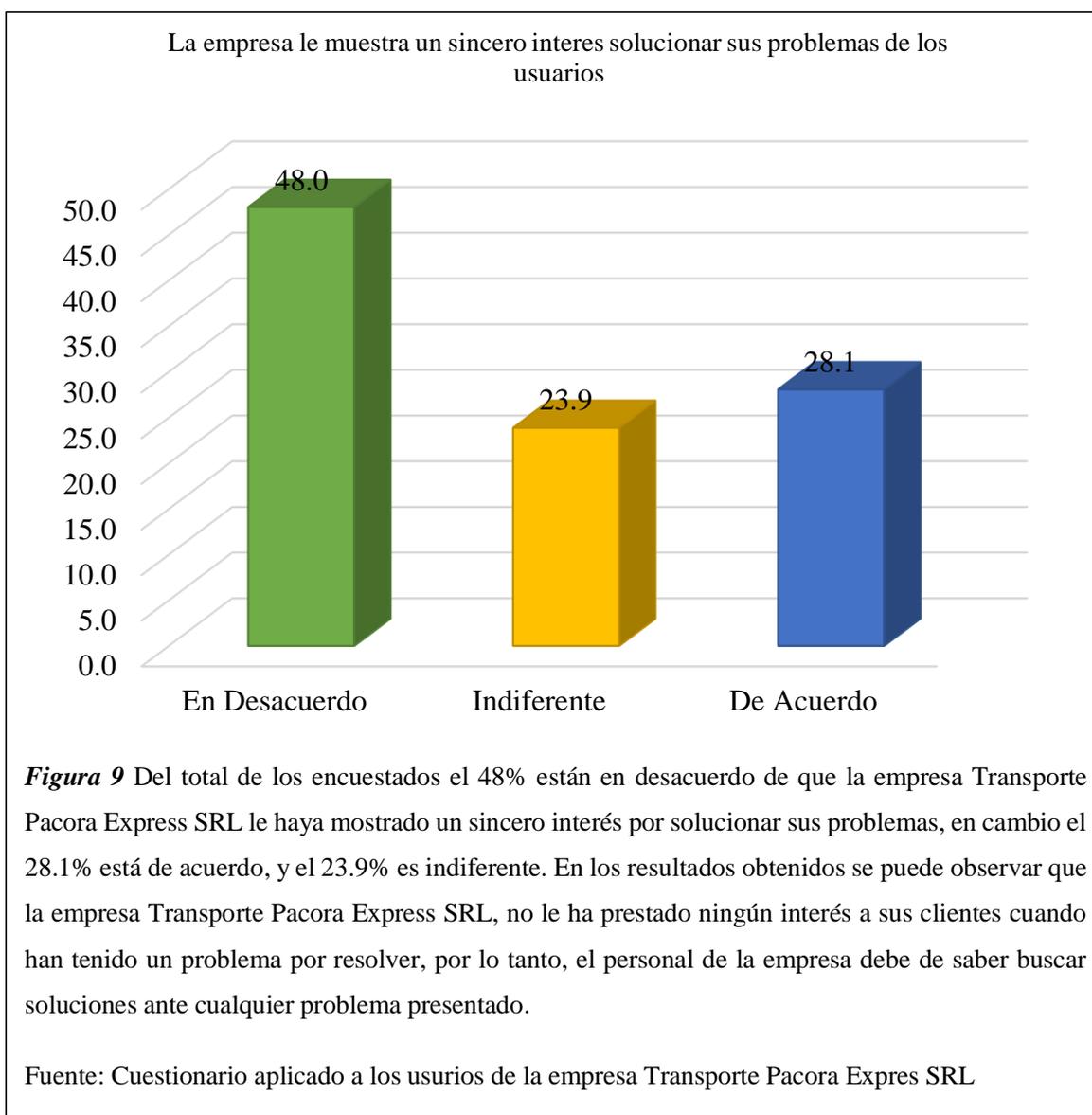


Tabla 18

El personal de la empresa desempeña el servicio adecuado

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	208	54.6
Indiferente	47	12.3
De Acuerdo	126	33.1
Total	381	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

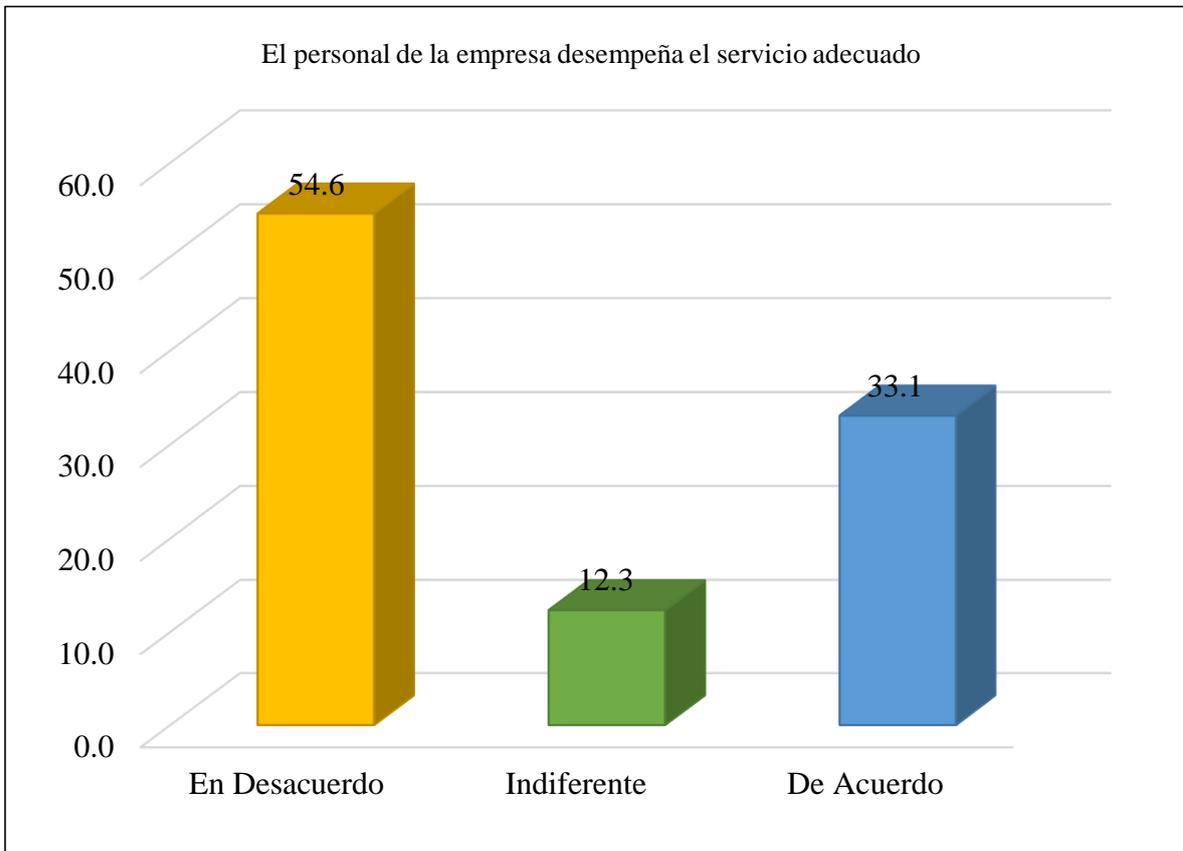


Figura 10 Del 100 % de los encuestados el 54.6% está en desacuerdo, ya que indica que el personal no desempeña el servicio adecuado, y para el 33.1% manifiesta que, si desempeña el servicio adecuado, y el 12.3% es indiferente. Según los datos obtenidos en su mayoría de los usuarios manifestaron que la empresa Transporte Pacora Express SRL no desempeña el servicio adecuado, debido a que existe retraso de tiempos,

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

Tabla 19

El personal de la empresa concluye el servicio en el tiempo esperado

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	69	18.1
En Desacuerdo	131	34.4
Indiferente	61	16.0
De Acuerdo	120	31.5
Total	381	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

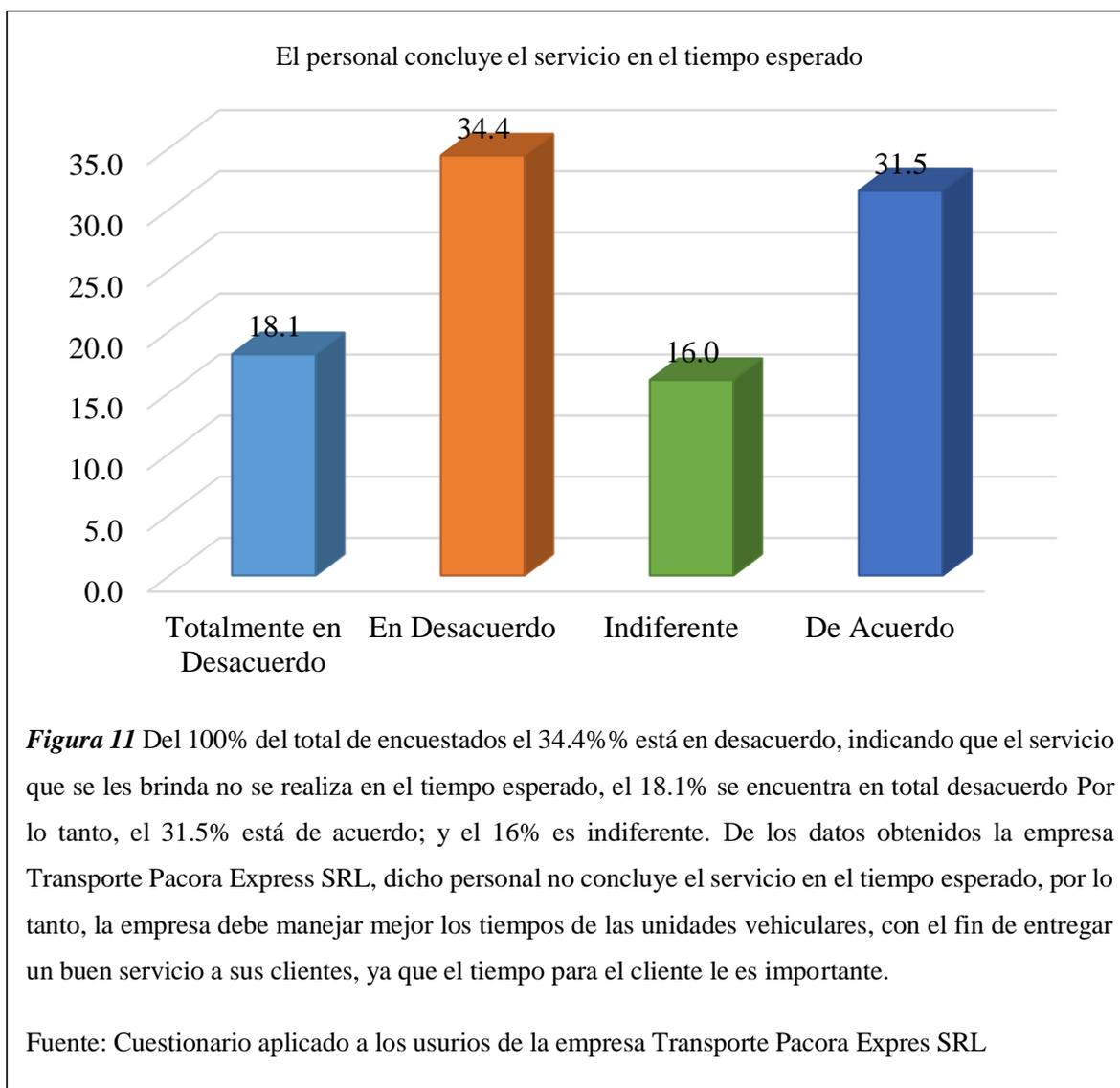


Tabla 20

La empresa Transporte Pacora Express SRL brinda un servicio seguro

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	58	15.2
En Desacuerdo	92	24.1
Indiferente	46	12.1
De Acuerdo	110	28.9
Totalmente de Acuerdo	75	19.7
TOTAL	381	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL.

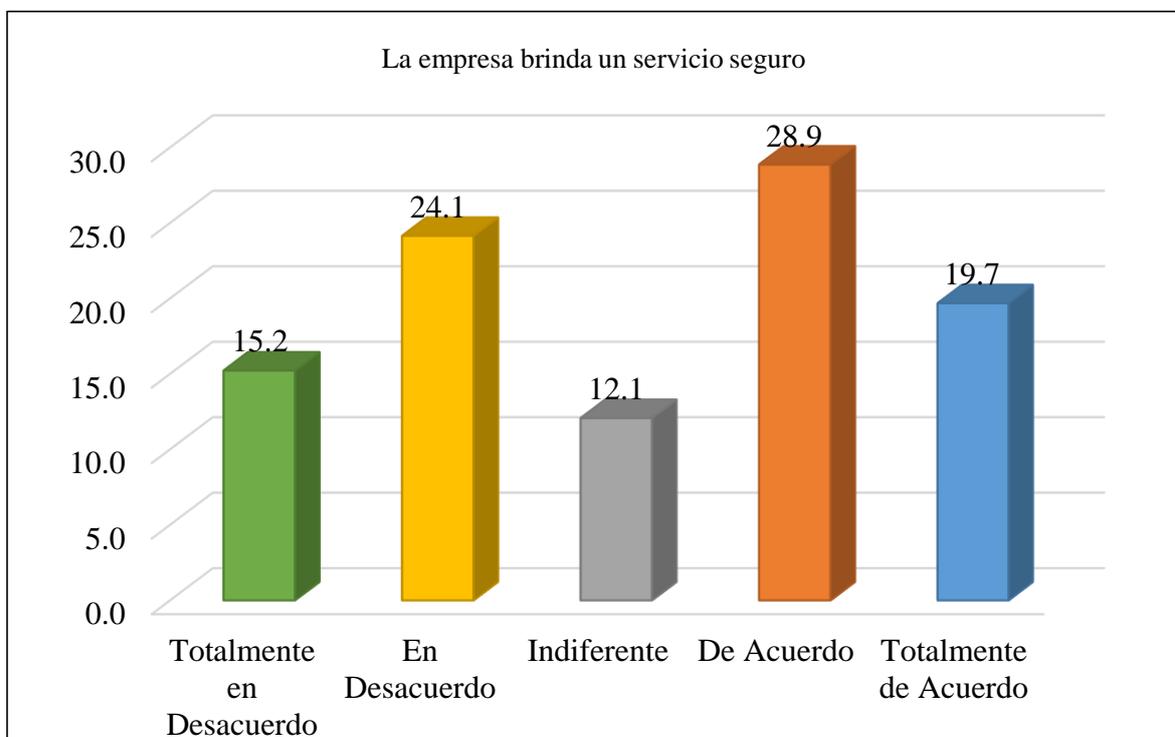


Figura 12. Del total de los encuestados el 28.9% está de acuerdo, hace referencia que la empresa entrega un servicio seguro, para el 24.1 % está en desacuerdo, el 19.7% se encuentra en total acuerdo, para el 15.2% están en total desacuerdo, y el 12.1% es indiferente. De acuerdo a los resultados se pudo conocer que la empresa Transporte Pacora Express SRL si brinda un servicio seguro, y eso hace que el cliente refiera a la empresa como identidad que brinda un buen servicio.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

Tabla 21

El personal de la empresa le comunica en cuanto tiempo concluye el servicio prestado

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	73	19.2
Indiferente	69	18.1
De Acuerdo	122	32.0
Totalmente de Acuerdo	117	30.7
Total	381	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

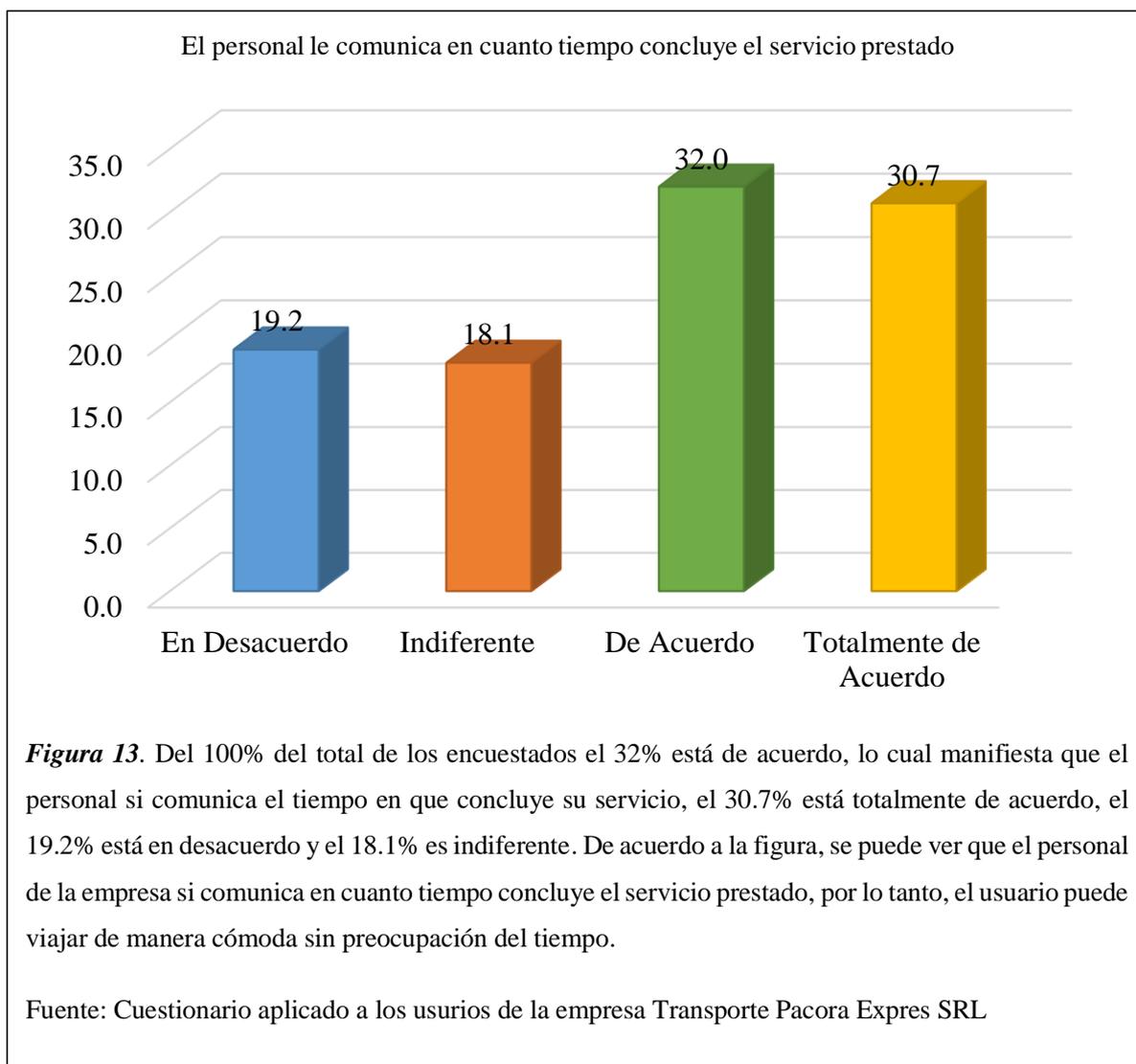


Figura 13. Del 100% del total de los encuestados el 32% está de acuerdo, lo cual manifiesta que el personal si comunica el tiempo en que concluye su servicio, el 30.7% está totalmente de acuerdo, el 19.2% está en desacuerdo y el 18.1% es indiferente. De acuerdo a la figura, se puede ver que el personal de la empresa si comunica en cuanto tiempo concluye el servicio prestado, por lo tanto, el usuario puede viajar de manera cómoda sin preocupación del tiempo.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

Tabla 22

El personal de la empresa siempre está dispuesto a ayudarte

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	166	43.6
Indiferente	94	24.7
De Acuerdo	121	31.8
Total	381	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL.

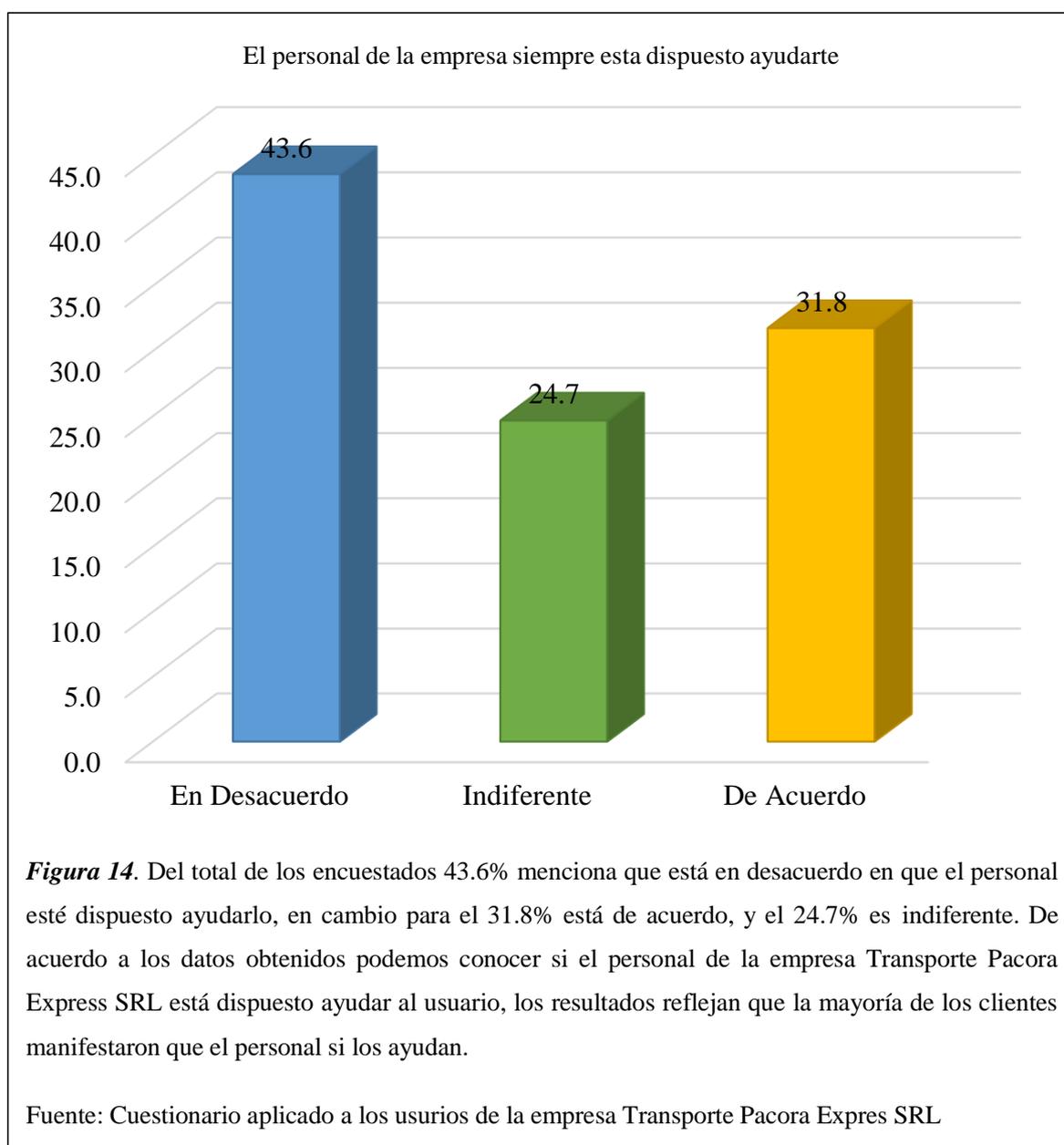


Tabla 23

La empresa Transporte Pacora Express SRL le ofrece un servicio puntual.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	52	13.6
En Desacuerdo	150	39.4
Indiferente	74	19.4
De Acuerdo	105	27.6
Total	381	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

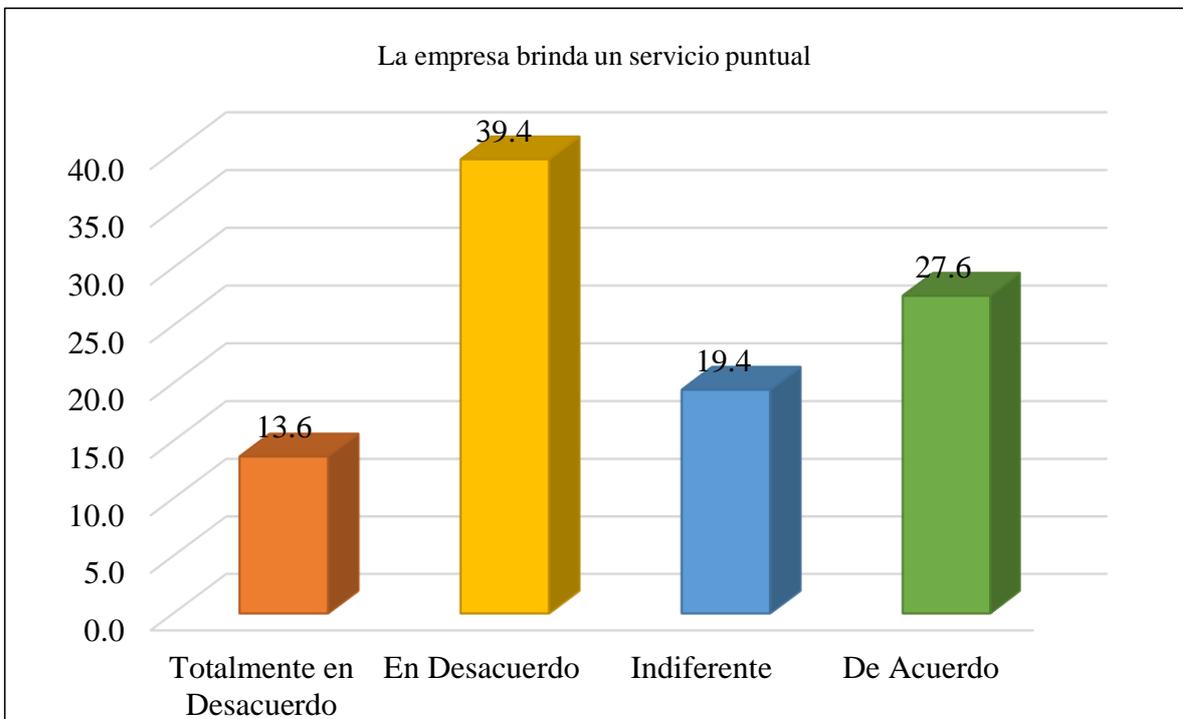


Figura 15. Del total de los encuestados el 39.4% está en desacuerdo por lo que la empresa no ofrece un servicio puntual, el 27.6% se encuentra de acuerdo, el 19.4% es indiferente, y el 13.6% está en total desacuerdo ante lo mencionado. De acuerdo a los datos obtenidos podemos conocer si la empresa Transporte Pacora Express SRL les ofrece un servicio puntual, en la mayoría de los usuarios manifestaron que la empresa no les da un servicio puntual, por lo tanto, la empresa debe de interesarse en las exigencias que el usuario pide para de esta manera la empresa le pueda brindar un mejor servicio.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

Tabla 24

El personal que presta el servicio en la empresa es siempre amable con usted

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	89	23.4
En Desacuerdo	112	29.4
Indiferente	44	11.5
De Acuerdo	136	35.7
Total	381	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

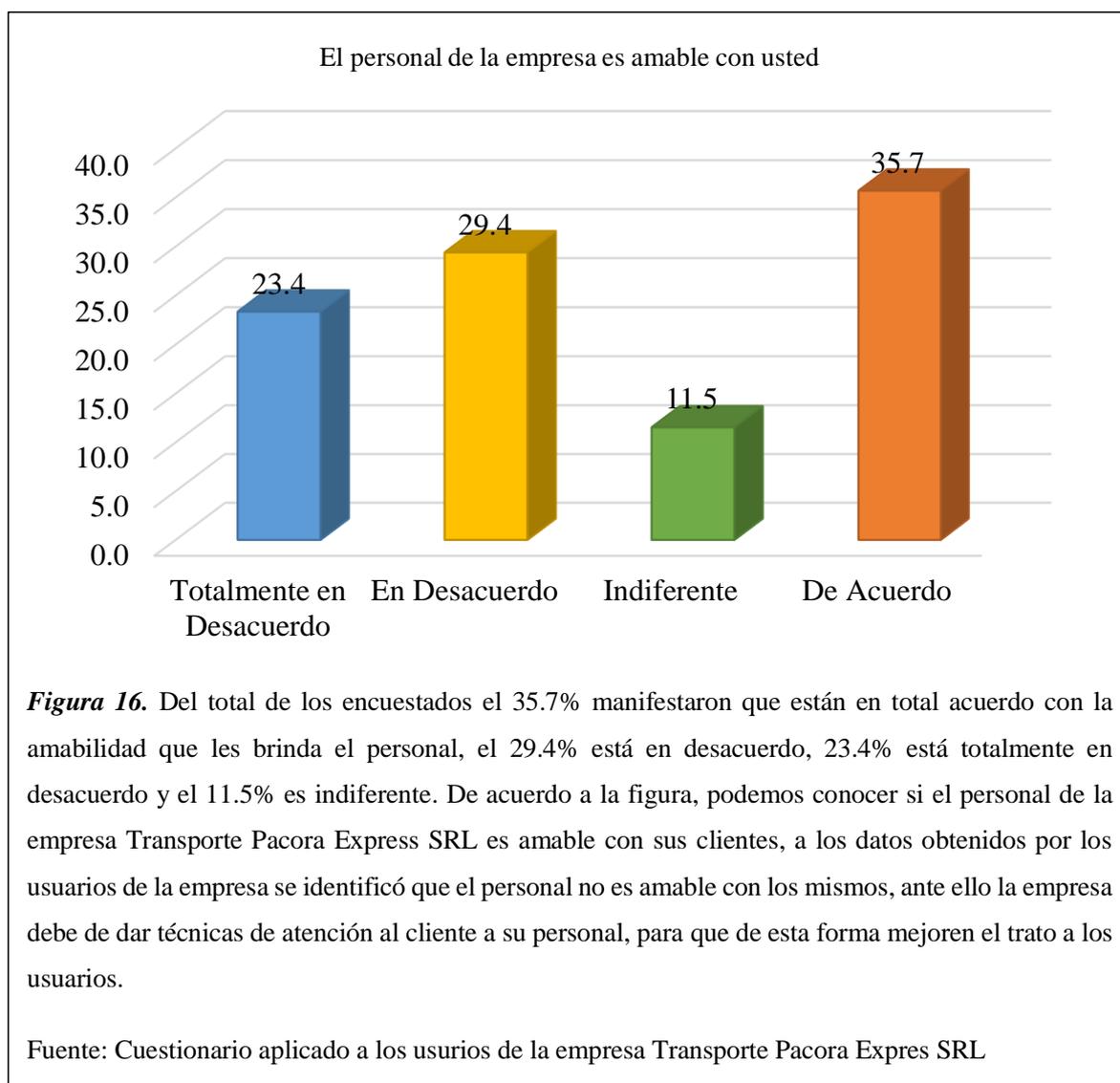


Figura 16. Del total de los encuestados el 35.7% manifestaron que están en total acuerdo con la amabilidad que les brinda el personal, el 29.4% está en desacuerdo, 23.4% está totalmente en desacuerdo y el 11.5% es indiferente. De acuerdo a la figura, podemos conocer si el personal de la empresa Transporte Pacora Express SRL es amable con sus clientes, a los datos obtenidos por los usuarios de la empresa se identificó que el personal no es amable con los mismos, ante ello la empresa debe de dar técnicas de atención al cliente a su personal, para que de esta forma mejoren el trato a los usuarios.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

Tabla 25

El personal de la empresa te inspira confianza

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	82	21.5
En Desacuerdo	147	38.6
De Acuerdo	100	26.2
Totalmente de Acuerdo	52	13.6
Total	381	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

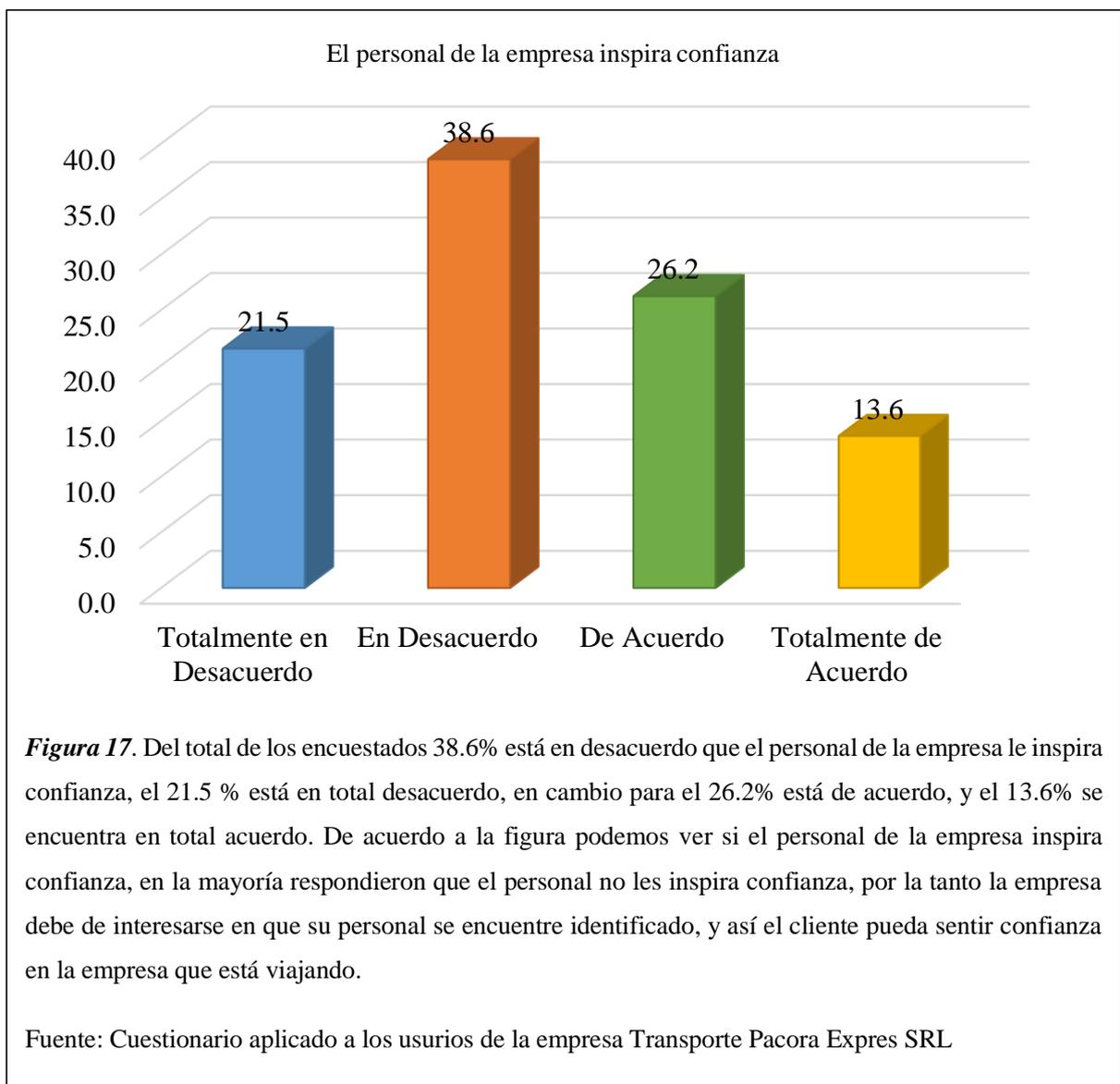


Figura 17. Del total de los encuestados 38.6% está en desacuerdo que el personal de la empresa le inspira confianza, el 21.5 % está en total desacuerdo, en cambio para el 26.2% está de acuerdo, y el 13.6% se encuentra en total acuerdo. De acuerdo a la figura podemos ver si el personal de la empresa inspira confianza, en la mayoría respondieron que el personal no les inspira confianza, por la tanto la empresa debe de interesarse en que su personal se encuentre identificado, y así el cliente pueda sentir confianza en la empresa que está viajando.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

Tabla 26

Confía en la empresa Transporte Pacora Express SRL para enviar productos a algún destino (encomiendas).

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	32	8.4
Indiferente	72	18.9
De Acuerdo	134	35.2
Totalmente de Acuerdo	143	37.5
Total	381	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

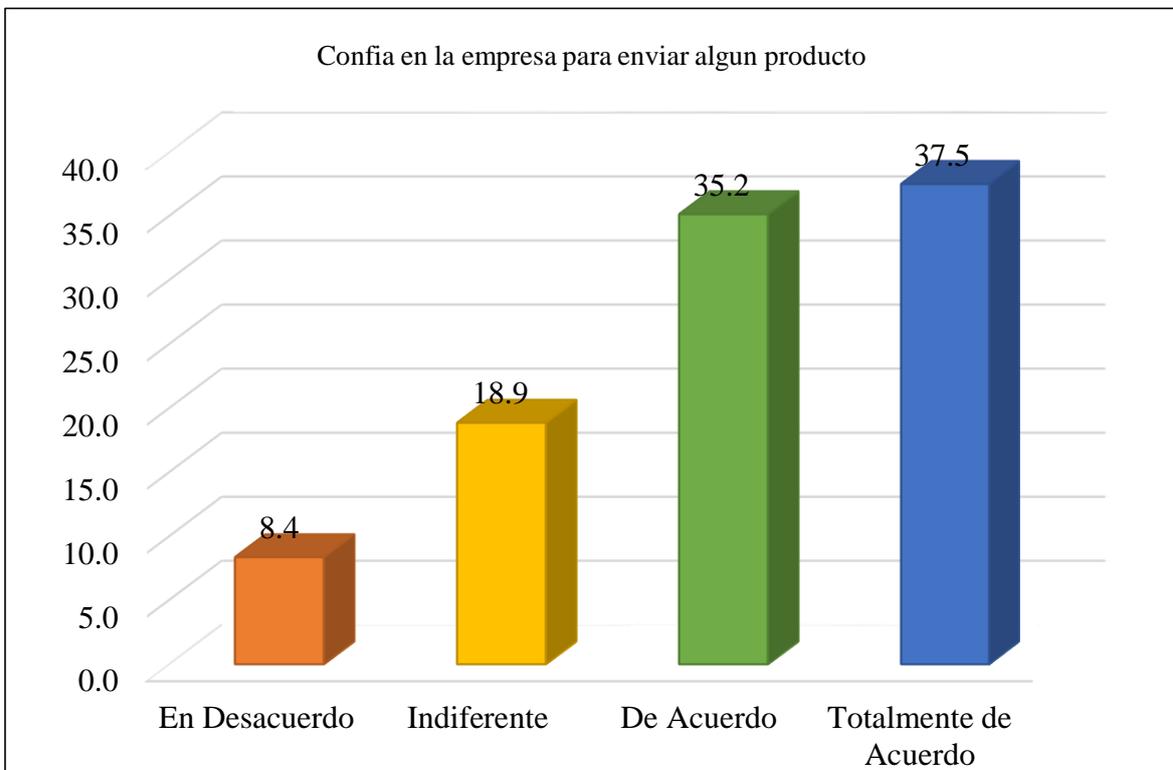


Figura 18. Del total de los encuestados el 37.5% manifestó que está en total acuerdo, por lo que, si confía en la empresa para enviar algún producto, el 35.2% está de acuerdo, en cambio para el 18.9% es indiferente, y el 8.4% está en desacuerdo ante este criterio. De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de los clientes manifestaron que, si confían en la empresa para enviar sus productos a algún destino, y eso hace que la empresa sea acogida por los clientes.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

Tabla 27

El personal de esta empresa conoce los tramos y/o lugares a recorrer

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	58	15.2
Indiferente	85	22.3
De Acuerdo	131	34.4
Totalmente de Acuerdo	107	28.1
Total	381	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Express SRL

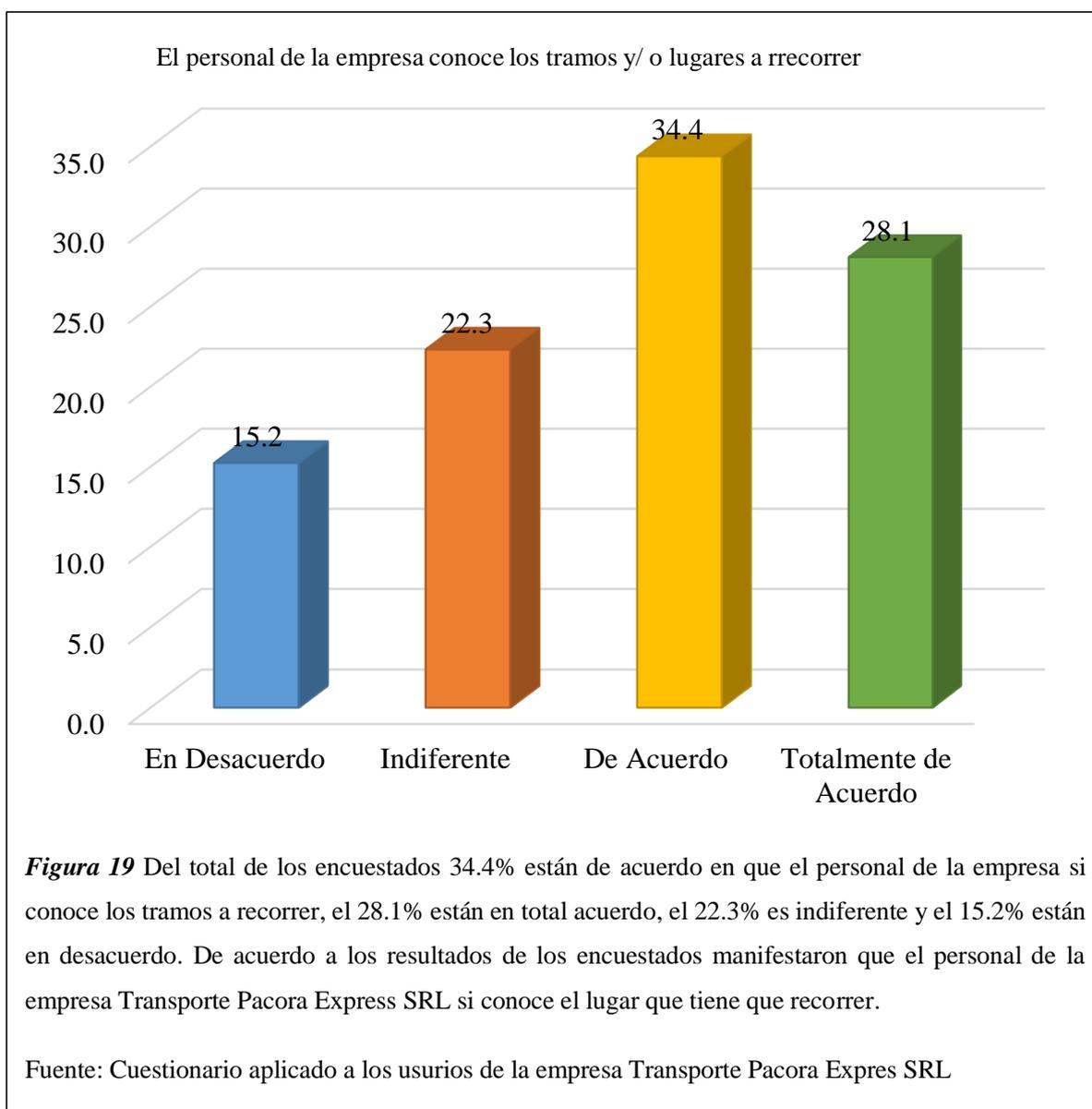


Figura 19 Del total de los encuestados 34.4% están de acuerdo en que el personal de la empresa si conoce los tramos a recorrer, el 28.1% están en total acuerdo, el 22.3% es indiferente y el 15.2% están en desacuerdo. De acuerdo a los resultados de los encuestados manifestaron que el personal de la empresa Transporte Pacora Express SRL si conoce el lugar que tiene que recorrer.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Express SRL

Tabla 28

El personal de esta empresa se preocupa por los mejores intereses de los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	81	21.3
Indiferente	79	20.7
De Acuerdo	130	34.1
Totalmente de Acuerdo	91	23.9
Total	381	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

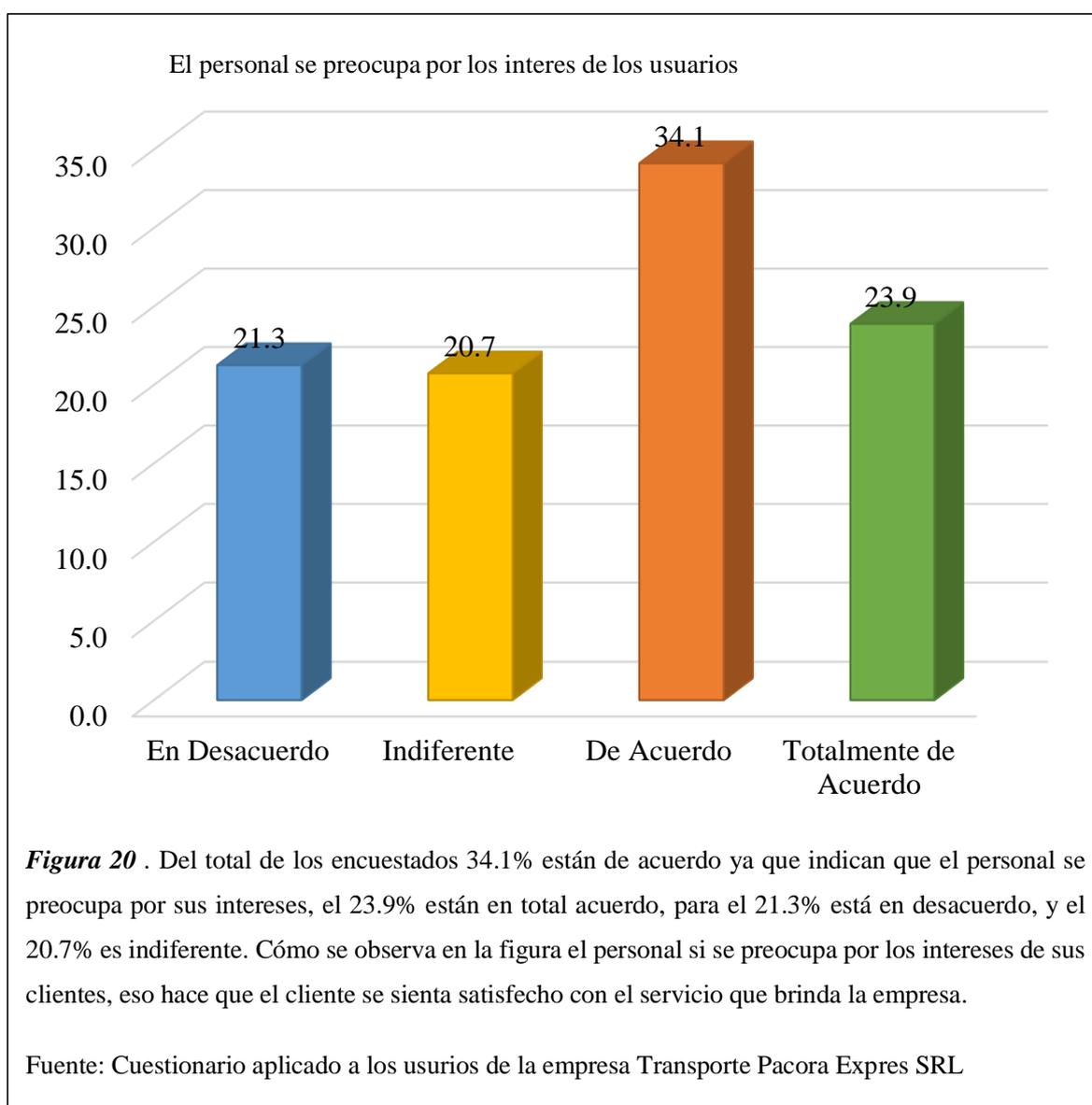


Figura 20 . Del total de los encuestados 34.1% están de acuerdo ya que indican que el personal se preocupa por sus intereses, el 23.9% están en total acuerdo, para el 21.3% está en desacuerdo, y el 20.7% es indiferente. Cómo se observa en la figura el personal si se preocupa por los intereses de sus clientes, eso hace que el cliente se sienta satisfecho con el servicio que brinda la empresa.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

Tabla 29

La empresa le ofrece una atención personalizada, que le haga sentir apreciado.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	239	62.7
En Desacuerdo	142	37.3
Total	381	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

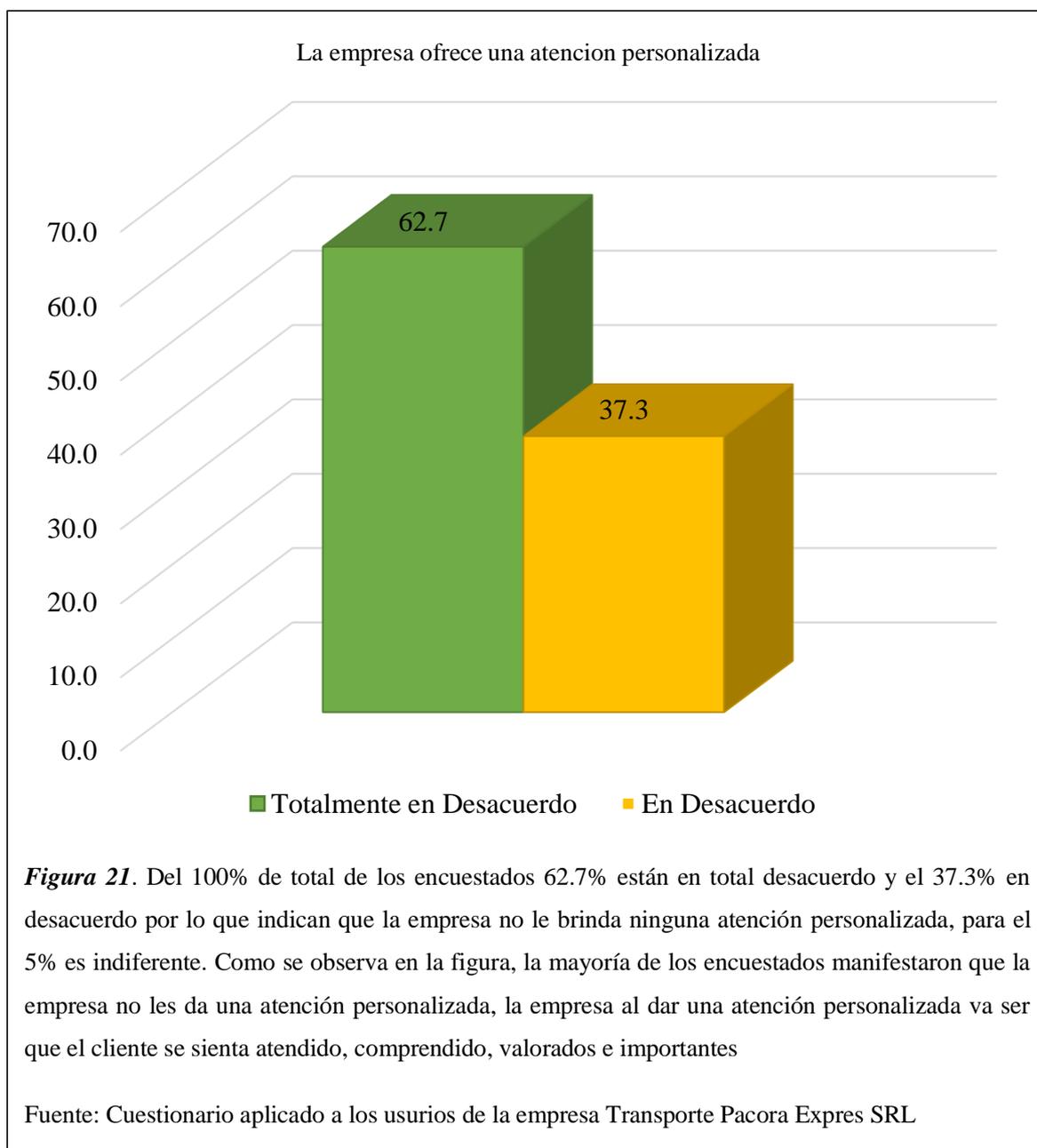


Tabla 30

El personal de la empresa se preocupa por satisfacer las necesidades de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	94	24.7
En Desacuerdo	132	34.6
Indiferente	93	24.4
De Acuerdo	62	16.3
Total	381	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

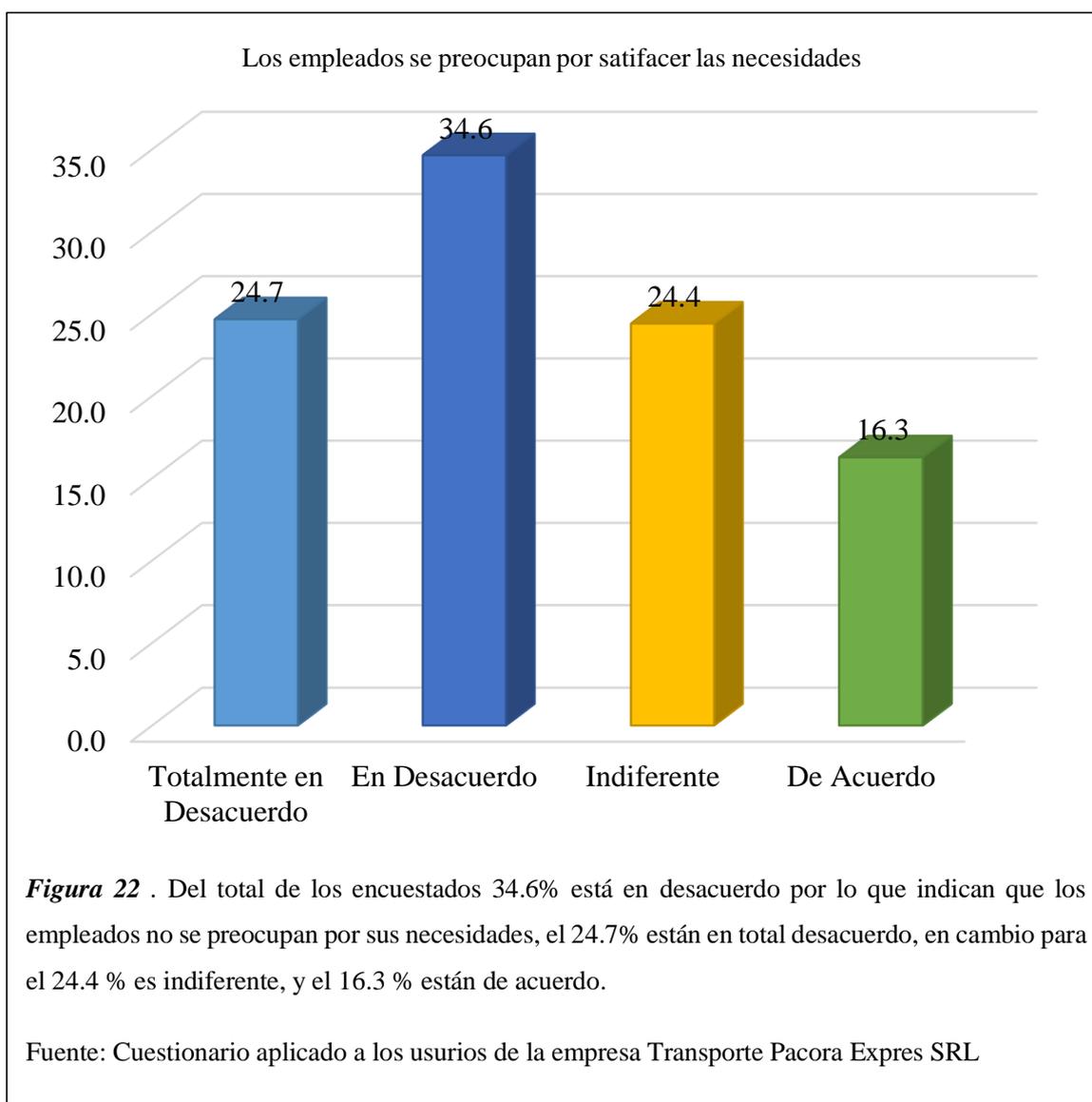
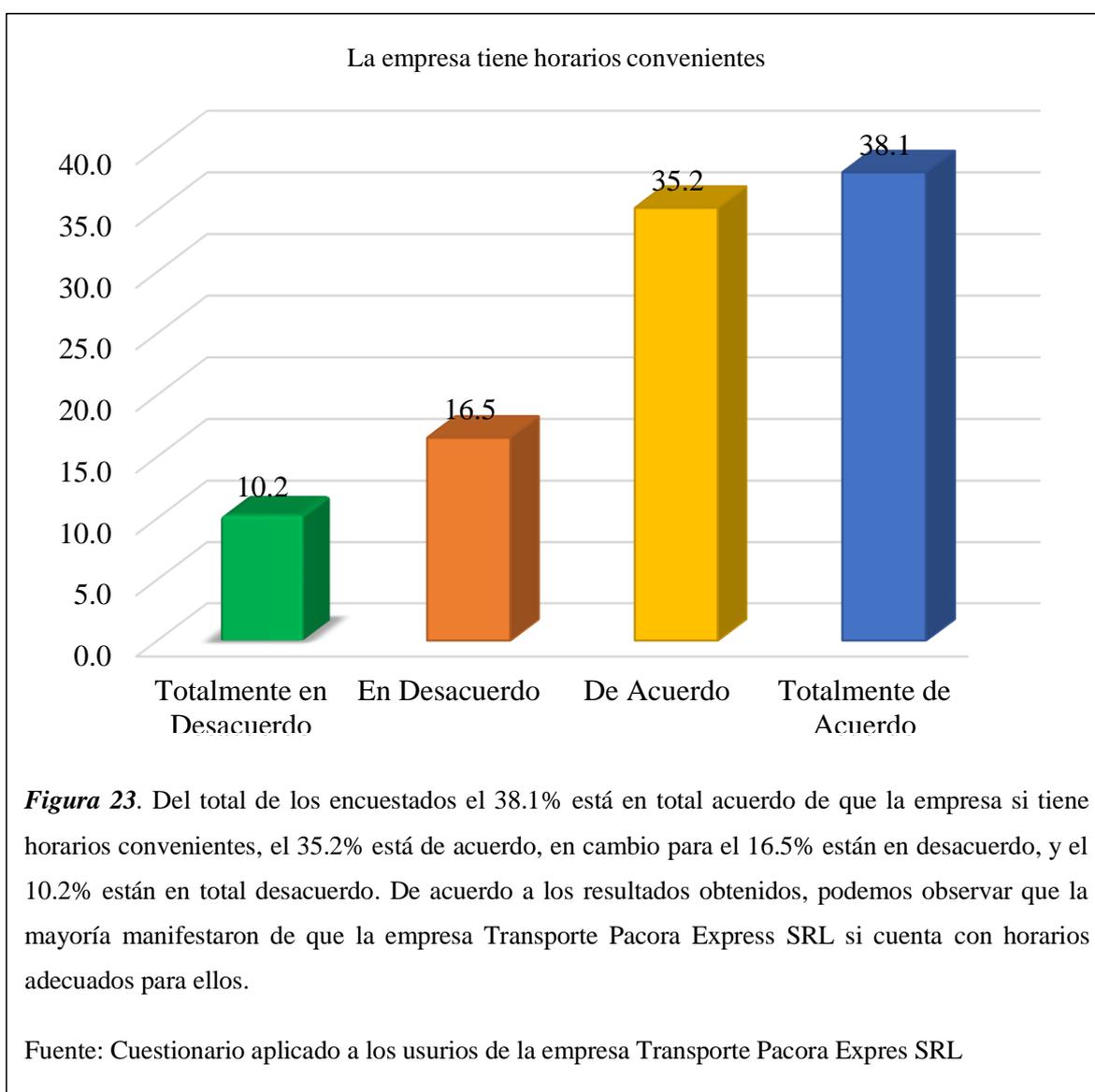


Tabla 31

La empresa transporte Pacora Express tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	39	10.2
En Desacuerdo	63	16.5
De Acuerdo	134	35.2
Totalmente de Acuerdo	145	38.1

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Expres SRL



Análisis del desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Transporte Pacora Express SRL.

Tabla 22

Edad de los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Express S.R.L

edad	Frecuencia	Porcentaje
20-25	19	44.2
26-31	7	16.3
32-37	7	16.3
38 a mas	10	23.3
Total	43	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Expres SRL.

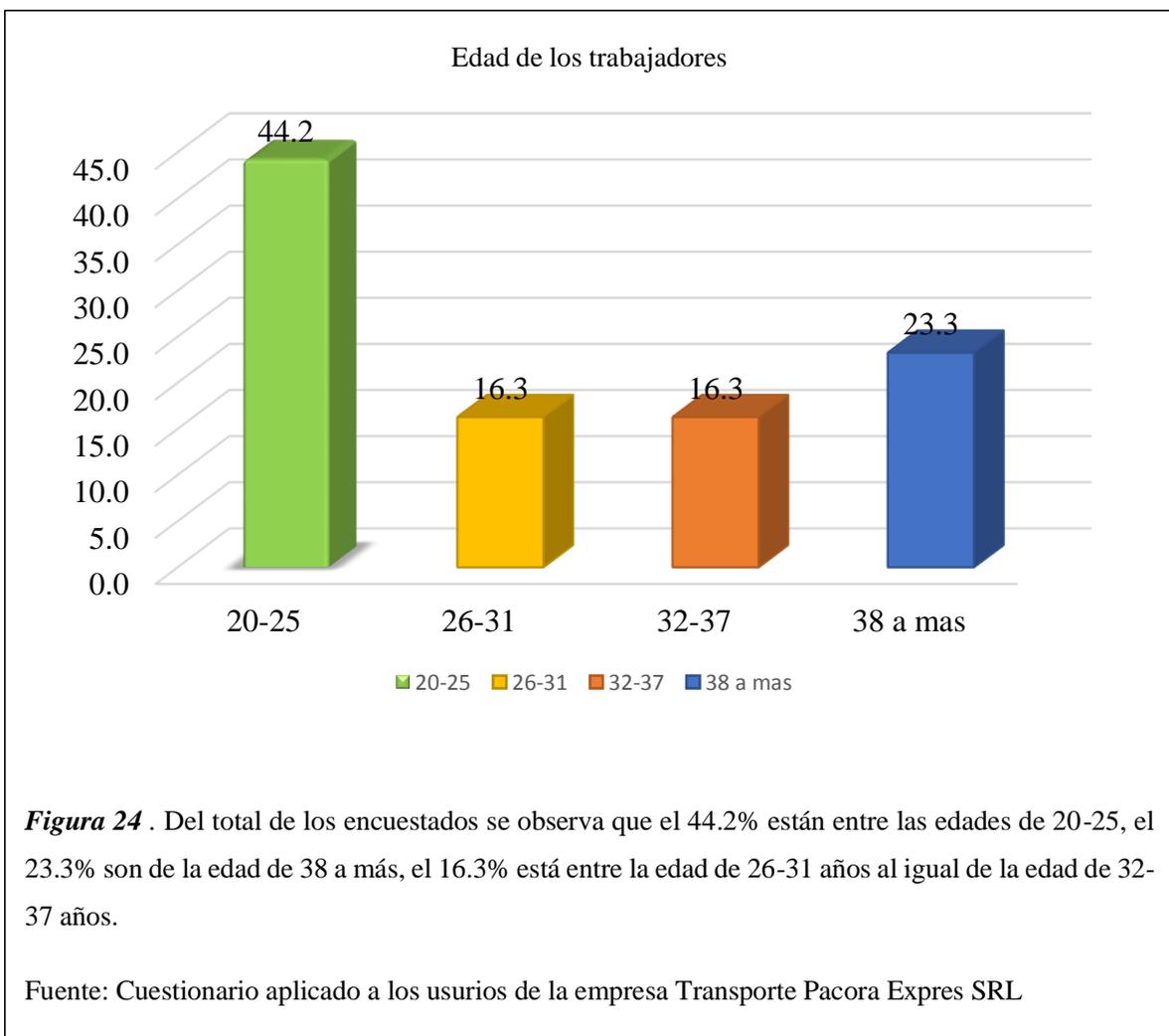


Tabla 33

Sexo de los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Express S.R.L

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	1	2.3
Masculino	42	97.7
Total	43	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Expres SRL.

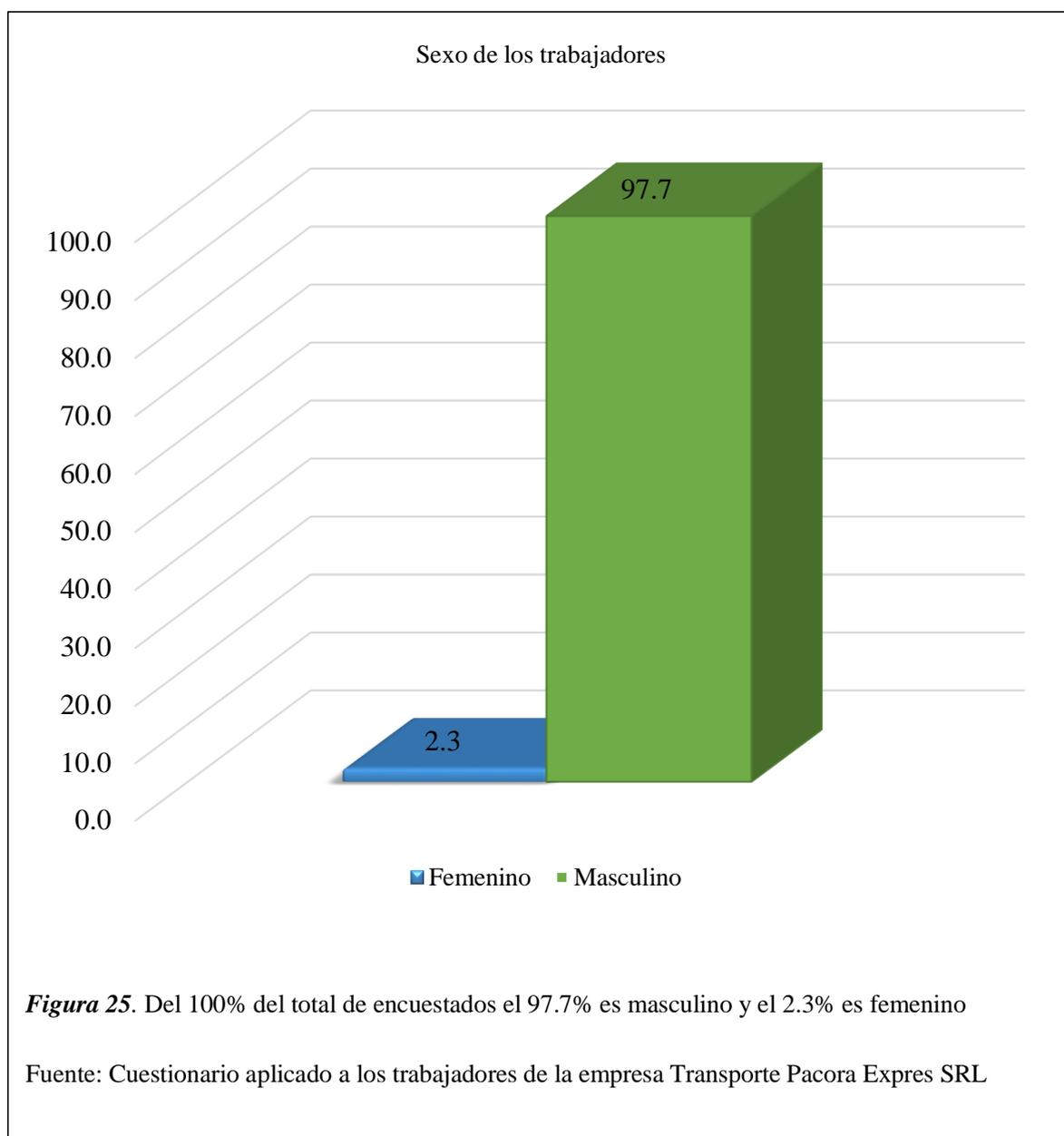


Tabla 34

Las remuneraciones que reciben están de acuerdo a su desempeño y logros.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	13	30.2
En Desacuerdo	13	30.2
De Acuerdo	12	27.9
Totalmente de acuerdo	5	11.6
Total	43	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Expres SRL.

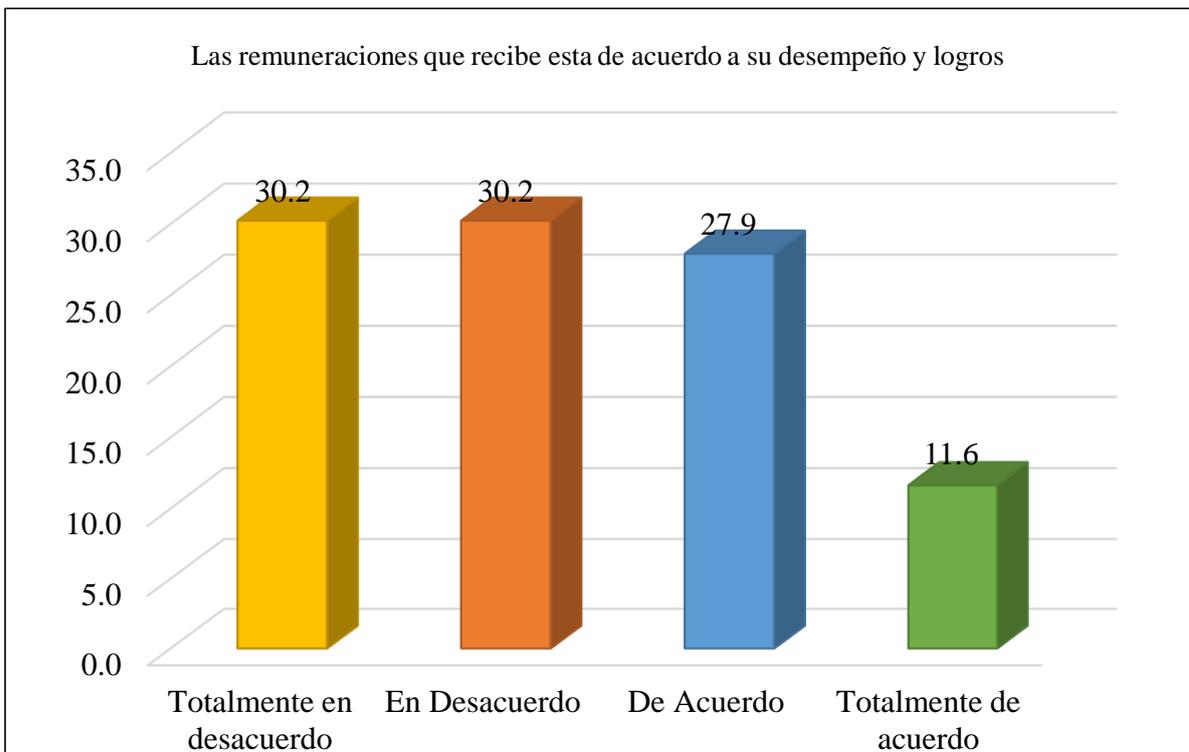


Figura 26 . Del total de los encuestados el 30.2% están en total desacuerdo y en desacuerdo ya que indicaron que la remuneración que reciben no está de acuerdo a su desempeño y logros, | en cambio el 27.9% indicaron que están de acuerdo, y el 11.6% están en total acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos podemos ver que los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Express SRL no se encuentran satisfechos con sus remuneraciones que reciben, por lo tanto, la empresa debe de prestar interés y recompensar a cada uno de su personal de acuerdo al del desempeño de los mismos.

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

Tabla 35

La empresa Transporte Pacora Express SRL reconoce los logros en su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	19	44.2
En Desacuerdo	15	34.9
De Acuerdo	9	20.9
Total	43	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Expres SRL.

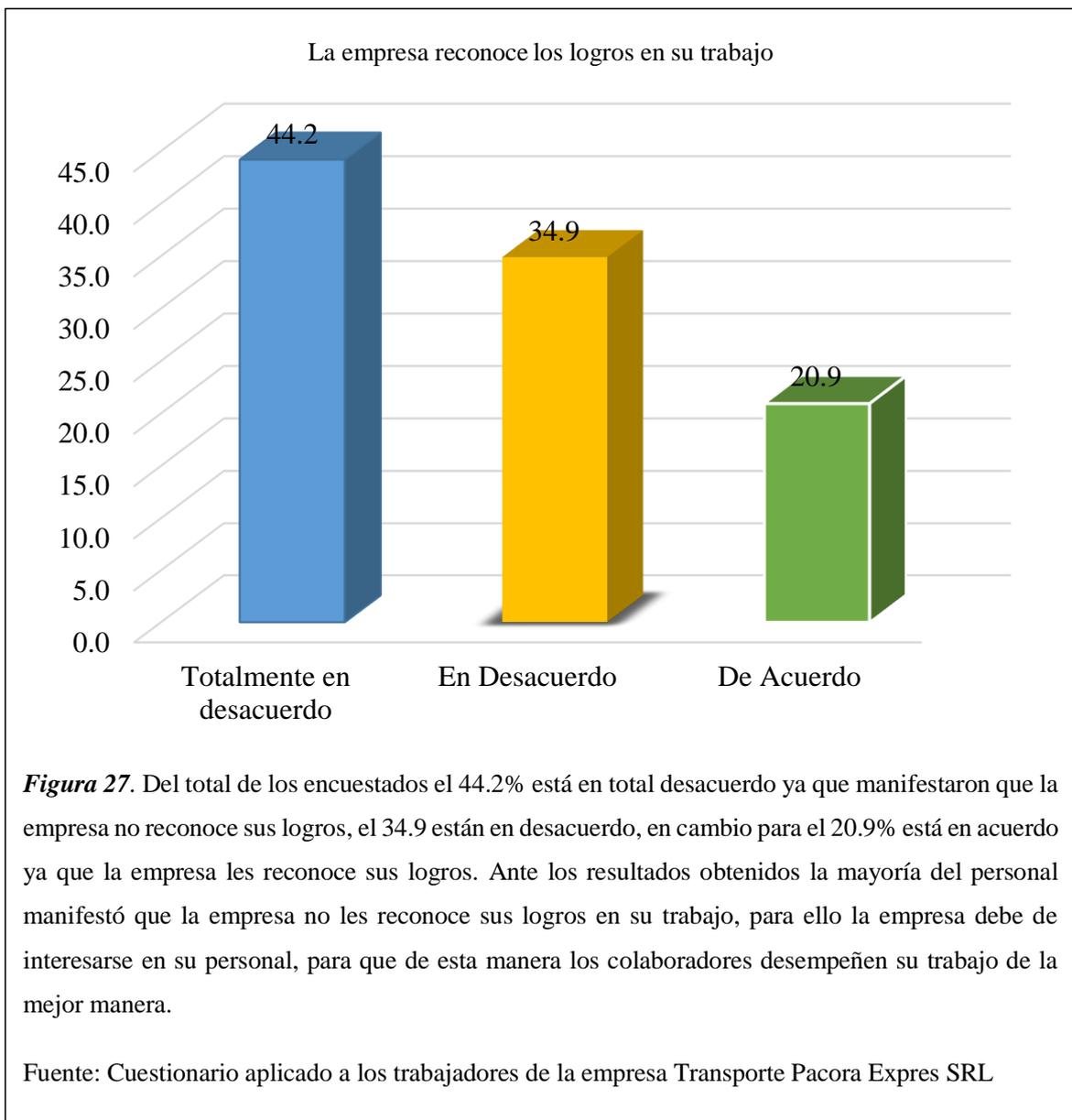


Figura 27. Del total de los encuestados el 44.2% está en total desacuerdo ya que manifestaron que la empresa no reconoce sus logros, el 34.9 están en desacuerdo, en cambio para el 20.9% está en acuerdo ya que la empresa les reconoce sus logros. Ante los resultados obtenidos la mayoría del personal manifestó que la empresa no les reconoce sus logros en su trabajo, para ello la empresa debe de interesarse en su personal, para que de esta manera los colaboradores desempeñen su trabajo de la mejor manera.

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

Tabla 36

Existe comunicación entre Gerente- colaborador que les permita mejorar las relaciones interpersonales y el rendimiento dentro de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	27.9
En Desacuerdo	20	46.5
De Acuerdo	11	25.6
Total	43	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Expres SRL.

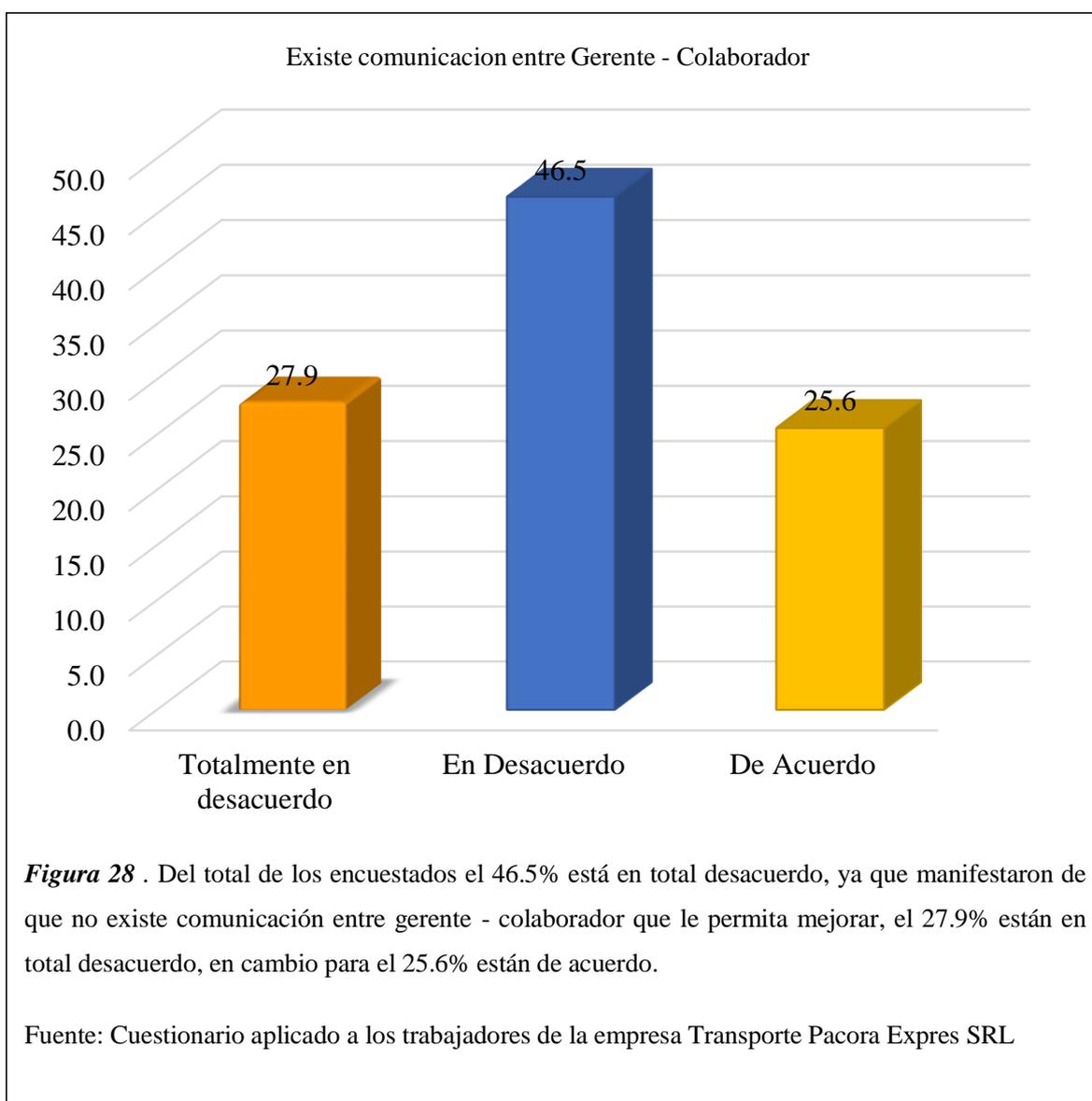


Figura 28 . Del total de los encuestados el 46.5% está en total desacuerdo, ya que manifestaron de que no existe comunicación entre gerente - colaborador que le permita mejorar, el 27.9% están en total desacuerdo, en cambio para el 25.6% están de acuerdo.

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

Tabla 37

Se esfuerza por desarrollarse en lo personal y profesional

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	14	32.6
De Acuerdo	20	46.5
Totalmente de acuerdo	9	20.9
Total	43	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Expres SRL.

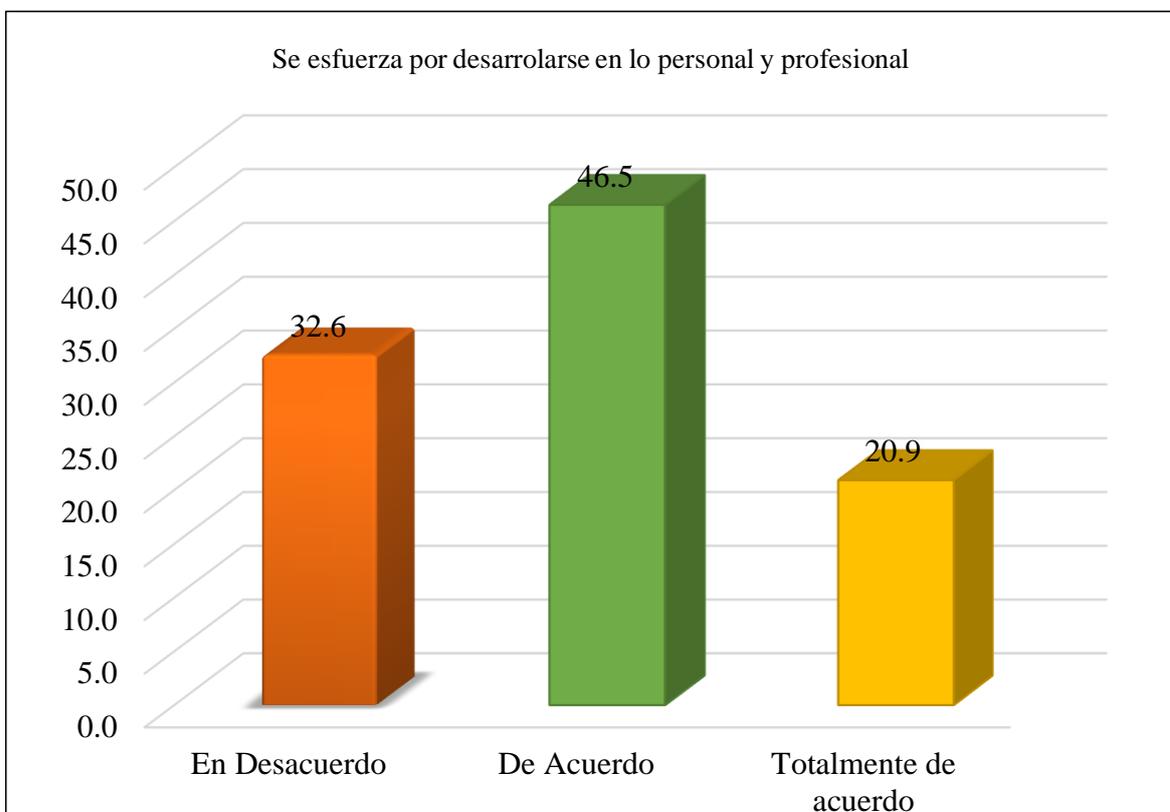


Figura 29 . Del 100% del total de encuestados 46.5% están de acuerdo, ya que indicaron que se esfuerzan por desarrollarse en lo personal y profesional, en cambio el 32.6% están en desacuerdo, el 20.9% se encuentra en total acuerdo. Como se observa en la figura el personal de la empresa Transporte Pacora Express SRL manifestó que, si se esfuerzan por desarrollarse en lo personal y profesional, pero ni aun así la empresa debe de seguir interesándose y ver cuáles son sus necesidades, y así brindarles un mejor desarrollo donde puedan superarse.

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

Tabla 38

En las actividades en las que trabaja le permite aprender y desarrollarse.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	16	37.2
De Acuerdo	18	41.9
Totalmente de acuerdo	9	20.9
Total	43	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Expres SRL.

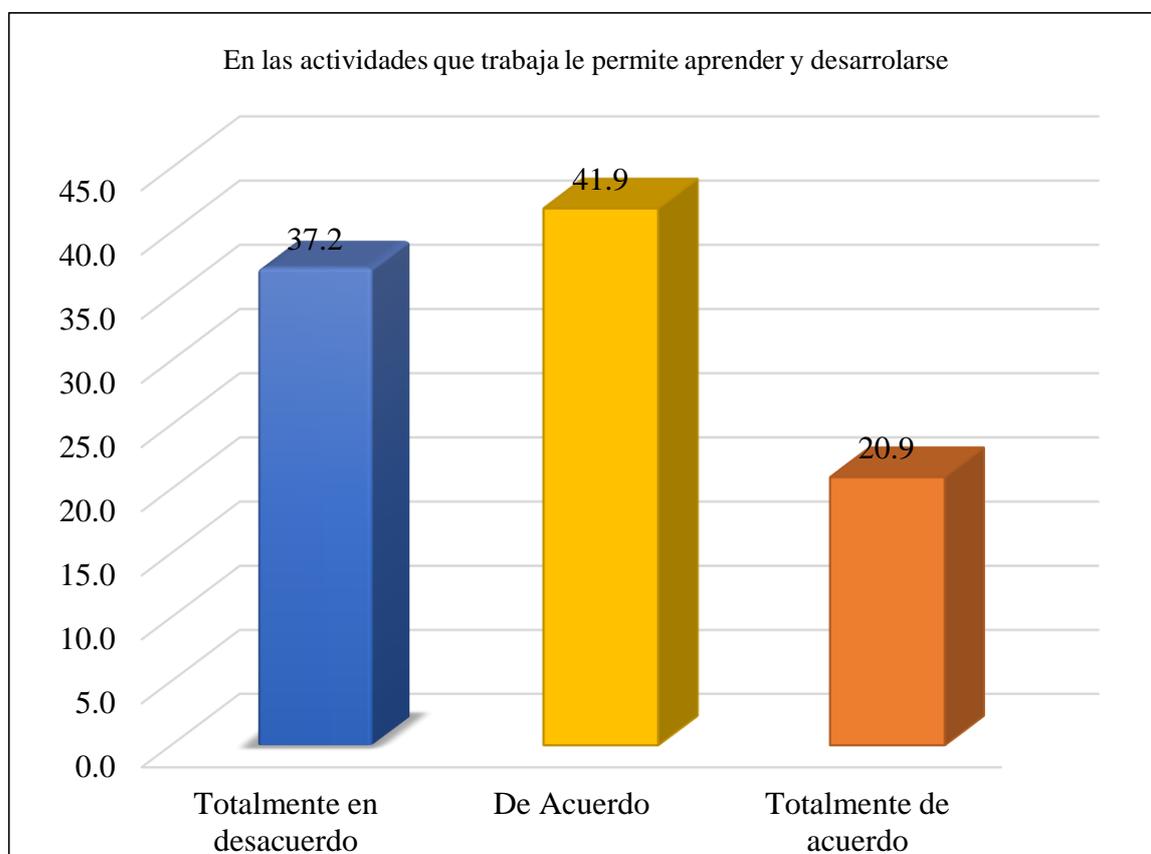


Figura 30. Del total de los encuestados el 41.9% están de acuerdo ya que para ellos las actividades que realizan si les permite aprender y desarrollarse, el 37.2% está en total desacuerdo, y para el 20.9% se encuentran en total acuerdo. De los resultados obtenidos el personal de la empresa dijo que su trabajo que realizan si les permite aprender y desarrollarse, para ello la empresa debe de seguir reforzando su desarrollo de cada uno de ellos para que sigan mejorando.

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

Tabla 39

Como trabajador está comprometido con la empresa donde labora sus actividades

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	9.3
En Desacuerdo	21	48.8
De Acuerdo	10	23.3
Totalmente de acuerdo	8	18.6
Total	43	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Expres SRL.

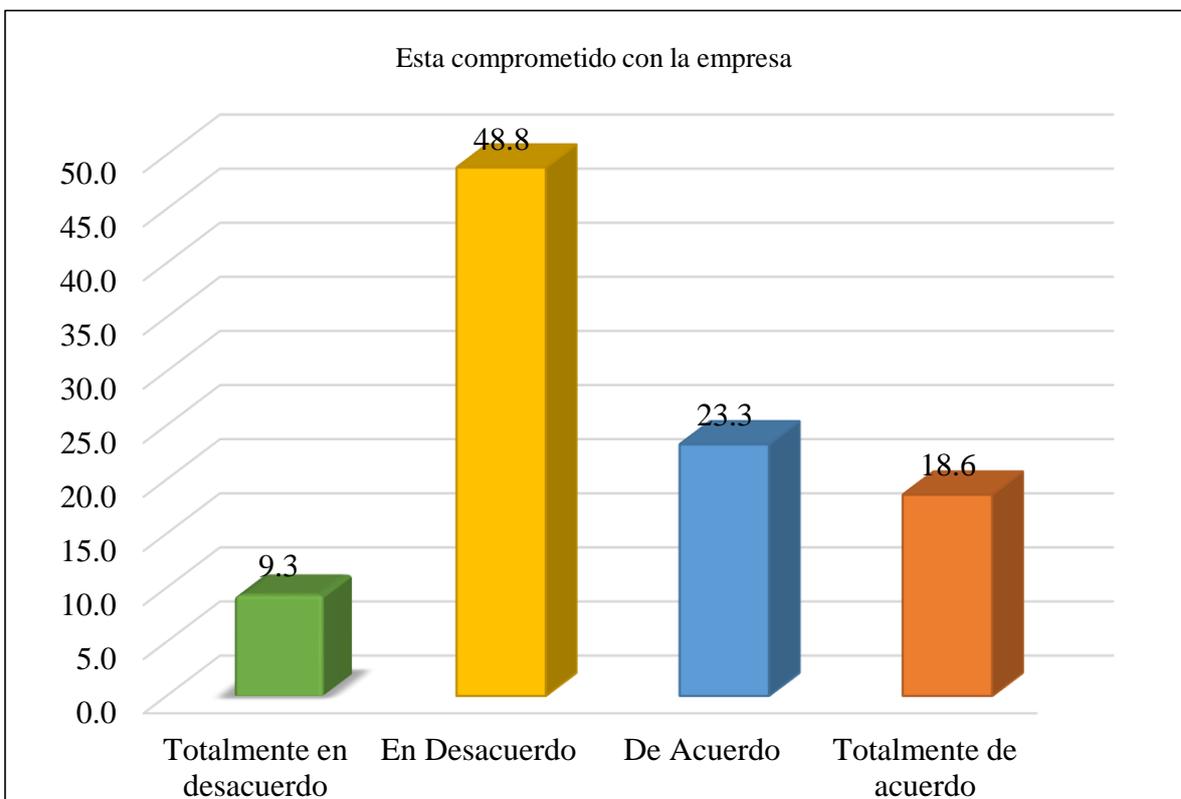


Figura 31. Del total de los encuestados el 48.8% están en desacuerdo ya que manifestaron que no se sienten comprometidos con la empresa donde laboran sus actividades, el 23.3% están de acuerdo, el 18.6% se encuentran en total acuerdo, y el 9.3% está en total desacuerdo. En la figura se muestran los resultados de que la mayoría del personal no se siente comprometido con la empresa. Por lo tanto, la identidad debe de interesarse en su personal y ver que cuales son los factores que hacen que los colaboradores no se sientan comprometidos con su centro de trabajo.

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

Tabla 40

Se adapta con facilidad a situaciones nuevas de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	11	25.6
De Acuerdo	14	32.6
Totalmente de acuerdo	18	41.9
Total	43	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Expres SRL.

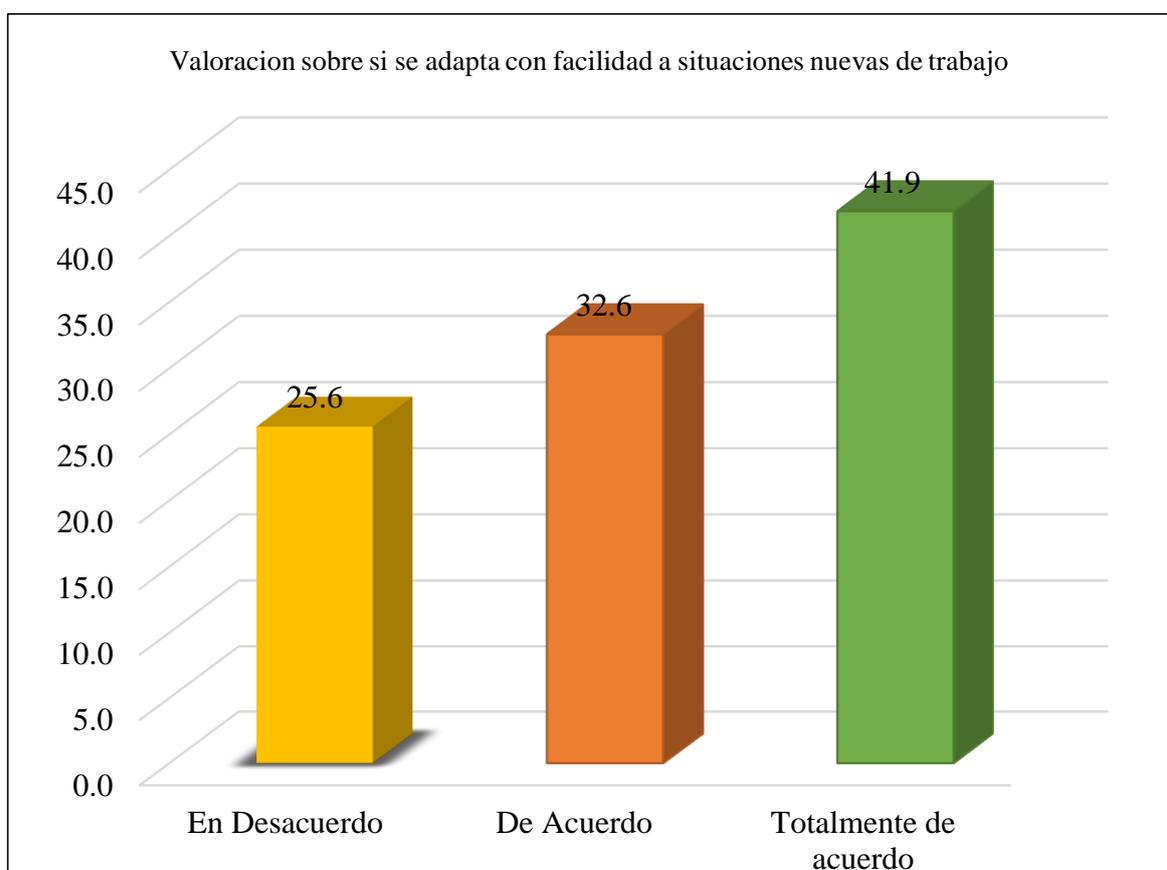


Figura 32. Del total de encuestados el 41.9% están en total acuerdo por lo que dijeron que se adaptan de manera fácil a situaciones nuevas de trabajo, el 32.6% están de acuerdo, y el 25.6% está en desacuerdo. De acuerdo a la figura podemos conocer que el personal de la empresa Transporte Pacora Express SRL, tiene la facilidad de adaptarse de manera rápida a actividades nuevas que se les pueda asignar. Por ello la empresa debe siempre de cuidar a su personal,

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

Tabla 41

El grupo de personas con las que trabaja, funciona como un buen equipo integrado.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	18.6
En Desacuerdo	16	37.2
De Acuerdo	19	44.2
Total	43	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Expres SRL.

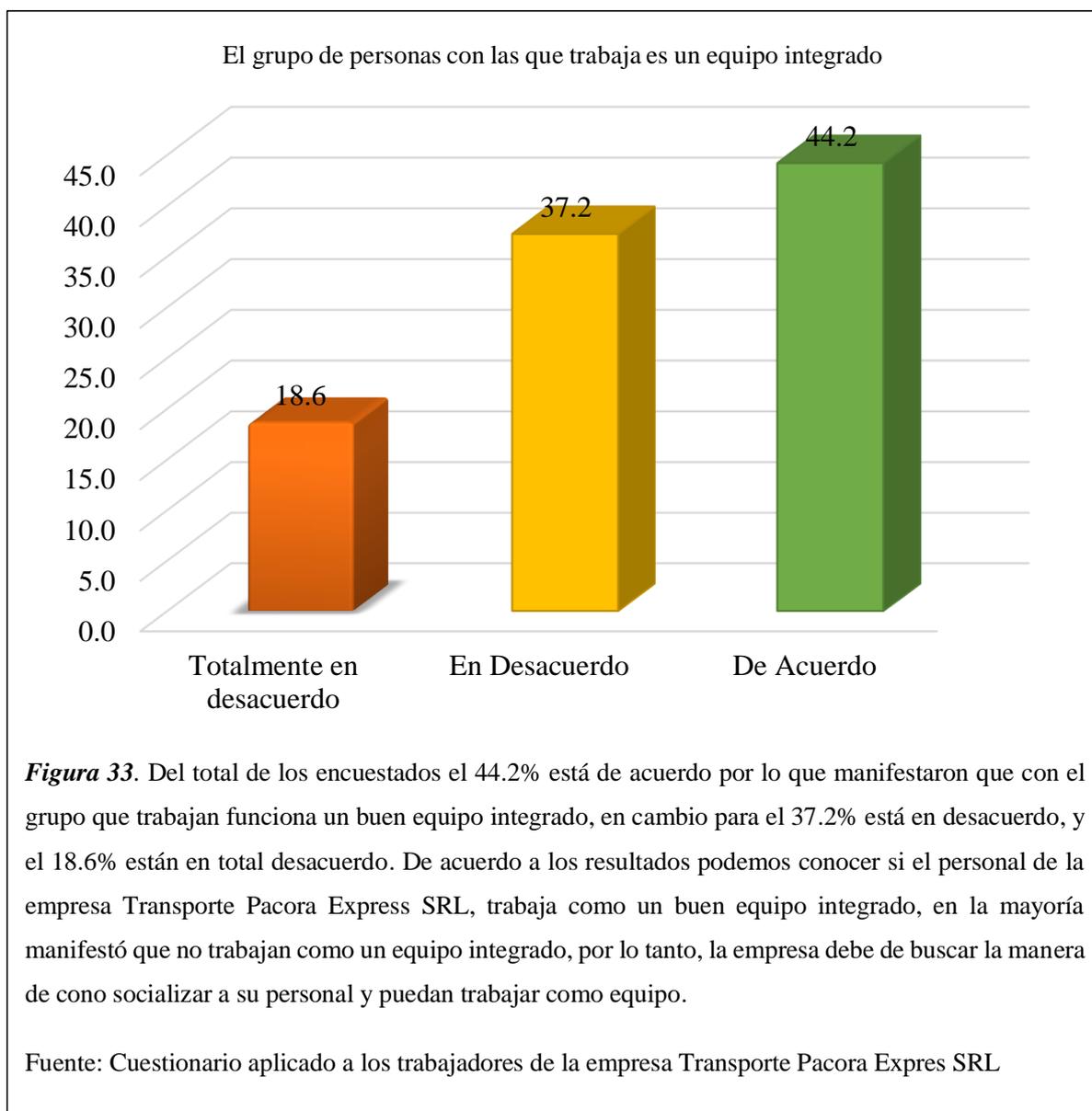


Figura 33. Del total de los encuestados el 44.2% está de acuerdo por lo que manifestaron que con el grupo que trabajan funciona un buen equipo integrado, en cambio para el 37.2% está en desacuerdo, y el 18.6% están en total desacuerdo. De acuerdo a los resultados podemos conocer si el personal de la empresa Transporte Pacora Express SRL, trabaja como un buen equipo integrado, en la mayoría manifestó que no trabajan como un equipo integrado, por lo tanto, la empresa debe de buscar la manera de como socializar a su personal y puedan trabajar como equipo.

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

Tabla 42

Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	23.3
En Desacuerdo	17	39.5
De Acuerdo	9	20.9
Totalmente de acuerdo	7	16.3
Total	43	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Expres SRL.

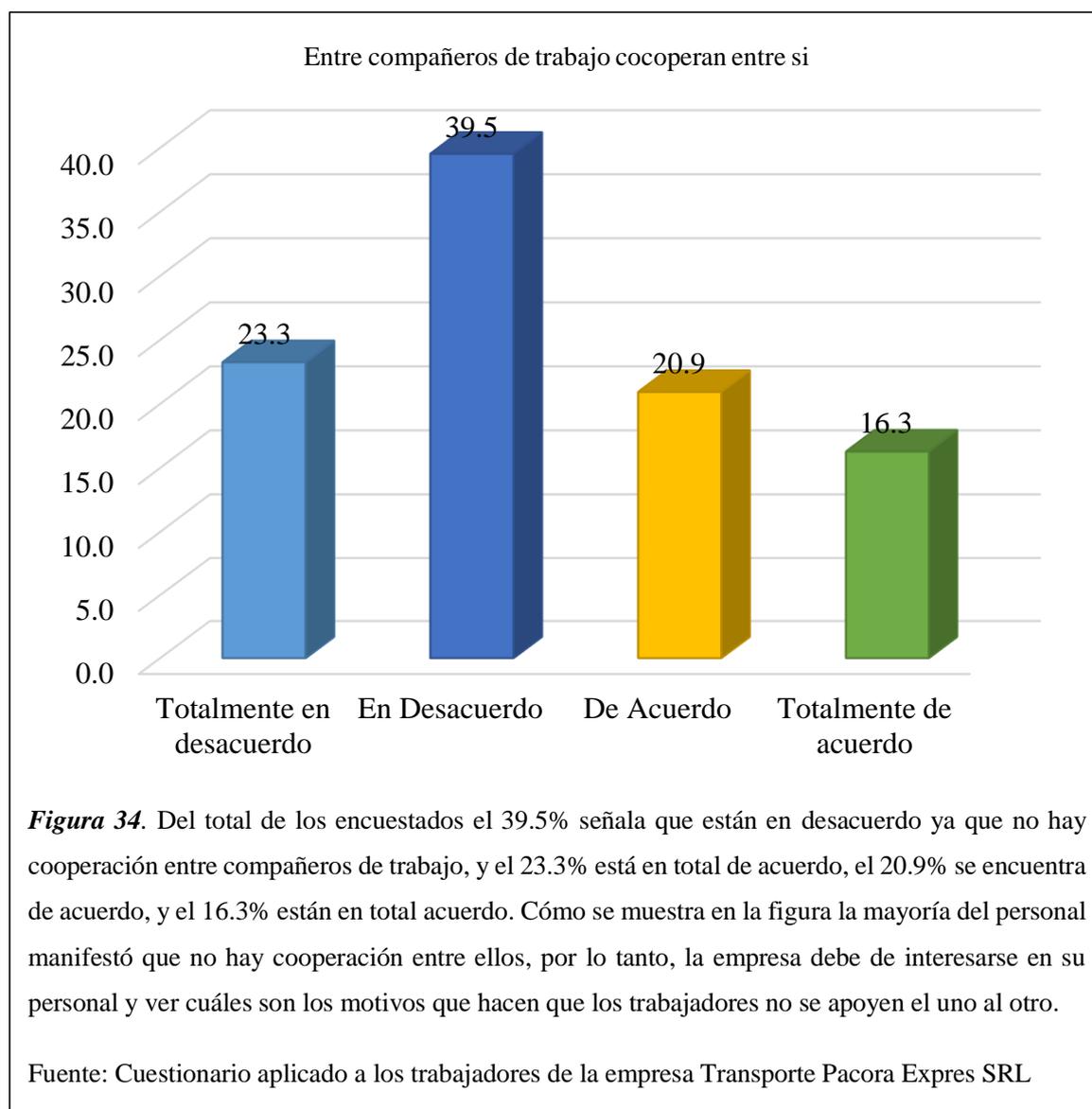


Figura 34. Del total de los encuestados el 39.5% señala que están en desacuerdo ya que no hay cooperación entre compañeros de trabajo, y el 23.3% está en total de acuerdo, el 20.9% se encuentra de acuerdo, y el 16.3% están en total acuerdo. Como se muestra en la figura la mayoría del personal manifestó que no hay cooperación entre ellos, por lo tanto, la empresa debe de interesarse en su personal y ver cuáles son los motivos que hacen que los trabajadores no se apoyen el uno al otro.

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

Tabla 43

Existe una buena relación con sus compañeros y jefes de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	27	62.8
Totalmente de acuerdo	16	37.2
Total	43	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

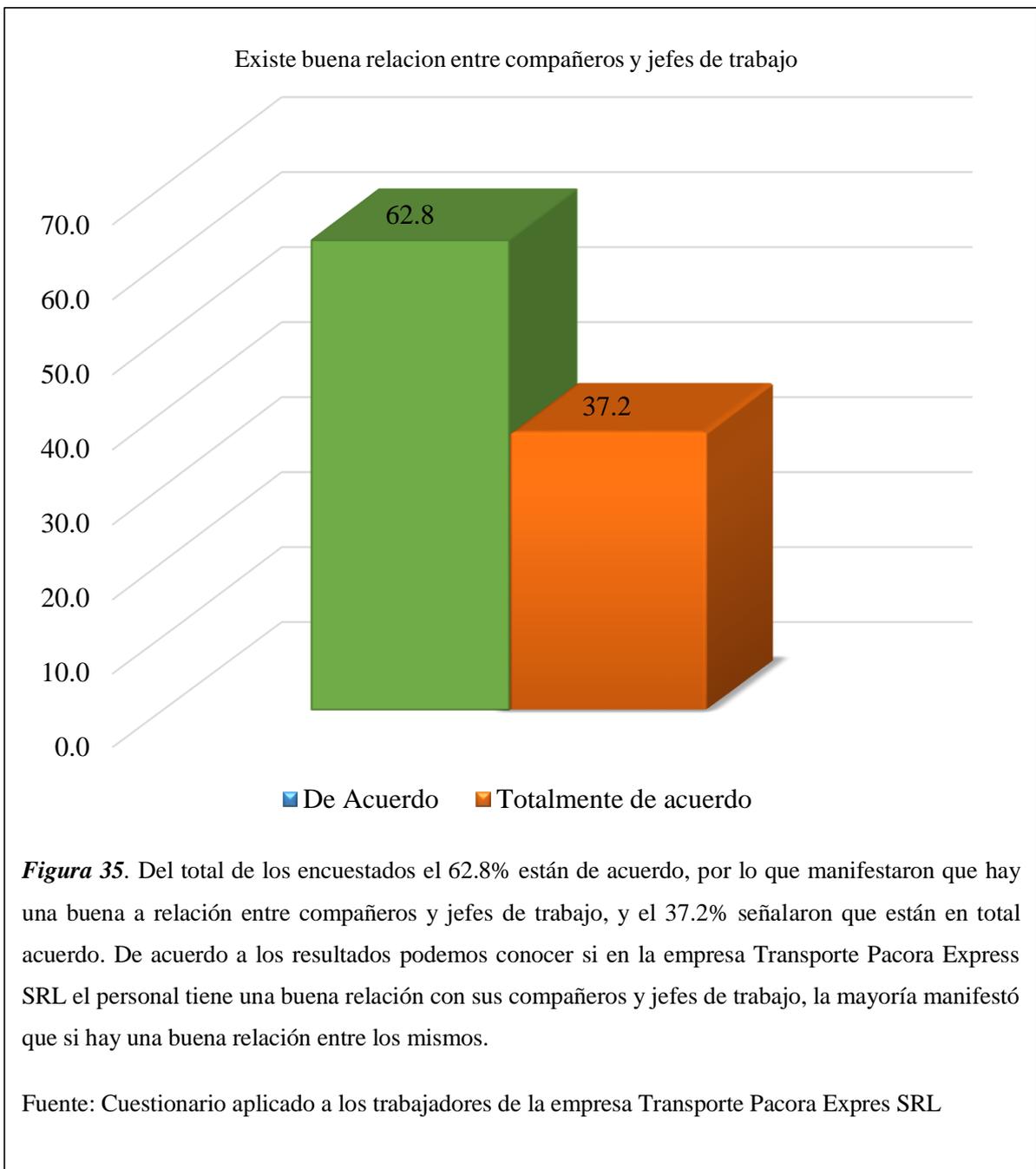


Figura 35. Del total de los encuestados el 62.8% están de acuerdo, por lo que manifestaron que hay una buena a relación entre compañeros y jefes de trabajo, y el 37.2% señalaron que están en total acuerdo. De acuerdo a los resultados podemos conocer si en la empresa Transporte Pacora Express SRL el personal tiene una buena relación con sus compañeros y jefes de trabajo, la mayoría manifestó que si hay una buena relación entre los mismos.

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

Tabla 44

En su grupo de trabajo, existe una relación armoniosa.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	14.0
En Desacuerdo	12	27.9
De Acuerdo	11	25.6
Totalmente de acuerdo	14	32.6
Total	43	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Expres SRL.

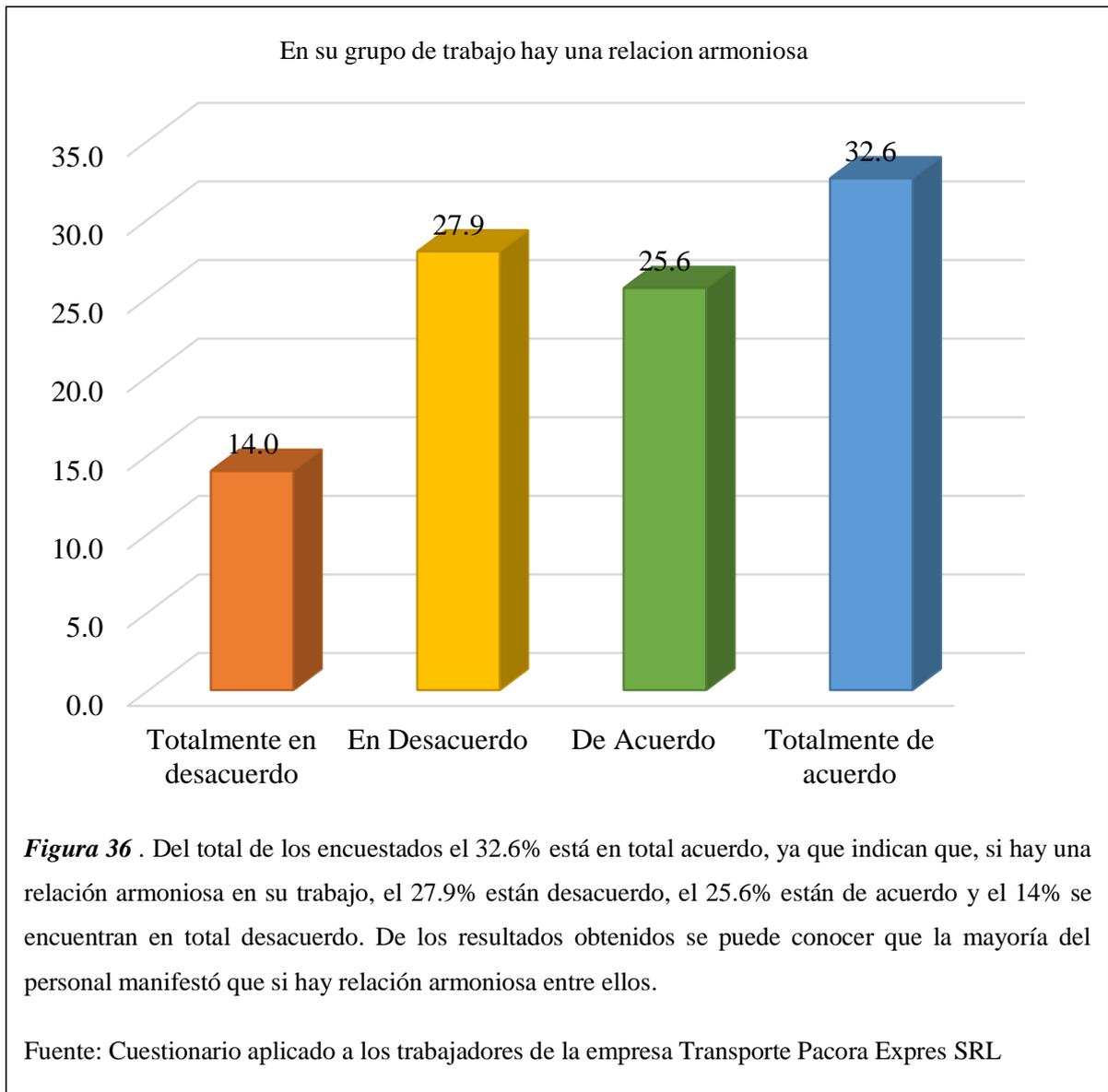


Figura 36 . Del total de los encuestados el 32.6% está en total acuerdo, ya que indican que, si hay una relación armoniosa en su trabajo, el 27.9% están desacuerdo, el 25.6% están de acuerdo y el 14% se encuentran en total desacuerdo. De los resultados obtenidos se puede conocer que la mayoría del personal manifestó que si hay relación armoniosa entre ellos.

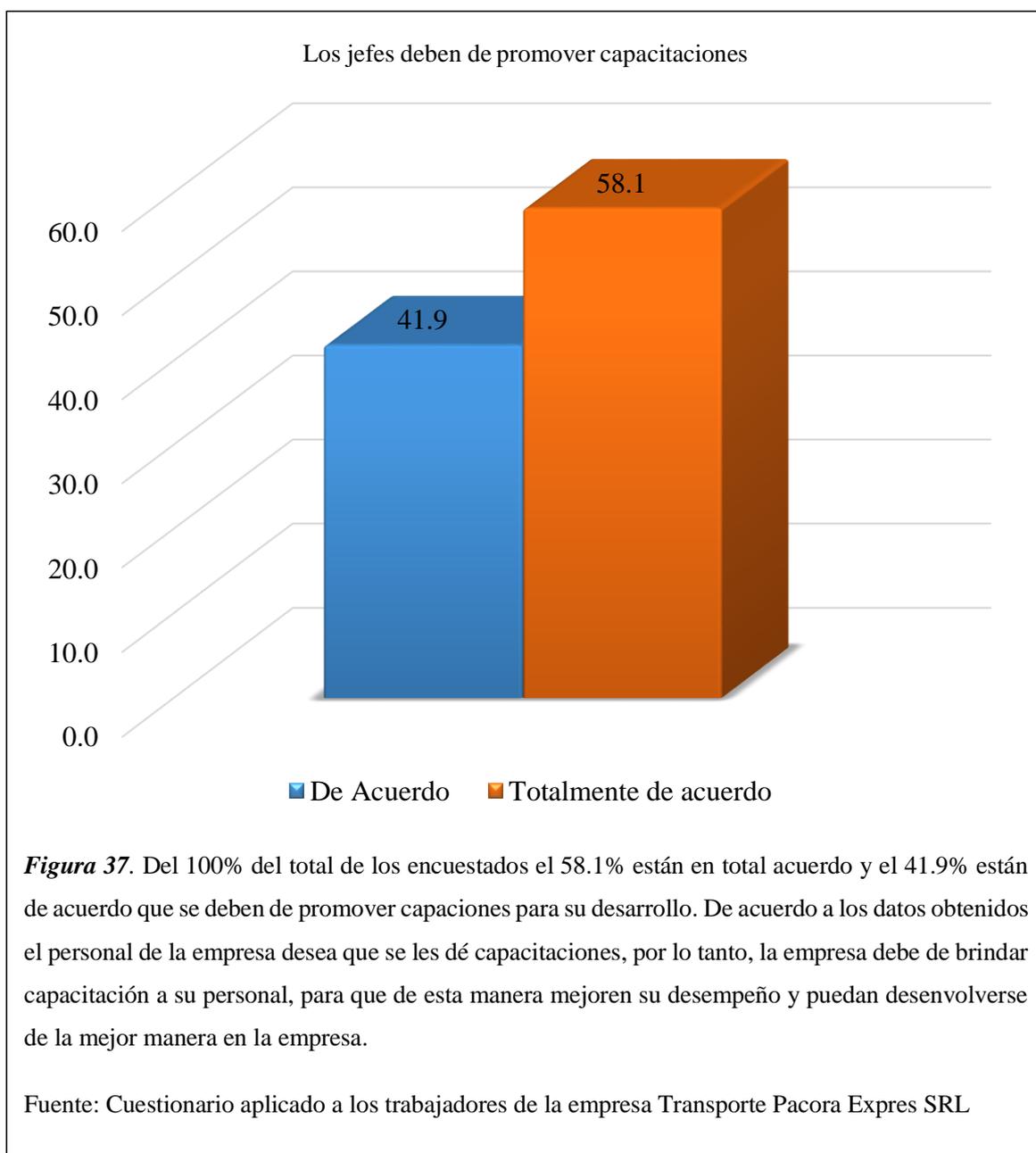
Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Expres SRL

Tabla 45

Los jefes deben de promover capacitaciones

	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	18	41.9
Totalmente de acuerdo	25	58.1
Total	43	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Expres SRL.



3.2. Discusión de resultados

Los resultados van de acuerdo a los objetivos planteados, utilizando el método inductivo ya que partirá desde los objetivos específicos hasta llegar al objetivo general.

Si tomamos la teoría de Valls, et al (2017) citando a Parazuraman, Zeithmal Y Berry (1988), pues la calidad de servicio lo define como las expectativas que el cliente tenga del servicio o producto que se le está brindando. Para ello se planteó evaluar la calidad de servicio de la empresa de transporte Pacora Express – Chiclayo, tomando las dimensiones de elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, lo cual se llegó a los resultados:

Respecto a elementos tangibles, el 33.6% está en total desacuerdo y el 42.8% en desacuerdo que la empresa tenga instalaciones físicas atractivas y cómodas para ellos, véase en la (figura 4 y tabla 12). En la figura 7 y tabla 15, el 32% está en total desacuerdo y el 45.1% en desacuerdo en donde, dicho personal no se encuentra identificado (uniformes, fotocheck, etc.). Este resultado tiene similitud con el estudio de Salas y Vílchez (2016) que un 66% de las instalaciones del ambiente es regular en la empresa de Transporte el Amigo del Norte EIRL – Chiclayo.

En la dimensión de confiabilidad en figura 9 y tabla 17, el 48% hace mención que están en desacuerdo que el personal le ha mostrado un sincero interés por solucionar sus problemas cuando se le han presentado, el 54.6% indico que el personal de dicha empresa no desempeña el servicio adecuado (figura 10 y tabla 18). El 18.1% está en total desacuerdo y el 34 % en desacuerdo que la concluya el servicio en el tiempo esperado. (figura 11 y tabla 19). En la investigación de Santos (2017) indica 44% el personal de la empresa San Luis SAC no se preocupa por solucionar sus inquietudes del cliente, ello sucede cuando el personal no tiene la capacidad de dar solución al problema presentado, de igual manera señala que el 73% dicho personal no les brinda a los usuarios un buen servicio.

Del mismo modo en la dimensión capacidad de respuesta, en la figura 14 y tabla 22, el 43.6% indicó que el personal no le ha mostrado un sincero interés por ayudarlo, el 13.6% está en total desacuerdo y el 39.4% en desacuerdo donde hacen mención que la empresa no ofrece un servicio puntual (figura 15 y tabla 23). Cresmachi (2014), señala que esta

dimensión es la aptitud que el personal tiene para apoyar al cliente y así mismo ofrecerles un servicio rápido.

Dimensión seguridad los usuarios indicaron que el 23.4% están en total desacuerdo y el 29.4% en desacuerdo que el personal no es amable con ellos véase en la (figura 16 y tabla 24). Resultado que coincide en su estudio de Morán (2016), en donde un 95.82% los usuarios indicaron que se sienten insatisfechos con el trato o la amabilidad que tiene los conductores y ayudantes hacia ellos.

Por ultimo en la dimensión de empatía en la figura 21 y tabla 29, el 62.7% está en total desacuerdo y el 37.3% están en desacuerdo, hace referencia que la empresa no brinda una atención personalizada a los usuarios. En la figura 22 y tabla 30, se muestra el 24.7% se encuentra en total desacuerdo y el 34.6% manifestó que el personal no se preocupa por sus necesidades. En la investigación de Santos (2017) indica que el 100% está en total desacuerdo que el personal de la empresa San Luis brinde una atención personalizada a sus clientes.

Todos estos factores son claves para medir la satisfacción del servicio que se le brinda al consumidor con la finalidad de ver ciertas oportunidades de mejora en el servicio brindado, así mismo evaluar a los trabajadores para que puedan otorgar un servicio de calidad y de esta manera el cliente se sienta satisfecho.

Se planteó determinar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte Pacora Express S.R.L – Chiclayo. En la teoría de Franklin y Krieger (2011) señala que el desempeño laboral es el desarrollo de su trabajo, se refiere, aquello que hacen que los demás perciben como su aportación ayuda al alcance de cada uno de los objetivos de la organización”. Lo cual se llegó a los siguientes resultados:

En la dimensión recompensas el 30.2% se encuentran en total desacuerdo y el 30.2% .30.2% está en desacuerdo de que la empresa les brinda remuneraciones (figura 26 y tabla 34). En la investigación de Larico (2016), pues señala que un 40.7% las remuneraciones influyen en el desempeño de la persona, dándoles ciertos incentivos tales: carta de felicitación y becas de capacitación con el desempeño laboral. Así mismo el 44.2% está en total desacuerdo y el 34.9% indica que la empresa no les reconoce sus logros laborales (figura 27 y tabla 35). Tiene coincidencia en los resultados de su investigación de Martínez

(2016) en donde señala que hay un 41% que la empresa no les reconoce sus logros alcanzados.

En la dimensión de retroalimentación, señala que el 27.9% se encuentra en total desacuerdo y el 46.5% está en desacuerdo que exista comunicación entre gerente y colaborador (figura 28 y tabla 36). La retroalimentación es la comunicación entre jefe directo – colaborador para de esta manera hacer una revisión de desempeño laboral de cada miembro que conforma la empresa

Con respecto a la dimensión de desarrollo, indicaron que el 9.3% está en total desacuerdo y el 48.8% está en desacuerdo que el trabajador se encuentre comprometido con la empresa (figura 31 y tabla 39), debido a que no se le brinda ningún incentivo que le permita mejorar su desempeño. Chiavenato (2009) afirma que al evaluar su desarrollo de cada individuo permitirá ver sus puntos fuertes y débiles.

En la dimensión relaciones, el 18.6% indica que están en total desacuerdo y el 37.2% se encuentra en desacuerdo que con el grupo que trabaja haya un equipo integrado (figura 33 y tabla 41), el 23.3% está en total desacuerdo y 39.5% indica que se encuentra en desacuerdo que exista cooperación entre compañeros (figura 34 y tabla 42). Chiavenato (2009) señala que la evaluación le posibilita al trabajador mejorar su relación con las personas de su alrededor. Al no ver una buena relación entre compañeros, esto hace que el desempeño laboral del trabajador no se realice de la mejor forma y no ayude a alcanzar los objetivos de la empresa.

En la dimensión de asesoría, el 41.9% indicaron que están en total acuerdo y el 58.1% están de acuerdo, que los trabajadores de la empresa requieren que se les brinde capacitaciones (figura 37 y tabla 45), en donde López y Manayay (2016), en su estudio realizado afirma que elaborando un plan de capacitación un 71.70% ayudara y mejorara su rendimiento en la organización. También en la investigación de Martell y Sánchez (2016) señala que al implementar planes de capacitación el desempeño laboral de los trabajadores les permitirá mejorar

En cuanto al coeficiente de correlación de Pearson entre calidad de servicio y desempeño laboral de la empresa Transporte Pacora Express SRL, se obtuvo una influencia de 0.92%. (Tabla 9).

Luego de contrastar los resultados obtenidos con los antecedentes y las bases teóricas se llegó a correlacionar la calidad de servicio y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pacora Express S.R.L Chiclayo -2018, lo cual se acepta la hipótesis alterna H1 y se rechaza la hipótesis nula H0. Lo cual se llegó a cumplir con el objetivo general que se planteó al inicio de la investigación.

3.3. Aporte científico

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE PACORA EXPRESS SRL.

1. Introducción

La administración de recursos humanos o gestión del talento humano es un área que construye talentos, integra, forma, desarrolla, capacita, recompensa y evalúa a los colaboradores, ya que son ellos quienes proporcionan sus habilidades y son competentes en la entidad, señala Chiavenato (2009).

La presente propuesta se basa en mejorar el servicio, puesto que la empresa no cuenta con buena infraestructura tanto para las áreas administrativas como para el centro de operaciones de unidades vehiculares, el servicio es inadecuado en cuanto al incumplimiento en la frecuencias y horarios, se aprecia en la impuntualidad en la salida de los mismos, agregado a mala atención y el trato de los conductores y cobradores hacia los clientes

Referente al desempeño de los trabajadores se aprecia una desmotivación e insatisfacción puesto que no reciben capacitación de la empresa, no reciben ninguna remuneración, el trato preferencial a ciertos trabajadores, como también la poca rigidez en el cumplimiento de horarios en el trabajo, en cuanto a los aumentos en remuneraciones y ascensos se hacen sin ningún tipo de evaluación.

A través de la capacitación hacia el personal de dicha empresa se prolongará a mejorar, con la finalidad de entregar un servicio de calidad a sus clientes, y que se sientan seguros con el servicio ofrecido.

2. Fundamentación

El plan de capacitación es un proceso de formación hacia los trabajadores, ya que a través de ello pueden adquirir conocimientos y habilidades y de esta manera buscar un mejoramiento continuo en el servicio. Así mismo al desarrollar su capacidad de cada trabajador proporcionara beneficios tanto para los mismos como para la empresa.

Esto permitirá que las personas que laboran en la empresa sea más hábil y competente. Es por ello que dicha propuesta tiene como finalidad contribuir a la mejora de la calidad de servicio y desempeño laboral de la empresa de transporte Pacora Express SRL – Chiclayo.

3. Objetivos

General

Capacitar al personal de la empresa con el fin de mejorar la calidad de servicio y desempeño laboral

Específicos

Capacitar a los trabajadores para que brinden un buen servicio hacia el cliente.

Capacitar al personal en Inteligencia emocional.

Impulsar la integración y el trabajo en equipo en los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Express SRL.

Reconocimiento de logros en su trabajo.

Mejorar el desempeño laboral del personal a través de eventos motivacionales e incentivos laborales.

Evaluación de desempeño del personal de la empresa Transporte Pacora Express SRL.

4. Actividades para desarrollar los objetivos específicos

Objetivo 1: Promover capacitaciones en cuanto a la calidad de servicio al cliente.

Importancia

La capacitación para los trabajadores es un proceso de formación, ya que pueden adquirir conocimientos y habilidades y de esta manera buscar un mejoramiento continuo en cuanto al servicio que se le brinda al usuario.

Recursos

Los trabajadores de la empresa transporte Pacora Express SRL.

Duración

2 meses

Actividad

Capacitación al trabajador de la empresa transporte Pacora Express SRL

Tabla 46

Taller de calidad de servicio

<i>Programa de capacitación</i>					
Taller	Temas	Alcance	Responsable	Periodo	Costo
Calidad de servicio	Orientación y atención al cliente	A través de ello se pueda mejorar el servicio que se le brinda a los usuarios de la empresa Transporte Pacora Express SRL	Facilitador en calidad de servicio y atención al cliente	2 meses	S/. 1000
	Comunicación asertiva				
	Técnicas para atención al cliente				
	Necesidades y deseos de los clientes				

Fuente: elaboración propia

Objetivo 2: Capacitar al personal en Inteligencia emocional.

Importancia:

Al capacitar y desarrollar competencias emocionales en los trabajadores de la empresa, se podrá obtener una mayor efectividad en el trato con el cliente y con sus compañeros de trabajo.

Recursos:

Financieros y Humanos

Periodo:

1 mes

Actividad

Capacitación al personal de la empresa Transporte Pacora Express

Tabla 47

Taller de inteligencia emocional

Taller	Temas	Alcance	Responsable	Periodo	Costo
Inteligencia emocional	Identificar el significado de inteligencia emocional	El personal necesita manejar de manera correcta sus emociones, y así puedan obtener una mayor efectividad en el trato con el cliente y con sus compañeros de trabajo.	Facilitador	1 meses	S/. 800
	Identificar la situación actual de sus emociones				
	Aplicar técnicas para el control de sus emociones				
	Aplicar técnicas de inteligencia emocional en situaciones reales dentro de su vida y trabajo				

Fuente: elaboración propia

Objetivo 3. Impulsar la integración y el trabajo en equipo en los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Express SRL.

Importancia

Lograr que el personal desarrolle un trabajo en equipo y sean capaces de organizar el trabajo diario en función de los objetivos de la empresa, resolviendo de manera adecuada conflictos que pueda surgir.

Recursos:

Financieros y humanos

Duración:

1 mes

Actividad:

Taller de integración y trabajo en equipo

Tabla 48*Taller de integración y trabajo en equipo*

Taller	Temas	Alcance	Responsable	Periodo	Costo
Trabajo en equipo (generando compañerismo)	Características de un equipo	Lograr la integración del personal, con el fin de aumentar la productividad en la empresa	Facilitador	1 mes	S/ 800
	Habilidades para trabajar en equipo.				
	Roles dentro de un equipo	Mejorar la interacción entre el personal de la empresa			
	Comunicación Asertiva				

Fuente: elaboración propia

Objetivo 4: Reconocimiento de logros en su trabajo.

Importancia

El reconocimiento de logro laboral de cada trabajador ayuda a que ellos estén motivados, y eso hace que su productividad incremente y pueda contribuir al desarrollo de la empresa.

Recursos

Financieros

Duración

Durante el mes y el año

Actividad

Destacar al mejor trabajador del mes / año

Tabla 49*Reconocimiento al trabajador*

Actividad	Detalle	Precio (u)	Precio total	Periodo
Destacar / Elección del mejor trabajador del mes	Certificado Placa	S/. 50	S/. 50	Mes
Elección del mejor trabajador del año	Certificado Placa	S/. 50	S/. 50	Año

Fuente: elaboración propia

Objetivo 5: Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores a través de eventos motivacionales e incentivos laborales.

Importancia:

Son herramientas que va permitir que los colaboradores se sientan a gusto en su trabajo y de esta manera mejoren su productividad dentro de la empresa, así mismo mantener a un equipo de trabajo motivado.

Recursos

Personal de la empresa transporte Pacora Express SRL

Duración

Durante el año

Actividad

Eventos motivacionales e incentivos laborales

Tabla 50*Eventos motivacionales e incentivos laborales*

Objetivo	Actividad	Responsable
	Eventos socio – deportivos	
Eventos motivacionales e	Día de la madre	
	Día del padre	Gerente

incentivos Navidad y año Nuevo
laborales Celebración de cumpleaños c/t
 Celebración por el día del conductor

Fuente: elaboración propia

Objetivo 6: Evaluación de desempeño del personal de la empresa Transporte Pacora Express SRL.

Importancia:

La evaluación se hace con la finalidad de ver si el personal de la empresa realiza su labor de la mejor manera posible y así mismo mejorar el desarrollo integral de los trabajadores

Recursos:

Financiero y personal

Duración:

Cada 6 meses

Actividad:

Evaluación de desempeño a los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Express SRL

Tabla 51

Evaluación de desempeño al trabajador

Actividad	Que se va evaluar	Duración	Responsable
	Productividad		
Evaluación al	Eficiencia	Cada 3 meses	RR. HH
personal	Formación adquirida		Gerente
	Objetivos logrados		

Fuente: Elaboración propia

5. Cronograma de actividades

Tabla 52

Cronograma de actividades

Actividades	Acciones	Tiempo											
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Taller Calidad de servicio	Orientación y atención al cliente			X									
	Comunicación asertiva			X									
	Técnicas para atención al cliente					X							
	Necesidades y deseos de los clientes					X							
Taller Inteligencia Emocional	Identificar el significado de inteligencia emocional								X				
	Identificar la situación actual de sus emociones.								X				
	Aplicar técnicas para el control de sus emociones.								X				
	Aplicar técnicas de inteligencia emocional en situaciones reales dentro de su vida y del trabajo								X				
Taller Trabajo en equipo	Características de un equipo											X	
	Habilidades para trabajar en equipo.											X	
	Roles dentro de un equipo											X	
	Comunicación Asertiva											X	
Destacar / Elección del mejor trabajador del mes	Certificado Placa						X						
Elección del mejor trabajador del año.	Certificado Placa												
Eventos socio – deportivos	Lo que se considere necesario para la actividad			X						X			X
Día de la Madre	Rosas,bocaditos,vino.Entre otros					X							
Día del Padre	Vino, bocadito, entre otros						X						
Navidad y año Nuevo	Lo que se necesite en la cena												X
Celebración de cumpleaños c/t	Pastel, vino , entre otros	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Celebración por el día del conductor	Lo que se necesite en el compartir												
Evaluación de desempeño	Formatos						X						

Fuente: elaboración propia

6. Presupuesto

Tabla 53

Presupuesto

Acciones	Costo	Financiamiento
Orientación y atención al cliente		
Comunicación asertiva		
Técnicas para atención al cliente	S/. 1000	Empresa
Necesidades y deseos de los clientes		
Identificar el significado de inteligencia emocional.		
Identificar la situación actual de sus emociones.		
Aplicar técnicas de inteligencia emocional en situaciones reales dentro de su vida y del trabajo	S/. 800	Empresa
Características de un equipo	S/. 800	
Habilidades para trabajar en equipo		
Roles dentro de un equipo		
Comunicación		
Certificado	S/. 50	Empresa
Placa (para el empleado del mes)		
Certificado	S/. 50	
Placa (para el empleado del año)		
Lo que se considere para los eventos socio deportivos	S/. 100	
Rosas,bocaditos,vino.(Día de la Madre)	S/. 150	
Vino, bocadito (Día del Padre)	S/. 150	Empresa
Lo que se necesite en la cena de Navidad / Año Nuevo	S/. 200	
Pastel, vino (Cumpleaños del trabajador)	S/. 100	
Lo que se necesite en el compartir (Día del Conductor)	S/. 100	
Formatos	S/. 10	
TOTAL	S/. 3510.00	

Fuente: Elaboración propia

7. financiamiento

El financiamiento de las actividades será asumido por la misma empresa de transporte Pacora Express SRL, En la cual se contratará un personal especializado para organizar la actividad, monitorear y evaluar resultados si están cumpliendo y logrando.

8. costo - beneficio para la empresa

La empresa Transporte Pacora Express SRL, el costo que le va a costar al realizar todas las actividades propuestas es de S/. 3510.00

Lo que se espera con la propuesta planteada es que la empresa mejore en cuanto a sus servicios, para que así los usuarios tengan el servicio adecuado, así mismo la empresa tenga una buena imagen ante el cliente y hacia el mercado en el rubro de transporte público.

También se espera el mejoramiento de rendimiento de cada trabajador de la empresa, a través de las estrategias planteadas en la propuesta, logrando así que las personas que trabajan en esta, pues laboren sus actividades con entusiasmo, mejoren su productividad dentro de la empresa, así mismo mantener a un equipo de trabajo motivado.

CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Los usuarios de la empresa Transporte Pacora Express SRL, se sienten insatisfechos con la calidad de servicio debido a que el personal de dicha empresa no les brinda un servicio adecuado, no les muestran un interés a las necesidades de los mismos, y el mal trato por parte de los conductores y cobradores.

El desempeño de los trabajadores se ve afectado por las remuneraciones que no reciben, no se les reconocen sus logros laborales, no hay un equipo integrado y cooperación entre compañeros, al no ver todo ello, esto hace que el desempeño del personal no se realice de la mejor manera y no ayude al logro de los objetivos de la empresa.

Referente al coeficiente de correlación entre la variable calidad de servicio y desempeño laboral, a través del coeficiente de Pearson se obtuvo un 0.92%, lo que indica una correlación positiva.

Se ha cumplido con los objetivos de la investigación aceptando la hipótesis alterna H1 y rechazando la hipótesis nula HO.

Recomendaciones

Se le recomienda al gerente general de la empresa Transporte Pacora Express SRL capacitar de manera constante a los trabajadores que laboran en dicha empresa con el fin de entregar un servicio calidad, y de esta manera el cliente se sienta más satisfecho ante el servicio brindado.

El gerente general debe promover actividades de integración, de tal manera que los trabajadores se puedan integrar y generen un buen clima laboral dentro de la empresa y puedan trabajar como un buen equipo integrado.

El gerente de la empresa Transporte Pacora Express SRL se le recomienda que revise e implemente la propuesta, el mismo que está orientado a mejorar la calidad de servicio por parte de los trabajadores hacia los usuarios.

REFERENCIAS

Referencias Bibliográficas

- Arias, F. (2012). El Proyecto de investigación. Venezuela: Ed. Episteme.
- Benavides, A., Mendoza, J., Zelaya, L., Castillo., B (2016). Revista Científica de FAREM-Estelí. Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano, 21, pág. 28 – 39. Recuperado Defile:///C:/Users/Sipan%20SAC/Downloads/3006Texto%20del%20art%C3%ADculo-4846-1-10-20170321.pdf.
- Carbonel, J., Espino, M. (2016). La inteligencia emocional y su relación con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas del banco de crédito Del Perú, sucursal Balta del distrito de Chiclayo en el año 2016. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad Señor de Sipan, Pimentel. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/763/1/ADMINISTRACI93N.df>
- Castro, I., Huamaccto, E. (2015). Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Transporte urbano en Ayacucho. (Tesis Para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho – Perú. Recuperado de http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/969/TesisAd143_Cas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reyes, M. (2016). Aplicación del modelo servqual para medir la calidad del servicio del cliente de la empresa de transporte Emtrubapi sac 2016-Piura. Universidad Nacional de Piura. Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1084>
- Cremashi, E. (2014). Calidad de servicio y atención al cliente ideas, métodos y técnicas Para ganar y conquistar clientes (1° Edición). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Consejo Profesional de Ciencias Económicas.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano (3ra. edición). México Mc Graw Hill. Pág. 245 – 256.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos el capital humano de las Organizaciones* (novena edición). México Mc Graw Hill.
- Chumacero, L., Silva, C (2015). *Desempeño laboral como factor estratégico para la Calidad del servicio de la oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Tután.* (Tesis para optar el título profesional de licenciadas en Administración). Universidad Señor de Sipan – Pimentel. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/911/ADMINISTRACI%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De la Mora, E. (2006). *Metodología de la investigación científica.* Recuperado de <https://es.scribd.com/document/21355156/Metodologia-de-La-Investigacion-Cientifica-De-La-Mora-2006>
- Delgado, H., Prado, V., Ochoa, J. (2015). *Estudio de la calidad de servicio de transporte Urbano en CD, Guzmán, Jalisco (desde la percepción del usuario).* *Administración de la calidad. XV Congreso internacional de investigación en ciencias administrativas.* Recuperado de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/01_04_Calidad_del_Servicio.pdf
- Enríquez, P. (2016). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de La visión en México.* (Tesis para el grado de maestría). Universidad de Montemorelos. Recuperado de http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/381/TESIS_FINALpatydefinitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Franklin, E., Krieger, M. (2011). *Comportamiento organizacional enfoque para América* (Primera edición). Latina. México Pearson Educación.
- Hernández, S., Fernández, C., Baptista, L. (2006). *Metodología de la investigación.* Recuperado de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0089884/cap03.pdf>

- Huertas, J. (2015). La calidad de servicio el transporte público urbano en los paraderos Del tramo Av. Arequipa – Lima Metropolitana – 2015. (Título de grado). Escuela de Postgrado Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5720/Huertas_AJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jiménez, C. (2015). Relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la Motivación hacia al trabajo y el desempeño de una universidad privada (Tesis de maestría). Universidad Católica de Colombia, Bogotá. Recuperado de <http://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2084/1/TesisFinalClaudiaJimenezC.pdf>
- Larico, R. (2016). Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2016. (Para optar el grado académico de Magíster en Administración). Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”, Juliaca – Perú. Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/453/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Centeno, C. (2018) servicio de transporte urbano en la ciudad de Lima análisis y propuesta de mejora de la calidad, con participación de las universidades públicas y privadas. Anales científicos. Vol 79(1) recuperado de : <http://revistas.lamolina.edu.pe/index.php/acu/article/view/1138>
- López, K., Manayay, L. (2016). Propuesta de un plan de capacitación para la mejora del Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa prestadora de los servicios De saneamiento de Lambayeque. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad Señor de Sipan, Pimentel. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/709/administraci%3%93n.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Lovelock, C., Wirtz, J. (2009). Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia

(sexta edición). Mexico Pearson Educación.

Rodríguez, L., Chacón, E., Orozco, E. (2018). Percepción de la calidad de servicio en el sistema de transporte unificado (STU) Santa Marta, Colombia. Espacios, Vol 39, pág.35 recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n47/18394735.html>

Martell, B., Sánchez, A. (2016). Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los Trabajadores operativos del gimnasio “Sport club” de la ciudad de Trujillo – 2016. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/martell_bebeto_plan_capacitacion_desempeno.pdf

Martínez, R. (2016). Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los Trabajadores del área de operaciones en el servicio de administración tributaria de Trujillo (SATT). (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/709/1/martinez_ricardo_satisfaccion_laboral_trabajadores.pdf

Mendoza, K. (2016). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa S.A.C- Trujillo– 2016. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo – Perú. Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/unitru/2859/mendoza_lisset.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Miguel, M. (2016). Propuesta gerencial basada en el modelo americano de calidad para Mejorar el servicio de transporte público de la empresa América Express S.A. Agencia Chiclayo. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2056/miguelherrera_moises.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Morán, G (2016). Análisis de la calidad de servicio de transporte urbano de buses en la Ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario. (Tesis de grado previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas mención de planeación). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/702/1/MORAN%20VILLAFUERTE%20%20GABRIEL.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2014). Metodología de la Investigación Cuantitativa – cualitativa y redacción de la Tesis, (Cuarta Edición). Bogotá. Ediciones De la U.
- Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de Rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12 (3). 263-274. Recuperado de <http://jbposgrado.org/icuali/CriteriosderigorenlaInvcualitativa.pdf>
- Quijano, A., Silva, K. (2016). Selección del personal y su relación con el desempeño Laboral en la empresa Transporte Civa – Chiclayo 2016. (Tesis para optar el título De licenciada en administración). Universidad Señor de Sipan. Chiclayo – Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2291/Tesis%20de%20Quijano%20Guevara%20y%20Silva%20P%C3%A9rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes, S. (2015). Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Rojas, J., Soto, S. (2015). Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de Los trabajadores de Consultora Norte Asesores & Corredores de Seguros S.A.C – Chiclayo. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad Señor de Sipan, Pimentel. Recuperado de

<http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/662/ADMINISTRACIOC93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salas, E., Vílchez, M (2016). Propuesta para mejorar el nivel de calidad de servicio de Transporte de pasajeros que brinda la empresa de Transportes el amigo del Norte E.I.R.L. basado en el modelo americano de calidad – 2016. (Tesis para optar el título profesional de licenciadas en Administración). Universidad Señor de Sipan, Pimentel. Recuperado de <http://www.pead.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/877/ADMINISTRACI%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salinas, E. (2015, 15 de enero). El transporte público y la inseguridad: el dolor de cabeza De los limeños. La república. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/686225-el-transporte-publico-y-la-inseguridad-eldolor-de-cabeza-de-los-limeños>

Sampieri, R. (2010). Metodología de la investigación. (5a edición). Perú. Ed. McGraw Hill.

Sánchez, A. (2017). Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger de Gualan, Zacapa. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Zacapa. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf>

Santos, M. (2017). Relación entre la motivación y la calidad de servicio al cliente en la Empresa de transporte público San Luis S.A.C. (tesis para optar el título de licenciado en administración). Universidad señor de Sipan, Pimentel – Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/4223/SantosPariacuri.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sarmiento, A. (2016). Análisis situacional de la calidad de servicio del transporte terrestre

Público convencional urbano de pasajeros para plantear propuestas de mejora en la ciudad de Guayaquil. (Tesis para obtener el título Ingeniero en Gestión empresarial Internacional). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2039/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-77.pdf>

Silva., N., Torres., C (2017). Calidad de servicio de transporte urbano en la ciudad De Cuenca. (Proyecto técnico). Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Ecuador. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14263/1/UPS-CT007011.pdf>

Tamayo, T (2012). Metodología de la investigación científica. Recuperado de <http://tesisinvestigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>

Valls, W., Román, V., Chica, C., Salgado, G. (2017). La calidad de servicio: vía segura Para Alcanzar la competitividad (1° Edición). Ecuador. Editorial Mar Abierto. Consultado de: https://issuu.com/marabierto/leam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest/33

ANEXOS

Tabla 54

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables
<p>¿La calidad de servicios está relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transporte Pacora Express S. R. L Chiclayo – 2018?</p>	<p>General</p> <p>Correlacionar la calidad de servicios y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pacora Express S.R.L Chiclayo -2018.</p>	<p>H1: Existe relación entre la calidad de servicio y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa transporte Pacora Express SRL – Chiclayo 2018.</p>	<p>Dependiente:</p> <p>Calidad de servicio</p>
<p>Específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de la empresa de transporte Pacora Express SRL Chiclayo – 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte Pacora Express SRL Chiclayo – 2018?</p> <p>¿Cuál es el coeficiente de correlación entre calidad de servicio y desempeño laboral de la empresa Transporte Pacora Express SRL?</p>	<p>Específicos</p> <p>Evaluar la calidad de servicio de la empresa de transporte Pacora Express S.R.L – Chiclayo.</p> <p>Determinar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte Pacora Express S.R.L – Chiclayo.</p> <p>Medir el coeficiente de correlación entre calidad de servicio y desempeño laboral de la empresa transporte Pacora Express SRL</p>	<p>H0: No, existe relación entre calidad de servicio y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa transporte Pacora Express SRL – Chiclayo 2018.</p>	<p>Independiente:</p> <p>Desempeño laboral</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 55

Formato de evaluación de desempeño al trabajador de la empresa Transporte Pacora Express SRL

EMPRESA TRANSPORTE PACORA EXPRESS SRL	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Código: FS.022
		Versión: 1.0
	CONDUCTOR TRANSPORTE DE PASAJEROS	Fecha: 01/01/2019
		Página 113 de 147

Datos del evaluado			
Nombre completo:		Cédula:	
Cargo:			

Datos del evaluador			
Nombre completo:		Cédula:	
Cargo:			
Periodo de Evaluación			
Fecha:			

Frente al ítem evaluado colocar el número entre cero y siete dependiendo del cumplimiento de las funciones y actitudes esperadas por parte del trabajador teniendo en cuenta la puntuación del cuadro a continuación.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
0	1	3	5	7

N°	AREA DE DESEMPEÑO	PUNTA JE
UTILIZACIÓN DE RECURSOS: ALISTAR EL O LOS VEHÍCULOS AUTOMOTORES DE TRANSPORTE DE PASAJEROS A SU CARGO		
1	Velar para que el vehículo se encuentre siempre en óptimas condiciones de aseo y mecánicas.	
2	Informar al Subgerente operativo o auxiliar de rodamiento sobre fallas detectadas en el vehículo.	
EJECUCIÓN DEL TRABAJO: CONDUCIR LOS VEHÍCULOS AUTOMOTORES INTERMUNICIPALES DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE ACUERDO A LAS NORMAS VIGENTES Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN		
3	Cumplir con la programación de acuerdo a la ruta asignada, procedimientos de la empresa y manual operativo existente en la organización, presentándose en el lugar de despacho con la antelación sugerida y en óptimas condiciones de presentación personal.	
4	Conducir el vehículo asignado, respondiendo por su seguridad, la de los pasajeros, el asistente de viaje o relevo igual que la del vehículo, durante los recorridos establecidos por la organización, cumpliendo con la normatividad técnica vigente.	
5	Portar la licencia de conducción, licencia de tránsito y seguro obligatorio vigentes y demás documento necesarios para la movilización del vehículo.	
6	Tomar las medidas de mejoramiento con respecto a las observaciones verbales o escritas sobre la operación del servicio por parte del propietario, auxiliares de rodamiento, Subgerente Operativo y Subgerente Administrativo y Financiero.	

7	Informar sobre eventualidades o anomalías existentes durante el recorrido.	
SERVICIO: FACILITAR LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE		
8	Manejar una comunicación respetuosa, cortés y amable con los pasajeros y equipo de trabajo.	
9	Dar manejo adecuado al equipaje de los usuarios cuando sea necesario, colocándolo en la bodega del vehículo con su respectiva ficha de identificación lo mismo que entregarlo al usuario en las mismas condiciones en que fue recibido.	
10	Responder oportunamente a las necesidades de los usuarios atendiendo quejas, dudas, comentarios y sugerencias por parte de los clientes.	

No.	AREA DE DESEMPEÑO	PUNTAJE
1	CALIDAD: El trabajador cumple con los requerimientos para el apoyo del sistema de gestión de calidad.	
2	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: el trabajador cumple con los requerimientos que se le realizan para facilitar y es participante activo de la ejecución del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo de la empresa.	
3	RESPONSABILIDAD: Realiza las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanentes y asumiendo las consecuencias que se derivan de su trabajo.	
4	CONOCIMIENTO DEL TRABAJO: Aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del empleo.	
5	COMPROMISO INSTITUCIONAL: Asume y transmite el conjunto de valores organizacionales. En su comportamiento y actitudes demuestra sentido de pertenencia a la entidad.	
6	RELACIONES INTERPERSONALES: Establece y mantiene comunicación con usuarios, superiores, compañeros y colaboradores propiciando un ambiente laboral de cordialidad y respeto.	
7	RELACIONES CON EL SUPERVISOR: Mantiene al supervisor informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse. Transmite esta información oportunamente. Cumple las instrucciones del supervisor y trabaja siguiendo fielmente sus órdenes.	
8	INICIATIVA: Resuelve los imprevistos de su trabajo y procura mejorar los procedimientos.	
9	CONFIABILIDAD: Genera credibilidad y confianza frente al manejo de la información y en la ejecución de actividades	
10	COLABORACIÓN: Cooperación con los compañeros en las labores de la dependencia y de la entidad.	
PUNTAJE TOTAL		

Frente al ítem evaluado colocar el número entre uno y tres dependiendo del cumplimiento de las funciones y actitudes esperadas por parte del trabajador teniendo en cuenta la puntuación del cuadro a continuación.

NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
1	2	3

Escriba aquí los comentarios adicionales de carácter positivo o de aspectos por mejorar que a su juicio no hayan sido incluidos:

Si la sumatoria de la puntuación total del trabajador es:

Puntuación Entre 95 y 100 Su desempeño es **Excelente**, Se debe realizar acciones de mantenimiento e ingresar en programa de motivación.

Puntuación entre 80 y 94 El desempeño del trabajador es **Muy Bueno**, se deben realizar acciones de mantenimiento, incentivar mejoramiento para el logro de la excelencia, ingresar a programa de motivación.

Puntuación entre 65 y 79 el desempeño es **Bueno**, aunque es importante que el trabajador sea capacitado en las áreas en que se encuentran deficiencias.

Puntuación entre 46 y 64 el desempeño es **Regular**, se deben tomar medidas correctivas y seguimiento para el mejoramiento del desempeño laboral.

Puntuación entre 10 y 45 el desempeño es **Deficiente**, El trabajador no cumple con los requisitos mínimos del cargo.

Señale con una X el nivel de desempeño en el que se encuentra el trabajador evaluado:

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE

Observaciones del evaluador:

Firmas	
Evaluado:	
Evaluador:	

Observaciones del evaluado:

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA TRANSPORTE PACORA
EXPRESS S.R.L – CHICLAYO 2018**

Objetivo: la presente investigación tiene como fin evaluar la calidad de servicio y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Transporte Pacora Express SRL- Chiclayo 2018

Instrucciones: Leer detenidamente cada una de las preguntas y marcar con un x la alternativa que usted considere conveniente. Se le considera responder con la mayor veracidad posible, el presente instrumento la confidencialidad del encuestado siendo este de carácter anónimo.

Sexo: F () M ()

Edad ()

PUNTUACIONES DE LIKERT				
Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

	ITEMS	TA	DA	I	ED	TD
1	¿Las instalaciones físicas de la empresa Transporte Pacora Express cuenta con un ambiente apropiado, atractivo, moderno y apto para ofrecer un buen servicio hacia el usuario (pasajero)?					
2	¿La empresa Transporte Pacora Express SRL cuenta con unidades vehiculares cómodas y modernas?					
3	¿Considera usted que los conductores y ayudantes de la empresa muestran una buena apariencia?					
4	¿El personal de la empresa transporte Pacora Express SRL se encuentran adecuadamente identificados (uniforme, fotocheck, entre otros)?					
5	¿La empresa Transporte Pacora Express SRL cuándo promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple?					
6	¿Usted cuando ha tenido algún problema la empresa Transporte Pacora Express SRL le ha mostrado un sincero interés por solucionarlo?					
7	¿El personal de la empresa Transporte Pacora Express SRL desempeña el servicio correcto?					
8	¿El personal de esta empresa concluye el servicio en el tiempo esperado?					
9	¿La empresa Transporte Pacora Express SRL trata de entregar un servicio sin errores?					
10	¿El personal de dicha empresa le comunica en cuanto tiempo concluye el servicio prestado?					
11	¿El personal de la empresa Transporte Pacora Express SRL siempre está dispuesto a ayudarte?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

12	¿La empresa Transporte Pacora Express SRL le ofrece un servicio puntual?					
13	¿El personal que presta el servicio en la empresa Transporte Pacora Express SRL es siempre amable con usted?					
14	¿El personal de la empresa Transporte Pacora Express SRL te inspira confianza?					
15	¿Usted confía en la empresa Transporte Pacora Express SRL para enviar productos a algún destino (encomiendas)?					
16	¿El personal de esta empresa conoce los tramos y/o lugares a recorrer?					
17	¿El personal de esta empresa se preocupa por los mejores intereses de los usuarios?					
18	¿La empresa transporte Pacora Express SRL te ofrece una atención personalizada, que te haga sentir apreciado?					
19	¿Los empleados de la empresa se preocupan por satisfacer las necesidades de los usuarios?					
20	¿La empresa transporte Pacora Express tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios?					

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

DESEMPEÑO LABORAL A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTE PACORA EXPRESS S.R.L – CHICLAYO 2018

Objetivo: la presente investigación tiene como fin evaluar la calidad de servicio y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Transporte Pacora Express SRL-Chiclayo 2018
Instrucciones: Leer detenidamente cada una de las preguntas y marcar con un x la alternativa que usted considere conveniente. Se le considera responder con la mayor veracidad posible, el presente instrumento la confidencialidad del encuestado siendo este de carácter anónimo.

Sexo: F () M ()

Edad ()

PUNTUACIONES DE LIKERT				
Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

	ITEMS	TA	DA	I	ED	TD
1	¿Considera usted que las remuneraciones que recibe está de acuerdo a su desempeño y logros?					
2	¿La empresa Transporte Pacora Express SRL reconoce los logros en su trabajo?					
3	¿Existe comunicación entre Gerente- colaborador que les permita mejorar las relaciones interpersonales y el rendimiento dentro de la empresa?					
4	¿Usted se esfuerza por desarrollarse en lo personal y profesional?					
5	¿Usted en las actividades en las que trabaja le permite aprender y desarrollarse?					
6	¿Usted como trabajador está comprometido con la empresa donde labora sus actividades?					
7	¿Usted se adapta con facilidad a situaciones nuevas de trabajo?					
8	¿Considera usted que el grupo de personas con las que trabaja, funciona como un buen equipo integrado?					
9	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo cooperan entre sí?					
10	¿Existe una buena relación con sus compañeros y jefes de trabajo?					
11	¿En su grupo de trabajo, existe una relación armoniosa?					
12	¿Considera usted que los jefes deben de promover capacitaciones?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 07 de Diciembre de 2018

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito:

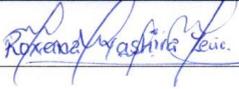
ZEÑA ZEÑA ROXANA YASHIRA con DNI 76148634

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: **CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE EXPRESS PACORA CHICLAYO 2018**, presentado y aprobado en el año **2018** como requisito para optar el título de **LICENCIADA**, de la Facultad de **CIENCIAS EMPRESARIALES**, Programa Académico de **ADMINISTRACIÓN**, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
ZEÑA ZEÑA ROXANA YASHIRA	76148634	

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Mg. Chapoñan Ramírez Edgard, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 038-FACEM-USS-2018, del estudiante ZEÑA ZEÑA ROXANA YASHIRA Titulada CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE EXPRESS PACORA CHICLAYO- 2018. Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 25% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 25 de Febrero de 2020

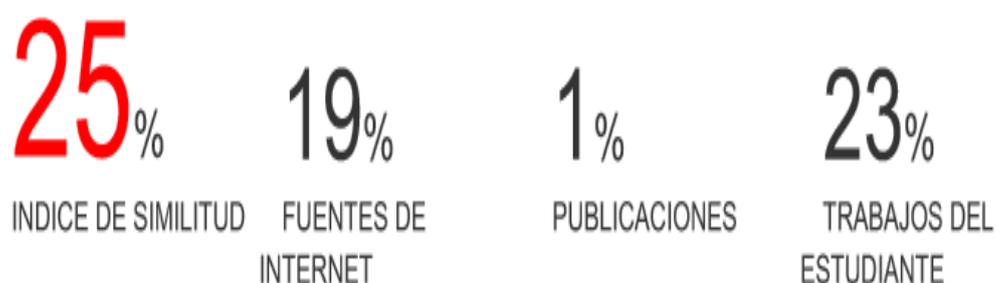


Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI N° 43068346

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.

CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE EXPRESS PACORA CHICLAYO – 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	9%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Andina del Cusco	1%

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Chiclayo, 22 de Junio del 2018

SEÑORA DECANA
DRA. CARMEN ELVIRA ROSAS PRADO
PRESENTE.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la EMPRESA DE TRANSPORTES "PACORA EXPRESS" S.R.L. y así mismo manifestarle que la Señorita **ROXANA YASHIRA ZEÑA ZEÑA**, identificada con **DNI N° 76148634**, le hemos brindado el permiso correspondiente para que realice su trabajo de investigación en los horarios ya coordinados con la empresa.

Siempre a sus órdenes quedamos de usted, testimoniándole los sentimientos de nuestra mayor consideración y estima personal.

Atentamente,

EMPRESA DE TRANSPORTES
PACORA EXPRESS S.R.L.

Jorge P. Catalina Muñoz
GERENTE

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0838- FACEM-USS-2018**

Chiclayo, 14 de julio del 2018.

VISTO:

El oficio N° 0561-2018/FACEM-DA-USS, de fecha 14 de julio del 2018, en donde el Director de la EAP de Administración, solicita la aprobación de los proyectos de tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2018-I, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Estado a lo expuesto y en el uso de las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: APROBAR los Proyecto de Tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2018-I, de la EAP de Administración, a cargo del docente MBA. CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA, de acuerdo al cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC

Carmen Elvira Rosas Prado
Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Facultad de Ciencias Empresariales
Samira Mory Guarnizo
Mg. Samira Mory Guarnizo
SECRETARÍA ACADÉMICA

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Cc. Escuela, Archivo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0838- FACEM-USS-2018

N°	ALUMNO	INVESTIGACION
1	Arrasque León Alberto Rafael	ESTRATEGIAS DE MARKETING RELACIONAL PARA LA FIDELIZACION DE LOS CLIENTES EN LA CLINICA SALUD MADRE & MUJER CHICLAYO, 2018
2	Balarezo Asenjo Jorge Ernesto	ESTRATEGIAS DE MARKETING RELACIONAL PARA LA FIDELIZACION DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS LA ESPERANZA GUADALUPE LA LIBERTAD, 2018
3	Bautista Dávila Erlita	PLAN DE NEGOCIO PARA LA COMERCIALIZACION DE CAFÉ ORGANICO EN LA HACIENDA BAUTISTA EN LA PROVINCIA DE CHICLAYO, 2018
4	Bobadilla Urteaga Jose Carlos	LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INGESA NORTE S.A
5	Copla Heredia Miriam Angélica	BENCHMARKING Y SU RELACION CON LAS VENTAS DE LA FUNERARIA NUEVO MUNDO S.A.C DEL DISTRITO DE CHICLAYO, 2018
6	DIAZ VALLEJOS FIORELLA AZUCENA	GESTION POR COMPETENCIAS Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA MOLINERAS GRUPO RAM S.A.C. LAMBAYEQUE, 2018
7	FERNANDEZ DAVILA CARLO ANDRE	MARKETING VIRAL Y SU RELACION CON EL POSICIONAMIENTO EN INSTITUTO DE FORMACION CONTABLE EMPRESARIAL Y TRIBUTARIO CHICLAYO, 2018
8	Guevara Torres Claudia Ivette	LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA PILADORA DE ARROZ EL MARAÑÓN E.I.R.L LAMBAYEQUE, 2018
9	GUZMAN DIAZ MILAGROS JANETH	MARKETING VIRAL Y EL POSICIONAMIENTO DE MARCA EN LA CEVICHERIA PUERTO MORI TRUJILLO, 2018
10	Inoñan Sandoval Miguel Angel	PLAN DE MARKETING MIX PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA PANADERIA D'TULIO PACORA, 2018
11	MONDRAGON APAESTEGUI MICHAEL DENN	PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA DE CICLOTURISMO DE AVENTURA BICITOURS PERU S.R.L CHICLAYO, 2018
12	PANTA ROSAS JACKLYN MABEL	MARKETING DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA MBN EXPORTACIONES LAMBAYEQUE Y CIA S.R.L LAMBAYEQUE, 2018
13	RIVASPLATA SANCHEZ JEYSON CLEVER	ESTRATEGIAS DE ENDOMARKETING PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL RESTAURANTE LA CARPA CHICLAYO, 2018
14	ROJAS VALDERA MADELAINE DAYANA	GESTION DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA MOLINO SEMPER S.A.C LAMBAYEQUE, 2018
15	Salazar Samamé Greysi Yanina	MARKETING 3.0 Y SU INFLUENCIA EN EL POSICIONAMIENTO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES CHAPARRI S.R.L CHONGOYAPE, 2018
16	Suclupe Santamaria Yessica	COACHING Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL DEPOSITO PAKATNAMU EIRL LAMBAYEQUE, 2018
17	Torres Vilchez Homero	GESTION DE LA MORCISIDAD PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA CAJA TRUJILLO S.A AGENCIA MOSHOQUEQUE, 2018
18	Vasquez Pérez Mayra Liset	ESTRATEGIAS DE MARKETING 3.0 PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE MARCA DE LA IMPRENTA GIGANTOGRAFÍA FORTIN COLORS S.C.R.L. CHICLAYO 2018.
19	Zefa Zefa Roxana Yashira	CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE EXPRESS PACORA CHICLAYO, 2018
20	Chuzon Rosales Cesiah	PLAN DE MARKETING MIX PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA AZUCARERA DEL NORTE S.A.C FERREÑAFE CHICLAYO, 2018
21	Coronel Céspedes Juan David	ESTRATEGIAS DE BRANDING PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA DE MUEBLES ELIM E.I.R.L. CHICLAYO, 2018
22	Rafael Campos Maria consuelo	MARKETING MIX PARA EL POSICIONAMIENTO DEL HOTEL SAGITTARIUS CHICLAYO, 2018
23	Ubillus Mondragón Yessenia Paola	GESTION POR COMPETENCIAS Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL LABORATORIO DE ANALISIS CLINICO PRECISA DIAGNOSTICA S.A.C. CHICLAYO, 2018

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Cristhian Shoir Sanchez Uribe</i>
	PROFESIÓN	<i>Lic. en Administración</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Mp. en Control del Costo Humano</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>6</i>
	CARGO	<i>Administrativo GRPO Lombareque</i>
<p>CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE PACORA EXPRESS S.R.L CHICLAYO – 2018</p>		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	ZEÑA ZEÑA ROXANA YASHIRA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	<p>Evaluar la calidad de servicio y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pacora Express S.R.L Chiclayo -2018</p>	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	<p>Determinar la calidad de servicio de la empresa de transporte Pacora Express S.R.L – Chiclayo.</p>	
	<p>Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte Pacora Express S.R.L – Chiclayo.</p>	
<p>Medir el coeficiente de correlación entre la calidad de servicio y la relación del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de transportes Pacora Express S.R.L – Chiclayo</p>		
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI</p>		

ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 32 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
CALIDAD DE SERVICIO	
1. ¿La empresa Transporte Pacora Express SRL cuándo promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple? a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Usted cuando ha tenido algún problema la empresa Transporte Pacora Express SRL le ha mostrado un sincero interés por solucionarlo? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿El personal de la empresa Transporte Pacora Express SRL desempeña el servicio correcto? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿El personal de esta empresa concluye el servicio en el tiempo esperado? a) TA	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____

ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 32 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
CALIDAD DE SERVICIO	
<p>1. ¿La empresa Transporte Pacora Express SRL cuándo promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Usted cuando ha tenido algún problema la empresa Transporte Pacora Express SRL le ha mostrado un sincero interés por solucionarlo?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿El personal de la empresa Transporte Pacora Express SRL desempeña el servicio correcto?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿El personal de esta empresa concluye el servicio en el tiempo esperado?</p> <p>a) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

<p>10. ¿El personal de la empresa Transporte Pacora Express SRL te inspira confianza?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿El personal de esta empresa tiene conocimientos suficientes para responder a tus preguntas?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Usted confía en la empresa Transporte Pacora Express SRL para enviar productos algún destino (encomiendas)?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿El personal de esta empresa se preocupa por los mejores intereses de los usuarios?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿La empresa transporte Pacora Express SRL te ofrece una atención personalizada, que te haga sentir apreciado?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>15. ¿Los empleados de la empresa se preocupan por satisfacer las necesidades de los usuarios?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿La empresa transporte Pacora Express tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Las instalaciones físicas de la empresa Transporte Pacora Express cuenta con un ambiente apropiado, atractivo, moderno y apto para ofrecer un buen servicio hacia el usuario (pasajero)?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿La empresa Transporte Pacora Express SRL cuenta con unidades vehiculares cómodas y modernas?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Considera usted que los conductores y ayudantes de la empresa muestran una buena apariencia?</p> <p>a) TA b) A</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

c) I d) D e) TD	
20. ¿Considera usted que el personal de la empresa transporte Pacora Express SRL estén adecuadamente identificados (uniforme, fotocheck, entre otros)? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
DESEMPEÑO LABORAL	
21. ¿Considera usted que las remuneraciones que recibe está de acuerdo a su desempeño y logros? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
22. ¿La empresa Transporte Pacora Express SRL reconoce los logros en su trabajo? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
23. ¿Existe comunicación entre Gerente- colaborador que les permita mejorar las relaciones interpersonales y el rendimiento dentro de la empresa? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
24. ¿Usted se esfuerza por desarrollarse en lo personal y profesional? a) TA	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

b) A c) I d) D e) TD	_____ _____ _____
25. ¿Usted en las actividades en las que trabaja le permite aprender y desarrollarse? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
26. ¿Usted como trabajador está comprometido con la empresa donde labora sus actividades? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
27. ¿Usted se adapta con facilidad a situaciones nuevas de trabajo? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
28. ¿Considera usted que el grupo de personas con las que trabaja, funciona como un buen equipo integrado? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
29. ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo cooperan entre sí? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>30. ¿Existe una buena relación con sus compañeros y jefes de trabajo?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>31. ¿En su grupo de trabajo, existe una relación armoniosa?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>32. ¿Considera usted que los jefes deben de promover capacitaciones?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>32</u> N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	

Cristian Suarez
 JUEZ - EXPERTO
 46267702

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Paola Reyes Reyes .</i>
	PROFESIÓN	<i>Lic. Administración</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Mg Gestión Pública</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>5 años</i>
	CARGO	<i>Docente</i>
<p>CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE PACORA EXPRESS S.R.L CHICLAYO – 2018</p>		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	ZEÑA ZEÑA ROXANA YASHIRA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	<p>Evaluar la calidad de servicio y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pacora Express S.R.L Chiclayo -2018</p>	
	ESPECÍFICOS	
	<p>Determinar la calidad de servicio de la empresa de transporte Pacora Express S.R.L – Chiclayo.</p>	
	<p>Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte Pacora Express S.R.L – Chiclayo.</p>	
	<p>Medir el coeficiente de correlación entre la calidad de servicio y la relación del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de transportes Pacora Express S.R.L – Chiclayo</p>	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI</p>		

ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 32 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
CALIDAD DE SERVICIO	
1. ¿La empresa Transporte Pacora Express SRL cuándo promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple? a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Usted cuando ha tenido algún problema la empresa Transporte Pacora Express SRL le ha mostrado un sincero interés por solucionarlo? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿El personal de la empresa Transporte Pacora Express SRL desempeña el servicio correcto? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿El personal de esta empresa concluye el servicio en el tiempo esperado? a) TA	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____

b) A c) I d) D e) TD	_____ _____ _____
5. ¿La empresa Transporte Pacora Express SRL trata de entregar un servicio sin errores? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿El personal de dicha empresa le comunica en cuanto tiempo concluye el servicio prestado? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. ¿El personal de transporte pacora Express SRL siempre está dispuesto a ayudarte? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. ¿La empresa Transporte Pacora Express SRL le ofrece un servicio puntual? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. ¿El personal que presta el servicio en la empresa Transporte Pacora Express SRL es siempre amable con usted? a) TA b) A c) I d) D e)TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>10. ¿El personal de la empresa Transporte Pacora Express SRL te inspira confianza?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿El personal de esta empresa tiene conocimientos suficientes para responder a tus preguntas?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Usted confía en la empresa Transporte Pacora Express SRL para enviar productos algún destino (encomiendas)?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿El personal de esta empresa se preocupa por los mejores intereses de los usuarios?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿La empresa transporte Pacora Express SRL te ofrece una atención personalizada, que te haga sentir apreciado?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>15. ¿Los empleados de la empresa se preocupan por satisfacer las necesidades de los usuarios?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p style="text-align: right;">TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿La empresa transporte Pacora Express tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p style="text-align: right;">TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Las instalaciones físicas de la empresa Transporte Pacora Express cuenta con un ambiente apropiado, atractivo, moderno y apto para ofrecer un buen servicio hacia el usuario (pasajero)?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p style="text-align: right;">TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿La empresa Transporte Pacora Express SRL cuenta con unidades vehiculares cómodas y modernas?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p style="text-align: right;">TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Considera usted que los conductores y ayudantes de la empresa muestran una buena apariencia?</p> <p>a) TA b) A</p>	<p style="text-align: right;">TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

c) I d) D e) TD	
20. ¿Considera usted que el personal de la empresa transporte Pacora Express SRL estén adecuadamente identificados (uniforme, fotocheck, entre otros)? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
DESEMPEÑO LABORAL	
21. ¿Considera usted que las remuneraciones que recibe está de acuerdo a su desempeño y logros? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
22. ¿La empresa Transporte Pacora Express SRL reconoce los logros en su trabajo? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
23. ¿Existe comunicación entre Gerente- colaborador que les permita mejorar las relaciones interpersonales y el rendimiento dentro de la empresa? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
24. ¿Usted se esfuerza por desarrollarse en lo personal y profesional? a) TA	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

b) A c) I d) D e) TD	<hr/> <hr/> <hr/>
25. ¿Usted en las actividades en las que trabaja le permite aprender y desarrollarse? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
26. ¿Usted como trabajador está comprometido con la empresa donde labora sus actividades? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
27. ¿Usted se adapta con facilidad a situaciones nuevas de trabajo? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
28. ¿Considera usted que el grupo de personas con las que trabaja, funciona como un buen equipo integrado? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
29. ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo cooperan entre sí? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>

<p>30. ¿Existe una buena relación con sus compañeros y jefes de trabajo?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>31. ¿En su grupo de trabajo, existe una relación armoniosa?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>32. ¿Considera usted que los jefes deben de promover capacitaciones?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA _____ N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	


 JUEZ - EXPERTO
 17435695

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Hugo Lebreros Rosique
	PROFESIÓN	Administrador
	ESPECIALIDAD	Marketing
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	19 años
	CARGO	Director de Operaciones
CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE PACORA EXPRESS S.R.L CHICLAYO – 2018		
DATOS DE LOS TESISTAS		
NOMBRES	ZEÑA ZEÑA ROXANA YASHIRA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Evaluar la calidad de servicio y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pacora Express S.R.L Chiclayo -2018	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	ESPECÍFICOS	
	Determinar la calidad de servicio de la empresa de transporte Pacora Express S.R.L – Chiclayo.	
	Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte Pacora Express S.R.L – Chiclayo.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	Medir el coeficiente de correlación entre la calidad de servicio y la relación del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de transportes Pacora Express S.R.L – Chiclayo	
	<p> EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI </p>	

ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO
POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 32 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
---	--

CALIDAD DE SERVICIO	
<p>1. ¿La empresa Transporte Pacora Express SRL cuándo promete hacer algo en un cierto tiempo lo cumple?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Usted cuando ha tenido algún problema la empresa Transporte Pacora Express SRL le ha mostrado un sincero interés por solucionarlo?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿El personal de la empresa Transporte Pacora Express SRL desempeña el servicio correcto?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿El personal de esta empresa concluye el servicio en el tiempo esperado?</p> <p>a) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

b) A c) I d) D e) TD	_____ _____ _____
5. ¿La empresa Transporte Pacora Express SRL trata de entregar un servicio sin errores? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿El personal de dicha empresa le comunica en cuanto tiempo concluye el servicio prestado? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. ¿El personal de transporte pacora Express SRL siempre está dispuesto a ayudarte? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. ¿La empresa Transporte Pacora Express SRL le ofrece un servicio puntual? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. ¿El personal que presta el servicio en la empresa Transporte Pacora Express SRL es siempre amable con usted? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>10. ¿El personal de la empresa Transporte Pacora Express SRL te inspira confianza?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿El personal de esta empresa tiene conocimientos suficientes para responder a tus preguntas?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Usted confía en la empresa Transporte Pacora Express SRL para enviar productos algún destino (encomiendas)?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿El personal de esta empresa se preocupa por los mejores intereses de los usuarios?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿La empresa transporte Pacora Express SRL te ofrece una atención personalizada, que te haga sentir apreciado?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

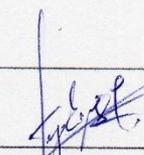
<p>15. ¿Los empleados de la empresa se preocupan por satisfacer las necesidades de los usuarios?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿La empresa transporte Pacora Express tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Las instalaciones físicas de la empresa Transporte Pacora Express cuenta con un ambiente apropiado, atractivo, moderno y apto para ofrecer un buen servicio hacia el usuario (pasajero)?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿La empresa Transporte Pacora Express SRL cuenta con unidades vehiculares cómodas y modernas?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Considera usted que los conductores y ayudantes de la empresa muestran una buena apariencia?</p> <p>a) TA b) A</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

c) I d) D e) TD	
20. ¿Considera usted que el personal de la empresa transporte Pacora Express SRL estén adecuadamente identificados (uniforme, fotocheck, entre otros)? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
DESEMPEÑO LABORAL	
21. ¿Considera usted que las remuneraciones que recibe está de acuerdo a su desempeño y logros? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
22. ¿La empresa Transporte Pacora Express SRL reconoce los logros en su trabajo? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
23. ¿Existe comunicación entre Gerente- colaborador que les permita mejorar las relaciones interpersonales y el rendimiento dentro de la empresa? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
24. ¿Usted se esfuerza por desarrollarse en lo personal y profesional? a) TA	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____

b) A c) I d) D e) TD	<hr/> <hr/> <hr/>
25. ¿Usted en las actividades en las que trabaja le permite aprender y desarrollarse? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
26. ¿Usted como trabajador está comprometido con la empresa donde labora sus actividades? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
27. ¿Usted se adapta con facilidad a situaciones nuevas de trabajo? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
28. ¿Considera usted que el grupo de personas con las que trabaja, funciona como un buen equipo integrado? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
29. ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo cooperan entre sí? a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>

<p>30. ¿Existe una buena relación con sus compañeros y jefes de trabajo?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>31. ¿En su grupo de trabajo, existe una relación armoniosa?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>32. ¿Considera usted que los jefes deben de promover capacitaciones?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>32</u> N° TD <u>0</u></p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	



 JUEZ - EXPERTO



Figura 38 Aplicación de encuesta al trabajador de la empresa Transporte Pacora Express SRL

Fuente: Elaboración propia



Figura 39 Aplicación de encuesta al usuario de la empresa Transporte Pacora Express SRL

Fuente: Elaboración propia.