



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA  
INCREMENTAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE  
Y LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA DE  
TRANSPORTE LUYA Y LÁMUD S.A.C. AMAZONAS -  
2017.”**

**Autora: Bach. Nohelit Cruz Huamán**

**Asesor: MscM. Yuri Reina Marín**

**CHACHAPOYAS - PERÚ**

**2019**



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA  
INCREMENTAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE  
Y LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA DE  
TRANSPORTE LUYA Y LÁMUD S.A.C. AMAZONAS -  
2017.”**

**Autora: Bach. Nohelit Cruz Huamán**

**Asesor: MscM. Yuri Reina Marín**

**CHACHAPOYAS - PERÚ**

**2019**

## DEDICATORIA

Con todo el aprecio y el cariño profundo a:

Dios: Por haberme permitido llegar hasta este momento y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinito amor.

A mis padres Lizardo y Santa Lucia, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su apoyo moral incondicional, sacrificio y amor mantenido a través del tiempo.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Gerente General de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C. Segundo Meister Bustamante Soplin, por la autorización brindada para recabar la información y realizar la presente investigación.

Al personal administrativo, conductores y pasajeros, gracias a su disponibilidad y amabilidad, se pudo cumplir con los objetivos de esta investigación.

A mi asesor, MscM. Reina Marín, Yuri que gentilmente me brindó una permanente y adecuada orientación, así como la información necesaria para hacer realidad esta Tesis.

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Dr. Policarpio Chauca Valqui

**RECTOR**

Dr. Miguel Ángel Barrena Gurbillón

**VICERRECTOR ACADÉMICO**

Dra. Flor Teresa García Huamán

**VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

## VISTO BUENO DEL ASESOR

Yo, Reina Marín Yuri, identificado con DNI N° 09671063 con domicilio en el Jr. Santo Domingo N° 940 Chachapoyas - Amazonas, Profesor Auxiliar UNTRM en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de la Facultad de Zootecnia, Biotecnología y Agronegocios, dejo constancia de estar asesorando a la Bachiller en Administración de Empresas; Nohelit Cruz Huamán, en la tesis titulada “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE Y LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE LUYA Y LÁMUD S.A.C. AMAZONAS - 2017.”

El docente de la UNTRM que suscribe, da **Visto Bueno** al Informe Final de la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones para su posterior Sustentación.

Por lo indicado doy fe y visto bueno.

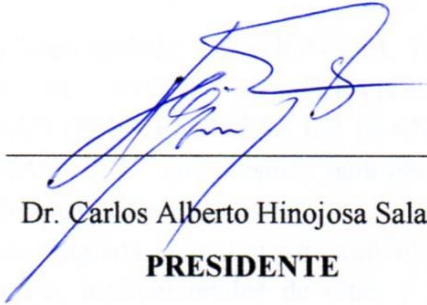
Chachapoyas, 08 de octubre de 2019



---

**MscM. YURI REINA MARÍN**  
**ASESOR**

**JURADO EVALUADOR**



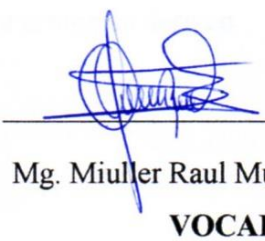
---

Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar  
**PRESIDENTE**



---

Ing. Patricia Escobedo Ocampo  
**SECRETARIO**



---

Mg. Miuller Raul Muñoz Zumaeta  
**VOCAL**

## DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO

Yo, NOHELIT CRUZ HUAMÁN, identificado con DNI 74422919, egresada de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy Autora de la Tesis titulada: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE Y LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE LUYA Y LÁMUD S.A.C. AMAZONAS - 2017. que presento para obtener el Título Profesional de: Licenciada en Administración Empresas.
2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La Tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La Tesis presentada no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. La información presentada es real y no ha sido falsificada, ni duplicada, ni copiada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda la responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la Tesis para obtener el Título Profesional, así como los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que la tesis para obtener el Título Profesional haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 08 de octubre de 2019



NOHELIT CRUZ HUAMÁN

TESISTA





**ANEXO 3-N**

**ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS  
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

En la ciudad de Chachapoyas, el día 14 de Octubre del año 2019, siendo las 14:00 horas, el aspirante Cruz Huamán Nohelit

defiende en sesión pública la Tesis titulada: Gestión del talento humano para incrementar el nivel de servicio al cliente y la competitividad de la Empresa de Transporte Luya y Lamud SAC - Amazonas, 2017.

para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente : Dr. Carlos Alberto Hmojasa Salazar

Secretario : Ing. Patricia Escobedo Ocampo

Vocal : Mg. Müller Raúl Muñoz Zumaeta



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (  )

Desaprobado (  )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 15:40 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

PRESIDENTE

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS .....	v
VISTO BUENO DEL ASESOR.....	vi
JURADO EVALUADOR.....	vii
DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO .....	viii
ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACION DE TESIS .....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN .....	15
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	16
2.1. Objeto de estudio. ....	16
2.2. Variables de estudio. ....	16
2.3. Operacionalización de variables .....	17
2.4. Diseño de investigación. ....	18
2.5. Población, muestra y muestreo .....	18
2.6. Métodos, técnicas e instrumentos. ....	20
III. RESULTADOS.....	23
3.1. Diagnóstico de la Gestión del Talento Humano en la Empresa de Transporte Luya y Lámud S.A.C. ....	23
3.2. Propuesta de acciones y procedimientos para mejorar la gestión del talento humano en la Empresa de Transporte Luya y Lámud S.A.C.....	35
3.3. Propuesta de acciones y procedimientos para incrementar el nivel de servicio al cliente y la competitividad en la Empresa de Transporte Luya y Lámud S.A.C. ....	41
IV. DISCUSIÓN .....	45
V. CONCLUSIONES .....	48
VI. RECOMENDACIONES .....	49
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50
ANEXOS.....	52

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Matriz DAFO.....	34
<b>Tabla 2</b> Acciones para contratación de personal.....	35
<b>Tabla 3</b> Procedimiento de inducción.....	37
<b>Tabla 4</b> Procedimiento de Seguridad y Salud en el Trabajo .....	38
<b>Tabla 5</b> Procedimiento de capacitación y desarrollo .....	39
<b>Tabla 6</b> Procedimiento de motivación al personal.....	40
<b>Tabla 7</b> Acciones y procedimientos para incrementar el nivel de servicio al cliente ....	41
<b>Tabla 8</b> Procedimientos para mejorar las habilidades del talento humano.....	42
<b>Tabla 9</b> Procedimientos gestión de talento humano como de ventaja competitiva .....	43
<b>Tabla 10</b> Diferenciación de la competencia.....	44
<b>Tabla 11</b> Guía de observación.....	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Proceso de selección del personal administrativo en la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C. antes de ser contratado.....	23
<b>Figura 2</b> Grado de conocimiento del reglamento interno de la empresa por parte del personal administrativo.....	24
<b>Figura 3</b> Beneficios sociales para el personal administrativo dentro de la empresa.....	24
<b>Figura 4</b> Nivel del trato entre los trabajadores de la empresa de transporte.....	25
<b>Figura 5</b> Nivel de consideración del recurso humano como elemento fundamental de la empresa.....	25
<b>Figura 6</b> Capacitación realizada al personal administrativo de la empresa de transporte....	26
<b>Figura 7</b> Tiempo de servicios de los trabajadores en la empresa de transporte.....	26
<b>Figura 8</b> Beneficios sociales para los conductores dentro de la empresa.....	27
<b>Figura 9</b> Capacitación realizada a los conductores de la empresa de transporte.....	27
<b>Figura 10</b> Opinión de los conductores sobre aspectos que consideran más importantes con respecto al transporte de pasajeros.....	28
<b>Figura 11</b> Opinión de los conductores sobre la relación que existe entre compañeros de trabajo.....	28
<b>Figura 12</b> Opinión de los conductores sobre la administración de la empresa.....	29
<b>Figura 13</b> Aspectos que consideran más importantes los conductores en un ambiente laboral.....	29
<b>Figura 14</b> Grado de identificación con la empresa de parte de los conductores.....	30
<b>Figura 15</b> Calificación de los clientes sobre el servicio que brinda la empresa.....	30
<b>Figura 16</b> Opinión de los clientes en relación al trato de los conductores hacia los pasajeros.....	31
<b>Figura 17</b> Calificación de los clientes sobre la limpieza y estado de los vehículos.....	31
<b>Figura 18</b> Calificación sobre medidas de seguridad adoptadas por el conductor el trayecto del viaje.....	32
<b>Figura 19</b> Cantidad de viajes (ida y vuelta) en promedio realizada al día por cada conductor.....	32

## RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo general evaluar la gestión del talento humano para incrementar el nivel de servicio al cliente y la competitividad de la empresa de transporte Luya & Lámud S.A.C, partió de la hipótesis; Si mejora la gestión del talento humano de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C., permitirá incrementar el nivel de servicio al cliente y la competitividad. La metodología que se utilizó en la investigación fue descriptiva y correlacional la cual permitió describir como se encontraba gestionada el talento humano dentro de la empresa. Se trabajó con una muestra de 14 trabajadores y 72 clientes de la empresa. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron la entrevista, el cuestionario y guía de observación. Después de aplicarse las encuestas a la muestra delimitada, se obtuvo los siguientes resultados: El 80% del personal no pasó por un proceso de selección antes de ser contratado, el 60% no conoce el reglamento interno de la empresa, el 100% no recibe capacitaciones ni beneficios sociales por parte de la empresa. El 57% califica el nivel de servicio al cliente como regular, el 37% como bueno y el 6% como malo. De esta manera se concluye que la gestión del talento humano en la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C., no está bien gestionada, y como consecuencia tenemos un personal poco comprometido y clientes que no reciben un servicio de calidad.

**Palabras claves:** Gestión, talento humano, nivel de servicio, competitividad.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to evaluate the management of human talent to increase the level of customer service and the competitiveness of the transport company Luya & Lámud S.A.C, based on the hypothesis; If you improve the management of the human talent of the transport company Luya y Lámud S.A.C., it will increase the level of customer service and competitiveness. The methodology used in the research was descriptive and correlational which allowed describing how human talent was managed within the company. We worked with a sample of 14 workers and 72 clients of the company. The instruments used for data collection were the interview, the questionnaire and observation guide. After applying the surveys to the delimited sample, the following results were obtained: 80% of the personnel did not go through a selection process before being hired, 60% do not know the company's internal regulations, 100% do not receive training or social benefits by the company. 57% rate the level of customer service as regular, 37% as good and 6% as bad. In this way it is concluded that the management of human talent in the transport company Luya y Lámud S.A.C., is not well managed, and as a consequence we have a low commitment staff and clients who do not receive a quality service.

**Keywords:** Management, human talent, service level, competitiveness.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad las empresas están en constante cambio, sin importar el tipo de las empresas la clave del éxito de cada una se rige en satisfacer las necesidades de los clientes, de ello depende cuan rentable se vuelva una empresa frente a sus competidores. Para poder tener un cliente satisfecho por la atención o el buen servicio brindado la empresa debe de contar con el mejor talento humano que ayude eficientemente a cumplir con los estándares de calidad en el servicio. El talento humano es el elemento fundamental en cualquier empresa, y el manejo adecuado del personal permite incrementar la rentabilidad de la empresa.

Tejada (2003) afirma que desde la perspectiva organizacional, la gestión del talento se basa en la legitimización de que la potencialidad humana se puede relacionar con los procesos productivos eficientes, eficaces y efectivos.

Pero el talento humano en muchas empresas aún no se encuentra gestionada de la mejor manera tal es el caso de las MYPES en estos tipos de empresas aún se sigue viendo la ausencia de una adecuada gestión del personal.

En ese sentido en esta investigación se tomó como tema primordial al talento humano de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C., para analizar cómo influye la gestión del talento en los resultados de la empresa, partiendo de la problemática ¿cómo la gestión del talento humano permitirá incrementar el nivel de servicio y la competitividad de la empresa?. El objetivo con el que partió la investigación fue evaluar la gestión del talento humano para incrementar el nivel de servicio al cliente y la competitividad de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C., la metodología que se empleo fue descriptiva y correlacional.

La empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C. es una pequeña empresa que brinda los servicios de transporte de pasajeros y carga cubriendo la ruta Chachapoyas – Luya – Lámud. Esta empresa presenta falencias en el proceso de selección, capacitación, motivación y en el ambiente laboral de sus trabajadores.

Esta investigación proporciona a la empresa una serie de acciones y procedimientos a implementarse en la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C., estas acciones permitirán a la empresa mejorar la gestión del talento humano, incrementar el nivel de servicio brindado al cliente y mejorar la competitividad de la empresa.

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **2.1.Objeto de estudio.**

Evaluar la Gestión del Talento Humano para incrementar el nivel de servicio al cliente y la competitividad de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C. Amazonas – 2017.

### **2.2.VARIABLES DE ESTUDIO.**

- **Variable Independiente:**  
“Gestión del talento humano”
- **Variable Dependiente:**  
“Nivel de servicio al cliente”  
“Competitividad”



### 2.3.Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional		Técnicas / Instrumentos	Escala de Medición
		Dimensiones	Indicadores		
V.I Gestión del Talento Humano	Es un proceso que se aplica al crecimiento y la conservación del esfuerzo y las expectativas de los miembros de dicha organización en beneficio absoluto del individuo y de la propia empresa.	Personal	Rotación del personal	Entrevista / Entrevista	a. Se realiza b. No se realiza
			Identificación con la empresa	Encuesta / Cuestionario	a. Si b. No
			Capacitación del personal	Encuesta / Cuestionario	a. Si b. No
V.D Nivel de servicio al cliente	Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado.	Cliente	Fidelidad a la empresa	Encuesta / Cuestionario	a. Si b. No
			Recomendación del servicio	Encuesta / Cuestionario	a. Buena b. Regular c. Mala
V.D La competitividad	La capacidad para sostener e incrementar la participación en los mercados internacionales, con una elevación paralela del nivel de vida de la población. El único camino sólido para lograr esto se basa en la productividad	Productividad	Incremento de pasajeros	Encuesta / Cuestionario	a. Aumenta b. Disminuye c. Permanece igual.
				Observación directa / Guía de observación	a. Aumenta b. Disminuye c. Permanece igual.
		Rentabilidad	Margen operacional	Encuesta / Cuestionario	1 viaje 2 viajes
			Rentabilidad financiera	Encuesta / Cuestionario	a. Incrementa b. Disminuye

*Fuente: Elaboración propia.*

## 2.4. Diseño de investigación.

Esta investigación que trata sobre la Gestión del Talento Humano para incrementar el nivel de servicio al cliente y la competitividad de la Empresa de Transporte Luya y Lámud S.A.C. Amazonas – 2017, corresponde a un diseño de investigación no experimental, la cual, según Hernández (1984) “Se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de la investigación donde no hacemos variar intencionadamente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”.

De acuerdo al objeto de investigación esta investigación fue descriptiva y correlacional:

- **Descriptiva:** Los Estudios de carácter descriptivo, buscan especificar las propiedades importantes del Objeto de Investigación. Para Miró (1944); “El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas”.
- **Correlacional:** Según Tamayo (1997), se refiere al “grado de relación (no causal) que existe entre dos o más variables. Esto significa que, ven si estas dos a mas variables están o no relacionadas, es decir, si una explica a las otras o viceversa. El propósito de este tipo de estudios es saber cómo se comporta una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas a ella.

## 2.5. Población, muestra y muestreo

### 2.5.1. Población

Según Tamayo (1997). La población se define como un total del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual estudia y da origen a los datos de la investigación.

Para el desarrollo de la investigación fueron considerados como principales involucrados a los trabajadores y clientes de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C., por lo que se consideraron dos tipos de poblaciones:

- La primera población finita, estuvo conformada por el total del número de trabajadores de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C. los cuales fueron 14 que a continuación se detalla.
  - ✓ 1 Gerente General.
  - ✓ 1 Sub Gerente.
  - ✓ 1 Tesorero.
  - ✓ 2 Secretarias.
  - ✓ 9 Conductores.
- La segunda población finita estuvo conformada por los pasajeros de la empresa de transporte antes mencionada para un mes se estimó un total de 5 400 usuarios aproximadamente. (9 vehículos \* 20 pasajeros al día c/u) \* 30 días.

#### 2.5.2. Muestra

Según Tamayo (1997). Afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”

- La primera muestra lo conformaron los 14 trabajadores de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.
- Para encontrar la segunda muestra se aplicó la fórmula estadística tomando en cuenta a la segunda población de 5 400 usuarios al mes. En la cual se obtuvo una muestra de 72 usuarios, con los cuales se trabajó

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

Donde:

N = Tamaño de la población: 5 400

Z = Nivel de confianza: 95% = 1.96

P = Probabilidad de éxito, o proporción esperada: 5% = 0.05

q = Probabilidad de fracaso (1 - p): 95% = 0.95

d = Margen de error: 5% = 0.05

$$n = \frac{5400 \times (1.96)^2 \times 0.05 \times 0.95}{(0.05)^2 \times (5400 - 1) + (1.96)^2 \times 0.05 \times 0.95} = 72$$

### 2.5.3. Muestreo

El tipo de muestreo que se utilizó en la presente investigación es el muestreo no probabilístico basada en sujetos disponibles, también conocido como muestra de convivencia, consiste en seleccionar a los individuos disponibles como captar un grupo de personas en un determinado lugar. El muestreo fue por selección intencionada también llamado de convivencia, el cual consiste en la elección por métodos o aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a la de la población objetivo. (Casal y Mateu, 2017)

Para el muestreo de esta investigación se ha considerado a los sujetos disponibles de la población, a los pasajeros de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.

## 2.6. Métodos, técnicas e instrumentos.

### 2.6.1. Métodos

Los métodos que se utilizaron en esta investigación fueron:

- **Método Descriptivo:** El objetivo de este tipo de investigación descriptiva es detallar la situación de las cosas en el tiempo presente y que es donde se reseñan las características o rasgos del objeto o fenómeno de estudio. (Bedard, 2005)
- **Método de Análisis:** Proceso de conocimiento que se inicia con la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad. Así se establece la relación causa-efecto entre los elementos del objetivo. (Augusto y Granados, 2010)
- **Método de Observación:** Procede del conocimiento por el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en el objeto de conocimiento. (Augusto y Granados, 2010)

### 2.6.2. Técnicas

Las técnicas que se utilizaron en esta investigación fueron:

- **Observación directa:** Es el registro visual de lo que ocurre en una situacional real, clasificando y consignando los acontecimientos pertinentes según el problema que se estudia. En este caso se observó y/o percibió en qué condiciones se encuentra la empresa y la aceptación que tiene en sus clientes.
- **Encuesta a los trabajadores y clientes:** Permite interactuar de forma directa con los trabajadores de la empresa de transporte y con los clientes de la empresa. Para conocer en qué grado se valora o percibe la calidad del servicio brindado por esta empresa.
- **Entrevista:** Es una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se considera fuente de información. La entrevista tiene como propósito recoger información más espontánea y abierta, durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio. La entrevista fue aplicada al gerente general de la empresa de transporte Luya y Lamud S.A.C.
- **Análisis documental:** Para Arias (2006) es “aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos”

### 2.6.3. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron como apoyo y/o refuerzo para la obtención de los datos para la investigación son:

- **Guía de observación:** Según Piloña (2004) define a guía de observación como instrumento de la técnica de observación; su estructura corresponde con la sistematicidad de los aspectos que se prevé registrar acerca del objeto.

- **Cuestionarios estructurados:** Mejía (2014), indica “El cuestionario es un método de la técnica de la Encuesta, que consiste en formular una serie de preguntas escritas, dentro de una cedula, dichas preguntas están relacionadas con la hipótesis del tema para poder formularlas. Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo”. Se aplicaron tres cuestionarios estructurados diferentes para personal administrativo, conductores y clientes.
- **Entrevista semi estructurada:** Las entrevistas semi estructuradas, se basan en una guía de preguntas donde el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos y obtener mayor información sobre temas deseados. La entrevista semi estructurada fue aplicada al gerente general de la empresa de transporte, con la finalidad de recepcionar información acerca de la empresa.
- **Fichas bibliográficas:** La ficha bibliográfica es un instrumento de investigación documental y de campo en el que se anotan, atendiendo a un orden y forma preestablecidos, los datos de una obra (libro, folleto, artículo de revista, etc.) ya publicada, para poderla identificar y distinguir de otras o de sus diferentes ediciones. (Robledo, 2002)

### III. RESULTADOS

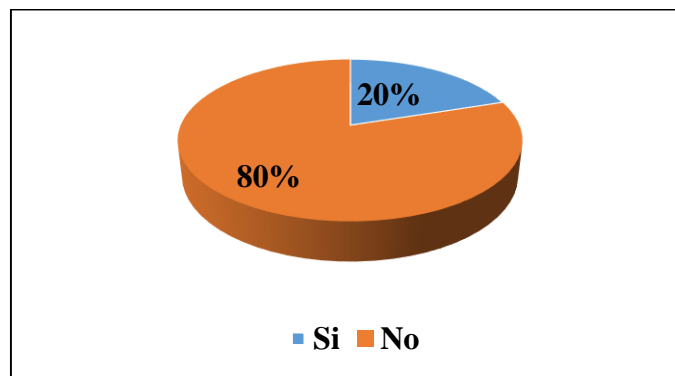
Para realizar el diagnóstico de la gestión del talento humano de la Empresa de Transporte Luya y Lámud S.A.C., se diseñó dos tipos de cuestionarios relacionados con los procesos de talento humano, tales como, reclutamiento, selección, inducción, capacitación y bienestar laboral los cuales se han aplicado uno el gerente general y a cuatro trabajadores y el segundo se aplicó a los conductores de la empresa objeto de estudio. Y también se diseñó y aplicó un tercer cuestionario a los clientes de la empresa de transporte con el fin de conocer la opinión acerca del servicio que actualmente ofrece la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.

#### 3.1. Diagnóstico de la Gestión del Talento Humano en la Empresa de Transporte Luya y Lámud S.A.C.

##### 3.1.1. Diagnóstico de la gestión del talento humano a nivel del personal administrativo.

**Figura 1**

Proceso de selección del personal administrativo en la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C. antes de ser contratado.

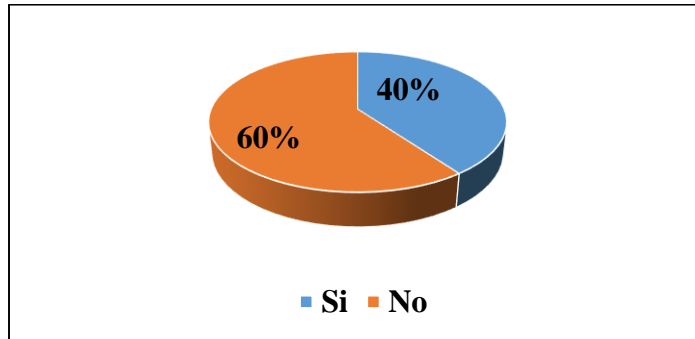


*Fuente: Elaboración propia a base de la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.*

Nota. Se observa que del 100% de trabajadores administrativos que laboran en la empresa solamente el 20% manifiesta que antes de ser contratado han pasado por un proceso de selección, estos resultados demuestran que la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C. no realiza un proceso de selección previo a la contratación y siendo esta una cuestión de importancia estratégica para la empresa.

### Figura 2

Grado de conocimiento del reglamento interno de la empresa por parte del personal administrativo.

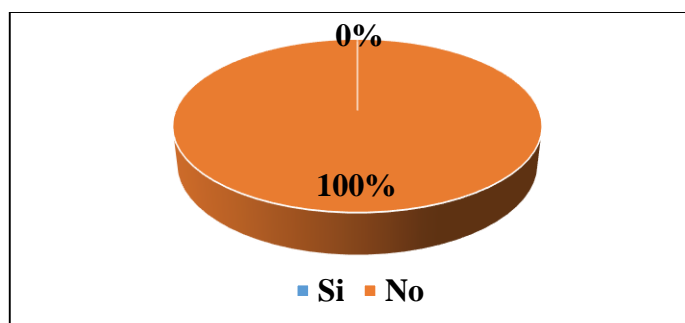


*Fuente:* Elaboración propia a base de la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.

Nota. Se aprecia que del personal administrativo que labora en la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C. solo el 40% conoce el reglamento interno de la empresa, esto muestra una deficiencia por parte del contratante al no dar a conocer a todo el personal sobre este documento, debido a que el reglamento interno es un documento que define condiciones que deben ser acatadas por el trabajador, no sólo para proteger su integridad, sino que también para saber qué comportamientos son los adecuados dentro de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.

### Figura 3

Beneficios sociales para el personal administrativo dentro de la empresa.



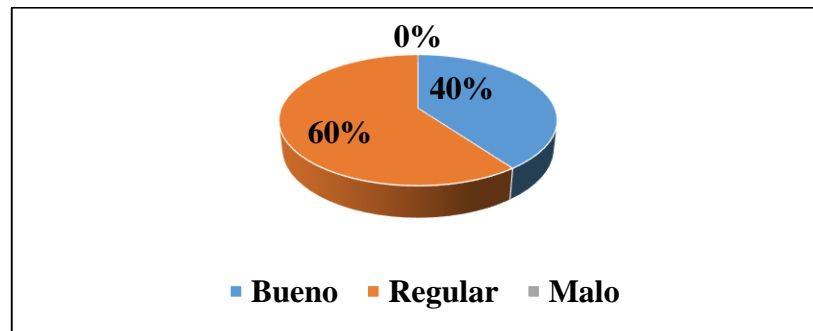
*Fuente:* Elaboración propia a base de la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.



Nota. Del total de encuestados, el 100% del personal administrativo no recibe beneficios sociales por parte de la empresa. Esto muestra que la empresa no está involucrado íntegramente en el bienestar de sus trabajadores.

#### Figura 4

Nivel del trato entre los trabajadores de la empresa de transporte.

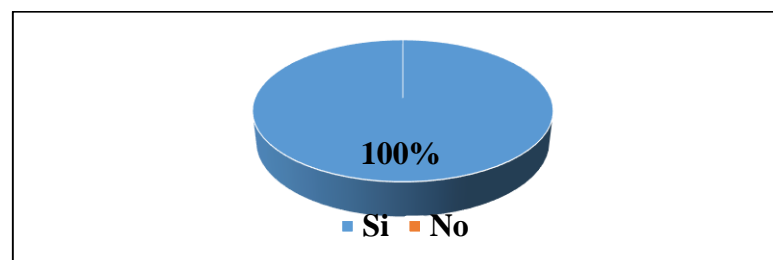


*Fuente: Elaboración propia a base de la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.*

Nota. El 40% del personal administrativo califica que el trato entre trabajadores de la empresa es bueno y el 60% califica como regular, esto significa que la relación entre trabajadores de la empresa en relación al trato existente, objeto de estudio no es el adecuado para obtener el 100% del rendimiento de los trabajadores.

#### Figura 5

Nivel de consideración del recurso humano como elemento fundamental de la empresa.

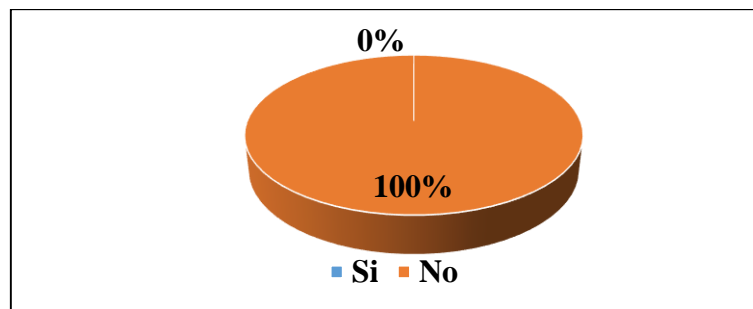


*Fuente: Elaboración propia a base de la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.*

Nota. Se observa que el 100% de los trabajadores consideran al recurso humano como un elemento fundamental para alcanzar el éxito de la empresa.

**Figura 6**

Capacitación realizada al personal administrativo de la empresa de transporte.



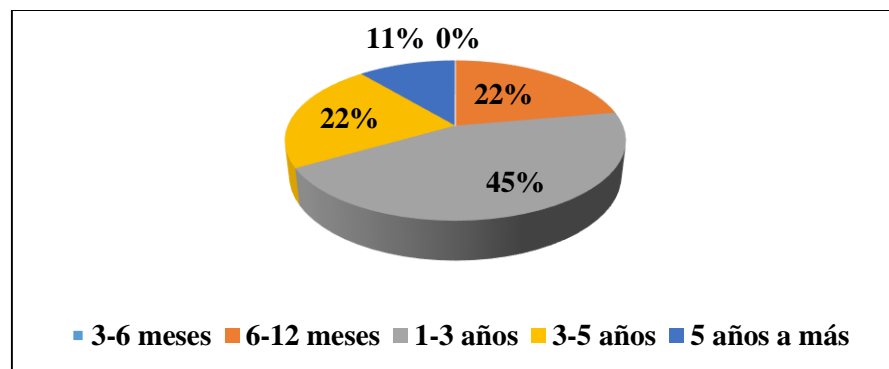
*Fuente: Elaboración propia a base de la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.*

Nota. El 100% del personal administrativo no recibe capacitación, y este es un error por parte de la empresa debido a que la capacitación no solo trata de instruir al colaborador de cómo realizar con mayor eficacia y eficiencia su trabajo sino además ayuda al trabajador a desarrollar sus habilidades blandas, mejorar el clima laboral en la empresa, y prepara a la empresa con un personal calificado para afrontar a la competencia y los retos del mercado en el futuro.

### 3.1.2. Diagnóstico de la gestión del talento humano a nivel de los conductores.

**Figura 7**

Tiempo de servicios de los trabajadores en la empresa de transporte.

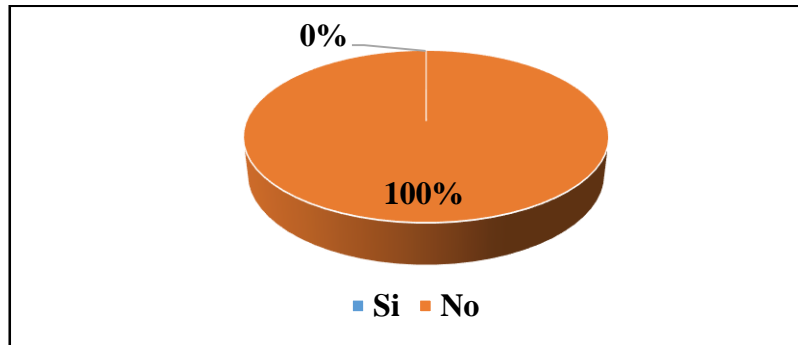


*Fuente: Elaboración propia a base de la encuesta aplicada a los conductores de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.*

Nota. Se observa que el 45% de los conductores tiene una permanencia de entre 1 a 3 años, 22% entre 3 a 5 años, 22% entre 6 a 12 meses y un 11% tiene una permanencia en la empresa superior a 5 años.

### Figura 8

Beneficios sociales para los conductores dentro de la empresa.

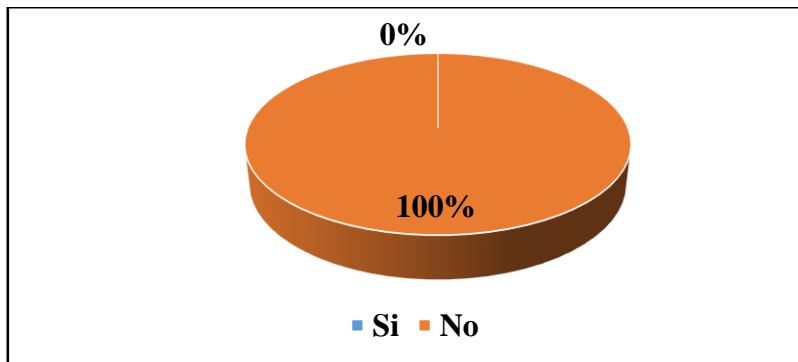


*Fuente:* Elaboración propia a base de la encuesta aplicada a los conductores de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.

Nota. El 100% de los conductores no cuenta con beneficios sociales por parte de la empresa y actualmente no basta con solamente ofrecer salarios acorde al mercado sino que hay que seducir al trabajador para obtener su máximo rendimiento y una de esas maneras y que esta normado por ley es darles sus beneficios sociales.

### Figura 9

Capacitación realizada a los conductores de la empresa de transporte.

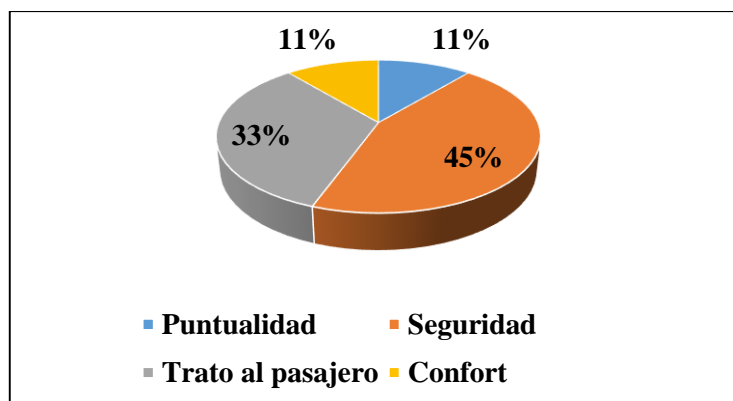


*Fuente:* Elaboración propia a base de la encuesta aplicada a los conductores de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.

Nota. La figura anterior muestra que el 100% de los conductores no reciben capacitaciones por parte de la empresa, siendo estas de vital importancia para brindar un mejor servicio a los pasajeros.

**Figura 10**

Opinión de los conductores sobre aspectos que consideran más importantes con respecto al transporte de pasajeros.

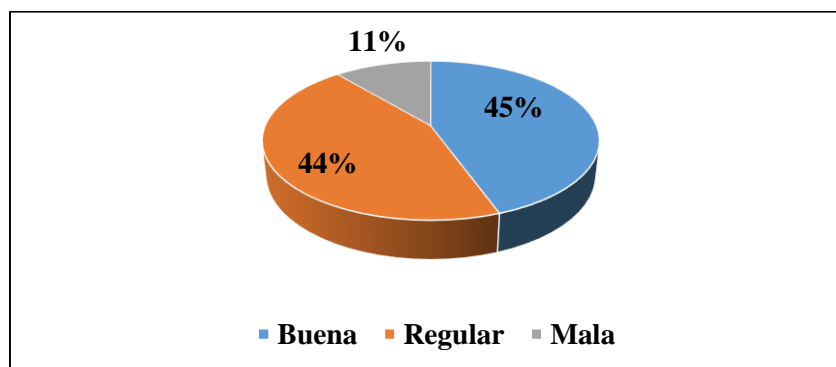


*Fuente: Elaboración propia a base de la encuesta aplicada a los conductores de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.*

Nota. El 45% de los conductores afirman que la seguridad es más importante en el transporte de pasajeros, el 33% el trato al pasajero, un 11% considera como aspecto más importante la puntualidad de modo similar un 11% el confort.

**Figura 11**

Opinión de los conductores sobre la relación que existe entre compañeros de trabajo.

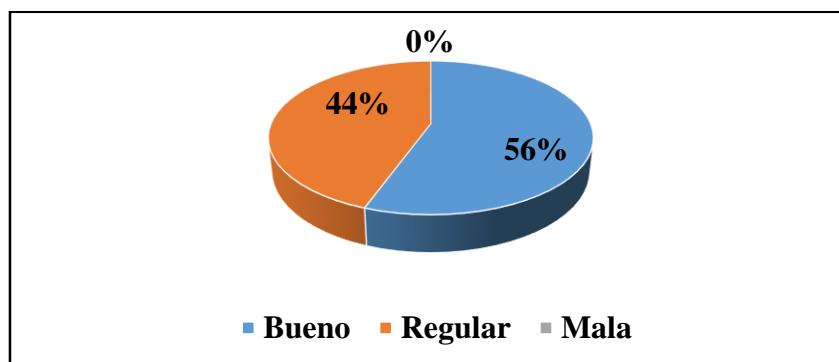


*Fuente: Elaboración propia a base de la encuesta aplicada a los conductores de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.*

Nota. El 45% de los conductores afirma que la relación entre compañeros es buena y un 44% opina que la relación entre compañeros es regular y solo un 11% afirma que es mala.

**Figura 12**

Opinión de los conductores sobre la administración de la empresa.

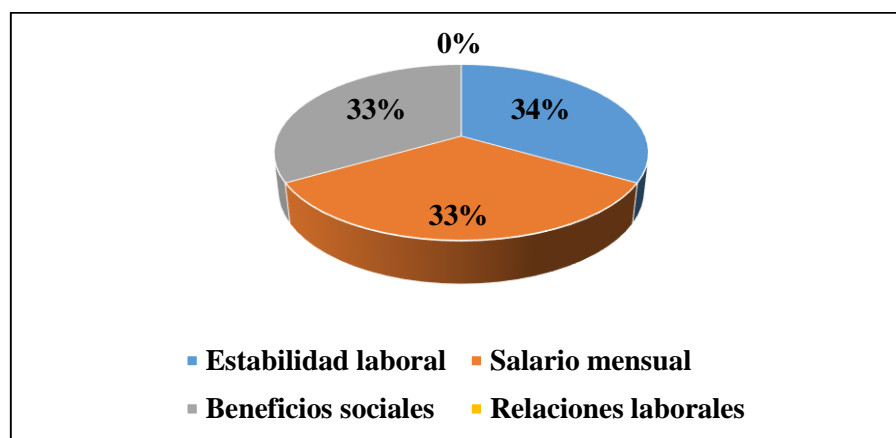


*Fuente:* Elaboración propia a base de la encuesta aplicada a los conductores de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.

Nota. El 56% de los conductores cree que la administración de la empresa es buena en cambio un 44% opina que la administración de la empresa es regular.

**Figura 13**

Aspectos que consideran más importantes los conductores en un ambiente laboral.

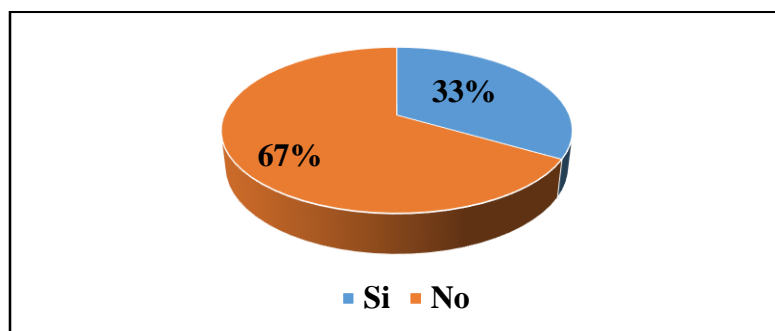


*Fuente:* Elaboración propia a base de la encuesta aplicada a los conductores de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.

Nota. Para el 34% de los conductores la estabilidad laboral es el aspecto más importante en un entorno laboral, un 33% salario mensual y el otro 33% los beneficios sociales.

**Figura 14**

Grado de identificación con la empresa de parte de los conductores.



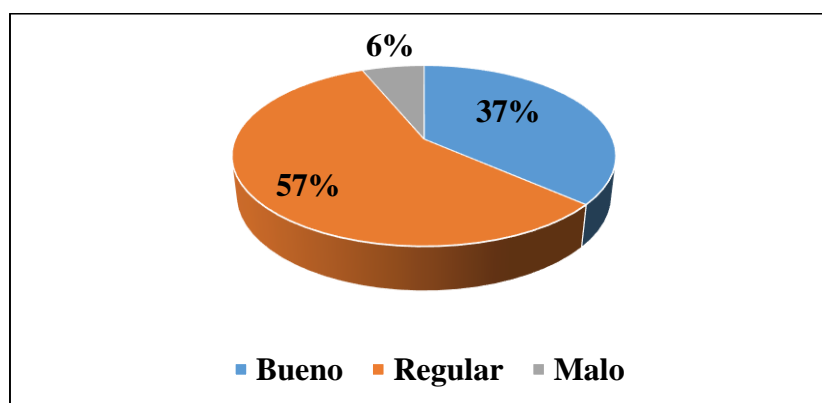
*Fuente:* Elaboración propia a base de la encuesta aplicada a los conductores de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.

Nota. Se observa que solamente el 33% de los conductores se sienten identificados con la empresa y la mayoría un 67% de los conductores no se sienten identificados con la empresa en la que labora.

### 3.1.3. Diagnóstico de la gestión del talento humano a nivel del servicio al cliente.

**Figura 15**

Calificación de los clientes sobre el servicio que brinda la empresa.

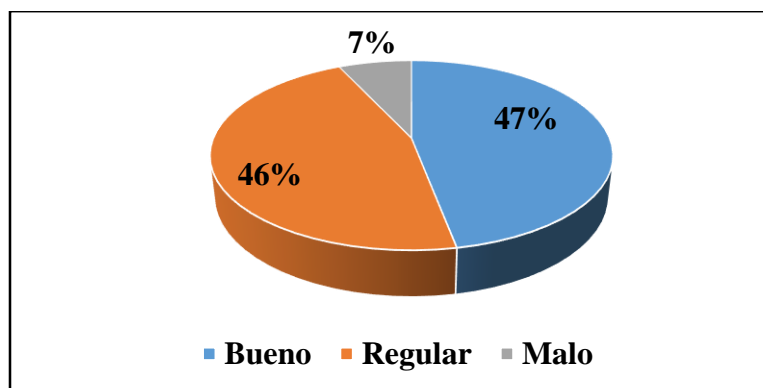


*Fuente:* Elaboración propia a base de la encuesta aplicada a los clientes de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.

Nota. El 37% califica que el servicio que brinda la empresa es bueno, seguido de un 57% que califica al servicio de regular y solo un 6% califica que el servicio recibido por parte de la empresa es malo.

**Figura 16**

Opinión de los clientes en relación al trato de los conductores hacia los pasajeros.

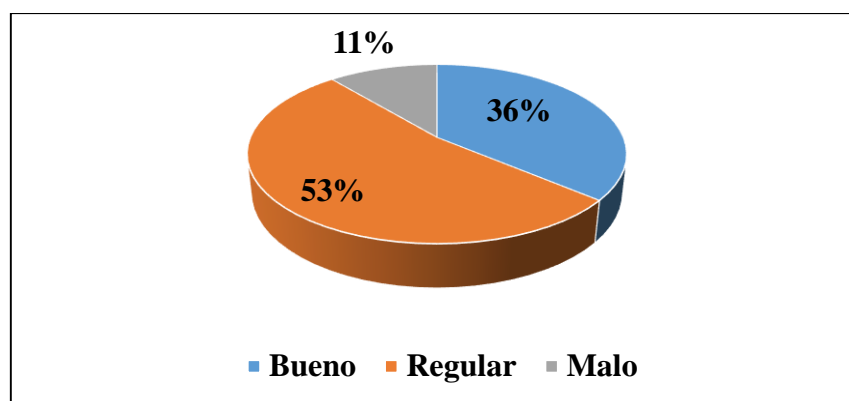


*Fuente: Elaboración propia a base de la encuesta aplicada a los clientes de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.*

Nota. La opinión de los clientes en relación al trato que reciben por parte de los conductores, un 47% opina que el trato es bueno, un 46% opina que el trato es regular y un 7% opina que el trato es malo.

**Figura 17**

Calificación de los clientes sobre la limpieza y estado de los vehículos.

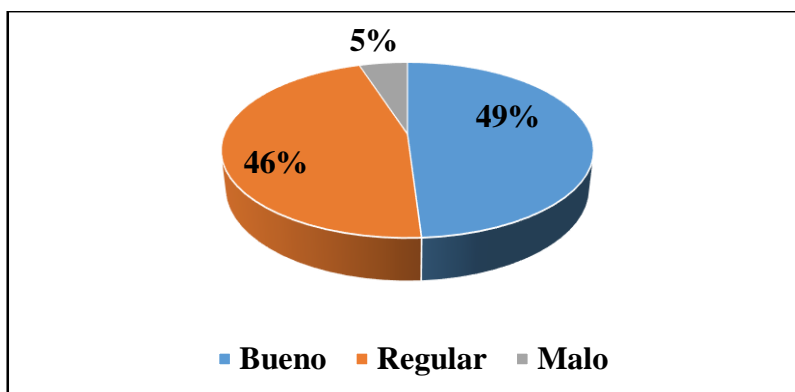


*Fuente: Elaboración propia a base de la encuesta aplicada a los clientes de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.*

Nota. Se observa que el 36% opina que la limpieza y estado del vehículo es bueno, un 53% regular y solamente un 11% opina que es malo.

**Figura 18**

Calificación sobre medidas de seguridad adoptadas por el conductor el trayecto del viaje.



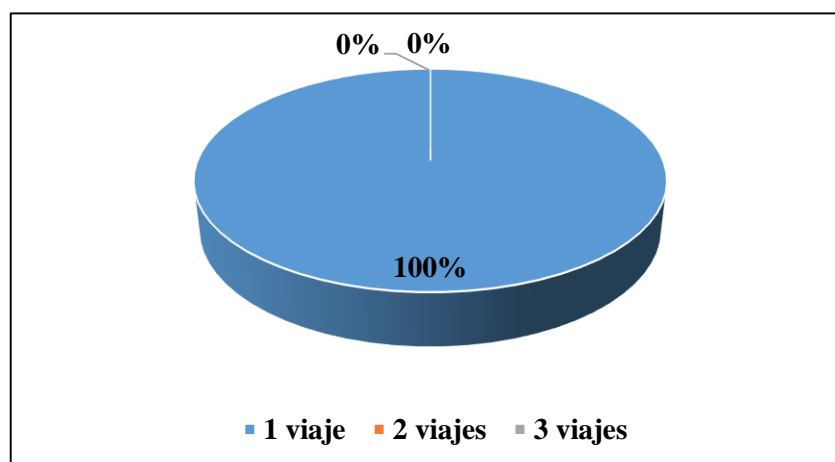
*Fuente:* Elaboración propia a base de la encuesta aplicada a los clientes de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.

Nota. El 49% de pasajeros califica que las medidas de seguridad tomadas por el conductor en el trayecto del viaje es buena, un 46% que es regular y un 5% que es malo.

### 3.1.4. Diagnóstico de la empresa sobre la competitividad y rentabilidad.

**Figura 19**

Cantidad de viajes (ida y vuelta) en promedio realizada al día por cada conductor.



*Fuente:* Elaboración propia a base de la encuesta aplicada a los conductores de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.



Nota. El 100% de conductores realizan solo un viaje (ida y vuelta) a la ciudad de Luya y Lámud. Teniendo en cuenta que el tiempo aproximado de viaje es 60 minutos, unidades mini bands de 10 pasajeros y el pasaje es 7.00 soles por tal razón se estima que la empresa no es muy rentable debido a que sus unidades solo trabajan en promedio 2 horas al día y en una entrevista con el gerente general de la empresa manifestó que la empresa inicialmente en el 2015 contaba con once unidades móviles, el cual ha ido disminuyendo paulatinamente, en 2016 y 2017 con diez unidades y actualmente solo cuenta con 9 unidades móviles, esto quiere decir que la empresa en estos últimos 4 años no ha sido tan rentable.

### 3.1.5. Diagnóstico general de la gestión del talento humano de la empresa de transporte Luya y Lamud S.A.C.

Análisis de Debilidades Amenazas Fortalezas y Oportunidades (DAFO) de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.

**Tabla 1**

Matriz DAFO.

<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Inadecuado proceso de selección del talento humano.</li> <li>* Desconocimiento del talento humano sobre el reglamento interno de la empresa.</li> <li>* No se otorga beneficios sociales al talento humano.</li> <li>* Inadecuado trato entre el los trabajadores.</li> <li>* Falta de capacitación en la gestión del talento humano.</li> <li>* Escaso presupuesto y planificación para gestionar el talento humano.</li> <li>* Escasa motivación del talento humano para desarrollar sus funciones.</li> <li>* El talento humano no se encuentra identificado en la mayoría con la empresa.</li> <li>* El talento humano no se encuentra diferenciado con los competidores, no cuentan con uniforme.</li> <li>* Desinterés sobre las necesidades y desenvolvimiento de los trabajadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Fuga de talento humano por remuneraciones competitivas e inconformidad con el ambiente laboral que se maneja en la empresa de transporte.</li> <li>* Disminución de la oferta laboral por la presencia de nuevos competidores directos e indirectos.</li> <li>* Cambio de políticas y condiciones que regulen la captación del talento humano.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Los trabajadores de la empresa de transporte consideran al talento humano como elemento fundamental para la empresa.</li> <li>* Permanencia del talento humano en las actividades de la empresa.</li> <li>* Talento humano comprometido a apoyar al cambio.</li> <li>* Talento humano comprometido a brindar el mejor servicio al cliente.</li> <li>* Aceptación del buen trato brindado de parte del talento humano hacia los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Capacitación al talento humano en temas que beneficien a la empresa y desempeño del trabajador.</li> <li>* Ejecutar estrategias que mantengan motivado al talento humano.</li> <li>* Utilización de los medios de comunicación para captar y seleccionar al mejor talento humano que se adapte correctamente al puesto de trabajo.</li> </ul>

*Fuente: Elaboración propia a base de las encuestas aplicadas y guía de observación.*

### **3.2. Propuesta de acciones y procedimientos para mejorar la gestión del talento humano en la Empresa de Transporte Luya y Lámud S.A.C.**

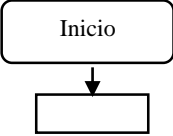
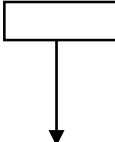
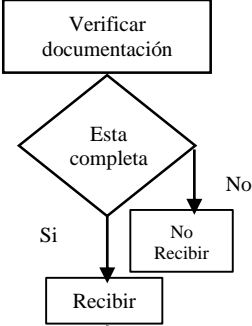
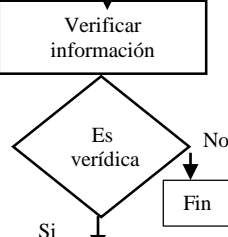
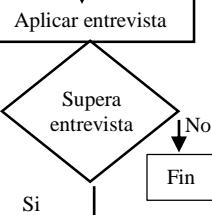
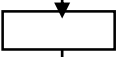
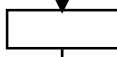
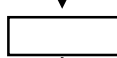
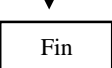
#### **Acciones para contratación de personal.**

El proceso de reclutamiento, selección y contratación planteado a implementarse en la Empresa de Transporte Luya y Lámud S.A.C., es un proceso sencillo que consta solamente de 9 puntos, el cual se adapta a las características de la empresa objeto de estudio debido a que esta es una MYPE.

**Tabla 2**

Acciones para contratación de personal.

<b>Objetivo</b>	Aplicar procesos para reclutar, seleccionar y contratar colaboradores que sean idóneos en cada puesto, brindándoles capacitaciones constantes, con salarios acorde al mercado que trabajen en un entorno laboral adecuado que promueva su bienestar personal y laboral, orientado a cumplir las metas y que se sientan identificados con la empresa.
<b>Alcance</b>	El procedimiento aplica a toda persona que desee ingresar como un trabajador en la Empresa de Transporte Luya y Lámud S.A.C.

N°	Descripción	Flujograma	Responsable	Documentos y registros relacionados
1	<b>Definición del puesto</b> Descripción de las funciones y tareas que se realizan en el puesto, descripción del perfil del trabajador.		Gerente General	Formato perfil del cargo
2	<b>Formulación de la oferta de trabajo</b> Publicitar la oferta de trabajo por diversos medios de comunicación y avisos impresos. Con el propósito de reclutar la mayor cantidad de candidatos.		Gerente General	Formato de convocatoria
3	<b>Preselección de candidatos</b> Recepción de currículos y pre-selección de candidatos que más se asemejen al cargo.		Gerente General	Currículos
4	<b>Comprobación de referencias</b> El empleador verifica algunas de las referencias brindadas por el postulante, con la finalidad comprobar si la información presentada es verídica.		Gerente General	Formato verificación de referencias
5	<b>Realización de entrevistas de selección</b> Realizar entrevistas personales para el proceso de selección de personal.		Gerente General	Formato de entrevista
6	<b>Contratación</b> Contratación a la persona seleccionada.		Gerente General	Formato de contrato
7	<b>Afiliación y registro</b> Afiliación del personal contratado a la empresa y registro en planilla.		Gerente General	Formato de registros y afiliaciones
8	<b>Firma de contrato</b> Firma del contrato por parte del empleador y el empleado.		Gerente General	Contrato de trabajo
9	<b>Inducción y entrenamiento</b> Proceso de inducción a la empresa del empleado y entrega del cargo.		Gerente General	Procedimiento de inducción de personal

*Fuente: Elaboración propia.*

## Procedimiento de inducción al personal nuevo.

**Tabla 3**

Procedimiento de inducción.

<b>Objetivo</b>	El objeto de un programa de inducción es lograr que el empleado nuevo identifique la organización como un sistema dinámico de interacciones internas y externas en un constante cambio, y un buen desempeño por parte de él ayudara el logro de objetivos. El programa de inducción propuesto se adapta a las necesidades de la organización y constan de tres partes. Una inducción general, inducción específica y evaluación.
<b>Alcance</b>	El procedimiento aplica a toda persona que desee ingresar como un trabajador en la Empresa de Transporte Luya y Lámud S.A.C.

N°	Descripción	Flujograma	Responsable	Documentos y registros relacionados
1	<b>Inducción general</b> Brindar información general de la empresa al nuevo empleado contratado para el desarrollo del cargo. Orientar a los trabajadores de la empresa hacia una misma imagen corporativa.	<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; B1[ ]             </pre>	Gerente general	Formato de inducción
2	<b>Inducción específica</b> Brindar información específica de las funciones que desarrollara el nuevo empleado dentro de la empresa, profundizando el aspecto relevante del cargo.	<pre> graph TD     B1[ ] --&gt; B2[ ]             </pre>	Gerente general	Formato de inducción
3	<b>Evaluación</b> Luego de finalizar el proceso de inducción, durante del período de entrenamiento, realizar una evaluación con la finalidad de identificar cuáles de los puntos claves de la inducción no quedaron lo suficientemente claros para el nuevo empleado, con el fin de reforzarlos.	<pre> graph TD     Eval[Evaluación] --&gt; Dec{Supera evaluación}     Dec -- Si --&gt; Fin1[Fin]     Dec -- No --&gt; Ref[Reforzamiento]     Ref --&gt; Fin2[Fin]             </pre>	Gerente general	Formato de inducción

*Fuente: Elaboración propia.*

## Procedimientos de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En el Perú, la Seguridad y Salud en el Trabajo está normada por la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo; su Reglamento, aprobado con Decreto Supremo N° 005-2012-TR, y sus respectivas modificatorias. La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es un derecho fundamental de todos los trabajadores.

**Tabla 4**

Procedimiento de Seguridad y Salud en el Trabajo.

<b>Objetivo</b>	Fomentar la protección y mantenimiento de la salud física, mental y social de los trabajadores. Brindando un ambiente laboral adecuado para evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales para mejorar la productividad.
<b>Alcance</b>	El procedimiento aplica a toda persona que desee ingresar como un trabajador en la Empresa de Transporte Luya y Lámud S.A.C.

N°	Descripción	Flujograma	Responsable	Documentos y registros relacionados
1	Proceso de revisión constante y minucioso de la flota	<pre> graph TD     Inicio[Inicio] --&gt; Dec{Algún desperfecto}     Dec -- Si --&gt; Mant[Mantenimiento]     Dec -- No --&gt; Box1[ ]     Mant --&gt; Box2[ ]     Box1 --&gt; Box2     </pre>	Conductor	Plan de revisión y mantenimiento
2	Promover una cultura de prevención y de seguridad en todas las actividades de la empresa.	<pre> graph TD     Box1[ ] --&gt; Box2[ ]     Box2 --&gt; Box3[ ]     </pre>	Capacitador	Plan de capacitación
3	Trabajar en forma segura como una condición de empleo de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.	<pre> graph TD     Box1[ ] --&gt; Box2[ ]     </pre>	Conductor	Reglamento interno
4	Practicar la mejora continua en la empresa mediante el proceso identificar aciertos y errores.	<pre> graph TD     Box1[ ] --&gt; Box2[ ]     </pre>	Conductor	Reglamento interno
5	Respetar las leyes y reglamentaciones vigentes en el área de transportes.	<pre> graph TD     Box1[ ] --&gt; Fin[Fin]     </pre>	Conductor	Reglamento interno

*Fuente: Elaboración propia.*

## Procedimientos de capacitación y desarrollo.

La propuesta de capacitación y desarrollo surge de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas donde se encontró que el clima laboral en la empresa la mayoría lo califica como regular y en la premisa que si la empresa les brinda capacitación el 100% de los trabajadores respondió que no reciben ningún tipo de capacitación.

**Tabla 5**

Procedimiento de capacitación y desarrollo.

<b>Objetivo</b>	Establecer acciones de capacitación orientados al fortalecimiento de las competencias de los trabajadores de la empresa.
<b>Alcance</b>	El procedimiento aplica a todas las personas que laboren en la Empresa de Transporte Luya y Lámud S.A.C.

N°	Descripción	Flujograma	Responsable	Documentos y registros relacionados
1	Identificación de necesidades de capacitación.		Gerente general	Programa capacitaciones
2	Programación de recursos. -Financieros -Humanos - Materiales		Gerente general	Plan de capacitación
3	Plan de capacitación. -Manejo del estrés y carga mental -Servicio al cliente. -Ergonomía - Instrucción vial, etc.		Capacitador	Plan de capacitación
4	Ejecución de la capacitación.		Capacitador	Plan de capacitación
5	Evaluación de la capacitación.		Capacitador	Plan de capacitación

*Fuente: Elaboración propia.*

### Procedimientos de motivación al talento humano.

La propuesta de motivación a los trabajadores de la empresa surge a partir de la encuesta aplicada donde percibimos que los trabajadores no reciben beneficios sociales y ningún otro estímulo o reconocimiento que les motiven a realizar eficientemente sus actividades.

**Tabla 6**

Procedimiento de motivación al personal.

<b>Objetivo</b>	Fomentar la motivación de los trabajadores de la empresa de transportes, para el buen desempeño en sus actividades.
<b>Alcance</b>	El procedimiento aplica a todas las personas que laboren en la Empresa de Transporte Luya y Lámud S.A.C.

N°	Descripción	Responsable
1	<b>Conexión emocional</b> Fortalecer el vínculo del trabajador y la empresa alejando de completo el contrato laboral.	Gerente general
2	<b>Reconocimiento</b> Brindar el reconocimiento positivo al trabajador de la empresa de transporte cuando realice bien sus actividades.	Gerente general
3	<b>Posibilidades</b> Ofrecer oportunidades de trabajo atractivas dentro de la empresa.	Gerente general
4	<b>Condiciones de trabajo</b> Proporcionar a los empleados las herramientas y tecnología adecuada para realizar sus funciones, asegurar en lo mayor posible que el ambiente laboral sean las apropiadas.	Gerente general
5	<b>Brindar honorarios adecuados y beneficios sociales al talento humano.</b> Ofrecer beneficios sociales al talento humano de la empresa permitirá que los empleados cumplan mejor sus funciones.	Gerente general
6	<b>Celebrar de manera significativa los cumpleaños de cada empleado.</b> Se trata de hacer sentir al talento humano a la empresa de transporte como su segundo hogar.	Gerente general

*Fuente: Elaboración propia.*



### 3.3. Propuesta de acciones y procedimientos para incrementar el nivel de servicio al cliente y la competitividad en la Empresa de Transporte Luya y Lámud S.A.C.

#### Acciones para incrementar el vínculo con el cliente.

**Tabla 7**

Acciones y procedimientos para incrementar el nivel de servicio al cliente.

<b>Objetivo</b>	Fortalecer el vínculo con el cliente y para que tenga preferencia por la empresa de Transporte Luya y Lámud S.A.C. por encima de otras, estableciendo relaciones de largo plazo con los clientes. Esto permite que la empresa mantenga pasajeros fieles e ingresos en cierta forma permanentes. De esta manera generar una ventaja competitiva frente a la competencia.
<b>Alcance</b>	El procedimiento aplica a la Empresa de Transporte Luya y Lámud S.A.C.

N°	Descripción	Responsable	Documentos y registros relacionados
1	<b>Análisis de la situación actual de la empresa</b> Implementación de una auditoria encaminada a determinar las necesidades tanto de los pasajeros como de la empresa de transportes.	Gerente general	Guía de auditoria
2	<b>Diseño de un modelo de servicio al cliente</b> - Crear una base de datos de los clientes frecuentes y temporales de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C., determinando sus características, necesidades y frecuencia de viaje.  - Identificar necesidades y capacidades del cliente interno (conductores) con respecto a la atención al cliente externo (pasajeros). Para conocer su grado de amabilidad, actitud, disponibilidad y compromiso con la empresa para poder atender a los pasajeros de la misma con calidad.	Gerente general	Base de datos

*Fuente: Elaboración propia.*

**Acciones para mejorar las habilidades del Talento Humano para incrementar el nivel de servicio al cliente.**

**Tabla 8**

Procedimientos para mejorar las habilidades del talento humano.

<b>Objetivo</b>	Fortalecer y adecuar continuamente las habilidades únicas que posee el talento humano con la finalidad de brindar un servicio de calidad a los clientes de la empresa e incrementar el nivel de servicio al cliente.
<b>Alcance</b>	El procedimiento aplica al talento humano de la Empresa de Transporte Luya y Lámud S.A.C.

N°	Descripción	Responsable
1	<p><b>Fortalecer las habilidades del talento humano en atención al cliente.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatía, paciencia y constancia.</li> <li>- Adaptabilidad.</li> <li>- Capacidad de comunicar con claridad.</li> <li>- Ética de trabajo.</li> <li>- Conocimiento del servicio.</li> <li>- Fortaleza emocional.</li> </ul>	Gerente general
2	<p><b>Observar cada punto de contacto con el cliente.</b></p> <p>Una mala experiencia que se lleve el cliente dentro de la empresa de transporte puede arruinar la relación con la empresa.</p>	Conductores/ Secretarias.
3	<p><b>Mejorar las interacciones con el cliente.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El talento humano deberá identificar puntos comunes con el cliente.</li> <li>- Practicar la escucha activa para que los clientes sientan que sus palabras tienen valor.</li> </ul>	Conductores/ Secretarias.
4	<p><b>Mejorar la estrategia de atención al cliente.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hazle sentir a tus clientes que están tratando con personas.</li> <li>- Asegúrate de estar disponible.</li> <li>- Satisface a tus clientes.</li> <li>- Crea confianza y hazle sentir miembros de la empresa.</li> </ul>	Conductores/ Secretarias.
5	<p><b>Asegúrate que el talento humano estén comprometidos.</b></p> <p>Mejorar el compromiso de los empleados es otra manera de garantizar que los clientes tengan una excelente experiencia.</p>	Gerente general
6	<p><b>Ofrece a tus clientes una manera de proporcionar buenos comentarios del servicio recibido.</b></p> <p>Realizar encuesta de nivel de servicio recibida de la empresa.</p>	Gerente general

*Fuente: Elaboración propia.*

### **Procedimientos la Gestión del talento humano como ventaja competitiva.**

El talento humano es un recurso muy difícil de imitar, dada las características individuales y particularmente propias de cada individuo que forma parte de la organización, es por esta razón que el talento humano se convierte en una ventaja competitiva ya que cada empresa posee talento humano diferente por lo que gestionar este talento humano trae resultados positivos en la productividad de la empresa.

**Tabla 9**

Procedimientos gestión de talento humano como de ventaja competitiva.

<b>Objetivo</b>	Fomentar una ventaja competitiva a partir de la buena gestión del talento humano dentro de la empresa de transporte
<b>Alcance</b>	El procedimiento aplica a la Empresa de Transporte Luya y Lámud S.A.C.

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Definir cómo gestionar para convertir el talento humano en una ventaja competitiva. - Visión del panorama de los competidores. - Generar oportunidades de desarrollo del talento humano. - Generar jugadas innovadoras que marquen la diferencia.	Gerente general/ Talento humano
2	Descubrir retos que la organización enfrenta a partir de la gestión del talento humano. (Rentabilidad financiera, posición en el mercado, etc)	Gerente general/ Talento humano
3	Transformar barreras en ventajas competitivas a través ideas que innovan.	Gerente general/ Talento humano
4	Liberar el potencial y la experiencia del talento humano para alcanzar alto rendimiento de la empresa de transporte.	Gerente general/ Talento humano
5	Convertir a la tecnología en un aliado para la gestión del talento y el negocio.	Gerente general/ Talento humano
6	Desarrollar hábitos en el talento humano que permita a la organización adaptarse al futuro y evolucionar.	Gerente general/ Talento humano

*Fuente: Elaboración propia.*

## Acciones de diferenciación con la competencia – uso del uniforme.

**Tabla 10**

Diferenciación con la competencia.

<b>Objetivo</b>	Implementar al personal de la empresa un uniforme distintivo con la finalidad que los clientes los identifiquen de manera rápida.
<b>Alcance</b>	El acciones aplica a los trabajadores de la Empresa de Transporte Luya y Lámud S.A.C.

N°	Descripción	Responsable
1	<b>Marca corporativa</b> Elección del uniforme ideal para comunicar a través de él la marca corporativa de la empresa de transportes. (Polos, camisa, casacas, etc.)	Gerente general
2	<b>Uniformidad</b> El usar uniformes le permitirá a la empresa estar en mejor control de la imagen de sus trabajadores.	Gerente general
3	<b>Crea identidad</b> Para los trabajadores, les creara un sentido de pertenencia e identidad con su empresa. El usar uniforme en muchos casos incluso aumenta la lealtad de los mismos.	Gerente general
4	<b>Identificación y diferenciación</b> Permitirá a los clientes identificar rápidamente quiénes son las personas a quien dirigirse para el servicio de transporte, además les brindara la seguridad y confianza que están siendo atendidos por personal de la empresa y no un extraño.	Gerente general
5	<b>Aumenta la productividad.</b> La seguridad de sentirse identificados con la empresa mediante el uniforme, la productividad de los trabajadores incrementara, ya que al contar con un uniforme para trabajar no tendrán que destinar parte de sus remuneraciones en comprarse ropa para acudir al trabajo.	Gerente general

*Fuente: Elaboración propia.*

#### **IV. DISCUSIÓN**

Los resultados de esta investigación muestra una deficiente gestión del talento humano en la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C., el cual influye negativamente en el nivel de servicio brindado al cliente, obteniendo el resultado mediante las encuestas aplicadas a los clientes la calificación del servicio de la empresa como bueno un 37%, seguido de un 57% que califica al servicio como regular y un 6% de clientes califica al servicio como malo. (Figura 15)

Con respecto a la competitividad la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C. no ha tenido en los últimos años adecuados resultados, debido al incremento de la competencia y la inadecuada gestión del talento humano de la empresa. En ese sentido una buena gestión de esta, es fundamental debido a que si el trabajador se encuentra motivado e identificado con la empresa desarrollará eficientemente sus funciones brindando un excelente servicio, un trato amable y la atención oportuna a las necesidades del cliente, de esta manera un cliente satisfecho recomendará el servicio de la empresa a sus amistades y conocidos.

La tesis realizada por Angulo y Ortiz (2016) titulada: “Evaluación de la gestión del talento humano en la cooperativa integral de transporte de Turbaco COOTRANSTUR”, tuvo como objetivo realizar un diagnóstico de la gestión del talento humano en la Cooperativa Integral de Transporte de Turbaco “COOTRANSTUR”, en los que evidenciaron ciertas falencias en la gestión del talento humano, estas falencias se pueden referenciar en los procesos de: reclutamiento y selección, aplicación de personas, compensación de personas, desarrollo de personas, mantenimiento de personas y monitoreo de personas. De igual manera se evidencia en esta investigación una inadecuada gestión del talento humano, por lo que hay trabajadores que no pasaron por un proceso de selección de personal (reclutamiento, selección y contratación) antes de ser contratados, debido a que no existía la propuesta de selección con procedimientos detallados a seguir, para contratar al personal más idóneo para el puesto de trabajo, la mayor parte de ellos no conocen el reglamento interno de la empresa, no se sienten identificados con la empresa y por ende no brindan un servicio adecuado a los clientes.

La tesis realizada por Meléndez (2017), titulada “Gestión del talento humano y su incidencia en la situación económica financiera de la empresa de transportes de pasajeros SUR ORIENTE S.C.R.L ruta Puno- Juliaca, periodos 2014 y 2015” tuvo como objetivo determinar y analizar la influencia de la gestión del talento humano en la situación económica financiera de la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada ruta Puno-Juliaca en los periodos 2014-2015, y encontró como resultado que en la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente, no se da una adecuada gestión del talento humano. Los ingresos de la empresa dependen del mercado y para garantizar su existencia en el mercado competitivo requieren de un modelo para construir talento organizacional. De modo similar en esta investigación se evidencia que los ingresos de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C. al mes son casi establecidos porque los conductores realizan en promedio un viaje (ida y vuelta) al día de Chachapoyas hacia Luya – Lámud y viceversa, según sea la demanda de clientes, y siendo este trayecto una distancia corta y contando solamente con 9 unidades móviles. Este problema se debe a que no existe una adecuada gestión dentro de la empresa de transporte debido a que actualmente comparte un estand en el terminal de Chachapoyas con dos empresas más que cubren la misma ruta, y los vehículos no tienen horario fijo de salida, parten según complete el vehículo de pasajeros, las salidas tienen que ser equitativas con las otras dos empresas con quienes comparten el estand. Para lo que se ve conveniente que la empresa se independice o se agrupe en un solo estand con empresas que no cubren la misma ruta y establezca un horario fijo de salida y se diferencia de la competencia.

En la tesis realizada por Álvarez y Cema (2013) titulada “la formalización del micro empresario del servicio público de transporte de pasajeros y su contribución en la dinamización de la economía en la provincia de Trujillo”. Tuvo como objetivo determinar la contribución de la formalización del micro empresario del servicio público de transporte de pasajeros en el dinamización de la economía en la Provincia de Trujillo. En sus resultados encontraron que los micro empresarios de los microbuses del servicio público de transportes de pasajeros se encuentran operando bajo la informalidad de asociados, sus políticas internas sólo están regidas a un sistema de ganancias económicas y al pago de sus empleados, sin contemplar el cumplimiento de obligaciones tributarias y laborales. En este caso la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C. como MYPE se

encuentra realizando sus actividades de manera formal, la empresa está debidamente registrada y se encuentra activa para desarrollar sus actividades libremente.

De igual forma que la investigación anterior, la administración de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C. está enfocado en un sistema de ganancias y no contempla las obligaciones laborales con sus trabajadores, a los cuales no se les brinda capacitación de ningún tipo, beneficios sociales, motivación, tampoco busca el bienestar laboral y personal de ellos.

Los autores mencionados anteriormente en sus investigaciones encuentran falencias en la administración de las empresas de transporte y recomiendan que se ponga más énfasis en la gestión del talento humano, recomendación que concuerda con esta tesis donde se evidencio diversos falencias que solo se pueden mejorar al implementarse una gestión adecuada sobre el talento humano, debido a que la gestión del talento humano es el pilar fundamental para el éxito de una empresa, el cual al estar bien gestionado permitirá a cualquier empresa mejorar el nivel de servicio que brindan a sus clientes y crear una ventaja competitiva a base de los conocimientos únicos de cada colaborador.

## V. CONCLUSIONES

- La empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C. brinda el servicio de transporte de pasajeros y carga cubriendo la ruta Chachapoyas – Luya – Lámud y viceversa, la rentabilidad de la empresa ha venido disminuyendo principalmente por la mala gestión del talento humano que existe dentro de la empresa, por esta razón los trabajadores no brindan un servicio de excelencia a los clientes y como resultado tenemos clientes poco satisfechos que califican al servicio recibido en un escala (bueno, malo, regular) como regular.
- Se realizó un diagnóstico de la gestión del talento humano de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C. a través de un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Evidenciándose que no existe un proceso de selección del trabajador, el talento humano no se encuentra motivado, no se brindan capacitaciones al trabajador y solo el 33% del personal se encuentra identificado con la empresa, una situación preocupante ya que si no se ejecuta una adecuada gestión del talento humano en la empresa de transportes, corre el riesgo de convertirse en un ambiente laboral no deseado.
- Se ha evidenciado que no existe un proceso de requerimiento, selección, contratación y desarrollo de línea de carrera en la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C. debido a esto se plantea una serie de procedimientos en relación a la inducción, a la seguridad y salud en el trabajo, motivación, capacitación y desarrollo del personal.
- La competitividad de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C. ha ido aumentando, por lo que se debe gestionar de forma adecuada el talento humano y convertirlo en una ventaja competitiva ante la competencia, en esta investigación se presenta una serie de procedimientos que al llevarse a cabo permitirá que la empresa sea más competitiva y mejore sus ingresos.



## **VI. RECOMENDACIONES**

- Al gerente general de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C., implementar los procedimientos y acciones planteadas en esta investigación para mejorar la gestión del talento humano.
- Tener un stand propio que le permita ser fácilmente ubicado y logré distinguirse de la competencia.
- Brindar capacitaciones constantes a los colaboradores que laboran en la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C., y fortalecer el vínculo laboral generando un ambiente laboral adecuado para el talento humano.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2010). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos, Gestión por Competencias*. Buenos Aires.
- Alvarez, JE, y Cema, MH (2013). *La formalización del micro empresario del servicio público de transporte de pasajeros y su contribución en la dinamización de la economía en la provincia de trujillo*. Trujillo.
- Angulo, T., y Ortiz, K. (2016). *Evaluación de la gestión del talento humano en la cooperativa integral de transporte de Turbaco*. Cartagena.
- Arias, FG (2006). *“El Proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica”*. Venezuela: Episteme C.A.
- Arrobo, W. (2013). *“Modelo de Gestión del Talento Humano por Competencias de la Empresa CIMPEXA S.A.”*. Guayaquil - Ecuador.
- Augusto, F. y Granados, D. (2010). *Metodología de la investigación*. Villavicencio: CAT Villavicencio.
- Avalos, JY (2016). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el centro de operaciones de emergencia del ministerio de transportes y comunicaciones, cercado de Lima, año 2016*. Lima.
- Bedard, R. (1995). *Los fundamentos filosóficos del Management*. Montreal, Canadá: HEC de Montreal.
- Casal, J., y Mateu, E. (15 de Diciembre de 2017). *Tipos de muestreo*. Recuperado el 25 de enero de 2019 de [http://ww11.epidemio.com/epidemio/img/datos/21\\_06\\_58\\_1TiposMuestreo1.pdf](http://ww11.epidemio.com/epidemio/img/datos/21_06_58_1TiposMuestreo1.pdf)
- Chiavenato, I. (2005). *Gestión del talento humano: "Introducción a la moderna gestión del talento humano"*. Colombia: Mc Graw Hill.
- García, J., y Casanueva, C. (1999). *La Gestión del Conocimiento y el Factor Humano. Pasos para equilibrar sus funciones en el logro del aprendizaje organizacional*. México.
- Hernández, P. (1984). *La Psicología de la educación hoy. Identidad y aplicaciones*. La Laguna: Secretariado de publicaciones de la Universidad

- Kreitner, R. y Kinicki, A. (1997). *Comportamiento de las Organizaciones*. Madrid: McGrawHill.
- Llopard, PX (1997). *La gestión de los recursos humanos en base a competencias. Tesis Doctoral, Departamento de Economía y Organización de Empresas*. UAB. Barcelona.
- Mejía, E. (2014). *Metodología de la investigación*. Lima: Ediciones de la U.
- Meléndez, ML (2017). *Gestión del talento humano y su incidencia en la situación económica financiera de la empresa de transportes de pasajeros SUR ORIENTE S.R.L ruta Puno- Juliaca, periodos 2014 y 2015*. Puno.
- Miró, J. (1944). La investigación descriptiva. Recuperado el 26 de enero de 2019 de <http://metodologiasdeinvestigacion.blogspot.com/2012/07/40-tipos-de-investigacion.html>
- Piloña, GA (2004). *Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo*. Guatemala: Litografía CIMGRA
- Robledo, C. (2002). *Técnicas y Proceso de Investigación*. Guatemala: Unidad Didáctica de Investigación.
- Saldarriaga, J. (2007). *La globalización y la competitividad de las empresas familiares: una aproximación teórica*.
- Sambrano, M., y Torres, Y. (2017). *Factores que inciden en la Gestión del Talento Humano en las micro y pequeñas empresas del distrito de Chachapoyas, 2015*. Chachapoyas .
- Serna, H. (2006). *Conceptos básicos. En Servicio al cliente* . Colombia: Panamericana editorial Ltda.
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: LIMUSA.
- Tejada, A. (2003). *Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. Gestión del talento humano, Gestión del conocimiento y Gestión por competencias*. Barranquilla - Colombia: Psicología desde el Caribe.

# **ANEXOS**

**ANEXO 01: ENCUESTA – ADMINISTRATIVOS**  
**EMPRESA DE TRANSPORTE LUYA – LÁMUD S.A.C.**

La siguiente encuesta es una herramienta que permitirá conocer las principales características de la Gestión del Talento Humano, competitividad y nivel de servicio al cliente. La información brindada por usted es de carácter estrictamente confidencial y con fines académicos por lo que agradezco su objetividad y tiempo dedicado.

Lea detenidamente los ítems y marque con una X la opción que crea usted conveniente.

1. ¿Usted paso por un proceso de selección de personal antes de ser contratado?
  - Si
  - No
  
2. ¿Conoce el reglamento interno de la empresa?
  - Si
  - No
  
3. ¿Recibe beneficios sociales por parte de la empresa?
  - Si
  - No
  
4. ¿Cómo es el trato de los trabajadores en la empresa?
  - Bueno
  - Regular
  - Malo
  
5. ¿Considera al Recurso Humano como un elemento fundamental del éxito de la empresa?
  - Si
  - No
  
6. El reclutamiento de personal, ¿se realiza a través de procesos selección?
  - Si
  - No
  
7. ¿Se realiza capacitaciones continuas a los trabajadores de la empresa?
  - Si
  - No

\*si su respuesta es no fin de la entrevista.
  
8. ¿Cada cuánto tiempo se realizan estas capacitaciones?
  - Mensual
  - Trimestral
  - Semestral
  - Anual

**ANEXO 02: ENCUESTA – CONDUCTORES**  
**EMPRESA DE TRANSPORTE LUYA – LÁMUD S.A.C.**

La siguiente encuesta es una herramienta que permitirá conocer las principales características de la Gestión del Talento Humano, competitividad y nivel de servicio al cliente. La información brindada por usted es de carácter estrictamente confidencial y con fines académicos por lo que agradezco su objetividad y tiempo dedicado.

Lea detenidamente los ítems y marque con una X la opción que crea usted conveniente.

1. ¿Cuánto tiempo tiene usted trabajando en la empresa?
  - 3 – 6 meses
  - 3 – 5 años
  - 6 – 12 meses
  - 5 años a mas
  - 1 – 3 años
  
2. ¿Cuántos años de experiencia tiene usted como chofer profesional?
  - 3 – 6 meses
  - 3 – 5 años
  - 6 – 12 meses
  - 5 años a más
  - 1 – 3 años
  
3. ¿Usted recibe beneficios sociales por parte de la empresa?
  - Si
  - No
  
4. ¿La empresa desarrolla capacitación constante a los conductores?
  - Si
  - No

\*si su respuesta es no pase a la pregunta 6.
  
5. ¿Con que frecuencia la empresa desarrolla estas capacitaciones?
  - Mensual
  - Semestral
  - Trimestral
  - Anual
  
6. ¿Qué aspectos considera usted más importantes en el transporte de pasajeros?
  - Puntualidad
  - Trato al pasajero
  - Seguridad
  - Confort
  
7. ¿Qué opinión tiene de las relaciones que existen entre compañeros de trabajo?
  - Buena
  - Regular
  - Mala

8. ¿Qué opinión tiene de la administración de la empresa?

- Bueno
- Regular
- Malo

9. ¿Qué aspectos considera usted más importantes en un ambiente laboral?

- Estabilidad laboral
- Beneficios sociales
- Salario mensual
- Relaciones laborales

10. ¿Cuántos viajes (ida y vuelta) realiza usted al día?

- 1 viaje
- 2 viajes
- 3 viajes a más

11. ¿Usted se siente identificado con la empresa?

- Si
- No

**ANEXO 03: ENCUESTA – CLIENTES**  
**EMPRESA DE TRANSPORTE LUYA – LÁMUD S.A.C.**

La siguiente encuesta es una herramienta que permitirá conocer las principales características de la Gestión del Talento Humano, competitividad y nivel de servicio al cliente. La información brindada por usted es de carácter estrictamente confidencial y con fines académicos por lo que agradezco su objetividad y tiempo dedicado.

Lea detenidamente los ítems y marque con una X la opción que crea usted conveniente.

1. ¿Cómo califica el servicio que brinda la empresa?
  - Buena
  - Regular
  - Malo
  
2. ¿Qué opinión tiene usted en relación al trato de los conductores hacia los pasajeros?
  - Buena
  - Regular
  - Malo
  
3. ¿Cómo califica la limpieza y estado de los vehículos?
  - Buena
  - Regular
  - Malo
  
4. ¿Cómo califica las medidas de seguridad adoptadas por el conductor en el trayecto del viaje?
  - Buena
  - Regular
  - Malo



## **ANEXO 4. ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE LUYA Y LÁMUD S.A.C.**

### **1. ¿Cuál es la razón social de la empresa?**

La razón social de la empresa que dirijo según su registro es Empresa de Transporte Luya y Lámud S.A.C., tipo Sociedad Anónima Cerrada. Con RUC: 20600564111.

### **2. ¿En qué año se inició las actividades de la empresa? y ¿Qué rutas cubre?**

La empresa de transporte Luya y Lamud S.A.C. inicia sus actividades el 01 de agosto de 2015, que actualmente se encuentra activa, la empresa cubre la ruta como su mismo nombre lo indica Chachapoyas – Luya – Lámud y viceversa.

### **3. ¿Cuál es el servicio que brinda su empresa?**

El servicio que brinda la empresa es el transporte de pasajeros y carga dentro de la ruta establecida.

### **4. ¿Con cuántos vehículos cuenta la empresa?**

Actualmente contamos con 9 vehículos, iniciando nuestras actividades con 11 vehículos en el año 2015, posteriormente en el año 2017 contábamos con 10 vehículos, los cuales se separaron de la empresa por motivos de reparación y mantenimiento.

Nuestros vehículos son modelo Mini bands el cual tiene una capacidad máxima de 10 pasajeros.

### **5. ¿Cuáles son las funciones que usted desempeña en la empresa de transporte?**

El papel que actualmente desempeño dentro de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C. es la gerencia general, por lo que mis funciones es la toma de decisiones dentro de la empresa, el control del personal y estado de vehículos entre otras funciones.

### **6. ¿Cuántos empleados trabajan actualmente en la empresa?**

Actualmente en la empresa somos en total 14 trabajadores dentro de ellos 9 conductores de nuestra flota de vehículos.

### **7. ¿Considera que posee el apoyo necesario y colaboración de todos los que trabajan en la empresa?**

Según el contacto directo que tengo con cada uno de los trabajadores de la empresa considero que si recibo el apoyo necesario y la colaboración de cada uno de ellos.

**8. ¿Cree usted que cuenta con el personal idóneo para el eficiente desarrollo de las actividades de la empresa?**

Si, según observo como se va ejecutando cada función de cada trabajador trata de dar lo mejor de sí para el beneficio de la empresa.

**9. ¿Existe un reglamento interno por la cual se rige la empresa?**

Si contamos con el reglamento interno de la empresa.

**10. ¿Se realiza capacitaciones para los trabajadores?, ¿Se realiza rotación del personal dentro de la empresa?**

Actualmente no se realiza la capacitación ni la rotación del personal, estamos viendo la posibilidad de programar capacitaciones más adelante.

**11. ¿Cómo se encuentra posicionada la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C. con respecto a la competencia?**

Desde la fundación de la empresa se ha ido incrementando el número de empresas competidoras que cubren la misma ruta Chachapoyas – Luya –Lámud actualmente la empresa cuenta con 4 empresas competidoras.

**12. ¿Con respecto a la cantidad de pasajeros de la empresa se ha ido incrementando o disminuyendo desde la iniciación de actividades de la empresa?**

Por el hecho que al inicio de las actividades de la empresa era menor el número de carros que cubrían esta ruta el número de pasajeros era mayor se realizaban 2 vueltas completas al inicio, actualmente la competencia ha influido en los viajes que se realizan al cubrir la ruta la cual ha disminuido significativamente de 2 vueltas a 1 vuelta, en meses que hay más movimiento de pasajeros se puede realizar 1 vuela y media a 2 vueltas.

**13. ¿Cómo ha ido evolucionando los precios del pasaje de los pasajeros?**

La distancia de la ruta Chachapoyas – Luya – Lámud es corta aproximadamente 60 minutos, la infraestructura de la carretera desde Luya – sector denominado Cáclic se encuentra en malas condiciones, por lo que actualmente se estableció la tarifa del pasaje en 7.00 soles, al inicio de las actividades de la empresa el precio era 8.00 soles, posteriormente influenciado con el incremento de competidores se redujo a 5.00 soles hasta mayo de 2019. Así mismo los precios aumentan en meses donde incrementa el número de pasajeros. (Junio – San Juan Luya, julio - Fiestas patrias, setiembre – Señor de Gualamita Lámud, octubre – fundación del distrito de Luya y diciembre – Navidad)

**ANEXO 5: GUÍA DE OBSERVACIÓN – EMPRESA DE TRANSPORTE LUYA  
Y LÁMUD S.A.C.**

**SITUACIÓN A OBSERVAR:** Desarrollo de actividades del personal en la empresa, calidad de servicio y competencia.

**OBJETIVO:** Comprobar el nivel de servicio brindado al cliente y la influencia frente la competencia.

**DATOS GENERALES:**

**Empresa:** L y L S.A.C.

**Lugar:** Terminal terrestre Chachapoyas – Luya.

**Personajes a observar:** Personal – Clientes – Competencia.

**Escala:** No aplica = 0, Casi Nunca = 1, A veces = 2, Siempre = 3.

**Tabla 11**

Guía de observación.

ASPECTOS A OBSERVAR	0	1	2	3
<b>Aspectos Generales</b>				
<b>I. Empresa</b>				
1.1. Las salidas de los vehículos son continuas.			X	
1.2. Los vehículos se encuentran limpios y en perfecto estado.			X	
1.3. La atención y ubicación de los pasajeros son en orden de llegada al terminal.		X		
1.4. Cuenta con un stand para la venta de pasajes en ambas provincias.				X
1.5. El representante de la empresa está pendiente de las actividades de esta misma.			X	
1.6. Realiza mantenimientos a los vehículos.				X
1.7. Cuenta con uniforme que lo diferencien de la competencia.	X			
<b>Aspectos Específicos</b>				
<b>II. Personal</b>				
2.1. Se presentan puntualmente al centro de trabajo para el desarrollo de sus actividades.			X	
2.2. Acuden correctamente vestidos al trabajo.	X			
2.3. Reciben indicaciones y sugerencias antes de iniciar sus actividades.		X		
2.4. Ofrecen un trato amable a los clientes.			X	
2.5. Existe una relación laboral adecuada.			X	
2.6. Se encuentran pendientes del estado de los vehículos.			X	
2.7. Se sienten identificado con la empresa.		X		
2.8. Desarrollan eficientemente sus actividades.			X	

<b>III. Clientes</b>				
3.1. Existe preferencia hacia la empresa.			X	
3.2. El cliente queda satisfecho con el servicio recibido.			X	
3.3. Decide libremente en cual empresa viajar.				X
3.4. El cliente recomienda el uso del servicio.			X	
3.5. Reciben ofertas de servicio por parte de la empresa.	X			
3.6. Recibe un buen trato de parte de la empresa.			X	
3.7. Es atendido inmediatamente en la recepción de sus cargas.			X	
3.8. Existe discriminación hacia el cliente.	X			
<b>IV. Competencia</b>				
4.1. Tiene aceptación de los clientes.			X	
4.2. Realiza promociones a los clientes.	X			
4.3. El estado de sus vehículos se encuentran en óptimas condiciones.			X	
4.4. Respeta cordialmente la elección del cliente.			X	
4.5. Realiza capacitaciones al personal.	X			
4.6. Cuenta con uniforme que lo diferencie de las demás empresas.	X			
4.7. Recomiendan los clientes el servicio de la competencia.		X		

**Fuente:** *Elaboración propia.*

## ANEXO 6: PANEL FOTOGRÁFICO



**Fotografía 1**

Investigadora aplicando encuesta a cliente de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.



**Fotografía 2**

Investigadora aplicando encuesta a cliente de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.



**Fotografía 3**

Investigadora aplicando encuesta a conductor de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.



**Fotografía 4**

Investigadora aplicando encuesta a conductor de la empresa de transporte Luya y Lámud S.A.C.