



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA
CALIDAD DE SERVICIO EN LA MYPE DE TRANSPORTE
CHINCHAYSUYO PROVINCIA DOS DE MAYO,
DEPARTAMENTO DE HUÁNUCO, 2020**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR:

QUINTIN NEMECIO DAZA GUILLERMO

ORCID: 0000-0003-1598-528X

ASESOR:

ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

ORCID: 0000-0001-6079-2319

LIMA – PERÚ

2020

Gestión del capital humano y su influencia en la calidad de servicio en la Mype de transporte Chinchaysuyo Provincia Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020.

**EQUIPO DE TRABAJO
AUTOR**

Quintin Nemecio Daza Guillermo

0000-0003-1598-528

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Chimbote, Perú

ASESOR

Zenzain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Lima – Perú

JURADO

Meza De los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

FIRMA DEL JURADO

Mgtr. Juan Pablo Meza De los Santos

Presidente

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

Lic. Víctor Hugo Espinosa Otoyá

Miembro

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero

Asesora

AGRADECIMIENTO.

A la Dra: Carmen Rosa Zenozaín Cordero, profesora del curso de taller de investigación IV, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote que concede en la Región Huánuco, agradezco por su generoso y prestigio profesional que preside la asesoría durante todo el proceso de ejecución de la investigación del presente ciclo para los cuatro módulos desarrollados del presente investigación.

Agradezco al personal directivo de la empresa de transporte Chinchaysuyo por su valiosa aceptación para la ejecución de la investigación como muestra de estudio a los integrantes del curso de taller de investigación IV, me motivaron compartiendo sus enseñanzas a lo largo de cuatro módulos de estudio.

A los trabajadores de la empresa de Transporte Chinchaysuyo por haber sido los participantes para muestra de la población en la encuesta que sirvió como estrategia para la elaboración correlacional de la investigación, a su vez apoyaron los profesionales de la facultad de la administración quienes validaron los instrumentos de recojo de información.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación es dedicado a mi familia, a mi esposa y a mis hijos quienes han sido parte fundamental de apoyarme en la elaboración del presente trabajo de investigación.

RESUMEN

La presente investigación titulada Gestión del capital humano y su influencia en la calidad de servicio en la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020. Tuvo como medida determinar en qué medida la gestión del capital humano influye en la calidad de servicio en la empresa de transporte Chinchaysuyo. Por el tipo de investigación el estudio reunió las condiciones de una investigación básica por sus variables cuantitativas entre ellas tenemos capacitación, asesoramiento, seguridad y empatía. tipo de investigación corresponde al tipo correlacional no experimental, es causal debido a que establece procesos de causa y efecto entre las variables, nivel de investigación descriptivo. Para la recolección de datos se trabajó con las encuestas, cuestionario, con la finalidad de medir la gestión del capital humano y su influencia en la calidad de servicio de la empresa de transportes Chinchaysuyo. Donde participaron los usuarios que consumen el servicio de la empresa de transportes, se aplicó 18 preguntas con descripción de enunciado Totalmente en desacuerdo, Indiferente, De acuerdo, Totalmente de Acuerdo, la técnica de las encuestas va dirigido a los usuarios que consumen el servicio de transporte de la empresa Chinchaysuyo. Para el procesamiento de información, se utilizó el programa SPSS versión 22 y Excel. Donde se dio a conocer los resultados de la tabla y figuras de la estadística con un por ciento de datos aleatorias recopilados en la encuesta al cien por ciento.

Palabras claves: calidad de servicio, capital humano, Gestión.

ABSTRACT

The present investigation entitled Human capital management and its influence on the quality of service in the Chinchaysuyo transport mype Province dos de Mayo, Department and Region Huánuco, 2020. Its measure was to determine to what extent human capital management influences quality of service in the Chinchaysuyo transport company. Due to the type of research, the study met the conditions of a basic research due to its quantitative variables, including training, counseling, security and empathy. type of research corresponds to the non-experimental correlational type, it is causal because it establishes cause and effect processes between the variables, descriptive research level. To collect data, we worked with surveys, questionnaires, in order to measure the management of human capital and its influence on the quality of service of the Chinchaysuyo transport company.

Where users who consume the service of the transport company participated, 18 questions were applied with a description of a statement Totally disagree, Indifferent, Agree, totally agree, the survey technique is aimed at users who consume the service of Chinchaysuyo company transportation. For information processing, SPSS version 22 and Excel were used. Where the results of the table and graph of the statistics with a percent of random data collected in the survey were released at one hundred percent.

Keywords: Human capital management, quality of service.

Contenido

Titulo del proyecto.....	i
Equipo de trabajo	iii
Firma del jurado	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
Contenido	ix
Índice De Tablas	XI
Índice De Figuras	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. Revisión de Literatura.....	7
2.1. Antecedentes	7
2.1.2. Nivel Internacional.....	7
2.1.2. Nivel Nacional	12
2.1.3. nivel local.....	19
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	23
2.2.1. Gestion del capital humano.....	23
2.2.2. Calidad de servicio.....	30
2.3.Marco conceptual.....	32
2.3.1.Definición.....	32
2.3.2.La historia del transporte terrestre.....	33
III. Hipótesis.....	36
3.1. Hipótesis general.....	36
3.1.1.Hipótesis específicos.....	36
3.3. Variable.....	37
IV. METODOLOGIA.....	37
4.1. El tipo de investigación.....	37
4.2. Niveles de investigación	38

4.3. Diseño de la investigación	38
4.4. Población y muestra	38
4.4.1. Población.....	38
4.4.2. Muestra.....	39
4.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores	40
4.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos	42
4.7. Plan de análisis.....	43
4.8 . Matriz De Consistencia.....	44
4.9. Principios éticos	46
V. RESULTADOS.....	48
5.1. Resultados	48
5.2. Prueba de hipótesis.....	66
5.2.1. Hipótesis general.....	66
3.1.1.Hipótesis específicos.....	68
5.2. Análisis de resultados.....	72
5.3. Contratación de la hipótesis con las investigaciones.....	74
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁICAS	77
ANEXO.....	78
ANEXO 1.....	79

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Priorizar la capacitación para el personal este actualizado.....	49
Tabla 2. Fortalecimiento mediante la capacitación.....	50
Tabla 3 Entendimiento del cliente mediante el asesoramiento.....	51
Tabla 4 Gestión del Capital Humano y su influencia en la Calidad de Servicio en la mype de transportes Chinchaysuyo de Provincia Dos de Mayo, Departamento y Región Huánuco, 2020.....	52
Tabla 5. Comodidad y seguridad de la empresa en su servicio.....	52
Tabla 6. Experiencia positiva propia.....	53
Tabla 7. El buen desempeño.....	54
Tabla 8. El comportamiento de las personas que trabajan.....	55
Tabla 9. El interés de servir en la empresa.....	56
Tabla 10. La eficiencia y confiabilidad de la empresa.....	57
Tabla 11. La disponibilidad de manera confiable de la empresa.....	58
Tabla 12. El respeto del tiempo de manera confiable.....	59
Tabla 13. La comunicación como servicio de transporte.....	60
Tabla 14. Imagen de la empresa como servicio de transporte.....	61
Tabla 15. La amabilidad por parte de la empresa de transporte.....	62
Tabla 16. La buena planificación dentro de la empresa.....	63
Tabla 17. La práctica de la ética por parte de la empresa.....	64
Tabla 18. La confianza por parte de la empresa.....	65

ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura 1. Priorizar la capacitación para que el personal este actualizado.....	49
Figura 2. Fortalecimiento mediante la capacitación.....	50
Figura 3. Entendimiento del cliente mediante el asesoramiento.....	51
Figura 4 Gestión del Capital Humano y su influencia en la Calidad de Servicio en la mype de transportes Chinchaysuyo de Provincia Dos de Mayo, Departamento y Región Huánuco, 2020.....	52
Figura 5. Comodidad y seguridad de la empresa en su servicio.....	52
Figura 6. Experiencia positiva propia.....	54
Figura 7. El buen desempeño.....	55
Figura 8. El comportamiento de las personas que trabajan.....	56
Figura 9. El interés de servir en la empresa.....	57
Figura 10. La eficiencia y confiabilidad de la empresa.....	58
Figura 11. La disponibilidad de manera confiable de la empresa.....	59
Figura 12. El respeto del tiempo de manera confiable.....	60
Figura 13. La comunicación como servicio de transporte.....	61
Figura 14. Imagen de la empresa como servicio de transporte.....	62
Figura 15. La amabilidad por parte de la empresa de transporte.....	63
Figura 16. La buena planificación dentro de la empresa.....	64
Figura 17. La practica de la ética por parte de la empresa.....	65
Figura 18. La confianza por parte de la empresa.....	66

I. INTRODUCCIÓN

Las mypes de transporte juegan un rol muy importante en la economía a nivel internacional, nacional y región, las empresas de transporte actualmente deben analizar la gestión de capital humano para reflejar la calidad de servicio, el presente trabajo esta titulada como la gestión de capital humano y su influencia en la calidad de servicio en la mype de transporte Chinchaysuyo de la Provincia Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, y teniendo como objetivo principal el determinar en que medida la gestión del capital humano influye en la calidad de servicio en la mype antes mencionada.

Para la ejecución en la investigación, se ha realizado un diagnostico situacional de la empresa, por lo tanto, ha sido permitido enfocar la parte problemática de investigación el cual es la “Gestión del Capital Humano y su influencia en la calidad de servicio en la empresa de transporte Chinchaysuyo”.

Y el problema materia de investigación es, de qué manera la gestión del capital humano influye en la calidad de servicio de la mype de Transporte Chinchaysuyo en la provincia dos de mayo. Y siendo esta una gestión del capital humano deficiente, por lo tanto se tiene que impulsar la gestión del capital humano para alcanzar la calidad de servicio, otro de los problemas identificados es la deficiencia en la capacitación, asesoramiento, seguridad y empatía.

Lo cual es fundamental desarrollar cada uno de lo mencionado ya que suma profundamente para reflejar ante los usuarios que consumen el servicio un servicio de calidad comodidad, seguridad y confianza.

Este trabajo de investigación se justifica teóricamente en la aplicación de la gestión de capital humano para alcanzar la calidad de servicio de la empresas de transporte y

sea más competitivas, realizando diferentes estrategias que ayuden al desarrollo ejecutivo de trabajo, que impacten mayor énfasis en la ejecución, tomando mayor eficacia con los materiales implementadas a mediano plazo y a largo plazo con visión al futuro.

Por lo tanto, se debe implementar al capital humano la capacitación, asesoramiento que influye en la calidad de servicios seguridad, empatía en la mype de Transporte Chinchaysuyo.

Por lo cual la implementación del capital humano la capacitación y asesoramiento mejora la eficiencia de la empresa, capacitando a los personales. En una empresa de transportes reflejar la seguridad debe ser un pilar fundamental en la percepción de las personas que van adquirir el servicio, ya que esto es reflejar la calidad de servicio, además de ello desarrollar la empatía es un plus en servicio de transportes.

1.1 Planteamiento del problema.

Gestión del Capital Humano y su influencia en la calidad de servicio constituye en el proceso de capacitación para brindar un servicio eficiente en la Empresa de Transporte Chinchaysuyo, a través de los cuales los trabajadores adquieren conocimientos a buen trato a los pasajeros y clientes. La Empresa de Transporte Chinchaysuyo tiene una antigüedad de 20 años de servicio en el transporte de Huánuco a Dos de Mayos, correspondencia y mercadería a los distintos lugares cuyo agencia en Huánuco, Dos de Mayo, Yarowuilca y otras alternas a las rutas.

Montoya, M, (1993), El estudio de mercado de transporte interprovinciales es una herramienta de mercadeo que permite y facilita la obtención de datos, resultados que de una u otra forma serán analizados, mediante herramientas estadísticas y así obtener como resultados.

El Director General de transportes Terrestres es una organización formal confiable para los pasajeros, proveedores, trabajadores y comunidad en general, generando un valor para cada uno de sus socios o accionistas, que sustenten al mismo tiempo el desarrollo y la seguridad de sus trabajadores.

Sin embargo, la empresa no cuenta con una adecuada capacitación de sus trabajadores, por lo tanto necesita una adecuada facilitación de mejorar en la parte administrativa que dificulta la toma de decisiones dentro de la gestión logística para ello necesitamos asesoramiento, calidad de servicios, tener cortesía, responsabilidad, empatía para mostrar confiabilidad.

1.2. Enunciados del problema

Problema general.

¿De qué manera la gestión del capital humano influye en la calidad de servicio en la mype de Transporte Chinchaysuyo de Provincia Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020?

Problemas Específicos

- ¿De qué manera la capacitación influye en la calidad del servicio en la mype de Transporte Chinchaysuyo de Provincia Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020?
- ¿De qué manera el asesoramiento influye en la calidad de servicio en la mype de Transporte Chinchaysuyo de Provincia Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020?
- ¿De qué manera la seguridad influye en la calidad de servicio en la mype de Transporte Chinchaysuyo de Provincia Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020?
- ¿De qué manera la empatía influye en la calidad de servicio en la mype de Transporte Chinchaysuyo de Provincia Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar en qué medida la gestión del capital humano influye en la calidad de servicio en la mype de Transporte Chinchaysuyo de Provincia Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar de qué manera la capacitación influye en la calidad de servicio en la mype de Transporte Chinchaysuyo de Provincia Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020.
- Determinar de qué manera el asesoramiento influye en la calidad de servicio en la mype de Transporte Chinchaysuyo de Provincia Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020.
- Determinar de qué manera la seguridad influye en la calidad de servicio en la mype de Transporte Chinchaysuyo de Provincia Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020.
- Determinar de qué manera la empatía influye en la calidad de servicio en la mype de Transporte Chinchaysuyo de Provincia Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020.

1.4. Justificación de la investigación.

En el trabajo de investigación se busca determinar la justificación de . gestión del capital humano influye en la calidad de servicio en la empresa de transporte chinchaysuyo con la finalidad de mejorar la calidad de servicio, hacia a los clientes, el objetivo es dar una capacitación, asesoramiento, seguridad y empatía con la finalidad de lograr los objetivos trasados por la empresa y en bien de la sociedad.

Este trabajo de investigación se justifica teóricamente en la aplicación de la gestión de capital humano para alcalsar la calidad de servicio de la empresas de transporte y sea más competitivas, realizando diferentes estrategias que ayuden al desarrollo ejecutivo de trabajo, que impacten mayor enfacis en la

ejecución, tomando mayor eficacia con los materiales implementadas a mediano plazo y a largo plazo con visión al futuro.

Así, también tenemos una justificación desde el punto de vista práctico, porque se aplicarán los conocimientos encontrados a los servicios que brinda la empresa.

Por lo tanto debe implementar al capital humano la capacitación, asesoramiento que influye en la calidad de servicio seguridad, empatía en la mype de Transporte Chinchaysuyo.

Por lo cual la implementación de capital humano la capacitación asesoramiento mejora la eficiencia de la empresa, capacitando a los presonales.

En una empresa de transporte reflejar la seguridad debe ser un pilar fundamental en la percepción de las personas que van adquirir el servicio, ya que esto es reflejar la calidad de servicio, además de ello desarrollar la empatía es un plus en servicio de transporte.

En el aspecto metodológico, no presenta una consistente justificación metodológica salvo por los instrumentos de encuesta, pero con variantes propios de esta investigación.

II Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes.

2.1.1. Nivel Internacional.

La tesis titulada capital humano la capacitación para brindar un servicio de calidad eficiente en la mype de transportes Chinchaysuyo de Provincia Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020. Nivel nacional son lo siguiente.

a. Castillo,S. en el año 2013, en su proyecto de investigación titulado “Diseño de un proyecto de desarrollo para mejorar la calidad del servicio de transporte interprovincial de la cooperativa “flota bolívar”, provincia de bolívar, ciudad guaranda”. Llega a la siguiente conclusión:

La Cooperativa “Flota Bolívar” está dispuesta a mejorar pero actualmente no cuenta con herramientas necesarias para hacerlo.

Los empleados tienen toda la predisposición de ayudar a los pasajeros aunque requieren cierto grado de capacitación para realizarlo correctamente.

Los directivos buscan soluciones que satisfagan las necesidades de los usuarios y al mismo tiempo de la Cooperativa.

Los usuarios de los servicios que presta la Cooperativa buscan recibir un valor agregado a más del servicio actual.

Un proyecto que permita mejorar la calidad del servicio de transporte aumentará el número de usuarios que opten por los servicios de la Cooperativa y al mismo tiempo incrementará las ganancias de esta.

b. Jorge en el año 2014, en su proyecto de investigación titulado “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”. Llega a la siguiente conclusión:

El problema del transporte se viene dando en Guayaquil con la aparición de la locomotora, por el ruido que afectaba al medio ambiente. A lo mencionado, el transporte en general contamina el medio ambiente con la emanación de humo y CO₂. La calidad de servicio de transporte terrestre público urbano de pasajeros en la ciudad de Guayaquil afecta negativamente en el ámbito económico, social y ambiental. Puesto que con los vetustos buses y con la falta de educación de choferes profesionales hacen de este un mal servicio. A lo expuesto, La falta de ventilación en horas en que los clientes van saturado por el calor y por la demasía de los demás usuarios crean un gran problema para el transporte urbano masivo y convencional.

De los dos tipos de sistema de transporte que cuenta la ciudad de Guayaquil ambos tienen falencias abastecimiento de buses convencionales y buses articulados en horas pico para que los usuarios se sientan satisfechos. Cabe recalcar que la falta de seguridad hace del transporte urbano convencional como una de las más riesgosas al momento de elegir un medio de movilización de un lugar a otro y a la metrovía como una de las más seguras al momento de elegir un medio de movilización.

Amplificando, basado en las encuestas realizadas a los 400 ciudadanos que habitan en Guayaquil afirman que el Transporte Terrestre Público Urbano de Pasajeros el servicio es regular y malo porque existen Buses vetustos y necesitan de ser renovados para que puedan brindar un buen servicio.

Asimismo, en el sistema integrado de transporte masivo existen falencias como la falta de buses articulados en las paradas y que necesitan ser excesivos en horas en que la

demanda de pasajeros es grande, si a esto se agrega la falta de rutas en zonas donde los buses de transporte convencional no llegan.

Como siguiente punto, las diferencias encontradas entre los buses de Transporte terrestre público urbano convencional (Sanchez, 2012) de pasajeros y la metrovía, es bastante porque en la metrovía tienen paradas destinadas y los buses convencionales tienen que recorrer por las calles en sus rutas recogiendo pasajeros.

c. De acuerdo a Sanchez (2012), en su proyecto de investigación titulado “Proyecto de inversión para la creación de una empresa de transporte interprovincial privado de puerta a puerta para los estudiantes de la espol”. Llega a la siguiente conclusión:

La finalidad principal del proyecto es posicionar nuestra empresa con esta innovadora forma de prestar el servicio de transporte a nuestros compañeros politécnicos provenientes de otras ciudades distintas de Guayaquil, el cual se llevó a cabo mediante los resultados del estudio de mercado realizado.

Se concluye que la instalación del servicio de transporte privado puerta a puerta para estudiantes provenientes de otras ciudades, es rentable debido al alto retorno que se obtiene a lo largo del tiempo, como pudimos observar en los respectivos análisis económicos y financieros del proyecto.

Nosotros pretendemos dar un servicio de calidad ofreciéndole a nuestros clientes rapidez y comodidad a bajo costo, esperamos que estas sean palabras que nos identifiquen al momento de estar en la mente de nuestros clientes, y más que todo dar mayor seguridad al momento de nuestros usuarios viajen, evitando así a la delincuencia que cada día ataca mucho más a nuestra ciudad.

d. Machuca, en el año 2011, en su proyecto de investigación titulado “Evaluación de la calidad del servicio de transportes a personas en la ciudad de Puerto Montt”. Llega a la siguiente conclusión:

El mercado de transporte de personas es un mercado el cual ha sido poco potenciado en base a la información que se requiere para una mejora en la toma de decisiones, ya que no se han desarrollado estudios enfocados al servicio de transporte a personas por lo cual las empresas aunque creen que entregan lo que los clientes esperan para satisfacer su necesidad de un servicio de transporte expedito, seguro y de calidad, no poseen la real información de los consumidores lo cual los aleja de cumplir la misión y visión que tienen como empresa. Por ende este estudio efectuado tiene como objetivo darles a conocer a las once empresas que conforman la industria en Puerto Montt cual es la real necesidad de los consumidores de esta ciudad.

Enfocados en el estudio, la hipótesis planteada es aceptada, ya que se demostró que la calidad entregada es deficiente, ya que entrega un servicio en el cual están ausentes de las variables que los consumidores buscan para recibir un servicio óptimo, sin embargo, las empresas tienen la calidad que deben entregar un servicio de una calidad y eficaz, pero sin resultados exitosos ya que la forma en la cual las centralistas y los choferes entregan el servicio no es el adecuado ya que en las encuestas a consumidores evaluaron que lo imprescindible es el tiempo de respuesta, estado del vehículo y manejo del chofer los cuales no son satisfechos de manera óptima. Esto se da por la poca búsqueda de la percepción de los clientes al ocupar este servicio, lo cual trae una confusión en los términos de calidad entregada según la empresa, y la calidad percibida por los consumidores.

Con respecto a los objetivos planteados al principio del estudio, el objetivo general fue realizado, ya que se evaluó el servicio siendo el resultado deficiente para el

mercado. Con lo que respecta a los objetivos específicos, el primero el cual era detectar las oportunidades y amenazas del mercado se dieron a conocer los puntos más importantes con un análisis FODA respectivamente. En el caso del segundo objetivo (detectar y evaluar la competencia) se entregó una lista de las empresas incluidas en el mercado y un análisis de la amenaza del transporte público hacia la industria (FODA). Para analizar el objetivo 3 se elaboraron preguntas con objetivo de atacar esta información, la cual se puede apreciar en las encuestas mostrando las variables que más afectan a los consumidores, y finalmente el objetivo 4 el cual es era entregar información al mercado se realizó un análisis y discusión respectiva que demuestran realizado el objetivo.

Como conclusión final tomamos las oportunidades que se tiene como mercado si se aumentan las iniciativas para mejorar la calidad considerando capacitaciones de servicio al cliente hacia los choferes y centralistas, y controlado el cuidado del vehículo esto conllevaría a la entrega de un servicio con calidad óptima e incorporando una mayor competitividad dentro del mercado de transporte de Puerto Montt, para así competir contra sus sustitutos y entre sí, logrando así mayor eficiencia, aumento del consumo y con esto un aumento en la rentabilidad de la empresas.

e. Cornejo en el año 2018, en su proyecto de investigación titulado “Transporte público en zonas aisladas de la región de Valparaíso”. Llega a la siguiente conclusión:

En esta investigación, se buscó identificar, por ejemplo, cambios en las costumbres de las localidades de Cabildo y San Antonio a partir de la implementación de un servicio de transporte. Al respecto, los autores Salazar, Díaz, Osses, & Foster (2014), indicaron sobre la investigación realizada que: “la variable de accesibilidad a los centros urbanos, es medida a partir de los tiempos de viaje a los centros de las

principales ciudades de la región” (Salazar, Diaz, Osses, & Foster, 2014, p. 222). Lo anterior coincide con los grados de aislamiento asignados previo a la implementación de un servicio de conectividad a las localidades aisladas sin embargo, al momento de analizar las costumbres de movilidad en terreno resultó dicotómico registrar que lo que pudiese resultar ser cercano en tiempos de viaje, para los habitantes es irrelevante a la hora de elegir o cambiar sus costumbres de movilidad.

Sin embargo, las entrevistas realizadas en San Antonio indicaron que los usuarios preferían ir a Melipilla, ciudad perteneciente a la Región Metropolitana, aún teniendo acercamiento a la ciudad y no por un tema de tiempo, sino por la cantidad de buses que se dirigen a esa ciudad. Dando importancia a disminuir los tiempos de espera y a la comodidad que les ofrecen los comerciantes de la ciudad que no pertenece a su región, a pesar incluso de ser tarifas más costosas y tiempos de viajes mayor a los ofrecidos por los servicios de conectividad con que cuentan actualmente.

Otro factor que destaca es la diversificación de las actividades productivas, si bien, en el caso de Cabildo esto no sucede, dado que aquellos que crecieron asociados al campo aún siguen asociados a él; sin embargo, en el caso de San Antonio la relación laboral no es netamente centrada en el campo, está asociado a labores de ciudad, lo que resulta curioso dado que las localidades aisladas de San Antonio se encuentran más lejos de la urbe y en Cabildo más cerca

2.1.2. Nivel Nacional.

- a. Según Luis, A. en el año 2013, en su proyecto de investigación titulado “Plan estratégico del subsector de transporte interprovincial de pasajeros (ómnibus) en piura”. Llega a la siguiente conclusión:

Piura presenta deficiencias en cuanto a la informalidad del transporte debido a la desregulación legislativa y el excesivo control del transporte interprovincial de pasajeros. Estos aspectos desfavorecen la racionalización eficiente y organizativa de las empresas de transporte interprovincial (ómnibus) de pasajeros.

La visión propuesta para el subsector de transporte interprovincial de pasajeros define una meta clara: Lograr para el año 2028 que Piura se convierta en una ciudad verde con un desarrollo sostenible en el subsector de transporte interprovincial de pasajeros en Latinoamérica. Este objetivo se apoya en los tres pilares de la sostenibilidad (medio ambiente, sociedad y economía) y se medirá a través del índice de ciudades verdes de América Latina.

El desarrollo de un organismo autónomo integrador del subsector permitirá mejorar su competitividad y rentabilidad en Piura.

b. Según Luis Pedro, A. en el año 2015, en su proyecto de investigación titulado

“Pontificia universidad católica del Perú escuela de posgrado calidad en las empresas del sector transporte terrestre interprovincial de pasajeros en el Perú”. Llega a la siguiente conclusión:

Sobre el apartado calidad en el Perú se puede destacar que el porcentaje de empresas que cuenta con certificación de calidad ISO 9000 es muy bajo en relación a otros países de la región, lo que nos indica que en Perú todavía no se le da importancia adecuada a los sistemas de gestión de calidad, y trae como resultado un descenso en la competitividad de las empresas.

Con relación apartado 3.6 análisis e interpretación de datos se concluye que: Para el sector transporte terrestre interprovincial de pasajeros se encontró que menos del 13.7

% de las empresas de la muestra, cuenta con un sistema de gestión de la calidad ISO 9000, manifestando que los empresarios deben brindar mayor importancia a estos indicadores para mejorar la calidad de sus servicios. Al no contar con SGC certificados los servicios no son gestionados mediante indicadores concretos sino bajo percepción de los clientes, lo que no es sostenible en el largo plazo.

Según lo revisado se puede concluir que las empresas del sector están enfocadas a resultados, lo que dificulta la mejora de procesos en desmedro de la gestión de calidad. El bajo cumplimiento de las leyes, la poca inspección del gobierno y otros factores ya mencionados, permite la alta informalidad del sector provocando altas tasas de accidentalidad en el país.

También, se puede concluir que todos los resultados tienen un promedio mayor a 3.5, señalando que la mayoría de factores tiene una tendencia al “de acuerdo” de las buenas prácticas de calidad en el país. Sin embargo, los resultados de las encuestas han sido basados en las percepciones de los encuestados que en su mayoría ha sido gerentes y jefes de las empresas lo que puede haber sesgado las respuestas de la encuesta en forma positiva.

Con respecto al apartado 1.7 limitaciones, se puede destacar que se tuvo una limitante en la respuesta de las empresas del sector a la encuesta formulada, debido a la reserva que los empresarios tienen sobre los procesos. Se identificó la poca importancia que prestan a este tipo de investigaciones lo cual impide obtener información más amplia, que podría ser utilizada por ellos. Además, se indica que la encuesta fue tomada únicamente a un representante de la empresa lo que no permite tener diferentes opiniones sobre la gestión que ellos realizan.

C. Flores, en el año 2018, en su proyecto de investigación titulado “Calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte huapaya”. Llega a la siguiente conclusión:

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al objetivo general, el cual pide “Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Huapaya S.A., 2018”, se encontró una correlación al 0.785 con el coeficiente Rho de Spearman, con un valor p valor al $0.000 < 0.05$, con el cual se concluye que existe relación significativa positiva considerable entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa de transporte Huapaya S.A. –2018.

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al primer objetivo específico, el cual pide “Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Huapaya S.A., 2018”, se encontró una correlación al 0.641 con el coeficiente de Rho Spearman con un p valor al $0.000 < 0.05$, con el cual se concluye que existe relación significativa positiva media entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente en la empresa de transporte Huapaya S.A. – 2018.

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al segundo objetivo específico, el cual pide “Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Huapaya S.A., 2018”, se encontró una correlación al 0.501 con el coeficiente de Rho Spearman con un p valor al $0.000 < 0.05$, con el cual se concluye que existe relación significativa positiva media entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en la empresa de transporte Huapaya S.A. – 2018.

De acuerdo con los resultados obtenidos en relación al tercer objetivo específico, el cual pide “Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Huapaya S.A., 2018”, se encontró una correlación al 0.804 con el coeficiente de Rho Spearman

76 con un p valor al $0.000 < 0.05$, con el cual se concluye que existe relación significativa positiva alta entre la empatía y la satisfacción del cliente en la empresa de transporte Huapaya S.A. –2018.

D (. Bach. Díaz Vásque, 2016), en su proyecto de investigación titulado “Calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa de transportes angel divino s.a.c chiclayo ”. Llega a la siguiente conclusión:

Del primer objetivo específico planteado respecto al nivel de calidad de servicio que existe en la empresa se pudo determinar que transportes Angel Divino S.A.C viene brindando una correcta prestación del servicio de transporte siendo la dimensión de “elementos tangibles “el atributo mejor percibido por los clientes dentro del servicio con un porcentaje de aceptación de 80.93% que consideran que la empresa cuenta con elementos tangibles adecuados para la atención, seguido de la dimensión “empatía” con un 69,13% de aceptación y por último la dimensión “ capacidad de respuesta” con un porcentaje general de 55.8% de lo cual podemos ver que la empresa tiene buenos porcentajes de aceptación en cada una de las dimensiones tomadas en cuenta y valoradas óptimamente por parte de sus clientes, pero que también necesita aun

reforzar las actividades que se realizan dentro de los procesos que implica el servicio de transporte para llegar a ser considerado el servicio como calidad total.

Del segundo objetivo específico planteado respecto al nivel de satisfacción que existe de los clientes para con el servicio brindado se pudo determinar que la empresa de transportes Angel Divino S.A.C cuenta con un grado aceptable en cuanto a satisfacción por partes de los clientes que solicitan día a día los servicios de transportes viéndose reflejado en las dimensiones tomadas en cuenta para esta variable, siendo la dimensión de “seguridad” en la que los clientes se encuentran más conformes arrojando un porcentaje general de aceptación de 97.95% , seguido de la dimensión de “servicio” con 68.21% y la dimensión “precio” que resulto con un 66%, de lo cual podemos evidenciar que si bien es cierto la empresa muestra índices positivos de satisfacción usuaria aún hay aspectos que se pueden mejorar dentro de los procesos del servicio que se brinda para lograr una mayor y mejor satisfacción dentro del servicio del rubro de transporte.

Del tercer objetivo planteado respecto al nivel de relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente, teniendo como referente los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas a lo clientes en la empresa de transporte Angel Divino S.A.C se pudo determinar una buena aceptación del servicio que se ve reflejada en la satisfacción de sus clientes concluyendo que si existe relación entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción al cliente dentro de la empresa de transportes Angel Divino S.A.C. Por lo tanto, respecto al objetivo general planteado se concluyó que existe una correcta relación respecto a la calidad del servicio que viene brindando la empresa de transportes Angel Divino S.A.C hacia sus clientes los cuales se ven reflejados mediante la satisfacción de los mismos a través del servicio adquirido aceptándose así la hipótesis alternativa H1 y rechazándose la hipótesis nula H0 establecidas anteriormente.

En el año de 1825 se comienza el uso del transporte presentando una nueva tecnología en el manejo de la carga y revolucionando este tipo de transporte. Todo el desarrollo se da hasta ese momento, en el movimiento de grandes cantidades de carga mineral. El desarrollo de la Revolución Industrial genera que el ferrocarril, aumente su desarrollo y diversifique sus servicios, la industria metalmecánica se ve beneficiada así como la producción en serie y hace que se necesiten transportes más eficientes así como un manejo de carga más especializado; el transporte marítimo al ser uno de los más antiguos y revolucionarios establece normas, leyes y reglamentos que aseguran al cliente la integridad de su carga, ya que al no existir quien se hiciera cargo de dicha mercancía durante el trayecto, muchas veces, el propietario tenía que acompañar a la carga a través de toda la travesía, enfrentándose a todos los inconvenientes del viaje. El tendido de las vías, así como el exclusivo uso del ferrocarril, hace que se vuelva la

Columna vertebral del manejo de transporte de carga y pasajeros; las velocidades que para su tiempo alcanzaban las locomotoras de vapor, la inversión, el desarrollo e implementación de nuevas tarifas logran la cobertura cada vez más amplia. El ferrocarril no solo trajo consigo nuevas tecnologías si no también movimientos sociales que sin su apoyo nunca habrían sido posibles. La Revolución Mexicana no la podemos concebir sin el ferrocarril, grandes cantidades de hombres, mujeres y provisiones eran movidos por este modo de transporte.

e) (Diaz Gamboa, 2013).en su proyecto de investigación titulado “Sistema de información basado en el enfoque por procesos para mejorar la eficiencia operativa del proceso misional de la empresa de transportes y representaciones turismo central”.

Llega a la siguiente conclusión:

La implementación del Sistema de Información basado en el enfoque por procesos con la aplicación ordenada y responsable del modelo aplicativo DMISSO, mejora la eficiencia operativa del proceso misional de la empresa Turismo Central SA, a través del personal altamente entrenado, desempeño operativo, rapidez en los tiempos de atención y cero desperdicio de recursos.

Los sistemas de información se han convertido en las herramientas de vanguardia para agilizar procesos, aminorar errores y desperdicios, dentro de sistemas inteligentes, pero deben ser gestionadas correctamente.

Una cultura aplicada al enfoque por procesos, es pieza determinante en la búsqueda de la calidad total en las organizaciones inteligentes.

El sistema de información implantado se convierte en herramienta fundamental que permitirá obtener niveles de competitividad y rentabilidad, gracias a su implementación con un enfoque de vanguardia y la práctica de la mejora continua y la calidad total.

2.1.3. nivel local

(Martinez, 2012), en su proyecto de investigación titulado “Importancia de las dimensiones del servqual en la satisfacción del cliente en los servicios de transporte interprovincial: tingo maria”. Llega a la siguiente conclusión:

Los factores más relevantes que permiten mejorar la calidad de los servicios son: seguridad, tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad.

Al contrario de los productos, los servicios se caracterizan por su inmaterialidad. Solo existen como experiencias vividas. En la mayoría de los casos, el cliente de un "servicio de los servicios" comprende dos dimensiones propias: la prestación que buscaba el cliente y la experiencia que vive en el momento en que hace uso del servicio.

Los datos obtenidos con la prueba de regresión lineal nos demuestran que la satisfacción del cliente depende esencialmente de la empatía y la seguridad que brindan las empresas de transporte interprovincial de personas: Tingo María-Huánuco.

Se observa que el porcentaje de satisfacción del cliente, corresponde al 63% lo que nos indica que los usuarios de los servicios de transporte interprovincial: Tingo María -Huánuco se encuentran moderadamente satisfechos con el servicio que actualmente vienen recibiendo.

b. Luna,(2018). en su proyecto de investigación titulado “El financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro transportes de carga pesada del distrito de rupa rupa.” llega a la siguiente conclusión:

Los tipos de financiamiento es un elemento muy importante para la rentabilidad de las MYPES en el ámbito encuestado y rubro correspondiente y aque la gran mayoría de representantes de dicha unidades económicas manifiestan la influencia positiva del financiamiento, es decir, un 70% respondieron que sí acudieron al sistema bancario para su financiamiento, dado que a través de ellos se obtienen los recursos financieros para el financiamiento y con la orientación adecuada se podrá contar o lograr mayores beneficios e ingresos, por lo tanto esta actividad se convertirá en una actividad rentable.

C. (Bach. Zarabia Aquino, 2018), en su proyecto de investigación titulado ”Estrategia competitiva y su relación con el posicionamiento de la empresa de transportes estrella polar s.a. provincia” llega a la siguiente conclusión: Se conoció la relación de la calidad con el posicionamiento de la empresa de transportes Estrella Polar S.A. de la provincia y región de Huánuco, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.750, lo que indica que existe una correlación positiva

moderada. Teniendo en cuenta la capacidad de respuesta, la empatía y la amabilidad que permite el posicionamiento de la marca, del producto y del servicio.

Se determinó la relación del liderazgo en costos con el posicionamiento de la empresa de transportes Estrella Polar S.A. de la provincia y región de Huánuco. 2018, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.540, lo que indica que existe una correlación positiva moderada. Los clientes prefieren ofertas, control de costos y procesos formalizados.

Se conoció la relación la política de precios con el posicionamiento de la empresa de transportes Estrella Polar S.A. de la provincia y región de Huánuco, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.830, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre los descuentos periódicos, precios de penetración y precios conjuntos en la cual ayudan en el posicionamiento en la mente del consumidor, conexión emocional de la marca y satisfacción de necesidades.

d. (Claudio Perez, 2018). en su proyecto de investigación titulado “La calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes señor de exaltación , llega a la siguiente conclusión:

Se determinó la relación de la calidad de servicio con la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Señor de Exaltación del distrito, provincia y región de Huánuco, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.800, lo que indica que existe una correlación positiva alta. Demostrando así que, si se desarrolla la confiabilidad, la conformidad y la disposición, se reflejará en la satisfacción de los clientes, realizando la seguridad, la fiabilidad y la percepción de los clientes.

Se conoció la relación de la fiabilidad con la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Señor de Exaltación del distrito, provincia y región de Huánuco, nos

permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.750, lo que indica que existe una correlación positiva moderada. Teniendo en cuenta la confiabilidad y el grado de seguridad que permite tomar decisiones sobre la ética de los trabajadores.

Se determinó la relación de la conformidad con la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Señor de Exaltación del distrito, provincia y región de Huánuco. 2018, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.540, lo que indica que existe una correlación positiva moderada. Los clientes prefieren cero defectos en el servicio.

Se conoció la relación la disposición con la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Señor de Exaltación del distrito, provincia y región de Huánuco. 2018, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.830, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre la disposición para mejorar en la amabilidad y la responsabilidad de los trabajadores.

e. (Robles, 2017). en su proyecto de investigación titulado “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transporte terrestre de pasajeros gm internacional sac– huánuco - 2017, llega a la siguiente conclusión.

Se determinó la relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa de Transportes terrestres de pasajeros GM Internacional SAC, los resultados muestran que la percepción de los clientes respecto a la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción que obtienen, por tanto, cualquier actividad que mejore la prestación del servicio se relacionara con una mejora en la satisfacción de los clientes.

Se determinó la relación entre la atención de calidad y el valor percibido en la empresa de Transportes terrestres de pasajeros GM Internacional SAC, la atención, el trato y

la amabilidad con la cual los trabajadores atienden al cliente determinara el valor que estos perciban (grado de satisfacción o sensación que el cliente se forma durante y después de la prestación del servicio).

Se analizó la relación significativa entre la Infraestructura y la capacitación en la empresa de Transportes terrestres de pasajeros GM Internacional SAC,2017. Un ambiente adecuado depende en gran medida de la administración del lugar de trabajo por parte de los trabajadores, según los resultados de la investigación se muestran ciertas deficiencias en actividades en tiempo de espera, el orden en la entrega y almacenamiento de equipaje.

Se demostró la relación entre la motivación y la inducción en la empresa de Transportes terrestres de pasajeros GM Internacional SAC, 2017. Los esfuerzos o actividades que se hagan por mejorar el clima laboral y la motivación de los trabajadores inciden el desempeño laboral de los empleados.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión del capital humano

La gestión del capital humano (HCM, Human Capital Management) transforma las funciones administrativas convencionales de los departamentos de recursos humanos (RRHH) —contratación, formación, nóminas, compensación y gestión del rendimiento— en oportunidades para promover el compromiso, la productividad y el valor empresarial. HCM concibe el personal como algo más que el coste que supone desarrollar la actividad empresarial; lo considera un activo empresarial esencial cuyo valor puede maximizarse mediante iniciativas estratégicas de inversión y gestión, como cualquier otro activo.

En cuanto a la calidad, Drucker consideraba que el recurso humano constituía el eje de la revolución de la calidad y la productividad, puesto que la calidad de las personas determina la calidad del trabajo.

Además de muchas otras aportaciones brillantes al mundo de la gestión, fue Drucker quien, a mediados de los años 50, empezó a vislumbrar y transmitir el valor de los trabajadores en las empresas. En un momento de la Era Industrial en que las empresas se consideraban máquinas de generar beneficios y sus trabajadores algo que debía ser eliminado por automatizaciones más baratas y eficientes, Drucker empezó a hablar de las empresas como comunidades humanas, y de los trabajadores como activos esenciales que había que respetar.

llegó a poner en entredicho la moralidad del capitalismo y las empresas de la época, y fue quien introdujo el concepto de trabajador del conocimiento en los años 70. Trabajadores cuya aportación principal es el conocimiento. Personas que no hacen tareas meramente rutinarias y, por lo tanto, su aportación depende de su capacidad para pensar, de manera divergente y convergente, y de su creatividad. (F., 2005).

2.2.1.1. Gestión

La Gestión (o Management) es la actividad que desarrollan los directivos en el seno de una empresa u organización. Son los encargados de conseguir un nivel adecuado de eficiencia y productividad. Aunque resulte paradójico, los directivos no desarrollan trabajo en el sentido ordinario de la palabra; lo que hacen es realizar para la organización cinco funciones y, al hacerlo, representan tres importantes papeles y aplican otras tantas capacidades primordiales. Su grado de efectividad no viene dado por sus esfuerzos personales sino por los resultados que alcancen. No tienen que

ceñirse a planteamientos teóricos, sino que tienen que tener la habilidad de saber escoger y aplicar los métodos o técnicas que sean más apropiadas a una situación real determinada. (Gestyn, 2017).

Funciones de la Gestión.

Los directivos llevan a cabo las cinco funciones características del proceso de gestión: -planificar, organizar, dotar de personal, dirigir y controlar,- partiendo de una secuencia lógica, aunque en la práctica, cualquiera de estas funciones puede ser considerada con independencia de las demás y en la secuencia que dicten las circunstancias.

1.Planificar: establecer objetivos globales que aúne las acciones de todos los empleados. Además de establecer objetivos se han de diseñar programas y calendarios que contribuyan a la consecución de los mismos. Los directivos del primer nivel suelen establecer metas y planes a corto plazo, por ejemplo cuántas unidades debe producir el grupo en el día. Los directivos de nivel medio manejan unos objetivos o metas que, generalmente, tienen una proyección de un mes a un año. Por último, los directivos del nivel superior fijan objetivos y desarrollan planes más amplios para toda la organización, con un horizonte entre uno y cinco años.

2.Organizar: pretende resolver la cuestión de quién debe hacer qué, es responsabilidad de los directivos señalar las tareas y deberes que tienen que realizarse para que la organización alcance sus objetivos. También han de establecer las relaciones que deben existir entre los distintos puestos de trabajo, la dependencia o jerarquía que existirá entre ellos.

3.Dotar de personal: los puestos de trabajo que cuelgan de un organigrama carecen de significado hasta que son ocupados por personas que se suponen cualificadas para

desarrollar las tareas asignadas a dichos puestos. Cuando los directivos realizan las gestiones necesarias para cubrir los puestos, están llevando a cabo la función de dotación de personal.

4.Dirigir: una vez que los planes están establecidos, se haya creado la estructura orgánica y cubierto los puestos de trabajo, la organización ya está preparada para ponerse en marcha, y para hacerlo necesita de la dirección. Los directivos dirigen (ordenan o instruyen) a los empleados en la realización de sus tareas; esto exige que además de ser unos expertos comunicadores, deben saber proporcionar la adecuada motivación y liderazgo.

5.Controlar: en el momento en que la organización se ha puesto en movimiento, hay que esperar que todos sus miembros realicen bien su trabajo, que los planes se cumplan y que se alcancen los objetivos fijados. Pero muchas veces esto no sucede, y hay que comprobar con cierta regularidad si las cosas se están desarrollando o no según las previsiones, y en esto consiste la función de control del directivo. Además debe saber tomar las medidas correctoras necesarias en cada momento.

2.2.1.2. Capital Humano

(Castillo-Aroca, 2016): "Depreciación del capital humano en la Alianza del Pacífico durante 2007-2014. Se puede definir como las capacidades, la experiencia, las destrezas y habilidades que tienen los empleados de una organización y que les permiten solucionar las necesidades y problemas de los clientes. No sólo eso, también incluye la capacidad de sus empleados para actualizarse y adquirir capacidades y competencias necesarias para responder a los nuevos retos y adelantarse a ellos, la capacidad de la propia organización para incorporar estas destrezas en sus operaciones

y reconocerlas, para compartir e intercambiar el conocimiento de sus empleados. Por eso también incluiremos aquí la capacidad de la empresa para generar innovaciones y la creatividad de sus empleados.

Ejemplos genéricos de capital humano son:

- Satisfacción de empleados y colaboradores
- Estructura de personal
- Competencias de las personas
- Liderazgo
- Estabilidad: riesgo de pérdida de conocimiento
- Procesos de mejora de las competencias profesionales
- Procesos de colaboración entre empleados
- Procesos de colaboración entre equipos
- Capacidad creativa

2.2.1.2. Capacitación

La capacitación se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno. Esta es vista como un proceso educativo a corto plazo, emplea técnicas especializadas y planificadas por medio del cual el personal de la empresa obtendrá conocimientos y habilidades necesarias para incrementar su eficacia en el logro de los objetivos que haya planificado la organización para la cual se desempeña..

2.2.1.3. Tipos de capacitación

La capacitación va dirigida a aquel trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea porque va a ser reubicado a otro puesto dentro de la compañía, o porque es un empleado nuevo en la empresa. Es por esto que el adiestramiento que recibe puede desglosarse en tres grandes grupos:

A) Capacitación de preingreso

Esta se realiza con fines de selección, buscando ofrecer al nuevo personal los conocimientos o destrezas que estos necesiten para el buen desempeño de su cargo.

B) Capacitación de inducción

Se trata de una serie de actividades que permiten integrar al nuevo empleado a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa.

C) Capacitación promocional

Esta capacitación le otorga al empleado la posibilidad de alcanzar puestos de mayor jerarquía. Comprende un conjunto de acciones orientadas hacia la ejecución de actividades que impulsen el mejoramiento de las actitudes de los empleados.

(Pérez, 2018)Definición de capacitación.

2.2.1.4. Asesoramiento

Consiste en brindar información a una persona. Médiante la misma se busca dar un respaldo en un tema que se conoce con gran detalle, respaldo que tiene una contrapartida en el hecho de garantizar un manejo eficiente de una situación determinada. Hoy en día existen una gran cantidad de temas, como por ejemplo temas informáticos, temas económicos, temas científicos, etc. En cualquier caso, lo que se

busca es una gran capacidad en el manejo de un tema que por diversas circunstancias es considerado de gran relevancia y trascendencia.

2.2.1.5. Seguridad

Seguridad es la característica de algo o alguien que es o está seguro.

Seguridad se puede identificar con algunos sinónimos como: certeza, certidumbre, confianza, convicción, evidencia, convencimiento y fe. Algunos antónimos serían inseguridad y vacilación.

Seguridad también se entiende como una medida de asistencia, subsidio o indemnización. En este contexto, existen algunas palabras con significado similar como estabilidad, garantía, protección, asilo, auxilio, amparo, defensa y fianza.

2.2.1.6. Empatía

La empatía es la capacidad que tenemos para saber captar y entender qué siente o piensa otra persona, e incluso ponerte en su lugar.

Ser empáticos puede parecer fácil. De hecho, muchas personas que creen poseer esta cualidad, consideran que es tan sencillo como escuchar lo que el otro nos dice. Pero la empatía no es solo esto.

La capacidad empática existe en todas las personas en un mayor o menor grado, pero lo positivo es que esta habilidad puede ser desarrollada o mejorada si lo deseamos.

2.2.2. Calidad de servicio

La calidad es un tema de reciente desarrollo, ahora ya no se puede hablar de hacer las cosas bien sino mantener un nivel de calidad adecuado durante la realización de un producto o servicio. Existen diferentes definiciones de calidad, el uso de cada una depende del área en que se está trabajando. Anteriormente se creía que la calidad era demasiado costosa y por eso influía en las ganancias producidas por la empresa. Ahora se sabe que el buscar la calidad resulta en una baja en los costos de las empresas y una mayor ganancia. Se ha discutido mucho la definición de calidad, pero los pensadores que más han sobresalido en el tema son los que presentaremos a continuación.

(Juran, 1994) Define a la calidad como la adecuación al uso, además considera que la opinión del usuario es la que indica que la calidad está en el uso real del producto o servicio.

Aplicó a la calidad dos significados diferentes: característica y ausencia de defectos. Manejar con eficacia estos tipos de calidad significa utilizar lo que ahora parece un concepto muy antiguo de su trilogía de la calidad. Sólo el cliente puede determinar la calidad del producto o servicio; en consecuencia, a los fabricantes no les gusta utilizarlas, y prefieren una conformidad más controlada con las especificaciones, adecuada para el uso de valor utilitario que varía de un cliente a otro.

William E. Deming (1950) Calidad total.

En 1950 Japón buscaba reactivar su economía ya que esta quedó muy dañada luego de la segunda guerra mundial, por lo tanto estaban abiertos a varias opiniones para lograrlo. Es en esta época cuando Deming llega a Japón y les instruye sobre la importancia de la calidad y desarrolla el concepto de calidad total (TQM). Con el paso

del tiempo los Estados Unidos se dio cuenta de los efectos de incluir la calidad en su producción, convirtiendo a Deming en el asesor y conferencista más buscado por grandes empresas americanas. Fue tan grande su influencia que se creó el premio Deming, el cual es reconocido internacionalmente como premio a la calidad empresarial.

Es precisamente en este entorno en el que la Calidad Total se proyecta vigorosa y revolucionariamente como un nuevo sistema de gestión empresarial y factor de primer orden para la competitividad de las empresas. El concepto de calidad, tradicionalmente relacionado con la calidad del producto, se identifica ahora como aplicable a toda la actividad empresarial y a todo tipo de organización.

2.2.2.1. Confiabilidad

La Confiabilidad es la "capacidad de un ítem de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un período de tiempo determinado". Es decir, que habremos logrado la Confiabilidad requerida cuando el "ítem" hace lo que queremos que haga y en el momento que queremos que lo haga. Al decir "ítem" podemos referirnos a una máquina, una planta industrial, un sistema y hasta una persona. La Confiabilidad impacta directamente sobre los resultados de la empresa, debiendo aplicarse no sólo a máquinas o equipos aislados sino a la totalidad de los procesos que constituyen la cadena de valor de la organización. (Muñiz, 1998).

2.2.2.2. Cortesía es un acto de amabilidad, atención o buena educación que se tiene hacia otra persona.

Cortesía deriva de la palabra cortés que emplea para referirse a la persona atenta y afable. Como sinónimos de cortesía están las siguientes palabras: amabilidad, cordialidad, educación, cumplido, finura, consideración o protocolo.

Por lo tanto, cortesía es una demostración de respeto y educación que se expresa a través de las buenas costumbres.

2.2.2.3. Responsabilidad

Responsabilidad es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo. La responsabilidad es también el hecho de ser responsable de alguien o de algo.

Responsabilidad, se utiliza también para referirse a la obligación de responder ante un hecho.

La responsabilidad se considera una cualidad y un valor del ser humano. Se trata de una característica positiva de las personas que son capaces de comprometerse y actuar de forma correcta. En muchos casos, la responsabilidad viene dada por un cargo, un rol o una circunstancia, como un puesto de trabajo o la paternidad.

2.3. Marco conceptuales.

2.3.1 Definición

El Reglamento Nacional de Administración de Transporte del Perú (RENAT) establece en su artículo 3, inciso 75 la siguiente de función: “Terminal terrestre: Infraestructura complementaria del transporte terrestre, de propiedad pública o privada, destinada a prestar servicios al transporte de personas o mercancías, de ámbito nacional, regional y provincial. ”El terminal terrestre consiste en un lugar

apropiado en ubicación y tamaño, que permita cumplir sus objetivos y albergar los edificios e instalaciones adecuadas, para los volúmenes de pasajeros y transportistas actuales y futuros, así como para las actividades complementarias que beneficiarán a los usuarios del sistema, en apoyo general del "Servicio Público de Transporte Terrestre Interdepartamental e Interdistrital de Pasajeros por Carretera en Ómnibus", destinados al embarque y desembarque de pasajeros, equipajes y encomiendas, así mismo al despacho y recepción de los buses del servicio. Contiene, así mismo, las actividades complementarias necesarias para la comodidad, salud, higiene, seguridad, comunicaciones, alimentación, funcionalidad y otros, en apoyo a los pasajeros y transportistas. El terminal terrestre está concebido como uno de los métodos de desarrollo económico y social, como lo son los parques industriales, los mercados mayoristas, las zonas francas, los aeropuertos, etc. El terminal terrestre en particular, además de tener el objetivo de ordenar el transporte de pasajeros, posibilita la racionalización del tránsito urbano y sobre todo el desarrollo urbano.

2.3.2. La historia del transporte terrestre

Se recuenta la historia de transportes que los hombres utilizaban el uso de viaje de en los casos necesario en los diferentes índoles rutas trato en los pasajeros y clientes, ellos como transportista, controlaban su quilaje de peso de carga, por toneladas controlando el peso o un volumen considerables se necesita algún tipo de vehículo.

- a. Los primeros carros con rueda, su utilización era de troncos de árbol para mover grandes cargas por la invención de la rueda, esto lo realizaban en Mesopotamia 300 años antes de Cristo, los antiguos griegos hicieron un cierto uso de vehículos con ruedas, pero fue la enorme red jalados por dos caballos o un caballo, hasta el siglo XIX, todos los vehículos de ruedas eran de tracción animal, pero

con la revolución industrial se empezaron a aplicar nuevas formas de energía al transporte terrestre.

- b. El descubrimiento de la energía del vapor iba a revolucionar el transporte terrestre, el primer vehículo autopropulsado fue de tres ruedas diseñado en 1769 por el francés Nicolás, Joseph Carnot. (1725-1804). Sin embargo, los automóviles de vapor no estaban destinados a tener la importancia de los ferrocarriles de vapor.
- c. En el siglo XIX apareció nueva forma de transporte terrestre el vehículo autopropulsado con motor de combustión interna, este vehículo permitió transitar a mayor cantidad de pasajeros.
- d. En la primera guerra mundial se utilizó motor de combustión con la gasolina su utilización era por tanques los vehículos militares, así como en la aviación, transformó el desarrollo de las guerras, sin embargo, el impacto mayor lo ha dado el automóvil, durante el siglo XX, ha cambiado por completo la forma de vida de los seres humanos.

La combustión de los combustibles fósiles gasolina que utilizan estos vehículos produce dióxido de carbono, que es el gas responsable del efecto invernadero.

- e. Taxi en 1640, el cochero francés Nicolás Sauvage abrió la primera empresa de taxis en la calle Saint Martin en París. Debutó con veinte carrozas.

En la casa de Sauvage se exhibía una imagen de San Simón, por lo cual en Francia fue común llamar simones a los primeros coches taxis. En 1703 la policía reglamentó su circulación y le atribuyó a cada uno su número.

El transporte terrestre se vino desarrollando muy despacio, uno de sus grandes protagonistas en el siglo XX es el automóvil, pero tras la Segunda Guerra Mundial

con la sociedad de consumo de masas se produce un gran auge en este servicio por lo que se hace necesario la invención del autobús.

2.3.3. Estudio realizado sobre los sistemas de transporte.

Los sistemas de transportes son los siguientes: La Infraestructura de transporte fue formado por un conjunto de conductores para su movilización terrestre.

Según Taylor, (1984). Dice las instalaciones de transporte se agrupan con elementos de puentes, viaductos, estaciones de servicio, proponen a los conductores con las reglas autorizadas y estudiadas para la movilización rápida del vehículo.

2.3.4. Población.

Una población de estudio se entiende como un grupo, y esto se toma para hacer un estudio, haciendo un razonamiento, con la finalidad de hacer un estudio de investigación, que se requiere a un grupo específico, para obtener conclusiones y luego tomar decisiones.

2.3.5 Muestra.

Es un conjunto de personas que se recopila los datos mediante una encuesta, con la finalidad de reducir la fatiga de la encuesta, de esta forma se evita de reducir demasiado encuesta.

III. Hipótesis

3.1. Hipótesis general

La Gestión de capital humano influye positivamente en la calidad de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020.

La Gestión de capital humano no influye positivamente en la calidad de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020.

3.1.1. Hipótesis específicos

- La capacitación influye positivamente en la calidad de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020.
- La capacitación no influye positivamente en la calidad de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020.
- El asesoramiento influye positivamente en la calidad de servicio en la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020.
- El asesoramiento no influye positivamente en la calidad de servicio en la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020.
- La seguridad influye positivamente en la calidad de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020

- La seguridad no influye positivamente en la calidad de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020
- La empatía influye positivamente en la calidad de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020.
- La empatía influye positivamente en la calidad de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020.

3.3. Variable

3.3.1 Variable independiente

Gestión del capital humano

3.3.2 Variable dependiente

Calidad de servicio

IV. METODOLOGIA.

4.1. El tipo de investigación.

Tipo correlacional no experimental.

porque se busca a correlacionar las variables de estudio la gestión del capital humano y su influencia en la calidad de servicio en la empresa de transporte Chinchaysuyo.

(sampler, 2010)

4.2. Niveles de investigación

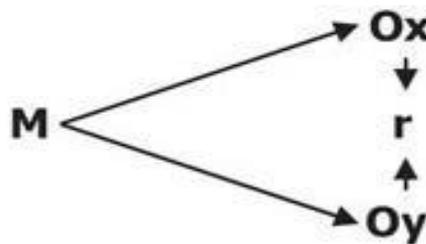
Es de nivel descriptiva porque en este tipo de investigación el objetivo es establecer relaciones causales que supongan una explicación del objeto de investigación.

(Rodríguez, 2008)

4.3. Diseño de la investigación

No experimental: porque el diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. (Martins, 2012).

El estudio se realizará sin la manipulación deliberada de las variables y en lo que solamente se observan en su ambiente natural en un solo momento para después describir y analizar su interrelación e influencia entre las variables estudiadas su esquema es el siguiente:



Donde:

M: Muestra sometida al estudio:

Ox: Observación de la gestión del capital humano y su influencia en la calidad de servicio en la mype de transporte Chinchaysuyo.

Oy: Observación en la calidad de servicio en la mype de transporte Chinchaysuyo.

r: Relación entre las variables de gestión del capital humano en la calidad de servicio.

4.4. Población y muestra

4.4.1. Población

Según Morlés, (2010). Manifiesta que la población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en la investigación.

La población de estudio está conformada por 3 mypes de servicios de transportes de la provincia Dos de Mayo, departamento Huánuco. Información proporcionada por todas aquellas personas que dan uso el servicio de transporte de provincia Dos de Mayo.

4.4.2. Muestra

No probabilístico porque se elaboró solo con la población de estudio de un servicio de transporte Chinchaysuyo, la muestra será aplicada a las personas que dan uso el servicio de transporte, se encuestó a las personas que viajan constantemente, fueron un total de 20 personas.

La muestra se aplicó los siguientes criterios

Criterio de inclusión:

Son característica que debe poseer el encuestado para participar en la encuesta.

1. Usuarios que viajan constantemente

Criterio de exclusión:

1. A los trabajadores de la empresa
2. Usuarios que no dan uso el servicio de transporte.
3. X trabajadores del servicio transporte de parte administrativa y conductores.

4.5. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO Y SU INFLUYENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MYPE DE TRANSPORTE CHINCHAYSUYO DE LA PROVINCIA DOS DE MAYO,

DEPARTAMENTO DE HUÁNUCO, 2020

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VI GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO	La gestión del capital humano transforma las funciones administrativas convencionales de los departamentos de recursos humanos (RRHH) contratación, formación, nóminas, compensación y gestión del rendimiento en oportunidades para promover el compromiso, la productividad y el valor empresarial. Drucker Peter F. (1909 – 2005).	La Gestión (o Management) es la actividad que desarrollan los directivos en el seno de una empresa u organización. Son los encargados de conseguir un nivel adecuado de eficiencia y productividad.	CAPACITACIÓN	La capacitación se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa.	CAPACITACIÓN	Licker
					FORTALESIMIENTO	Licker
			ASESORAMIENTO	Consiste en brindar información a una persona. Médiante la misma se busca dar un respaldo en un tema que se conoce con gran detalle, respaldo que tiene una contrapartida en el hecho de garantizar un manejo eficiente de una situación determinada.	CLIENTE	Licker
					CONTROL	Licker
			SEGURIDAD	Seguridad también se entiende como una medida de asistencia, subsidio o indemnización. En este contexto, existen algunas palabras con significado similar como estabilidad, garantía, protección, asilo, auxilio, amparo, defensa y fianza.	COMODIDAD	Licker
					EXPERIENCIA	Licker
					DESEMPEÑO	Licker
			EMPATÍA	La empatía es la capacidad que tenemos para saber captar y entender qué siente o piensa otra persona, e incluso ponerte en su lugar.	COMPORTAMIENTO	Licker
		INTERÉS	Licker			
VD CALIDAD DE SERVICIO	La calidad es un tema de reciente desarrollo, ahora ya no se puede hablar de hacer las cosas bien sino mantener un nivel de calidad adecuado durante la realización de un producto o servicio. Joseph M. Juran (1904)	Es precisamente en este entorno en el que la Calidad Total se proyecta vigorosa y revolucionariamente como un nuevo sistema de gestión empresarial y factor de primer orden para la competitividad de las empresas. William E. Deming (1950)	CONFIABILIDAD	La Confiabilidad es la "capacidad de un ítem de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un período de tiempo determinado".	EFICIENTE	Licker
					DISPONIBILIDAD	Licker
					TIEMPO	Licker
			CORTESÍA	Es un acto de amabilidad, atención o buena educación que se tiene hacia otra persona.	COMUNICACIÓN	Licker
					IMAGEN	Licker
					AMABILIDAD	Licker
			RESPONSABILIDAD	Responsabilidad es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo. La responsabilidad es también el hecho de ser responsable de alguien o de algo.	PLANIFICACIÓN	Licker
					ÉTICA	Licker
		CONFIANZA	Licker			

Fuente:De Proyecto Gestión de Capital Humano y su influencia en la calidad de servicio en la mype de transporte Chinchaysuyo Provincias de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco,2020.

4.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos se realizó en forma indirecta a través de una, entrevista, encuesta, cuestionario.

4.6.1. Instrumentos

Los instrumentos que se aplicó se hizo con el cuestionario para rescatar las informaciones de las actividades del personal de la empresa, Chinchaysuyo respecto a la Gestión del capital humano en la calidad de servicio.

El cuestionario fue utilizado con 18 preguntas, cuyo primera variable consta de “Gestión del capital Humano”, con sus cuatro dimensiones, capacitación, asesoramiento, seguridad y empatía que consta de 9 ítems, para la segunda variable, “Calidad de servicio”, que consta de tres dimensiones, confiabilidad, cortesía y responsabilidad, que tiene de 9 ítems, en total 18 preguntas.

El instrumento consta de escala valorativa como (01) Totalmente en desacuerdo, (02) Indiferente, (03) de acuerdo (4) Totalmente de acuerdo.

4.6.2. Técnica: Encuesta se aplicó a la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia dos de

Mayo, Departamento de Huánuco.

4.6.3. Validación de instrumento

El instrumento que se utilizó para la presente investigación ha sido elaborado por autor, Quintin Daza Guillermo cuyo investigación, Gestión del Capital Humano y su influencia en la calidad de servicio en la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco - 2020, por lo tanto ha sido validado por Juicio de 4 Expertos del presente investigación, quienes emitieron su opinión respecto a la redacción y al contenido del cuestionario.

Para ello el autor que comprobó al cuestionario fue Cronbach sacando el valor de alfa, en donde se validó dicho instrumento de ítems, para la aplicación de dicha investigación.

4.7. Plan de análisis

Se utilizó como instrumento un cuestionario de análisis descriptivo donde fue respondido por la empresa de transportes Chinchaysuyo, también se utilizó el software para sacar el cuadro estadístico de tablas y gráficos de SPSS 22 para obtener el porcentaje de la investigación correlacional. Se construirán tablas de contingencia que se representaron en gráficos que ayudan a simplificar análisis de interpretación de los datos que intervienen en la distribución de frecuencias y los coeficientes correlacionales y tenemos los siguientes:

D1VI = PGTA 1, 2

D2VI = PGTA 3, 4

D3VI = PGTA 5, 6, 7

D4VI = PGTA 8, 9

D1VD = PGTA 10, 11, 12

D2VD = PGTA 13, 14, 15

D3VD = PGTA 16, 17, 18

Luego se recodificó cada dimensión según las variables.

VI = D1, D2, D3, D4

VD = D1, D2, D3

4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA.

TÍTULO: GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MYPE DE TRANSPORTE CHINCHAYSUYO PROVINCIA DOS DE MAYO, DEPARTAMENTO DE HUÁNUCO, 2020.

BROBLEMA	OBJETIVOS G.	HIPÓTESIS	VARIABLES	IMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL. ¿De qué manera la gestión del capital humano influye en la calidad de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020?</p>	<p>Determinar en qué medida la gestión del capital humano influye en la calidad de servicio en la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco 2020.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL. La Gestión de Capital Humano influye en la calidad de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020.</p>	<p>V. INDIPENDIENTE Gestión del capital Humano.</p>	<p>1.Capacitación</p> <p>2.Asesoramiento</p> <p>3.Seguridad</p> <p>4. Empatía</p>	<p>Diseño de investigación No experimental</p> <p>Tipo de investigación. Correlacional.</p> <p>Nivel de investigación No experimental. Descriptivo</p> <p>Población Esta conformado por 3 emprsas de transporte en la Provincia Dos de Mayo.</p> <p>Muestra De tipo no probabilística se tomo a la empresa de transporte Chinchysuyo 20 personas .</p> <p>Instrumento Cuestionario</p> <p>Técnica Encuesta</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p>			
<p>Problemas específicos. ¿De qué manera la capacitación influye en la calidad de servicio en la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento y Región Huánuco 2020? ¿De qué manera el asesoramiento influye en la calidad de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020? ¿De qué manera la seguridad influye en la calidad de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020? ¿De qué manera la empatía influye en la calidad de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo</p>	<p>Objetivos específicos. .Determinar de qué manera la capacitación influye en la calidad de servicio en la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020. . Determinar de qué manera el asesoramiento influye en la calidad de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020. . Determinar de qué manera la seguridad influye en la calidad de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020.</p>	<p>. La capacitación influye en la calidad de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020. . En asesoramiento influye en la calidad de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020. . La seguridad influye en la calidad de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo,</p>			

<p>Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020?</p>	<p>.Determinar de qué manera la empatía influye en la calidad de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020.</p>	<p>Departamento de Huánuco, 2020. . La empatía influye en la calidad de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020.</p>	<p>V. DEPENDIENTE</p> <p>Calidad de servicio.</p>	<p>1.Confiabilidad</p> <p>2.Cortesía</p> <p>3.Responsabilidad</p>	
---	--	--	--	---	--

4.9. Principios éticos

Aprobado por acuerdo del Concejo Universitario con Resolución N° 0973-2019CU-ULADECH Católica, de fecha 16 de agosto del 2019

Protección a las personas.

En la investigación las personas siempre será el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad

Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños.

Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

Libre participación y derecho a estar informado

Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

Beneficencia y no maleficencia

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daños, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia

En la presente investigación se ejercerá un juicio razonable, ponderable y se tomara las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimientos, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad científica.

La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y su ejercicio profesional.

La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

Tabla 1 Resultado total de los clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	5	27,8	27,8	27,8
	Alto	13	72,2	72,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Empresa Sol de Mayo S.R.L.

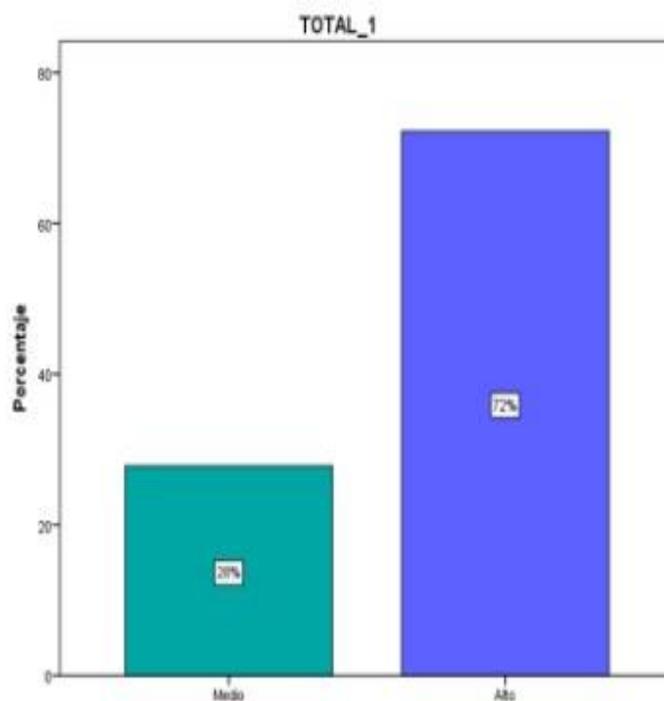


Figura 1 Resultado total de los clientes.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

De la tabla gráfico estadístico que antecede se observa que 13 personas que equivale 72% se ubica en la escala valorativa de alto, 5 personas que equivale 28% se ubica en la escala valorativa medio.

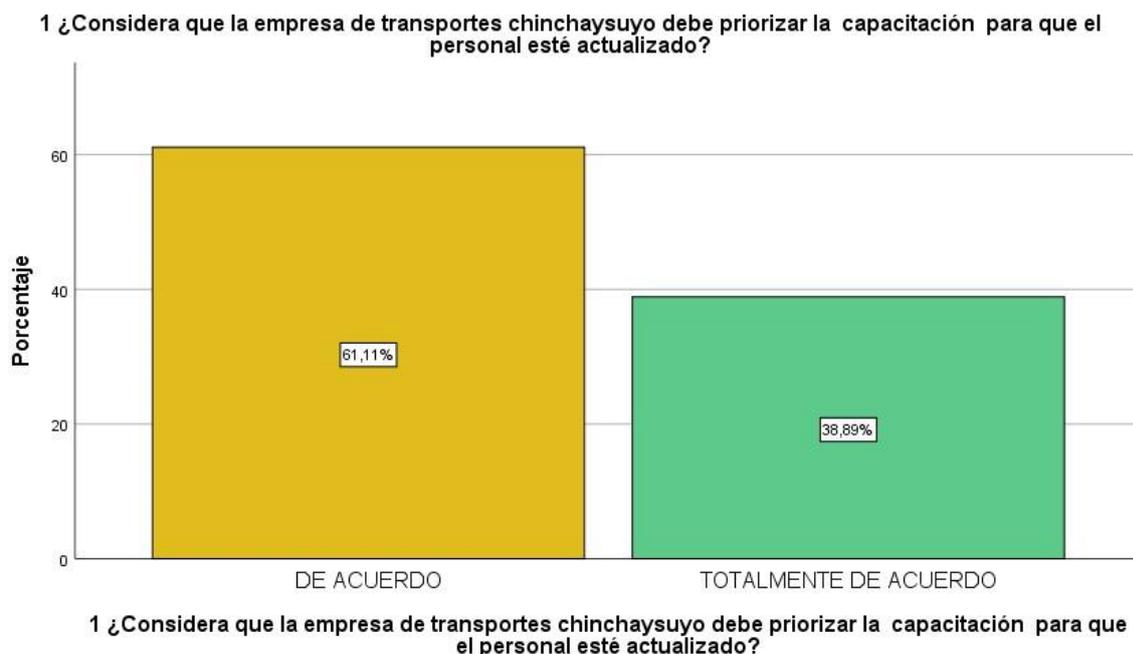
1 ¿Considera que la empresa de transporte chinchaysuyo debe priorizar la capacitación para que el personal esté actualizado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DE ACUERDO	11	61,1	61,1	61,1
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	38,9	38,9	100,0
Total	18	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta a la Empresa de Transporte Chinchaysuyo.

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.

FIGURA N°1



FUENTE: Cuadro de la 1ra pregunta.

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.

GRÁFICO: 1 INTERPRETACIÓN

De la tabla figura estadístico que antecede se observa que 61.11% están de acuerdo, según la escala valorativa hace un total de 11 personas y 7 personas totalmente de acuerdo en porcentaje de 38.89%. según la información hace referente que empresa de transportes debe priorizar la capacitación para que el personal esté actualizado.

2 ¿ Considera que que la empresa de transporte chinchaysuyo logra el fortalecimiento mediante la capacitación?

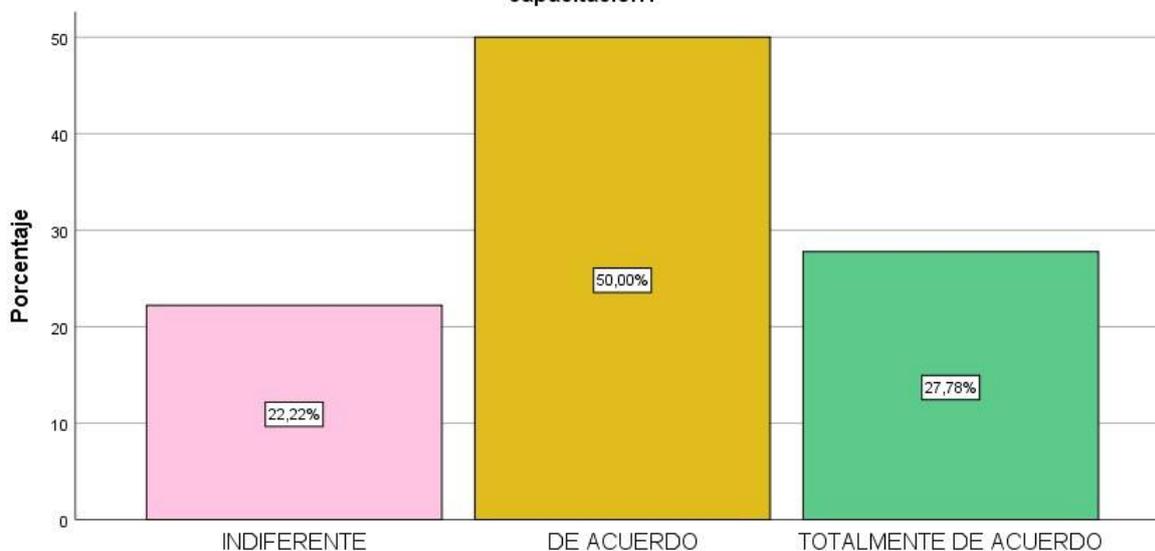
	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Válido INDIFERENTE	4	22,2	22,2	22,2
DE ACUERDO	9	50,0	50,0	72,2
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	27,8	27,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta a la Empresa de Transporte Chinchaysuyo.

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.

FIGURA N°2

2 ¿ Considera que que la empresa de transportes chinchaysuyo logra el fortalecimiento mediante la capacitación?



2 ¿ Considera que que la empresa de transportes chinchaysuyo logra el fortalecimiento mediante la capacitación?

FUENTE: Cuadro de la 2da pregunta.

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.

GRÁFICO: 2 INTERPRETACIÓN

De la tabla figura estadístico que antecede se observa que 22,22% es indiferente , según la escala valorativa hace un total de 4 persdonas, 9 personas estan de acuerdo en porcentaje de 50.00% y 27,78% totalmente de acuerdo, según la información hace

referente que empresa de transporte Chinchaysuyo, logra el fortalecimiento mediante la capacitación.

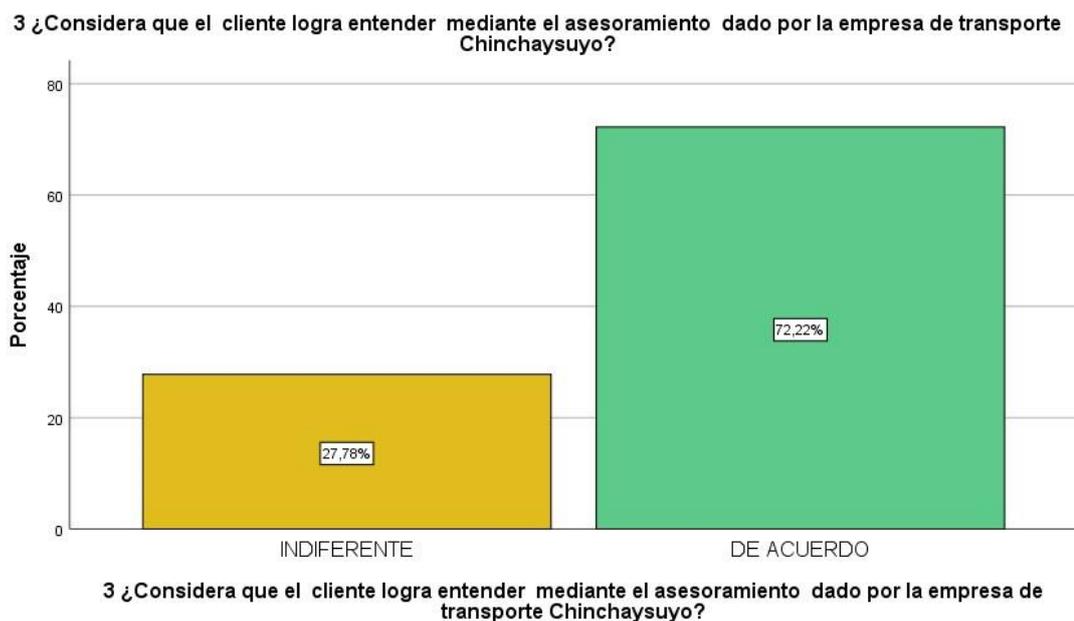
3 ¿Considera que el cliente logra entender mediante el asesoramiento dado por la empresa de transporte Chinchaysuyo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	5	27,8	27,8	27,8
	DE ACUERDO	13	72,2	72,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta a la Empresa de Transporte Chinchaysuyo.

FIGURA N°3

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.



FUENTE: Cuadro de la 3ra pregunta.

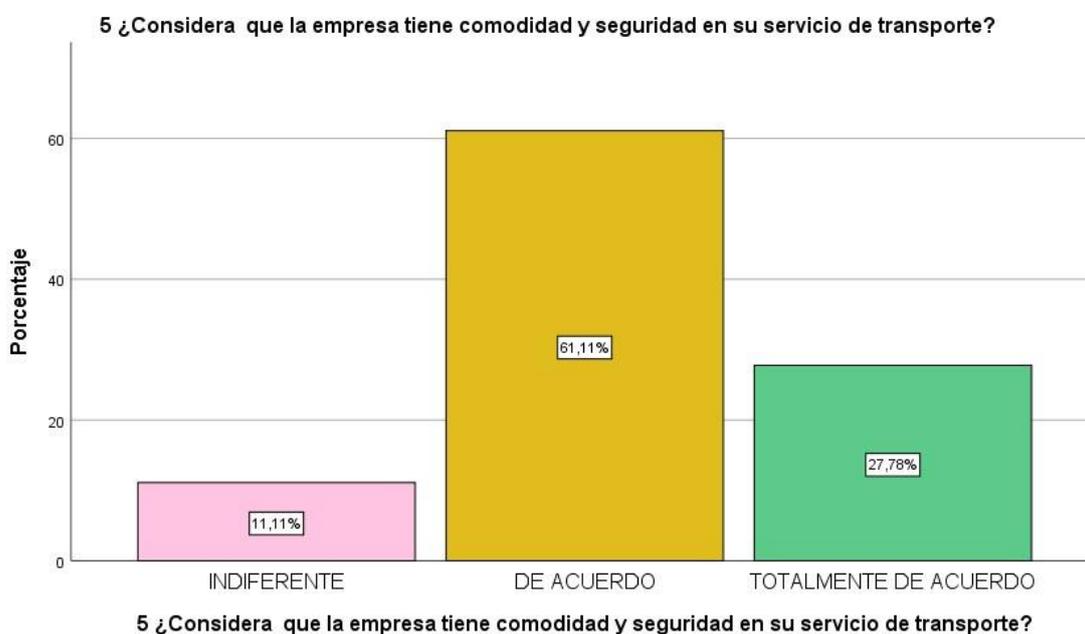
ELABORACIÓN: Propio del Investigador.

GRÁFICO: 3 INTERPRETACIÓN

De la tabla figura estadístico que antecede se observa que 27,78% es indiferente , según la escala valorativa hace un total de 5 persdonas y 13 personas estan de acuerdo en porcentaje de 72.22%, según la información hace referente que el cliente logra entender mediante el asesopramiento.

5 ¿Considera que la empresa tiene comodidad y seguridad en su servicio de transporte?

FIGURA N°5



	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido INDIFERENTE	2	11,1	11,1	11,1
DE ACUERDO	11	61,1	61,1	72,2
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	27,8	27,8	100,0

Total	18	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

FUENTE: Encuesta a la Empresa de Transporte Chinchaysuyo.

ELABORACIÓN: Propio del Investigador. **GRÁFIC5**

FUENTE: Cuadro de la 5ta pregunta.

ELABORACIÓN: Propio del Investigador.

GRÁFICO: 5 INTERPRETACIÓN

De la tabla gráfico estadístico que antecede se observa que 11,11% es indiferente , según la escala valorativa hace un total de 2 personas, 11 personas estan de acuerdo en porcentaje de 61.11% y 5 personas totalmente de acuerdo con el porcentaje de 27,78%, según la información hace referente que considera que la empresa tiene comodidad y seguridad en su servicio de transporte.

6 ¿considera que logra tener su propia experiencia positiva?

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje</u>
Válid				<u>válido</u>	<u>acumulado</u>
	INDIFERENTE	2	11,1	11,1	11,1
o	DE ACUERDO	11	61,1	61,1	72,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta a la Empresa de Transporte Chinchaysuyo.

ELABORACIÓN: Propio del Investigador.

FIGURA N°6



FUENTE: Cuadro de la 6ta pregunta.

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.

GRÁFICO: 6 INTERPRETACIÓN

De la tabla figura estadístico que antecede se observa que 11,11% es indiferente ,

según la escala valorativa hace un total de 2 persdonas, 11 personas estan de acuerdo en porcentaje de 61.11% y 27,78% totalmente de acuerdo hace un total de 5 personas, según la información hace referente que el cliente logra tener su propia experiencia positiva.

7 ¿Considera que tiene un buen desempeño?

Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado	Válid	Porcentaje	Porcentaje
50,0	50,0				DE ACUERDO	50,0
o	TOTALMENTE DE ACUERDO	9	50,0	50,0	9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta a la Empresa de Transporte Chinchaysuyo.

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.

FIGURA N°7



FUENTE: Cuadro de la 7ma pregunta.

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.

GRÁFICO: 7 INTERPRETACIÓN

De la tabla figura estadístico que antecede se observa que 50,00% esta de acuerdo , según la escala valorativa hace un total de 9 persdonas y 9 personas estan totalmente

de acuerdo en porcentaje de 50.50%, según la información considera que tiene un buen desempeño.

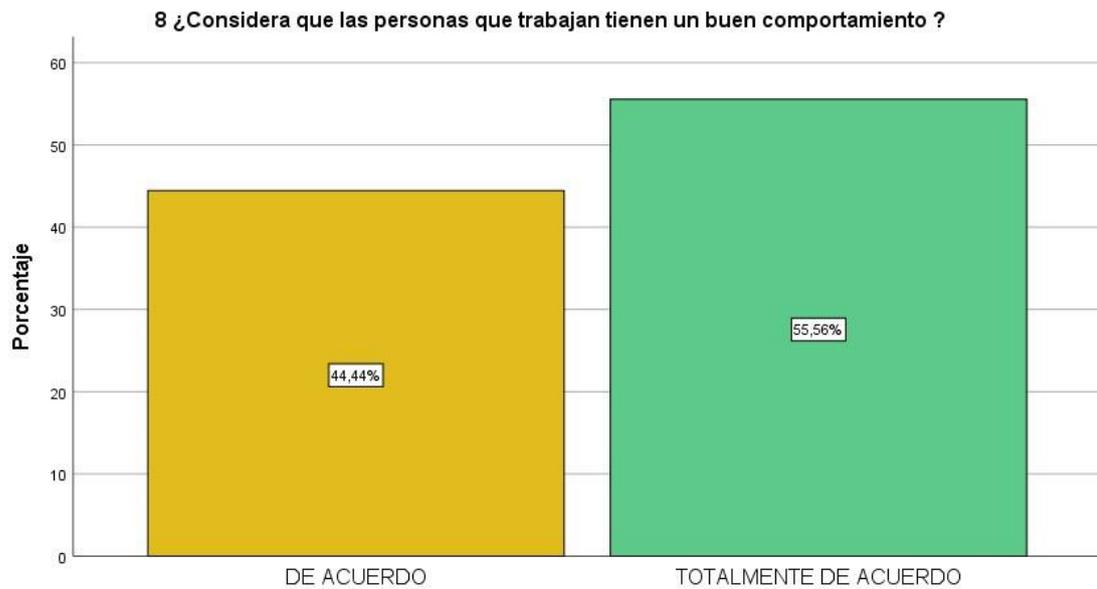
8 ¿Considera que las personas que trabajan tienen un buen comportamiento ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje <u>acumulado</u>
Válid o	DE ACUERDO	8	44,4	44,4	44,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	10	55,6	55,6	100,0
Total		18	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta a la Empresa de Transporte Chinchaysuyo.

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.

FIGURA N°8



8 ¿Considera que las personas que trabajan tienen un buen comportamiento ?

FUENTE: Cuadro de la 8va pregunta.

ELABORACIÓN: Propio del Investigador.

GRÁFICO: 8 INTERPRETACIÓN

De la tabla figura estadístico que antecede se observa que 44,44% está de acuerdo, según la escala valorativa hace un total de 8 personas y 10 personas están totalmente

de acuerdo en porcentaje de 55,56%, según la información hace referente que las personas que trabajan tienen un buen comportamiento.

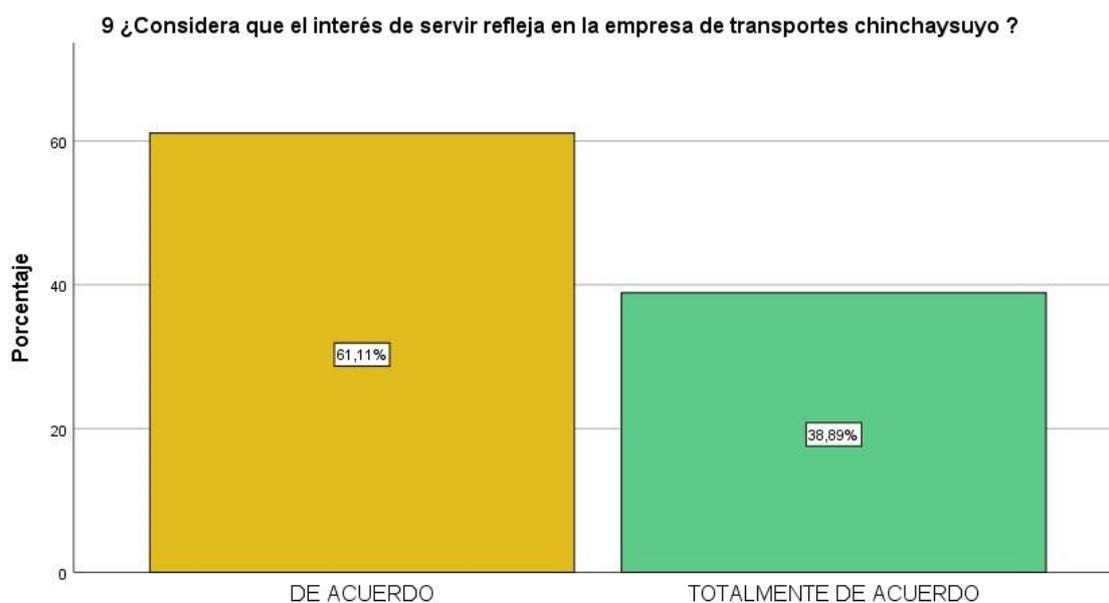
9 ¿Considera que el interés de servir refleja en la empresa de transporte chinchaysuyo ?

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Válido	DE ACUERDO	11	61,1	61,1	61,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	38,9	38,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta a la Empresa de Transporte Chinchaysuyo.

ELABORACIÓN: Propio del Investigador.

FIGURA N°9



9 ¿Considera que el interés de servir refleja en la empresa de transportes chinchaysuyo ?

FUENTE: Cuadro de la 8va pregunta.

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.

GRÁFICO: 9 INTERPRETACIÓN

De la tabla figura estadístico que antecede se observa que 61,11% esta de acuerdo, según la escala valorativa hace un total de 11 persdonas y 7 personas estan totalmente de acuerdo en porcentaje de 38.89%, según la información hace referente que interés de servir refleja en la empresa de transporte Chinchaysuyo.

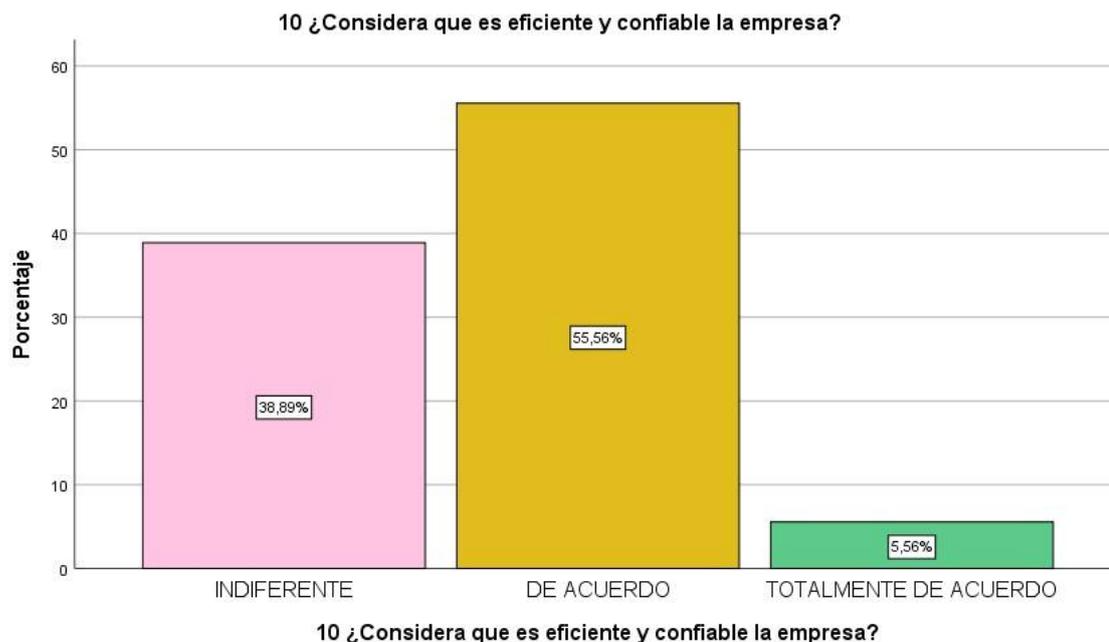
10 ¿Considera que es eficiente y confiable la empresa?

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje</u> <u>válido</u>	<u>Porcentaje</u> <u>acumulado</u>
Válido INDIFERENTE	7	38,9	38,9	38,9
DE ACUERDO	10	55,6	55,6	94,4
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	5,6	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta a la Empresa de Transporte Chinchaysuyo.

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.

FIGURA N°10



FUENTE: Cuadro de la 10ma pregunta.

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.

GRÁFICO: 10 INTERPRETACIÓN

De la tabla figura estadístico que antecede se observa que 38,89% es indiferente , según la escala valorativa hace un total de 7 persdonas, 10 personas estan de acuerdo en

porcentaje de 55.56% y 5,56% totalmente de acuerdo haciendo un total de 1 persona, según la información hace referente que es eficiente y confiable la empresa.

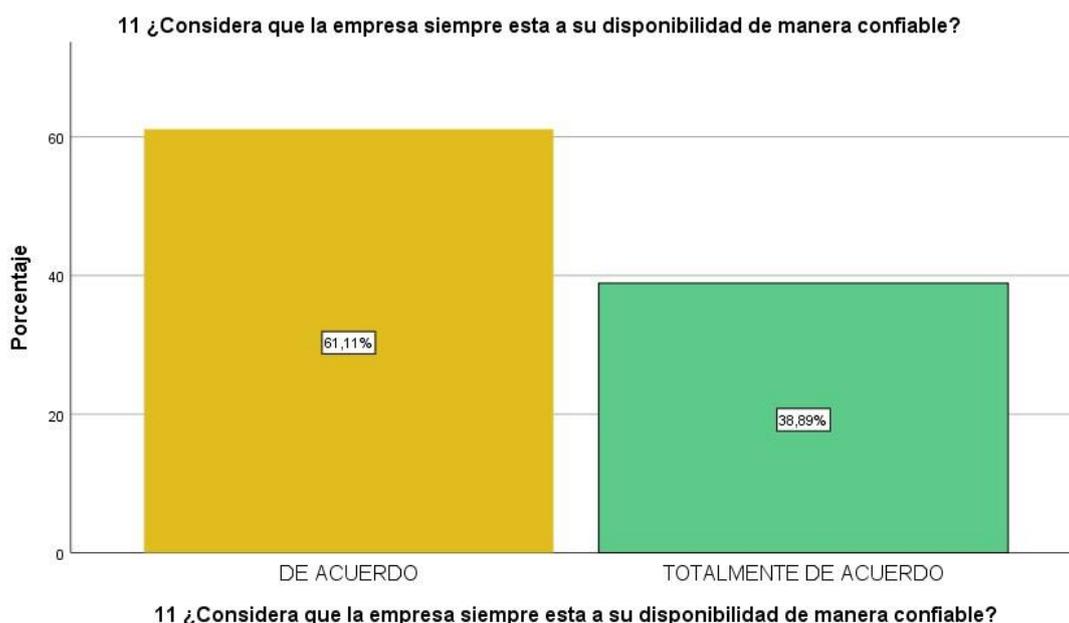
11 ¿Considera que la empresa siempre esta a su disponibilidad de manera confiable?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DE ACUERDO	11	61,1	61,1	61,1
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	38,9	38,9	100,0
Total	18	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta a la Empresa de Transporte Chinchaysuyo.

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.

FIGURA N°11



FUENTE: Cuadro de la 11va pregunta.

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.

GRÁFICO: 11 INTERPRETACIÓN

De la tabla figura estadístico que antecede se observa que 51,11% esta de acuerdo , según la escala valorativa hace un total de 11 persdonas y 7 personas están totalmente de acuerdo en porcentaje de 38.89%, según la información hace referente que la empresa siempre esta a su disponibilidad de manera confiable.

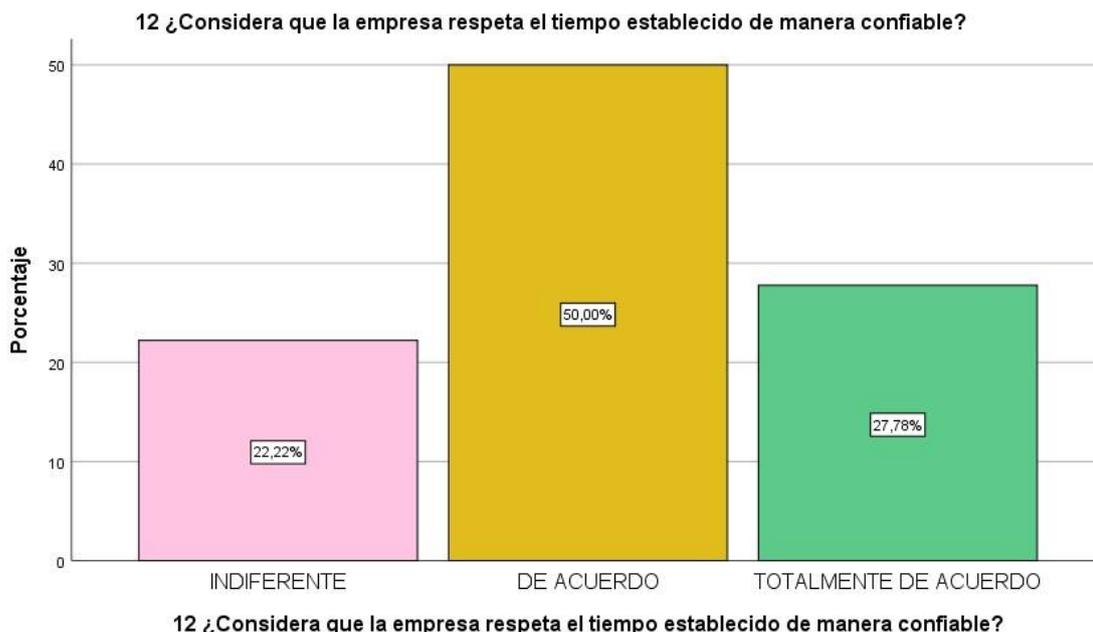
12 ¿Considera que la empresa respeta el tiempo establecido de manera confiable?

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje</u> <u>válido</u>	<u>Porcentaje</u> <u>acumulado</u>
Válido INDIFERENTE	4	22,2	22,2	22,2
DE ACUERDO	9	50,0	50,0	72,2
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	27,8	27,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta a la Empresa de Transporte Chinchaysuyo.

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.

FIGURA N°12



FUENTE: Cuadro de la 12va pregunta.

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.

GRÁFICO: 12 INTERPRETACIÓN

De la tabla figura estadístico que antecede se observa que 22,22% es indiferente , según la escala valorativa hace un total de 4 persdonas, 9 personas estan de acuerdo

en porcentaje de 50.00% y 27,78% están totalmente de acuerdo haciendo un total de 5 personas, según la información del grafico considera que la empresa respeta el tiempo establecido de manera confiable y la población minima lo es indiferente.

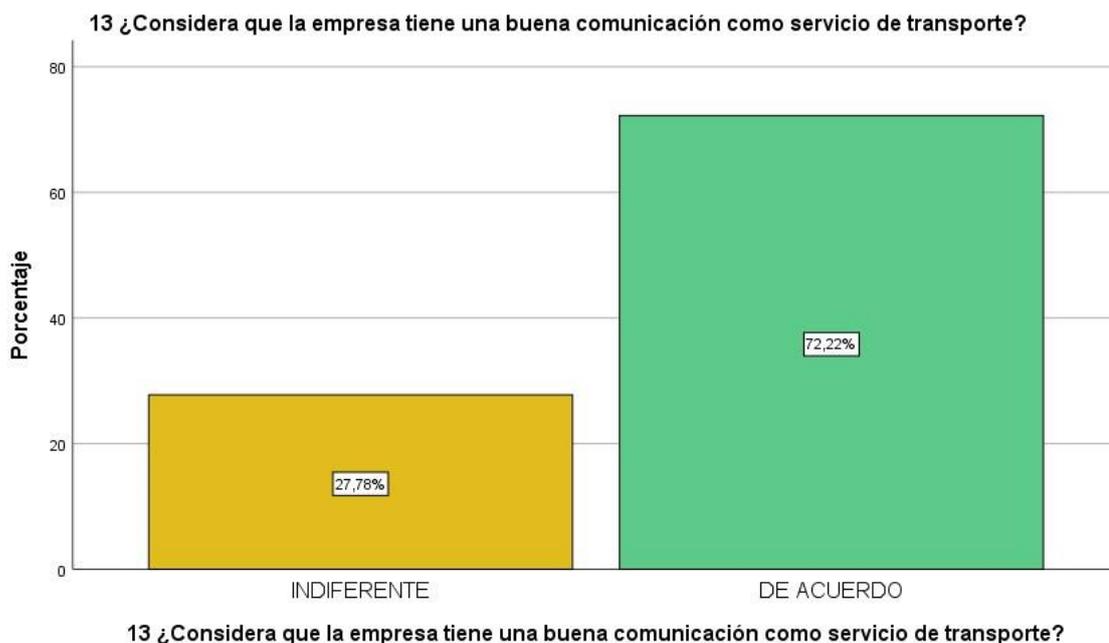
13 ¿Considera que la empresa tiene una buena comunicaciòn como servicio de transporte?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENT	5	27,8	27,8	27,8
	E				
	DE ACUERDO	13	72,2	72,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta a la Empresa de Transporte Chinchaysuyo.

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.

FIGURA N°13



FUENTE: Cuadro de la 13va pregunta.

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.

GRÁFICO: 13 INTERPRETACIÓN

De la tabla figura estadístico que antecede se observa que 27,78% es indiferente , según la escala valorativa hace un total de 5 persdonas y 13 personas estan de acuerdo en hace un total de 5 persdonas y 13 personas estan de acuerdo en porcentaje de 72.22 %, según la informacìon que hace referente que la poblaciòn mayor considera que la empresa tienen buena comunicaciòn y poblaciòn mejor lo indiferente.

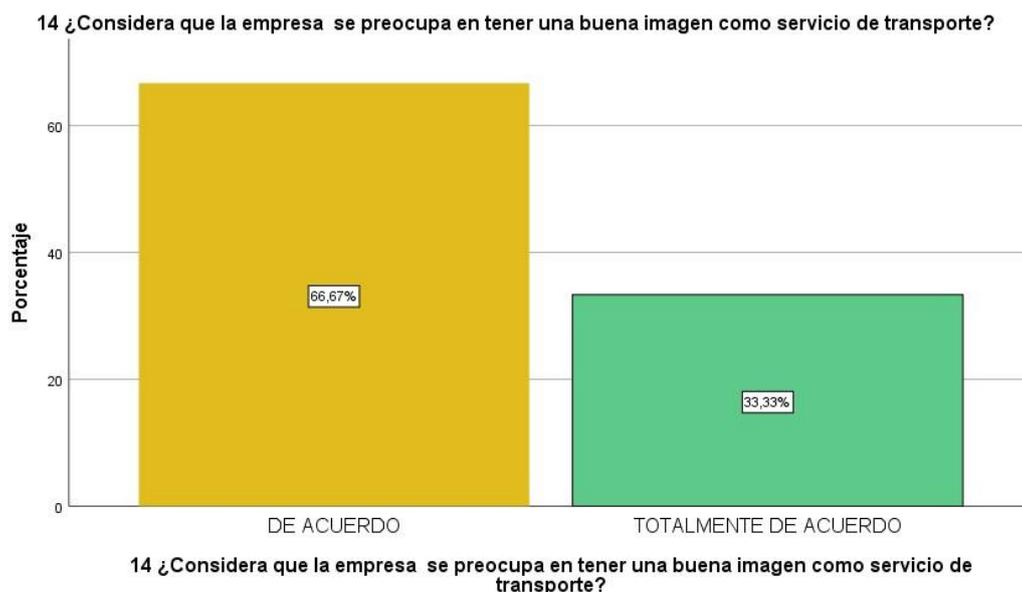
14 ¿Considera que la empresa se preocupa en tener una buena imagen como servicio de transporte?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DE ACUERDO	12	66,7	66,7	66,7
ACUERDO	6	33,3	33,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta a la Empresa de Transporte Chinchaysuyo.

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.

FIGURA N°14



FUENTE: Cuadro de la 14va pregunta.

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.

GRÁFICO: 14 INTERPRETACIÓN

De la tabla figura estadístico que antecede se observa que 66,67% esta de acuerdo , según la escala valorativa hace un total de 12 persdonas y 13 personas estan totalmente de acuerdo en porcentaje de 33.33%, según la información hace referente que la población mayor considera que la empresa se preocupa en tener una buena imagen y la población menor califica también que esta totalmente de acuerdo que la empresa se preocupa en tener una buena imagen como servicio de transporte.

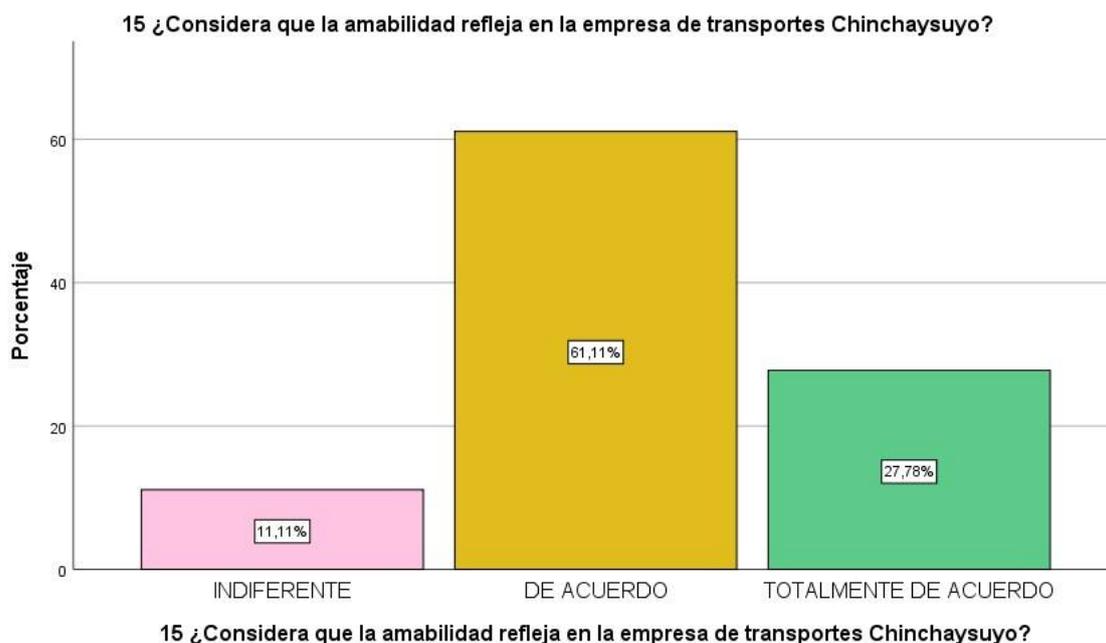
15 ¿Considera que la amabilidad refleja en la empresa de transporte Chinchaysuyo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	2	11,1	11,1	11,1
	DE ACUERDO	11	61,1	61,1	72,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta a la Empresa de Transporte Chinchaysuyo.

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.

FIGURA N°15



FUENTE: Cuadro de la 15va pregunta.

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.

INTERPRETACIÓN

De la tabla figura estadístico que antecede se observa que 11,11% es Indiferente, según la escala valorativa hace un total de 2 personas y 11 personas están de acuerdo en porcentaje de 61,11% y 5 personas con porcentaje de 27,78% están totalmente de acuerdo, según la información hace referente que la población mayor considera que la amabilidad refleja en la empresa de transporte y la población es indiferente.

16 ¿Considera que hay una buena planificación dentro de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	2	11,1	11,1	11,1
	DE ACUERDO	11	61,1	61,1	72,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta a la Empresa de Transporte Chinchaysuyo.

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.

FIGURA N°16



16 ¿Considera que hay una buena planificación dentro de la empresa?

FUENTE: Cuadro de la 16va pregunta.

ELABORACIÓN: Propio del Investigador.

GRÁFICO: 16 INTERPRETACIÓN

De la tabla estadística que antecede se observa que 11,11% está indiferente, según la escala valorativa hace un total de 2 personas, 11 personas están de acuerdo en porcentaje de 61,11% y 5 personas con porcentaje de 27,78% están totalmente de acuerdo, según la información hace referente que la población mayor considera que hay una buena planificación y la menor lo es indiferente.

17 ¿Considera que empresa practica la parte ética?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DE ACUERDO	9	50,0	50,0	50,0
TOTALMENTE DE ACUERDO	9	50,0	50,0	100,0
Total	18	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta a la Empresa de Transporte Chinchaysuyo.

ELABORACIÓN: Propio del Investigador.

FIGURA N°17



FUENTE: Cuadro de la 17va pregunta.

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.

INTERPRETACIÓN

De la tabla figura estadístico que antecede se observa que 50,00% esta de acuerdo , según la escala valorativa hace un total de 9 persdonas y 9 personas estan totalmente de acuerdo

en porcentaje de 50.00%, según la información hace referente que la población considera que la empresa practica la parte ética.

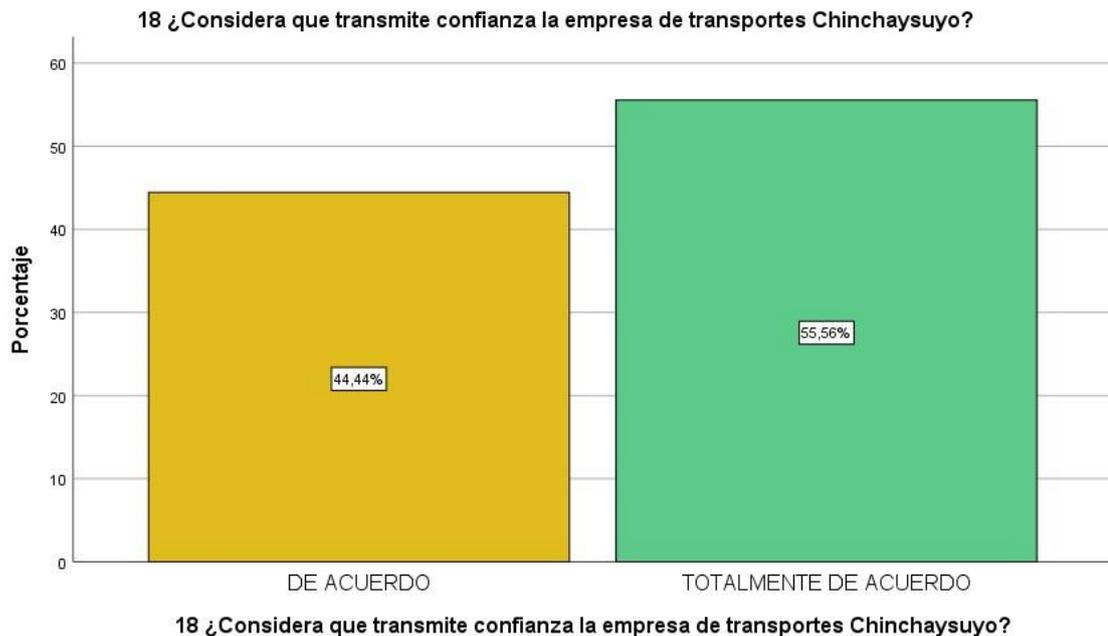
18 ¿Considera que transmite confianza la empresa de transporte Chinchaysuyo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DE ACUERDO	8	44,4	44,4	44,4
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	55,6	55,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta a la Empresa de Transporte Chinchaysuyo.

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.

FIGURA N°18



FUENTE: Cuadro de la 18va pregunta.

ELAVORACIÓN: Propio del Investigador.

GRÁFICO: 18 INTERPRETACIÓN

De la tabla figura estadístico que antecede se observa que 44,44% esta de acuerdo , según la escala valorativa hace un total de 8 persdonas y 10 personas estan totalmente

de acuerdo en porcentaje de 55.56%, según la información hace referente que la población considera que transmite confianza.

5.2. Prueba de hipótesis

5.2.1. Hipótesis general

La Gestión de capital humano influye positivamente en la calidad de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020.

		VI	VD
VI	Correlación de Pearson	1	,918**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	18	18
VD	Correlación de Pearson	,918**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	18	18

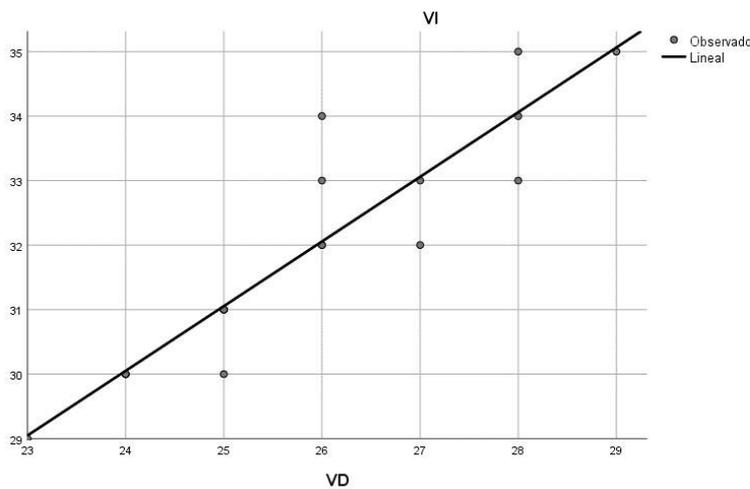
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Resumen de modelo y estimaciones de parámetro
Correlaciones VI-VD

Variable dependiente: VI

Ecuación	Resumen del modelo					Estimaciones de parámetro	
	R cuadrado	F	gl1	gl2	Sig.	Constante	b1
Linea 1	,843	85,866	1	16	,000	5,995	1,002

La variable independiente es VD.



Según la figura hay una correlación de nuestra variable dependiente e independiente y podemos concluir que la gestión de capital humano influye positivamente en la calidad de servicio de la mype de transporte chinchaysuyo.

3.1.1. Hipótesis específicos

- La capacitación influye positivamente en la calidad de servicio en la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020.
- El asesoramiento influye positivamente en la calidad de servicio en la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020.
- La seguridad influye positivamente en la calidad de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020.
- La empatía influye positivamente en la calidad de servicio de la mype de transportes Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020.

Correlaciones	
DIMENSION 1 VI	DIMENSION 1 VD

DIMENSION1V I	Correlación de Pearson	1	,731**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	18	18
DIMENSION1V D	Correlación de Pearson	,731**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	18	18

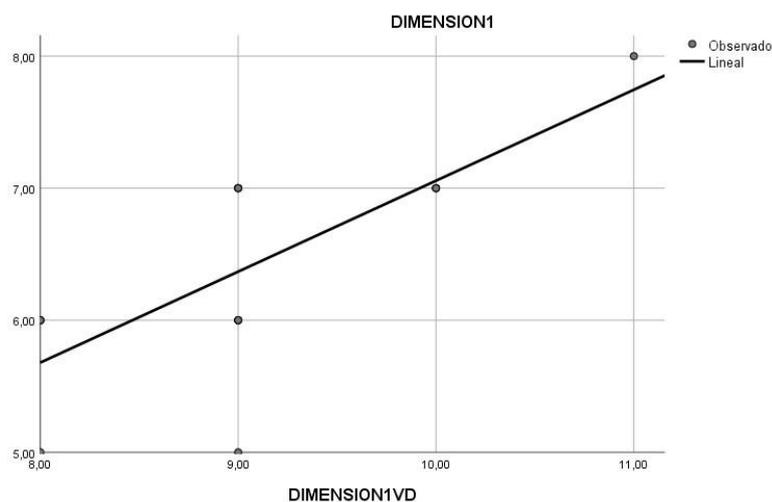
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Resumen de modelo y estimaciones de parámetro

Variable dependiente: DIMENSION1

Ecuación	Resumen del modelo					Estimaciones de parámetro	
	R cuadrado	F	gl1	gl2	Sig.	Constante	b1
Lineal	,535	18,396	1	16	,001	,170	,689

La variable independiente es DIMENSION1VD.



Según la figura de la Dimensión 1 de la variable Independiente hay un correlación de la Dimensión 1 de la variable dependiente y podemos concluir que la capacitación influye positivamente en la calidad de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020.

Correlaciones

		DIMENSION 2VI	DIMENSION2V D
DIMENSION2 VI	Correlación de Pearson	1	,790**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	18	18
DIMENSION2 VD	Correlación de Pearson	,790**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	18	18

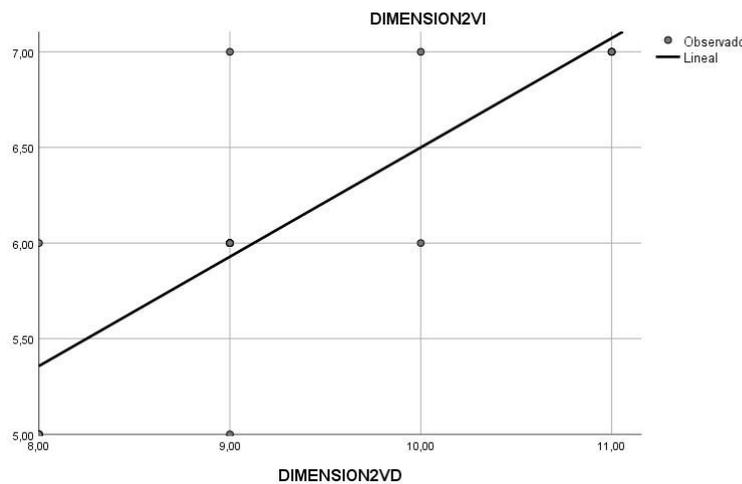
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Resumen de modelo y estimaciones de parámetro

Variable dependiente: DIMENSION2VI

Ecuación	Resumen del modelo					Estimaciones de parámetro	
	R cuadrado	F	gl1	gl2	Sig.	Constante	b1
Lineal	,625	26,629	1	16	,000	,786	,571

La variable independiente es DIMENSION2VD.



Según el gráfico de la Dimensión

2 de la variable Independiente hay una correlación de la Dimensión 2 de la variable dependiente y podemos concluir que el asesoramiento influye positivamente en la calidad

de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020

Correlaciones

		<u>DIMENSION3VI</u>	<u>DIMENSION3VD</u>
DIMENSION3 VI	Correlación de Pearson	1	,516*
	Sig. (bilateral)		,028
	N	18	18
DIMENSION3 VD	Correlación de Pearson	,516*	1
	Sig. (bilateral)	,028	
	N	18	18

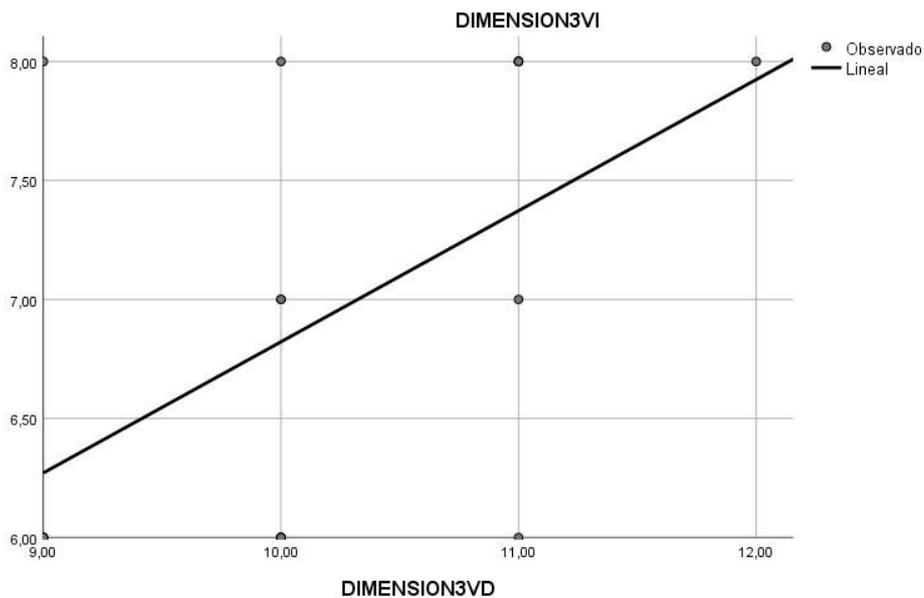
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Resumen de modelo y estimaciones de parámetro

Variable dependiente: DIMENSION3VI

Ecuación	Resumen del modelo					Estimaciones de parámetro	
	R cuadrado	F	gl1	gl2	Sig.	Constante	b1
Lineal	,266	5,805	1	16	,028	1,314	,551

La variable independiente es DIMENSION3VD.



Según la figura de la Dimensión 3 de la variable Independiente hay una correlación de la Dimensión 3 de la variable dependiente y podemos concluir que la seguridad influye positivamente en la calidad de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento y Región Huánuco, 2020.

5.2. Análisis de resultados

La contrastación de los resultados en el trabajo de campo en la capacitación personal los participantes respondieron de acuerdo un total de 61%, totalmente de acuerdo 38%. La contrastación de los resultados en el trabajo de campo en la capacitación personal los participantes respondieron Indiferente un total de 22%, en de acuerdo 50%, totalmente de acuerdo 27%. La contrastación de los resultados en el trabajo de campo en asesoramiento personal los participantes respondieron Indiferente un total de 22%, en de acuerdo 50%, totalmente de acuerdo 27%. La contrastación de los resultados en el trabajo de campo en asesoramiento personal los participantes respondieron Indiferente un total de 27%, en de acuerdo 72%. La contrastación de los resultados en el trabajo de campo en seguridad personal los participantes respondieron Indiferente un total de 11%, en de acuerdo 61%, totalmente de acuerdo 27%. La contrastación de los resultados en el trabajo de

campo en seguridad personal los participantes respondieron Indiferente un total de 11%, en de acuerdo 61%, totalmente de acuerdo 27%. La contrastación de los resultados en el trabajo de campo en seguridad personal los participantes respondieron de acuerdo 50%, totalmente de acuerdo 50%. La contrastación de los resultados en el trabajo de campo en empatía personal los participantes respondieron de acuerdo 45%, totalmente de acuerdo 55%. La contrastación de los resultados en el trabajo de campo en empatía personal los participantes respondieron de acuerdo 61%, totalmente de acuerdo 39%. La contrastación de los resultados en el trabajo de campo en confiabilidad los participantes respondieron indiferente 39%, 55% de acuerdo 6%, totalmente de acuerdo 39%. La contrastación de los resultados en el trabajo de campo en confiabilidad los participantes respondieron de acuerdo 51%, totalmente de acuerdo 39%. La contrastación de los resultados en el trabajo de campo en confiabilidad los participantes respondieron indiferente 22%, de acuerdo 50%, totalmente de acuerdo 28%. La contrastación de los resultados en el trabajo de campo en cortesía los participantes respondieron indiferente 28%, de acuerdo 72%. La contrastación de los resultados en el trabajo de campo en cortesía los participantes respondieron de acuerdo 67%, totalmente de acuerdo 33%. La contrastación de los resultados en el trabajo de campo en cortesía los participantes respondieron de acuerdo 67%, totalmente de acuerdo 33%. La contrastación de los resultados en el trabajo de campo en cortesía los participantes respondieron indiferentes 11%, de acuerdo 61%, totalmente de acuerdo n 28%. La contrastación de los resultados en el trabajo de campo en responsabilidad los participantes respondieron indiferentes 11%, de acuerdo 61%, totalmente de acuerdo n 28%.

La contrastación de los resultados en el trabajo de campo en responsabilidad los participantes respondieron de acuerdo 50%, totalmente de acuerdo n 50%. La

contrastación de los resultados en el trabajo de campo en responsabilidad los participantes respondieron de acuerdo 44%, totalmente de acuerdo n 56%.

5.3. Contrastación de la hipótesis con las investigaciones.

La hipótesis planteada dice que: “La Gestión del capital humano influye positivamente en la calidad de servicio de la mype de transporte Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento y Región Huánuco, 2020”, queda validada a través de una exposición de dicha investigación que fue aprobado por los resultados del cuestionario aplicada ha 20 personas que consumen servicio de la empresa de transportes Chinchaysuyo, a nivel de la empresa de transportes a quienes se les aplicaron método pearson efectuando antes y después de la aplicación de Gestión de capital humano.

La hipótesis planteada es validada con los resultados de los cuadros estadísticos, donde se observa claramente que la mayoría de los trabajadores de la Empresa de Chinchaysuyo, mediante la aplicación, poseen la satisfacción sobre la gestión de capital humano y su influencia en la calidad de servicio, capacitación personal, asesoramiento, seguridad, empatía, confiabilidad, cortesía y responsabilidad, realizando un cambio significativo en los momentos de la aplicación ,como se puede observar en los cuadros y gráficos N° 01,02,03,04,05,06,07,08,09,10, 11,12,13,14,15,16,17,18, de esta forma se demostro la eficiencia de la aplicación de gestión de capital humano y su influencia en la calidad de servicio.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En conclusión del presente trabajo de investigación del proyecto ha sido elaborado a través de un sentido determinado de gestión de capital humano, si influye la calidad de servicio en la mype de Transportes Chinchaysuyo Provincia de Dos de Mayo, Departamento de Huánuco, 2020. Debido a que la valoración de la empresa, en la economía en la gestión de capital humano.

La adecuada capacitación si influye positivamente en la calidad de servicio en la mype de transportes Chinchaysuyo, por que hay una participación y satisfacción para mejorar la calidad del servicio del transporte Chinchaysuyo.

La adecuada asesoramiento si influye positivamente en la calidad de servicio en la mype de Transportes Chinchaysuyo. Por que se tiene mayor control con las informaciones brindadas dirigidas al cliente y facturación.

La seguridad si influye positivamente en la calidad de servicio en la mype de Transportes Chinchaysuyo, por que se aplica diferentes estrategias, cumplir metas y buen desempeño en la empresa ante el usuario.

La empatía si influye positivamente en la calidad de servicio en la mype de Transportes Chinchaysuyo, por que mediante a ello refleja calidad de servicio y el interés de servir.

RECOMENDACIONES.

Recomendar a la empresa, mejorar con la capacitación con temas de calidad de servicio para mas participación y satisfacción por parte de los usuarios.

Profundizar mas en temas de asesoramiento para el mejor entendimiento del servicio por parte de los trabajadores.

Se recomienda que debe tener la seguridad de trato, empatía, responsabilidad con los trabajadores de la mype, demostrando relaciones interpersonales, realizar reuniones en donde se dialóga, coordina para una buena administración, para fortalecer a las áreas con la capacidad de satisfacer a los usuarios.

De mismo modo se recomienda manejar el tiempo responsablemente y una buena comunicación con los trabajadores y usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Bach. Díaz Vásque, B. S. (2016). calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa de transportes angel divino s. a. c. chiclayo.
- ✓ Bach. Zarabia Aquino, H. (2018). Estrategia competitiva y su relacion con el pesesionamiento de la empresa de transportes estrella polar s. a.
- ✓ Castillo Santa Cruz, G. L. (2013). Diseño de un proyecto de desarrollo para mejorar la calidad del servicio de transportesinterprovincial de la cooperativa flota bolivar. Guaranda.
- ✓ Castillo-Aroca, A. (2016). Depreciación del capital humano en la alianza del pacífico.
- ✓ Claudio Perez, J. L. (2018). La calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresade transportes señor de exaltación.
- ✓ cornejo, d. l. (2018). transporte público en zonas aisladas de la región de valparaiso.
- ✓ daniela, C. s. (s.f.). *DISEÑO DE UN PROYECTO DE DESARROLLO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE LA COOPERATIVA “FLOTA BOLÍVAR”, PROVINCIA DE BOLÍVAR, CIUDAD GUARANDA.*
- ✓ Diaz Gamboa, R. Y. (2013). sistema de información en el enfoque por procesos para mejorar la eficiencia operativa del proceso misional de la empresa de transportes y representaciones turismo central.
- ✓ F., D. P. (2005). gestion del capital humano.
- ✓ Flores, J. S. (2018). calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte huapayas.
- ✓ Gestyn. (2017). gestión.
- ✓ Jorge, M. L. (2014). Analisis situacional de la calidad de servicio del transporte terrestrepúblico convencional urbano. guayaquil.
- ✓ Juran, J. M. (1994). Calidad y gestión de calidad.
- ✓ Luis Armando, L. C. (2013). plan estrategico del sub sector de transporte interprovincial de pasajeros omnibus. piura.
- ✓ Luis Pedro Aranibar, B. C. (2015). calidad en las empresas del sector transporte tyerrestre interprovincial de pasajeros en el Perú.
- ✓ Luna, A. B. (1018). el financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro transportes de carga pesada del distrito de ruperupa. tingo maria.
- ✓ Machuca, I. (2011). evaluación de la calidad del servicio de transportes a personasen la ciudad de puerto montt.
- ✓ Martinez, M. D. (2012). importancia de las dimensiones del servicio en la satisfacción del cliente en los servicios del transporte interprovincial tingo maria. Huánuco.
- ✓ Martins., P. y. (2012). diseño de la investigación.
- ✓ Morlés. (2010). diseño de la investigación.
- ✓ Muñiz, J. (1998). fiabilidad.
- ✓ Pérez, M. (2018). capacitación.
- ✓ Robles, A. R. (2017). Calidad de servicio y su relación con la satisfacciónde los clientes de la empresa de transportes terrestre de pasajeros gm internacional s.a.c.
- ✓ Rodríguez, (. (2008). metodologia de la investigación.sampier, H. (2010). metodologia de investigaciòn.

- ✓ Sanchez, J. L. (2012). proyecto de inversión para la creación de una empresa de transporte interprovincial privado de puerta a puerta para los estudiantes de espol.

ANEXO

ANEXO 1

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHIMBOTE ULADECH.

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre la empresa de transportes Pablo Hermanos para la investigación: **”GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MYPE DE CHINCHAYSUYO PROVINCIA DE DOS DE MAYO,**

DEPARTAMENTO Y REGIÓN HUÁNUCO – 2020” . Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Totalmente en desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4

N°	ITEM	Escala valorativa			
		1	2	3	4
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO					
DIMENSION 1: CAPACITACIÓN PERSONAL		1	2	3	4
1	¿Considera que la empresa de transportes chinchaysuyo debe priorizar la capacitación para que el personal esté actualizado?				
2	¿ Considera que que la empresa de transportes chinchaysuyo logra el fortalecimiento mediante la capacitación?				
DIMENSIÓN 2: ASESORAMIENTO		1	2	3	4

3	¿Considera que el cliente logra entender mediante el asesoramiento dado por la empresa de transporte Chinchaysuyo?				
4	¿Considera que se logra el control mediante el asesoramiento de la empresa?				
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD		1	2	3	4
5	¿Considera que la empresa tiene comodidad y seguridad en su servicio de transporte?				
6	¿Considera que logra tener su propia experiencia positiva?				
7	¿Considera que tiene un buen desempeño?				
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA		1	2	3	4
8	¿Considera que las personas que trabajan tienen un buen comportamiento ?				
9	¿Considera que el interés de servir refleja en la empresa de transportes chinchaysuyo ?				
DIMENSIONES 5: CONFIABILIDAD		1	2	3	4
10	¿Considera que es eficiente y confiable la empresa?				
11	¿Considera que la empresa siempre esta a su disponibilidad de manera confiable?				
12	¿Considera que la empresa respeta el tiempo establecido de manera confiable?				
DIMENSIONES 6: CORTESÍA		1	2	3	4
13	¿Considera que la empresa tiene una buena comunicación como servicio de transporte?				
14	¿Considera que la empresa se preocupa en tener una buena imagen como servicio de transporte?				
15	¿Considera que la amabilidad refleja en la empresa de transportes Chinchaysuyo?				
DIMENSIONES 7: RESPONSABILIDAD		1	2	3	4
16	¿Considera que hay una buena planificación dentro de la empresa?				
17	¿Considera que empresa practica la parte ética?				
18	¿Considera que transmite confianza la empresa de transportes Chinchaysuyo?				



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LOS ANGELES
CHIMBOTE

**PROTOKOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se trata "GESTION DEL CAPITAL HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MYPE DE TRANSPORTES CHINCHAYSUYO" PROVINCIA DOS DE MAYO, DEPARTAMENTO HUANCOC 2020, y es dirigido por QUINTIN NEMECIO DAZA GUILLERMO investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es con la finalidad de medir el grado de influencia en dicha empresa para la comercialización de la trucha.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud o una duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo quintindazaquillerino@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: EMPRESA DE TRANSPORTES CHINCHAYSUYO

Fecha: 16/10/2020

Correo electrónico:

982934745
EMPRESA DE TRANSPORTES
UNION CHINCHAYSUYO S.R.L.

Firma del participante:

Tania Cecilia Andino Lozano
MPE CHIMBOTE

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

[Firma manuscrita]

Aprobado: 14-07-2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	docplayer.es Fuente de Internet	4%

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 4%