

# LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL CAPITAL HUMANO EN LA MYPE DE TRANSPORTES: PABLO HERMANOS, HUÁNUCO

*por Aquiles Aquino Vásquez*

---

**Fecha de entrega:** 04-oct-2022 05:58p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1916805634

**Nombre del archivo:** Informe\_Final\_-\_Aquino\_V\_squez\_Aquiles.docx (260.41K)

**Total de palabras:** 18230

**Total de caracteres:** 100734

23

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO  
BENEDICTO XVI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**



**LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL  
CAPITAL HUMANO EN LA MYPE DE TRANSPORTES: PABLO  
HERMANOS, HUÁNUCO.**

2

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**Br. Aquino Vásquez Aquiles  
ORCID 0000-0001-7036-991X**

1

**ASESOR**

**Mg. Bocanegra García Miguel Ángel Reynerio  
ORCID: 0000-0002-8619-0321**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión de Desarrollo Organizacional y Talento Humano**

**TRUJILLO, PERÚ  
2021**

## 27 RESUMEN

La investigación titulada la gestión del talento humano y su relación con el capital humano en la Mype transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021, como objetivo general Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021

Se observó la deficiencia en capacitación, asesoramiento, seguridad y empatía. Continuando se explicó la revisión de la literatura y las bases teóricas los antecedentes de la empresa de transportes Pablo Hermanos, de misma forma se planteó la hipótesis general como específico. Se realizó justificación teórica, práctica y metodológica. De mismo modo se realizó un estudio metodológico de tipo de investigación cuantitativa, nivel de investigación descriptiva correlacional y diseño de la investigación es no experimental en su nivel correlacional. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario de 51 de ambas variables preguntas con escala valorativa totalmente de acuerdo, De acuerdo, ni de acuerdo/ ni desacuerdo, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo, debido a las dimensiones, a través de las características de la empresa. las encuestas que han sido dirigido a las personas que trabajan en la empresa. Donde participaron 51 trabajadores entre administrativos y asistencial los criterios de inclusión. Para la recolección de datos se utilizó, el cuestionario como encuesta. El análisis y procedimiento de datos se utilizó el programa de prueba de Rho de Spearman para la elaboración de tablas para obtener los resultados.

**Palabras claves:** Gestión de talento humano, capital humano, Transporte.

## 9 ABSTRACT

The research entitled the management of human talent and its relationship with human capital in the transport Mype: Pablo Hermanos, Huánuco - 2021, as a general objective Determine the relationship between the management of human talent and human capital in the transport Mype: Pablo Brothers, Huánuco – 2021

The deficiency in training, advice, security, and empathy was observed. Continuing, the review of the literature and the theoretical bases of the antecedents of the Pablo Hermanos transport company were explained, in the same way, the general and specific hypotheses were planted. The theoretical, practical, and methodological justification was carried out. In the same way, a methodological study of quantitative research type, correlational descriptive research level, and research design is non-experimental in its correlational level. For the data collection, a questionnaire of 51 of both variables was applied with an evaluative scale totally agree, agree, neither agree/nor disagree, disagree, totally disagree, due to the dimensions, through the characteristics of the company. surveys that have been directed at people who work in the company. Where 51 workers participated between administrative and assistance the inclusion criteria. For data collection, the questionnaire was used as an inquiry. Data analysis and procedure Spearman's Rho test program was used to create tables to obtain the results.

**Keywords:** Human talent management, human capital, Transportation.

47

**CAPITULO I:**  
**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**  
**DE INVESTIGACIÓN**

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Situación problemática**

Actualmente el mundo ha evolucionado y el factor humano se ha convertido en el motor de las empresas, por lo que debe cuidarse y medirse, como lo manifiesta Peter Drucker que afirma que las personas en general son capaces de integrarse coordinarse, a de más de ello tienen la capacidad de juzgar, imaginar e incluso innovar y son capaces también de «auto controlarse». (Drucker 1987)

Así mismo Schultz (1961) habla en grandes rasgos del capital humano y valora la labor humana porque es el ente encargado de la producción de bienes, servicios y las distribuciones. Es por lo que ahora ya no se considera el trabajo individual o de un individuo, el capital humano es el ente capacitado que potencializa en el engranaje en el sistema económico de una organización y país. La presente investigación se justifica teóricamente en la aplicación de la gestión del talento humano para alcanzar con el capital humano en la empresa 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.

Montoya (1993), nos afirma que el estudio es la estimación del número de pasajeros potenciales reales que demandan la actividad interprovincial a una determinada fecha, así como el análisis y reforzamiento del impacto económico de la actividad y el diseño de campañas promocionales que reactiven las ventas de pasajes, todas estas secuencias nos ayudan obtener resultados.

#### **Nivel Internacional**

Díaz (2018), afirma que en Chile en 1936 se vino considerando la importancia de la gestión del talento humano, en ese entonces tomaron en cuenta las soluciones. Sustituyen drásticamente y se le da los RRHH para que lo gerentes puedan tener el control total en la organización la cual son los encargados de administrar a los RRHH mientras las otras tareas que no es esencial se pasa en otros terceros para tomar el mando. A partir de ello se dice que “se ve que la administración de personas contrae una responsabilidad ya que tiene una función”. Las personas involucradas se concentran en dar asesoría interna.

De acuerdo a la realidad problemática la <sup>43</sup> importancia de la gestión del talento humano involucra <sup>51</sup> en el crecimiento de una organización de un país impulsa al sistema de forma positiva con resultados diferentes a lo que se hacía anteriormente dándose cuenta la efectividad de una persona capacitada, asesora teniendo los dominios equilibradas para lograr el objetivo propuesto, así mismo la mayoría iniciaron con esta revolución de consideración que <sup>51</sup> la gestión del talento humano va más allá de una simple concepto ya que transforma por completo a una organización y se sigue considerando hoy en día. Díaz (2018).

Esta realidad fue creciendo porque en transcurso de que avanzaba el mercado se vio viendo la competencia agresiva de mucho de las organizaciones donde tuvieron resultados favorables, pero sin embargo se vio mucha deficiencia después de ser novedoso ya que la gestión no era lo mismo el talento humano no respondía como se pensaba, en ese punto para mantenerse competitiva falta varios componentes que le ayuda a buena gestión del talento humano para tener un buen capital humano era involucrar la información adecuada para ser más eficientes ya que el mercado no paraba de avanzar.

### **Nivel Nacional**

<sup>5</sup> La gestión del talento humano en Perú se considera importante porque existe mayor la tasa de empleados informales, esto dificulta y es complejo realizar gestiones para el talento humano. Así lo muestra el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI), la tendencia es clara. Des de aquellos tiempos ya las personas estaban considerando el efecto positivo del factor humano, el éxito que se puede lograr y más aún <sup>51</sup> los objetivos y las metas de la organización.

En el país el talento humano se vio en aquel entonces irrelevante nada considerado para el éxito de una organización factores de que faltaban conocer los componentes que impulsa drásticamente hasta llegar al objetivo. Después de enterarse de que la gestión del talento humano está impulsando el desarrollo de las organizaciones en otros países es razón por el cual en Perú intentan involucrarse del tema para tener otro resultado como negocio y como país. En ese entonces se dieron cuenta que la Gestión del Talento Humano moderna se va entendiendo un concepto más considerado de lo que se tenía anteriormente en Administración de las Personas. Cortes (2021).

Siendo consiente del espacio en sector público como privado en Perú notaron que es nada fácil aplicar el concepto avanzado y actualizado en aquel entonces. Porque era lo que le mantenía en pie y en competitividad frente a los demás competidores de nivel local regional e internacional que el talento humano va tener que analizar el plan de desarrollo, evaluar el mercado, evaluar si un trabajador cuenta con un conocimientos y estrategias que servirán para cerrar brechas de corto plazo, todo eso involucra para poder ser eficientes y competitivos. Coucillas (2018).

### **Nivel Local**

También estuvieron teniendo el concepto erróneo sobre la gestión del talento humano. Sin embargo nos demuestra que si hay una buena **gestión del talento humano refleja en la calidad de servicio** que se da y esto es un ejemplo que nos demuestra en el servicio de la sevichería así mis en la actualidad toman importancia que las personas que representan dentro de la empresa deben estar comprometidos y respetan la visión misión. Además, se demostró que la agilidad intelectual son pilares para lograr la calidad de servicio y se muestra que hay una correlación positiva alta con la satisfacción, y podemos interpretar que el talento humano bien capacitado tiene todas probabilidades para demostrar de ser mismo en cualquier escenario. Esto es un ejemplo de la situación real de qué pasa con **gestión del talento humano y capital humano en Huánuco**. En estos años podemos observar que, si la gran mayoría de las empresas ya consideran la importancia que es la gestión del talento humano, capital humano y sobre todo conocer los competentes que ayudan a capacitarse. Molina (2019).

### **Situación de la institución**

La empresa de transportes Pablo Hermanos inició el agosto del año 2000 donde su prioridad era que sus clientes se sientan cómodos seguros, es una empresa que está involucrado la familia, la empresa de transportes está creciendo y es considerado como la empresa más responsable, la ruta es de Huánuco a Huamalíes, gracias a la atención que ponen todas las personas involucradas hace que el servicio refleje positivo y confiable hacia los usuarios. Para conseguir un clima laboral buena están esforzándose constantemente. Actualmente, se enorgullece de ser parte del desarrollo económico de la Región Huánuco. A pesar de las características positivas que ellos denotan hacia su empresa, mediante la investigación se ha identificado la deficiencia en la gestión del talento humano por los trabajadores de la empresa Pablo Hermanos. La cual la capacitación un factor importante no ha sido de notoriedad en la

empresa por lo que se observaba que el talento humano no estaba activo al 100% además de ello ya se introducía nuevas personas a la empresa y dejar de lado la capacitación ha hecho que los trabajadores sean poco eficientes, otro de las falencias detectadas fue la deficiencia en el asesoramiento por lo que no daban frutos esperados y no se llegaba en los objetivos propuestos. Otro factor detectado fue la inseguridad, las personas en algunos casos no estaban seguros de lo que hacían no sabían si está bien o mal y parecía que no conocían lo que tenían que ejercer para obtener resultados favorables en este punto parte de cuan conocimiento tiene la cabeza o el encargado de la empresa para transmitir, enseñar, guiar e involucrar de acuerdo a la misión visión que se muestra como empresa de transportes. Otro elemento que se consideró en la investigación fue la empatía la cual tiene un efecto positivo para reflejar como empresa de transportes de calidad fue deficiente por lo que no se enfocó al 100% todas personas que representan a la empresa, al no serlo se notaba un comportamiento no adecuado, lo observado tiene solución.

La presente investigación se busca medir la relación que existe entre la gestión del talento humano realizada por los directivos de la Empresa de Transportes Pablo Hermanos y el capital humano representada por los trabajadores de dicha empresa, por lo que se ha planteado el siguiente problema:

45

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano con el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021?

## **1.3. Justificación de la investigación**

### **Justificación teórica.**

Según Bernal (2010), la justificación teórica está más relacionada con el campo de la investigación científica y las áreas tecnológicas. Desde el punto de vista epistemológico, lo interesante del trabajo es el debate que genera sobre el tema y la reflexión, incluso si no permite dar soluciones concretas ni desarrollar un modelo o herramienta para dar respuesta a la problemática original.

La presente investigación se justifica teóricamente con la finalidad de reflexionar y conocer sobre la gestión del talento humano y la relación que existe con el capital humano en la empresa de transporte y sea más competitiva, 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.

### **Justificación Práctica.**

Según Bernal (2010), la justificación práctica es cuando pretende mejorar una situación que actualmente se considera inadecuada. Con este estudio se pretende describir de manera clara la aplicación de la investigación en el proyecto al que se refiera y su repercusión en el ámbito profesional.

Esta investigación existe porque hay la necesidad de mejorar <sup>2</sup> la gestión del talento humano y el capital humano en la empresa de transportes realizando diferentes estrategias para mejorar, demostrar la relación que existe y que son factores que resuelven problemas inidentificados.

### **Justificación metodológica.**

Según Bernal (2010). La importancia de la justificación es que la investigación ayuda a los demás a reflexionar sobre lo que se está estudiando, la investigación permite generar nuevos métodos y explorar posibilidades en todos los tipos de disciplinas.

La elaboración y aplicación de los elementos pueden ser investigadas estudiadas por <sup>42</sup> la relación que guarda la gestión del talento y el capital humano demostrado su validez y confiabilidad podrían ser utilizados en otros trabajos de investigación y otras instituciones.

7

### **1.3. Formulación de objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Analizar el nivel de los elementos; capacitación, asesoramiento, seguridad y empatía de la gestión del talento humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021.
- b) Analizar el nivel de los elementos; Confiabilidad, cortesía y responsabilidad del capital humano, en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021.
- c) Identificar la relación significativa entre cada uno de los elementos; capacitación, asesoramiento, seguridad y empatía de la gestión del talento humano con todos los elementos; Confiabilidad, cortesía y responsabilidad del capital humano, en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021.

49

50

## **CAPITULO II:**

## **MARCO TEÓRICO**

## Capítulo II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes del problema.

#### A nivel internacional.

##### Ecuador

Leonard (2017). En su tesis titulada: “*Calidad de servicio en la empatía, va más allá de la cortesía profesional*”. Cuyo objetivo es analizar en una visión general la empatía en un contexto de las relaciones humanas y como incide en la calidad de los servicios bancarios del Ecuador. Obtuvo como resultado que la empatía es considerado habilidad en ámbito social y permite aflorar emoción en las personas y dirigir las para entender mejor de la otra persona, así mismo esto hace de que se ponga en lugar de otro. Llega a la siguiente conclusión: La investigación analizada influye en el conocimiento emocional referente a la empatía esto da paso en experiencia la calidad de los servicios en instituciones, Mypes o empresas financieras. Finalmente recomienda que la sociedad va creciendo constantemente se presenta de forma transformada proyectando un interés superior en un campo abierto haciendo referencia la calidad del servicio tanto en cultura y organizaciones empática.

Relevancia. - Esta investigación me servirá para mostrar la importancia que se tiene en las organizaciones si o si como un requisito ya que avala a mi proyecto de investigación.

##### Ecuador

Mena (2018). En su tesis titulada: “*Gestión de Talento Humano para el desarrollo empresarial de la Cooperativa de Transporte Interprovincial Flota Bolívar del Cantón Quevedo*”. Cuyo objetivo de la investigación en gestión del talento humano es mejorar en lo empresarial la cooperativa de transporte interprovincial Flota Bolívar del Cantón Quevedo. Obtuvo como resultado, la gestión de talento humano y desarrollo empresarial, conllevó a la fijación en el proceso metodológicos, para el estudio de la situación asociada a la empresa de transportes. Llega a la siguiente conclusión. El sistema de gestión del talento humano se vio aplicables y considerables en la empresa por el desempeño en el ámbito laboral, el trabajador se considera fundamental para el crecimiento de las organizaciones y el éxito corporativa, afirmando cien por ciento que es notorio la causa y el efecto con un mejor desempeño del cooperante.

Relevancia. - Esta investigación me servirá para mi propuesta de resultados favorables, nos muestra que el tema aun es vigente, explica los factores influyentes que se debe tomar en cuenta.

### **Ecuador**

Miranda (2014). En su tesis titulada: “*Análisis situacional de la gestión del talento humano de servicio del transporte terrestre público convencional urbano de pasajeros para plantear propuestas de mejora en la ciudad de Guayaquil*”. Cuyo objetivo es que el sistema integrado de transporte masivo exista buses articulados las cuales se observa en las en las paradas, busca ser excesivo en las horas determinadas donde hay pasajero de gran cantidad. Obtuvo como resultado que los transportes en la ciudad Guayaquil tiene falencias y no son capacitados el talento humano para que los usuarios se sientan satisfechos. El transporte en Guayaquil no se lleva a cabo bien ya que cuenta con buses viejos, de ahí los accidentes en que se vive. Las empresas de transporte urbano público de Guayaquil continúan teniendo una gestión deficiente, y los usuarios se ven nuevamente afectados por las sanciones impuestas por la Superintendencia de Compañías por irregularidades en el control del pasajero, el cobro del boleto y el cambio de ruta.

Relevancia. -Esta tesis me sirvió para ampliar más que cuán importante es tener capacitado el talento humano en el transporte ya que son los impulsores de una organización y sociedad, así mis ayuda a dar panorama amplio a mi proyecto de tesis.

### **Chile**

Machuca (2018). En su tesis titulada: “*Evaluación de la gestión del talento humano del servicio de transportes a personas en la ciudad de Puerto Montt*”. Cuyo objetivo es evaluar la calidad del servicio de Transporte a Personas en la ciudad de Puerto Montt. Obtuvo como resultado el mercado de transportes ha sido poco impulsado ya que no tomaron buenas decisiones, al realizar estudios enfocados del servicio de transporte los clientes no experimentan un servicio digno, aceptable ya que el talento humano no está en su tal expresión frente a los a los consumidores por falta de información la realidad profunda del caso lo cual esto aleja la visión y misión que tiene la organización. En conclusión afirma que el mercado en el transporte puede mejorar en cuanto impulsan o aumentan una iniciativa para que el talento humano pueda expresarse dignamente en el mercado, la gestión del talento humano de servicio al cliente sean capacitados continuamente lo conocemos como choferes, esto traerá en el

talento humano mayor competitividad y realce para el beneficio de ambas partes dentro del mercado de transportes así mismo afirma que se experimenta a una buena rentabilidad de las empresas. Finalmente recomienda que tengan consideración en el talento humano insertando las mejores estrategias e informaciones que ayudan diferenciarse y tengan un buen manejo.

Relevancia. -Esta tesis me sirvió para valorar la importancia del talento humano en todo sentido ya que ayuda y brinda la información en el área de transporte con diferente panorama haciendo realce la importante que es el talento humano para el crecimiento de una organización y el país así mismo es un soporte para discusión ya que mi tema también es gestión del talento humano.

### **Chile**

<sup>19</sup> Torres (2017). En su tesis titulada: “*El transporte público urbano de autobuses en la ciudad de Santiago de Chile: Una propuesta de bases de licitación pública*”. Cuyo objetivo de la investigación es tener nuevas medidas para renovar la eficiencia y la sostenibilidad de la movilidad que existe en la ciudad de Santiago. Obtuvo como resultado que se busca el aumento de la velocidad comercial ya que en momento actuales donde se ve más cambiante el mercado y además de ello exigente no se han visto mejores sustanciales en este servicio público aun así se invirtió esfuerzos en la política social financiero y empresarial con un moderno sistema de transporte y no ha sido lo esperado. En conclusión, la inversión que se puso en las modernos sistema transporte en este mercado competitivo, exigente, moderno no tuvieron resultado por no consideración del talento humano, un mercado abierto dinámico y cambiante los esfuerzos no fueron dables a pesar de que lo puntualizó en política social, financiero y empresarial.

Relevancia. -Esta tesis me sirvió para la discusión de mi proyecto de tesis ya que es de suma importancia ver otro panorama del transporte y la importancia que muestra sus resultados.

### **Chile**

<sup>19</sup> González (2019). En su tesis titulada: “*Análisis de la gestión de competencias y su integración a un nuevo modelo de gestión del desempeño*” cuyo objetivo es impulsar una serie de encaminados para lograr el desempeño del capital humano insertado en una empresa de comunicaciones. Obtuvo como resultado el logro de los empleados en la empresa por simpleza panorama la lealtad hacia el objetivo propuesto y la muestra de sensación de ser una persona activo, valioso dentro de grupo de trabajo. En conclusión, los resultados fueron

demostradas en el proyecto de investigación, resultados puntuales de la compañía fue la innovación y visión, los negocios son considerados uno de los factores para diferenciación en el mercado competitivo además que ellos están involucrados da por concluido la mejora en acciones entre áreas de trabajo así se ve la importancia y el trabajo de las personas involucradas es lo más correcto que se da en una empresa de comunicaciones.

Relevancia. -Esta tesis me sirvió para demostrar que el trabajo en equipo da resultado favorable haciendo referente que el talento humano es fundamental y ayuda sustentar mi proyecto de tesis.

#### **A nivel nacional.**

Gamboa y Yenner (2018). En su tesis titulada: *“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 S.A”*. Cuyo objetivo es la implantación del sistema de información responsable del modelo DMISSO donde mejora la eficiencia operativa de la empresa Turismo Central SA, a través de la persona altamente capacitado, rapidez, desempeño operativo en momentos de atención y cero desperdicios de recursos. Llega a la siguiente conclusión. El sistema de información es una herramienta actualizada y de vanguardia donde ayuda agilizar procesos, ayuda tener pocos errores y desperdicios, pero deben de ser ejecutadas correctamente. Una cultura enfocada en procesos es clave determinante en identificar el talento humano en organizaciones inteligentes. Además de ello afirma que el sistema de información insertada se convierte un adelanto de nivel corporativa, competitiva y rentabilidad esto gracias a la implementación y el enfoque actualiza, la práctica de la mejora la seguridad continua del talento humano.

Relevancia. -Esta tesis me servirá para mi interpretación en la *gestión del talento humano de servicio en transporte*, además mejorar capital humano de la empresa.

Vásquez y Bustamante (2017). En su tesis titulada: *“Gestión de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo”*. Cuyo objetivo es determinar el nivel de gestión del talento humano de servicio la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. Obtuvo como resultado. El servicio está bien presentado edemas de ello percibido por los clientes los elementos tangibles adecuados que tiene en la atención, en porcentaje se muestra el 80.93% que es favorable, considerable en su atención, 69.13% por capacidad de respuesta 55.8% la empresa tiene buenos aceptaciones de acuerdo a las

dimensiones consideradas. Según el estudio también se considera <sup>1</sup> las actividades que se realizan dentro de los procesos que implica el servicio de transporte se considera como calidad total. En conclusión el nivel de satisfacción de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C Viene siendo por parte de los cliente la preferencia total y viene reflejando la mejor experiencia y satisfacción y esto es mostrado según la investigación de tal forma el 97.95% los clientes se encuentran conformes según la dimensión dada “seguridad” 68.21% con la dimensión precio y el 66% se evidencia que la <sup>1</sup> empresa muestra índices favorables , positivos de satisfacción, sin embargo hay aspecto que se puede mejorar y son mínimos la empresa está haciendo un buen trabajo dentro de la organización.

Relevancia. -Esta tesis me permitirá demostrar que el trabajo que se realiza bien dentro de una organización será reflejado en los usuarios o clientes de forma positiva una vez más ayuda sustentar mi proyecto de tesis.

<sup>14</sup> Flores (2019). En su tesis titulada: “*Gestión de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Huapaya S.A.*”. Tiene como objetivo “Determinar la relación entre la gestión de <sup>12</sup> servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Huapaya S.A., 2019” Obtuvo como resultado una correlación al 0.785 con el coeficiente Rho de Spearman, muestra su valor p de  $0.000 < 0.05$ , es considerado <sup>12</sup> relación significativa positiva entre la gestión de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa de transporte Huapaya S.A. – 2019. En conclusión, da conocer que si existe una <sup>2</sup> relación significativa positiva mediante gestión de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa de transporte Huapaya S.A. – 2019. Que los clientes lograron la satisfacción considerable y un reflejo del capital humano que es óptimo, así mismo es considerable y da el mensaje positivo por los usuarios de cual lugar.

Relevancia. -Esta tesis me sirvió para discutir los resultados de mi proyecto de tesis.

<sup>48</sup> Aranibar, Ramos, Sánchez y Sota (2017). En su tesis titulada: “*Pontificia universidad católica del Perú escuela de posgrado calidad en las empresas del sector transporte terrestre interprovincial de pasajeros en el Perú-2015*”. Tiene como objetivo Determinar la calidad en las empresas de transporte terrestre interprovincial de pasajeros en el Perú. Obtuvo como resultado. 2.3 la gestión en el Perú hace referencia que la calidad ISO 9000 es muy bajo cuando se le hace la igualación con otros países, esto indica que en Perú no se dé prioridad a los sistemas de gestión de talento humano y por consecuencia se ve el descenso en el mercado

de las empresas. El propósito de este proyecto fue, conocer la importancia de los indicadores de calidad en el transporte terrestre interprovincial de pasajeros, por lo que se realizó una recolección de datos dirigida a las empresas prestadoras del servicio. Al realizar el análisis e interpretación de los mismos, se observa un incremento en la calidad si dichos empresarios cuentan con sistemas como ISO 9000 ya que indica tener más consideración porque hay una relación de 3.6 y el 13.7%. La falta de SGC certificados hacen que los servicios no sean gestionados por indicadores concretos, sino por la percepción de los clientes. De acuerdo con lo revisado en el apartado 2.5, esto demuestra que las empresas del sector están más orientadas al resultado final, que a la mejora continua de sus procesos y a la gestión justa del talento humano. El gobierno no involucra en nada la cual se obtuvo 3.5 por tiene la tendencia de acuerdo que no hay buenas prácticas. En conclusión, se determinó el nivel de buenas prácticas obteniendo 3.5 haciendo significancia en construcción. La existe de que no hay importancia en este tipo de investigación y lo toman nada serio.

Relevancia. -Esta tesis me sirvió para mi interpretación en <sup>2</sup> la gestión del talento humano de servicio en transporte, además mejorar capital humano de la empresa.

Gonzales (2019). En su tesis titulada: “*Plan estratégico del subsector de transporte interprovincial de pasajeros (ómnibus) en Piura*”. Tiene como objetivo conocer el plan estratégico de transporte interprovincial. Obtuvo como resultado que el sector del transporte e infraestructura, el mismo que se encuentra en detrimento por factores como, la escasez de recursos para mantenimiento y construcción de nuevas rutas, deficiente trazado y señalización, deficiencia en la adecuada capacitación del personal operativo de rutas (conductor), abandono por parte de las autoridades encargadas; a la falta de regulación legislativa y un exceso control del transporte interprovincial de pasajeros. La propuesta de desarrollo de la ciudad de Piura en el año 2028, es perfectamente alcanzable. Esto se debe a que la propuesta busca un desarrollo sustentable, en lo que se refiere a sostenibilidad, siendo esta una meta que hace que las tres dimensiones sean las protagonistas del desarrollo.

Relevancia. -Esta tesis me ayuda a exponer un poco más sobre la situación de transporte.

### A nivel local

Luján (2018). En su tesis titulada: “*Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la gestión del talento humano de servicio de empresa de transporte en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos de los pasajeros en 2018*”. Tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la gestión del talento humano de servicio de empresa de transporte en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos de los pasajeros en 2018. Obtuvo como resultado. Que el personal de la empresa de transportes que se considero tiene una atención adecuada y un trato digno hacia los clientes y usuarios externos, esto ocasionó la percepción en los clientes como la calidad de servicio. En conclusión, el terminal terrestre centraliza la oferta y la demanda del servicio de transporte interprovincial de bus creando la igualdad y la competencia sana controlada, la cual las empresas mejoran todo desde el interior y exterior para reflejar hacia los clientes básicamente esto hace la mejora de los servicios en términos de seguridad, economía y confort.

Relevancia. - Esta tesis me sirvió para mi análisis de datos en la gestión del talento humano y cómo afecta para mejorar el servicio en el transporte interprovincial de buses.

Veitia (2018). En su tesis titulada: “*Importancia de las dimensiones del servicio en la satisfacción del cliente en los servicios de transporte interprovincial: Tingo María – Huánuco*”. Tiene como objetivo determinar Importancia de las dimensiones del servicio en la satisfacción del cliente en los servicios de transporte interprovincial: Tingo María – Huánuco. Obtuvo como resultado. La seguridad, tangibilidad, asesoramiento, capacidad de propuesta, empatía y fiabilidad son los factores que sirven para mejorar el talento humano. Ya que al contrario de los productos podemos decir que el servicio es invisible no palpable que solo podemos vivir en las experiencias donde involucrará todo el componente y esto sucede cuando el cliente o cualquier usuario usa el servicio. En conclusión, mediante la información obtenida arroja que la satisfacción del cliente depende naturalmente de la empatía y a la seguridad que brindan las empresas de transporte interprovincial de personas: Tingo María-Huánuco. En el resultado se observa el porcentaje de satisfacción del cliente, haciendo el 63% esto indica que los usuarios o clientes se encuentran moderadamente satisfechos.

Relevancia. - Esta tesis me sirvió para analizar la importancia de la empatía en una organización de transportes y es un soporte para la discusión.

Sánchez (2018). En su tesis titulada: *“El financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro transportes de carga pesada del distrito de Rupa Rupa-Tingo María”*. Tiene como objetivo determinar el financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro transportes de carga pesada del distrito de Rupa Rupa-tingo maría obtuvo como resultado. Es muy importante los tipos de financiamiento además de ellos es importante para la rentabilidad de los Mype, la mayoría representa sumidades económicas y hablan que es positivo el financiamiento. En conclusión, el 70% respondieron que sí acudieron al sistema bancario para su financiamiento, dado a ello se apalancaron y obtuvieron los recursos financieros para organizar y ejecutar y así obtener mayos ingresos y beneficios en el mercado, con este pasos o decisiones importantes se convertido en una actividad rentable.

Relevancia. -Esta tesis me sirvió para dar alcance que el capital humano capacitado es muy importante en las empresas para toma de decisiones.

Aquino (2018). En su tesis titulada: *“Estrategia competitiva y su relación con el posicionamiento de la empresa de transportes estrella polar s.a. provincia y región Huánuco”*. Tiene como objetivo determinar la estrategia competitiva y su relación con el posicionamiento de la empresa de transportes estrella polar S.A. Provincia y Región Huánuco. Obtuvo como resultado. Que la empresa de transportes conoció la relación de la calidad con el posicionamiento en este caso la empresa Estrella Polar S.A. se demostró a través de coeficiente de Spearman donde arrojó el valor de 0.750, esto indica que hay una correlación positiva y moderada donde se tiene en cuenta la capacidad de respuesta la empatía y la amabilidad, direccionalmente sirve para que la marca del producto y servicio se posicione. Así mismo el liderazgo obtuvo un valor de 0.540 lo que indica que hay correlación positiva moderado en la empresa de transportes Estrella Polar S.A. Los clientes prefieren ofertas, control de costos y procesos formalizados. En conclusión, se conoció la relación de calidad, liderazgo y la política de precios con el posicionamiento de la empresa de transportes Estrella Polar S.A. de la provincia y región de Huánuco, se demostró con cifras de 0.830 esto indica que hay correlación positiva moderada en la empresa de transportes sin duda alguna ayuda tener mayor posición en el mercado.

Relevancia. -Esta tesis me sirvió para brindar más información en diferentes panoramas de mi proyecto de tesis.

Pérez y Cabrera (2018). En su tesis titulada: “*La gestión del talento humano de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes señor de exaltación distrito, provincia y Región Huánuco*”. Tiene como objetivo determinar la gestión del talento humano de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes señor de exaltación distrito, provincia y región Huánuco. Obtuvo como resultado. El valor arrojado en el gráfico es de 0.750 esto indica que hay la fiabilidad con la satisfacción de los clientes en la empresa de transportes Señor de Exaltación de la Provincia y Región Huánuco, así mismo indica la confiabilidad y el grado de seguridad que permite tomar decisiones sobre la ética de los trabajadores. Se obtuvo otro valor de 0.540 esto indica que los clientes prefieren cero defectos en el servicio de transporte Así mismo según el resultado significa la relación de la conformidad con la satisfacción, otro resultado que se obtuvo es 0.830 esto indica que la amabilidad y la responsabilidad existe un correlación positiva alta, en conclusión se demostró que hay una correlación positiva alta esto indica que en los usuarios se reflejó una satisfacción positiva por los servicio de la empresa de “ transportes Señor de Exaltación”.

Relevancia. -Esta tesis me sirvió para dar conocer más información y la importancia que tiene una persona haciendo que refleje un buen servicio en el transporte.

## **2.2. Bases teóricas científicas**

### **2.2.1. Gestión del talento humano**

En el año 50 Peter Drucker comienza a planificar una serie de conferencias sobre la administración del talento humano con la convicción de que las personas son capaces de juzgar, coordinar, Integrar e imaginar mismo (innovar), así tiene la capacidad de auto controlarse. Hace mención también que dirigir a las personas es una función amplia. Hay aportes importantes y brillantes en gestión. En un momento donde las grandes organizaciones presentaron dificultades con el personal que los integraba, es decir, con una despersonalización del trabajo en el que no existía ningún sentido de identidad para los trabajadores; Drucker pensó en la posibilidad de impulsar la formación de equipos de trabajo además empezó hablar de las empresas, que la capacitación, la seguridad, la empatía y asesoramiento son factores importantes de las comunidades humanas y sobre todo de los trabajadores que son activos esenciales que había que respetar en las empresas. Además, se dedicó a desarrollar las ideas acerca de la importancia del conocimiento en el mundo actual,

y afirmó que los trabajadores del conocimiento se diferencian de los del siglo XX porque no tienen rutinas ni fórmulas que aplicar, sino que trabajan en un entorno de donde la incertidumbre de su actuación depende de su capacidad para pensar, de manera divergente y convergente, y de su creatividad. Drucker (1987)

#### **2.2.1.1. Definiciones de gestión**

Gestyn (2017). El talento humano es el recurso más importante para las organizaciones. En cualquier tipo de organización, la gestión del talento humano se centra en poner al personal adecuado en el lugar adecuado y al mismo tiempo eliminar los obstáculos que existen para el desarrollo profesional. Aunque suene contradictorio, los gerentes no necesariamente trabajan en el verdadero sentido de la palabra. Más bien, son responsables de lograr un nivel adecuado de eficiencia y productividad. Esto se logra realizando cinco funciones clave dentro de una empresa u organización, mientras se representan tres roles clave y se aplican tantas habilidades esenciales. Su eficiencia se reduce a los resultados finales que logran, no a sus esfuerzos personales. En lugar de aislarse de las situaciones reales con marcos teóricos, los gerentes deben tener la capacidad de elegir y aplicar los métodos y técnicas más apropiados para una situación dada.

Juan (2011). En el contexto de la globalización. Todos los profesionales, administradores y ejecutivos en una organización deben tener una visión integral de la misma, incluyendo aquellas áreas que no sabían hasta ahora que formaban parte de su trabajo, como el control de calidad, el área de compras, así como incluso las relaciones públicas. Toda esta suma de conocimientos es la que se cubre en las materias de gestión de procesos.

Gart Capote (1839). La Gestión de Procesos de Negocio es una disciplina que tiene como objetivo proporcionar a las organizaciones un enfoque racional y estructurado, basado en la medición, para optimizar los recursos utilizados por la organización y guiar los cambios.

#### **2.2.1.2. Funciones de la Gestión.**

Gonvi (2022). Las organizaciones, sean cuales fueren sus finalidades, tienen necesidades de planificación y toma de decisiones. Una buena gestión requiere responsabilidad y comportamiento ético. Se tiende a expandir el concepto de gobierno corporativo más allá del campo financiero al ámbito social, ambiental y económico. Tenemos las cinco funciones características del proceso de gestión: planificar, organizar, dotar de personal, dirigir y controlar.

**Planificar:** La planificación estratégica permite a las organizaciones anticipar y responder mejor a los cambios en sus entornos internos y externos. Los gerentes corporativos establecen directrices y estrategias para la empresa con una visión a largo plazo. Obtiene autoridad por delegación de los accionistas, administradores y ejecutivos corporativos. Los gerentes de primer nivel generalmente se refieren a propietarios independientes, porque dirigen las operaciones diarias de una pequeña empresa.

**Organizar:** El proceso de organizar se refiere a la manera en cómo se estructuran las tareas y cómo los individuos realizan dichas tareas al interior de la empresa. Para llevar a cabo esta estructuración es necesario definir las diferentes actividades que deben efectuarse, así como el personal que las desempeñará.

**Dotar de personal:** La dotación de personal es una de las funciones básicas del departamento de recursos humanos. En ella se gestiona la provisión de los puestos necesarios en el organigrama y se toman las medidas precisas para que el personal realice adecuadamente las tareas encomendadas.

**Dirigir:** En una organización los directivos tratan de influir en el comportamiento del conjunto de los miembros, coordinándolos. Controlan y evalúan sobre la base de un sistema de información continuo, y conocen las fuentes de poder dentro de la empresa.

**Controlar:** Cuando una organización se puso en movimiento, los miembros deben tener sus trabajos, planes y los objetivos cumplidos. Pero a menudo, esto no sucede, y debe comprobar si las cosas se desarrollan o no de acuerdo con las previsiones, y en esta función del controlador. Además, debe saber tomar las medidas correctivas necesarias.

### 2.2.1.3. Elementos de las comunidades humanas como aporte de la gestión

Con una intuición genial que no puede ignorarse, Peter Drucker afirmó que las empresas son comunidades humanas y en ellas el trabajo es algo digno, algo que se celebra y algo que da sentido a la vida. Poner en práctica esta teoría significa cambiar el funcionamiento de los equipos de trabajo, tratando a los profesionales como adultos responsables por sí mismos y darles todas las herramientas para lograr mejoras de desempeño no solo asociados a beneficios económicos, sino también a sensaciones inmanentes del trabajo vivido por sus miembros. Así mismo afirma que la capacitación, la seguridad, la empatía y asesoramiento son un ente principal de las comunidades humanas, y de los trabajadores como activos esenciales que había que respetar. Estos elementos son los siguientes:

## **Capacitación**

Drucker (1987). Nos menciona que la capacitación permite aprender los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para desarrollar un trabajo de calidad, pero también para crecer como persona. Por todo esto, la receta para que la formación siga siendo una constante en nuestras organizaciones es el aprendizaje continuo y la capacitación permanente, uno de los padres de la administración, sostuvo que el capital ya no podía ser visto como el recurso más importante, porque lo más crucial es la gente. Pero, aunque lo creía así de necesario, establecer que, sin capacitación ni aprendizaje organizacional, no puede haber desempeño individual ni organizacional.

### ***Tipos de capacitación***

Según Itzel (2012). El trabajador antes se desempeñaba en un puesto operativo, no es lo mismo que si tuviera una posición administrativa. Las destrezas que se requieren para cada puesto son diferentes, de manera que el adiestramiento debe ser muy particular, puede desglosarse en tres grandes grupos:

*Capacitación de preingreso.* - Se lleva a cabo previo a la contratación de nuevo personal, con el fin de ofrecer a los nuevos colaboradores aquellos conocimientos o destrezas que les permitirán enfrentar de manera correcta el desafío que les plantea la nueva labor.

*Capacitación de inducción.* - Es el conjunto de prácticas, información y actividades que facilitan a los nuevos empleados la integración social y profesional de su puesto de trabajo tanto hacia dentro como hacia fuera.

*Capacitación promocional.* - Hacer crecer a su empresa implica mantener actualizados los conocimientos y habilidades de sus colaboradores. Por el la Capacitación promocional fortalecer las competencias en sus colaboradores para así lograr siempre los objetivos planteados. Este tipo capacitación es un servicio que permite mejorar los conocimientos de sus empleados y colaboradores en general, para que sean más eficientes en el desempeño de su trabajo o puedan participar en una forma más activa.

## **Asesoramiento**

Drucker (1987). Con el asesoramiento, la toma de decisiones suele ser más segura. El consejo es una herramienta en sí mismo para ayudarnos a tomar decisiones. Si podemos

disponer de personas que nos dan un buen consejo, tenemos una herramienta muy potente para la toma de decisiones.

### **Seguridad**

Drucker (1987). Hoy el Administrador de Seguridad y Salud Ocupacional debe ser un trabajador más, un compañero capaz de reconocer los riesgos inherentes a su trabajo y asumir la responsabilidad que le corresponde como cualquier otro trabajador, comprometido con el bienestar de sus compañeros y con las condiciones de seguridad, higiene y salubridad en beneficio de todos.

### **Empatía**

Drucker (1987). Da una significancia que "Estar empáticos significa ponerse en el lugar del otro, ver cómo se ve el mundo desde donde está y no desde donde uno quisiera que estuviera. Un buen empresario debe ser empático porque lo hace más sensible a lo que sienten sus trabajadores, clientes y demás personas de su entorno.

Velázquez (2005). El liderazgo empático es el arte de iniciar y mantener relaciones armoniosas en las que las personas crean una comunicación natural que fomenta la confianza, el respeto e integración, dando como resultado una fuerza laboral altamente motivada, comprometida y con un elevado bienestar.

## **2.2.2. Capital Humano**

### **2.2.2.1. Definiciones de capital humano**

Schultz (1961). La teoría del capital humano ha ido creciendo como pilar fundamental para el análisis de las condiciones económicas actuales de diversos países. Con el pasar de los años, la teoría del capital humano se ha ido ampliando como eje para la determinación y cuantificación del crecimiento económico, hacia la medición y gestión organizacional en un tiempo específico. La teoría económica del capital humano ha sido objeto de estudio desde la década de 1940 en los estados unidos y se extiende a partir de los años 1960 con una gran fuerza en américa latina y varias regiones del mundo. Cuando hablamos de capital humano, nos referimos a la acumulación y uso del talento humano con el fin de generar rentas. De esta manera se lo utiliza como un indicador económico en el ámbito micro, macro o regional. Los primeros planteamientos los proporciono la escuela clásica, posteriormente fueron formalizados por Schultz, y en adelante varios autores continuaron el legado.

Becker (1962). El capital humano es un recurso económico generado con base en el potencial de la fuerza de trabajo, el cual es construido en el desarrollo individual y profesional. Se considera un activo importante, aunque intangible, y se mide en términos de habilidades, conocimientos y aptitudes.

<sup>21</sup>  
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

#### **2.2.2.2. Elementos del capital humano**

Según Schultz (1961). La falta de capital humano pone en entredicho la existencia misma de la organización, debido a que estas se basan en el trabajo de los individuos que la componen (trabajadores, directivos, gerentes, etc.). La posibilidad de un aumento y diferenciación del capital humano en una organización, será sinónimo del mantenimiento de su existencia. Este trabajo de capital humano define los siguientes elementos.

##### **Confiabilidad**

Schultz (1961). La confiabilidad humana es la estrategia para lograr una organización que se desarrolla de manera constante y cumplir sus objetivos, en el estado del arte actual, sin generar daños a los colaboradores involucrados e impactar positivamente en las demás personas y el medio ambiente.

García (2006). El sistema de confiabilidad humana es un conjunto de herramientas que ayuda a enfatizar los patrones conductuales deseados y a reducir el error humano mediante el desarrollo del pensamiento estratégico y la cultura organizacional.

### **Cortesía**

Schultz (1961). Cuando se dice cortesía, se hace referencia a una serie de reglas sobre buenos modales y actitudes no escritas que tienen que ver con el trato a los demás. En especial, en el contexto laboral, la importancia de cuidar estas normas de conducta es fundamental para mantener las relaciones cordiales entre los diversos miembros o grupos de trabajadores. A nivel corporativo, un ambiente de trabajo armónico significa el éxito de la empresa y para ello hay que partir desde la base.

### **Responsabilidad**

Schultz (1961). La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de las organizaciones se expresa como compromiso voluntario de empresas y emprendedores, públicas o privadas, para contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y promover el desarrollo socialmente responsable. Así mismo la responsabilidad social empresarial (RSE) es una forma de integrar los objetivos comerciales con la preocupación por el bienestar de las comunidades y la sostenibilidad medioambiental.

#### **2.2.4. Términos básicos**

**Formalización:** “Se entiende por formalización a un proceso ordenado y por etapas que llevan a cabo las microempresas para formar parte de la economía formal y cumplir con la normatividad” (Naupay, 2015)

**La Norma ISO 9001, versión 2015:** Es el principio del SGC; y la una norma internacional que se puntualiza en el conjunto de componentes de una gestión de la calidad, con las que una entidad debe y debería implementar para mejorar la calidad de sus productos y servicios (Normas 9000, 2017).

**Financiamiento para Mypes:** Es importante contar con financiamiento del sistema financiero para su crecimiento empresarial y aprovechar las oportunidades de mercado. (Naupas, 2015).

**RUC.** Es el registro del contribuyente donde se muestran todos sus datos. Como por ejemplo la actividad comercial o profesional.

**Licencia de funcionamiento de una empresa:** es el permiso que te otorga mediante un documento un gobierno local, o nacional, previa verificación del local donde se iniciara la actividad empresarial.

## 2.3. Hipótesis

### 2.3.1. Hipótesis general

H1; Si existe relación entre la gestión del talento humano y el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021.

H0; No existe relación entre la gestión del talento humano y el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021.

## 2.4. Operacionalización de la variables y definición conceptual

### 2.4.1. Variables

#### Variable independiente. - Gestión del talento humano

Marqués (2013). Es un término que se utiliza en las investigaciones científicas, y que tiene que ver con las causas del fenómeno estudiado, y su incidencia en la variable dependiente.

#### Variable dependiente. - Capital humano

Johan (2020). Es la variable que se investiga y se mide. Pueden ser vistas entonces como causa y efecto. La variable dependiente (VD) es la que es afectada por la variable independiente (VI). Se trata del efecto, de lo que se mide.

## 2.4.2. Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de la variable independiente

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	TECNICAS E INSTRUMENTOS
V. INDEPENDIENTE La gestión del talento humano Peter Drucker, (1987).	Capacitación	Nivel de formación del personal calificado.	¿La empresa capacita constantemente a su personal? ¿Ud. ha realizado alguna capacitación en el área donde se desempeña? ¿Es una política de la empresa capacitar al personal?	Encuesta Cuestionario de preguntas cerradas Aplicado a los 50 Trabajadores de la empresa Transportes Pablo Hermanos
		Nivel de convocatoria de personal calificado. Monitoreo y conservación del personal calificado.	¿La empresa realiza convocatorias de personal externos? ¿Existen incentivos económicos para extraer personal calificado? ¿La empresa hace seguimiento del desarrollo profesional de cada trabajador? ¿La empresa conserva su personal calificado?	
	Asesoramiento	Nivel de conceptos	¿Los directivos de empresa cuando tienen problemas piden concejos a expertos accionistas u otros jefes de la empresa? ¿Los directivos de la empresa cuando tienen problemas tratan de solucionar internamente para no quedar mal ante el resto? ¿Cuándo hay deficiencias en algunas áreas de la empresa piden asesoramiento a entidades o expertos en el tema?	Escala de Likert
		Nivel de opiniones	¿Es política de la empresa de tener asesores? ¿Por qué es importante que la empresa haga participar a su personal? ¿Los jefes piden opiniones a su personal para solucionar sus problemas? ¿La empresa se traza objetivos de seguridad para sus trabajadores? ¿La seguridad que brinda la empresa inspira al personal cumplir su función de manera óptima?	a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo / Ni desacuerdo d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
		Nivel de seguridad	¿Ustedes tienen seguridad económica en su trabajo? ¿Usted tiene seguridad laboral en su trabajo? ¿En caso de accidente la empresa se hace responsable? ¿La cobertura de seguridad ocupacional de la empresa cubren sus expectativas?	
	Seguridad	Salud ocupacional	¿La empresa destina recursos para cubrir accidentes dentro del trabajo? ¿Los recursos que cuenta la empresa para la seguridad y salud ocupacional son suficientes?	
		Recursos	Saber captar lo que piensan o siente los demás Saber entender los problemas de los demás Saber oír lo que no se está diciendo	¿Los empleados de la empresa captan las necesidades de los clientes? ¿La empresa tiene capacidad de comprensión las necesidades de los trabajadores? ¿Los empleados entienden a los clientes cuando hacen un reclamo? ¿Existen políticas sobre atención reclamos de trabajadores y clientes? ¿El personal soluciona problemas sin que pida ayuda? ¿La empresa atiende necesidades de los trabajadores sin la necesidad de estos reclamen?
	Empatía			

Fuente; Elaboración de autor

2

**Tabla 2: Operacionalización de la variable dependiente**

				Encuesta		
V. DEPENDIENT E Capital humano Schultz (1961)	Confiabilidad	Nivel de desempeño laboral eficiente	¿Los trabajadores tiene desempeño eficiente para la empresa? ¿Los trabajadores cumplen con los objetivos de las respectivas áreas de la empresa? ¿La empresa cumple sus objetivos con los recursos presupuestados? ¿La empresa cumple los objetivos en menor tiempo con menores recursos? ¿La empresa pone énfasis en la eficacia de sus trabajadores? ¿La empresa premia a los trabajadores eficaces? ¿Los trabajadores cometen errores por no prevenir las cosas? ¿Los trabajadores cometen errores por factores externos o fortuitos ? ¿Comete errores por desconocimiento de su labor? ¿La empresa capacita su personal en aspecto relacionados a su función? ¿El personal directivo de recursos humanos busca impulsar un buen ambiente en su entorno laboral?	Questionario de preguntas cerradas Aplicado a los 50 Trabajadores de la empresa Transportes Pablo Hermanos		
		Cortesía	Imagen de cordialidad amabilidad	¿La empresa estimula a su personal el respeto mutuo entre su personal? ¿Están satisfechos con el ambiente laboral de respeto en su área de trabajo? ¿Los trabajadores son cordiales amables la empresa tiene una imagen de amabilidad y cordialidad?	Escala de Likert 11 f) Totalmente en desacuerdo g) En desacuerdo h) Ni de acuerdo / Ni desacuerdo i) De acuerdo j) Totalmente de acuerdo	
			Responsabilidad	Ambiente de trabajo cómodo y apacible	¿Se sienten cómodo con el trato de sus compañeros? ¿Su ambiente de trabajo es un lugar apacible?	
		Nivel de Integración de valores éticos		¿Los trabajadores practican los valores éticos como respeto la solidaridad honradez honestidad en su labor diario? ¿El personal directivo promueve la práctica de valores en su área?		
		Nivel de respeto por las personas	Nivel de interacción con la comunidad y el medio ambiente	Nivel de respeto por las personas	¿Los trabajadores cultivan el respeto mutuo entre ellos con los clientes? ¿En la empresa se cultiva el respeto entre los trabajadores?	
					¿La empresa promueve su interacción con la comunidad? ¿Existen planes o proyectos de apoyo a la comunidad?	
					¿La empresa atiende pedidos de la comunidad?	
					¿La empresa respeta las normas de protección al medio ambiente?	

Fuente: Elaboración del autor

**CAPITULO III:**  
**METODOLOGIA.**

## Capítulo III: METODOLOGIA.

### 3.1. Diseño metodológico

#### 3.1.1. Métodos de investigación

##### Método analítico

Hurtado (2005). El análisis de datos es una herramienta que nos permite conocer, describir y modelar la realidad, mediante los datos que hemos obtenido previamente. Su importancia radica en la gran cantidad de información que nos permite tener disponible para tomar decisiones, aprender y mejorar el mundo

Presente método me facilitó para analizar las fuentes de información teórica relacionada aspectos referidos “La gestión del talento humano y su relación con el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021”, en los análisis de datos fácticos empíricos de la empresa, indicados en muestra de estudio para lo cual presentaron cuadros y gráficos estadísticos a fin de analizar la parte estadística.

##### Método sintético

Rus (2022). El método sintético es un método de investigación utilizado por diversas disciplinas. Este método parte de los conocimientos existentes y, tras realizar una sistematización de estos, construye nuevos datos.

Presente método servirá para utilizar diferentes informaciones de la gestión del talento humano y su relación con el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021, como una estrategia en el nivel de desarrollo en los trabajadores en la empresa.

##### Método correlacional

Briones (1982). Este método se basa en recoger datos de algún fenómeno que nos puede interesar, y para a continuación valorar si existe una relación entre variables.

Presente método servirá para correlacionar los conceptos relevantes de nuestra investigación del ámbito nacional de los variables de la gestión del talento humano y su relación con el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021.

### 3.1.1. El tipo de investigación.

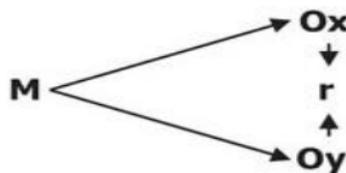
Cuantitativa: En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos de medición. Según (Hernández, 2014), el tipo de investigación es enfoque cuantitativo, porque se detalla la gestión del talento humano y su relación con el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021.

#### Niveles de investigación

Esta investigación es de tipo correlacional ya que tiene la finalidad de conocer la relación o el grado de la asociación entre dos variables de estudio, en los estudios que son correlacionales en primera instancia se mide cada una de estas y después se procede a cuantificar, analizar y establecer qué tipo de vinculación existe. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### Diseño de la investigación

Según los autores Palella y Martins (2012). Definen que el diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El diseño de la investigación es No experimental en su nivel correlacional. El estudio no es manipulado por lo que solo se observa en ambiente natural para describir 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 talento humano y su relación con el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos.

Oy: Observación en capital humano en la empresa de transportes Pablo Hermanos.

r: Relación entre las variables de la gestión de talento humano con el capital humano

### 3.2. Población y muestra

#### 3.2.1. Población

Morlés, (2010). La población suele ser la agrupación de todos los elementos en un universo para el que se pueden deducir las propiedades.

En la población de estudio está conformada por todas las personas asistenciales como administrativo que laboran en la empresa de transportes Pablo Hermanos, a un total de 51 personas, divididas de la siguiente manera, en el área administrativa trabajan 10 personas de la población de la empresa, en el área asistencial 40 personas del servicio de la empresa Transportes Pablo Hermanos N=50 información proporcionada de la empresa 2021. Según

Personal	N° de personas	Porcentaje
Administrativo	10	20%
Trabajadores de transporte (asistencial)	40	80%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

FUENTE. Lista de personal de la empresa Pablo Hermanos.  
Lista de personas que consumen el servicio.

#### 3.2.2. Muestra

Hernández, Fernández y Baptista, (2014). Sostienen que la muestra es “un subgrupo de población de interés sobre el cual se recolectan los datos.

La muestra será no probabilística ya que estará por el estudio en la Mype de transporte Pablo Hermanos la encuesta se realizó a los trabajadores que acuden a la empresa el día que se aplicó la encuesta que fueron en total n=50 personas. Se aplicó los criterios de inclusión y exclusión en la empresa de transportes Pablo Hermanos 2021

### 3.3. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Deaguiar (2016). Hay diferentes maneras de obtener los datos que necesita tu investigación, así que es importante elegir las técnicas adecuadas para conseguir la información requerida.

Técnicamente la recolección de datos se realizó en forma indirecta a través de una encuesta, los trabajadores de la empresa de transportes Pablo Hermanos.

#### 3.3.1. Instrumentos

Tipos de Investigación (2022). Una investigación científica consiste en la recolección de datos mediante el uso de instrumentos de investigación (pruebas y cuestionarios).

Los instrumentos que se aplicó se hicieron con el cuestionario para rescatar las informaciones de las actividades del personal de la empresa, Pablo Hermanos respecto al talento humano con el capital humano. El cuestionario fue utilizado con 51 preguntas, cuya primera variable consta de “Talento Humano”, con sus cuatro dimensiones, capacitación, asesoramiento, seguridad y empatía que consta de 27 ítems, para la segunda variable, “capital humano”, que consta de tres dimensiones, confiabilidad, cortesía y responsabilidad, que tiene de 24 ítems, en total 51 preguntas.

El instrumento consta de escala valorativa como (01) Totalmente de acuerdo, (02) De acuerdo (03) ni acuerdo/ni desacuerdo, (04) En desacuerdo (05) Totalmente en desacuerdo. Al respecto nos explica, Ñauppas, Mejía Novoa y Villagómez, (2013). Define al cuestionario como una modalidad de encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas.

#### 3.3.2. Validación de instrumento

QuestionPro (2022). La validación de un instrumento de investigación se refiere al proceso de evaluar las preguntas de la encuesta para asegurar su confiabilidad.

El instrumento que se utilizó para la presente investigación ha sido elaborado por autor, Aquiles Aquino Vásquez cuya investigación, la gestión de talento humano y su relación con el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021. Por lo tanto, ha sido validado por Juicio de expertos de la presente investigación, quienes emitieron su opinión respecto a la redacción y al contenido del cuestionario. Para ello el

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

### **3.4. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

PowerData (2016). Con la gran cantidad de datos generados actualmente, la plataforma adecuada y las técnicas de procesamiento y análisis de datos influirá decisivamente en el resultado.

El presente plan de análisis se hizo utilizando diferentes fuentes de informaciones, también se utilizó el software SPSS -25, para sacar el cuadro estadístico de tablas prueba de Rho de Spearman para obtener el porcentaje de la investigación correlacional. Se construirán tablas de contingencia que se representaron que ayudan a simplificar análisis de interpretación de los datos que intervienen en la distribución de frecuencias y los coeficientes correlacionales.

### **3.5. Aspectos éticos en investigación**

Según Bilbeny (1992), Podemos decir que se trata del estudio sistemático de la acción moral, del comportamiento humano con el propósito de determinar si este corresponde a una serie de principios o leyes generales y universales. Nunca se deben realizar investigaciones en las que la persona no obtenga beneficios por su participación. Todos los grados de riesgo posible, deben ser explicados con claridad y contar con el consentimiento informado de las personas afectadas. Siempre que las investigaciones involucren a un grupo étnico o cultural particular, la cultura del grupo debe respetarse en la medida de lo posible durante todo el proceso de recolección de datos.

#### **Libre participación y derecho a estar informado**

Todas las personas somos sujetos de investigación, y tenemos derecho a la igualdad de trato en el acceso a nuestros datos. En este sentido, es imperativo garantizar la protección de toda persona que participe en un acto de investigación social o científica, tanto como sujeto u objeto de investigación.

#### **Beneficencia y no maleficencia**

En el ámbito de la investigación, la ética es un conjunto de reglas que regulan las prácticas de investigación a partir del concepto y consideración de ser humano en sus

variadas acepciones. Se busca asegurar el bienestar de las personas asociadas con investigaciones como sujetos, informantes o investigadores, y minimizar los riesgos y efectos indeseables en la población. Es indispensable, por lo tanto, que el investigador sepa qué esperar, cómo trabajar en el campo y cómo evitar problemas éticos.

### **Justicia**

El investigador deberá asegurarse de que los individuos, las comunidades y las organizaciones involucrados en la investigación no sean perjudicados por el hecho de participar ni por sus resultados. Buscando el mayor beneficio posible para todas las personas que participan en ella, es importante que se evite cualquier pérdida monetaria, social o física.

### **Integridad científica.**

Es un concepto que se indica para describir actos en los que la equidad, la imparcialidad y la moral son claves.

Todo investigador deberá cumplir las normas deontológicas que aseguren la integridad del desarrollo de las actividades profesionales. Concretamente, este Principio establece la observación de observar en todo momento actitudes y conductas ajenas al engaño y la manipulación científica y profesional, así como el respeto por los derechos y la dignidad humana, que contribuyen a elevar el prestigio de la profesión.

El aparato científico es un concepto que se relaciona directamente con los principios éticos de una investigación. Es muy importante que todos los trabajadores de una institución tanto pública como privada, tengan entendimiento y dominio sobre la integridad en el desarrollo de sus labores. Así las cosas, en una empresa debe haber un buen clima institucional diseñado para los trabajadores administrativos y no institucionales administrativos, ya que este clima permitirá dar lugar a valores morales, conocimientos, emociones, responsabilidad, empatía entre otros, que favorecerán la labor y formarán parte de los principios de la estructura científica.

**Capitulo IV:**  
**RESULTADOS**

23  
**Capítulo IV RESULTADOS**

**4.1. Presentación y análisis de resultados**

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS 50 TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES PABLO HERMANOS, 2021

**Confiabilidad del Instrumento de Gestión del talento humano.**

**Tabla 3; Alfa de Cronbach el grado fiabilidad de la investigación**

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	27

---

*Fuente: Elaboración propia*

Los datos insertados para medir la variable **gestión del talento humano** muestran el grado de fiabilidad alfa de cronbach de 0.938 garantizando que la investigación es de fiar.

**Confiabilidad del Instrumento de Capital humano**

**Tabla 4; Alfa de Cronbach el grado fiabilidad de la investigación**

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	24

---

*Fuente: Elaboración propia*

Los datos insertados para medir la variable **capital humano** muestran el grado de fiabilidad alfa de cronbach de 0.920 garantizando que la investigación es de fiar.

**Objetivo general;** Determinar la relación entre la Gestión del talento humano y el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos.

**Variable independiente:**

**Tabla 5; Gestión del talento humano**

Niveles	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	4	8%
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	10	20%
De acuerdo	16	32%
Totalmente de acuerdo	19	38%
Total	50	100%

**Interpretación.** - En esta tabla se puede apreciar que la mayoría del personal en la Mype de transportes: Pablo Hermanos están de acuerdo y totalmente de acuerdo en un (70%) en la gestión del talento humano. Esto significa que existen una gestión adecuada con mucha significancia en forma global, ya que toman la importancia y cumplen parámetros encomendados que afectan el desarrollo de forma positiva.

**Variable dependiente**

**Tabla 6; Capital humano**

Distribución	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	4%
En desacuerdo	4	8%
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	9	18%
De acuerdo	24	48%
Totalmente de acuerdo	11	22%
Total	50	100%

**Interpretación.** - En esta tabla se puede apreciar que la mayoría del personal en la Mype de transportes: Pablo Hermanos están de acuerdo y totalmente de acuerdo en un (70%) en relación al capital humano. Esto significa que existe la confiabilidad, responsabilidad, cortesía además ello resalta los valores, cumplen objetivos, realizan un trabajo eficiente, y se aprecia en general que la mayoría recepciona la información y lo toma en práctica.

**Tabla 7; Relación entre la Gestión del talento humano y el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021.**

Variable	Estadísticos	
	R	Sig. (p)
Talento humano		
Capital humano	,731	,000

\*\* . P<,01

**Interpretación.** - Se aprecia una correlación altamente significativa en el nivel ( $p < 0,01$ ). Esto significa que existe una correlación con la gestión de talento humano y el capital humano tomando los parámetros de forma global de ambas variables de estudio de la empresa de transportes: Pablo Hermano.

**Primer objetivo específico.** - Nivel de los elementos; capacitación, asesoramiento, seguridad y empatía de la gestión del talento humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021.

**Tabla 8; Nivel de los elementos; capacitación, asesoramiento, seguridad y empatía de la gestión del talento humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021.**

Niveles	Capacitación		Asesoramiento		Seguridad		Empatía	
	N	%	N	%	N	%	N	%
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	1	2	2
En desacuerdo	4	8	7	14	4	8	3	6
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	11	22	7	14	8	16	14	28
De acuerdo	22	44	19	38	18	36	15	30
Totalmente de acuerdo	13	26	17	34	19	38	16	32
Total	50	100	50	100	50	100	50	100

**Interpretación.** - En esta tabla se puede apreciar que la mayoría del personal de la Mype de transportes: Pablo hermanos están de acuerdo con los componentes de la gestión del talento humano: Capacitación (44%), asesoramiento (38%), mientras que están totalmente de acuerdo con la seguridad (38%) y la empatía (32%). Esto hace significancia en forma general que el 70% están de acuerdo y totalmente de acuerdo que las capacitaciones brindadas llegan en las personas y están siendo entendidas por las constantes capacitaciones que brindan, los

incentivos, el involucramiento y que conservan el personal calificado para su mejor desempeño organizacional. El 22% significa ni desacuerdo ni de acuerdo porque la capacitación ofrecida lo aplican de forma intermedia en la práctica y el involucramiento es intermedio de esta población, según el resultado esta población es poco eficiente en la organización de transportes: Pablo Hermanos.

**Tabla 9; Prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov de la variable talento humano y sus componentes.**

Componentes	Z de K-S	Sig.
Capacitación	0,186	0,000
Aseguramiento	0,144	0,012
Seguridad	0,182	0,000
Empatía	0,152	0,006
Talento humano	0,206	0,000

Se aprecia una distribución no normal en la variable talento humano y sus componentes.

**Segundo objetivo específico.** – Analizar el nivel de los elementos; Confiabilidad, cortesía y responsabilidad del capital humano, en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021.

**Tabla 10; Nivel de los elementos; Confiabilidad, cortesía y responsabilidad del capital humano, en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021**

Niveles	Confiabilidad		Cortesía		Responsabilidad	
	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	2	2	4	3	6
En desacuerdo	2	4	2	4	2	4
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	8	16	4	8	7	14
De acuerdo	22	44	20	40	17	34
Totalmente de acuerdo	18	36	22	44	21	42
Total	50	100	50	100	50	100

**Interpretación.** - En esta tabla se puede apreciar que la mayoría del personal de la Mype de transportes: Pablo hermanos están totalmente de acuerdo con los componentes del capital

humano: Cortesía (44%) y responsabilidad (42%), mientras que están de acuerdo con la confiabilidad (44%). Esto significa en forma general que el 80% están de acuerdo y totalmente de acuerdo que existe la confiabilidad, desempeñan muy bien, llegan sus objetivos, no hay errores y tienen un desempeño eficiente dentro de la organización de transportes: Pablo Hermano. El 16% de la población están ni acuerdo ni desacuerdo significa que existe la confiabilidad intermedia así mismo el desempeño es intermedio, según la investigación estas poblaciones no son poco eficientes en el desarrollo de las actividades de la empresa de transportes.

En situación de cortesía se aprecia según grafico que el 84% están de acuerdo y totalmente de acuerdo esto significa que hay buena tención un buen trato en el ámbito laboral con todos los miembros que trabajan así mismo es notorio el respeto la amabilidad y se sientes cómodos con el trato de sus compañeros. Y el 8% están ni acuerdo ni desacuerdo es una población que lo demuestra que la cortesía el respeto y el trato de sus compañeros dentro de la organización es intermedio.

En situación de responsabilidad el 76% están de acuerdo y totalmente de acuerdo es una población que afirma que, si existe responsabilidad en forma general donde refleja una buena comunicación, cumplimientos de las actividades, responden del medio ambiente, practican los valores, toman en práctica lo capacitado y con mucha responsabilidad lo toman todos los componentes para el lograr el crecimiento de la organización. Y el 14% es una población que están ni acuerdo ni desacuerdo esto significa que es una población que no se involucra mucho, su cumplimiento dentro de la organización es intermedio y necesita una atención previa para ser más responsables y eficientes.

**Tabla 11; Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de la variable capital humano y sus componentes**

Componentes	Estadístico	Sig.
Confiabilidad	0,185	0,000
Cortesía	0,173	0,001
Responsabilidad	0,140	0,015
Capital Humano	0,227	0,000

Se aprecia una distribución no normal en la variable recurso humano y sus dimensiones.

**Tercer objetivo específico.** – Identificar la relación significativa entre cada uno de los elementos: Capacitación, asesoramiento, seguridad y empatía de la gestión del talento humano con todos los elementos; Confiabilidad, cortesía y responsabilidad del capital humano, en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021.

**Tabla 12.- Relación entre la dimensión capacitación de la gestión del talento humano y las dimensiones del capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos**

Talento humano Componente	Capital humano Dimensiones	Estadísticos	
		r	Sig. (p)
Capacitación	Confiabilidad	,550**	,000
Capacitación	Cortesía	,564**	,000
Capacitación	Responsabilidad	,585**	,000

\*\*p<,01

**Interpretación.** - Se aprecia una correlación directa y altamente significativa ( $p < 0,01$ ) entre el componente capacitación con el capital humano. Así mismo podemos observar que el valor de Rho es = 0.550, para confiabilidad, 0.564 para cortesía y 0.585 para responsabilidad, lo cual indica que tiene una correlación positiva moderada, según la tabla 12. Esto significa que la cortesía, confiabilidad y responsabilidad que se tienen que cumplir y hacerlo muy bien lo hacen de forma regular

**Tabla 13.- Relación entre la dimensión asesoramiento de la gestión del talento humano y las dimensiones del capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos.**

Talento humano Componente	Capital humano Dimensiones	Estadísticos	
		r	Sig. (p)
Asesoramiento	Confiabilidad	,705**	,000
Asesoramiento	Cortesía	,715**	,000
Asesoramiento	Responsabilidad	,737**	,000

\*\*p<,01

**Interpretación.** - Se aprecia una correlación directa y altamente significativa ( $p < 0,01$ ) entre el componente asesoramiento con el capital humano y sus dimensiones confiabilidad,

cortesía y responsabilidad. Esto significa que el asesoramiento con la confiabilidad, cortesía y la responsabilidad tiene una correlación positiva alta, según el gráfico muestra 0.71 hacia arriba en esta población la capacitación tiene un efecto positivo, es una población que en su actividad diaria dentro de la organización son eficientes.

**Tabla 14.- Relación de la dimensión seguridad de la gestión del talento humano con el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos.**

Talento humano Componente	Capital humano Dimensiones	Estadísticos	
		r	Sig. (p)
Seguridad	Confiabilidad	,833**	,000
Seguridad	Cortesía	,745**	,000
Seguridad	Responsabilidad	,719**	,000

\*\*p<,01

**Interpretación.** - Se aprecia una correlación directa y altamente significativa (p<0,01) entre el componente seguridad con las dimensiones confiabilidad, cortesía y responsabilidad. Esto significa que la seguridad con la confiabilidad, cortesía y la responsabilidad tienen una correlación positiva alta, según el gráfico muestra 0.71 hacia arriba es una población que refleja mucha seguridad en lo parte económico, laboral, cuando tiene un accidente y otros, es una población segura y esto hace que en sus actividades diarias dentro de la organización son eficientes.

**Tabla 15.- Relación de la dimensión empatía de la gestión del talento humano con el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos.**

Talento humano Componente	Capital humano Dimensiones	Estadísticos	
		r	Sig. (p)
Empatía	Confiabilidad	,729**	,000
Empatía	Cortesía	,740**	,000
Empatía	Responsabilidad	,714**	,000

\*\*p<,01

**Interpretación.** - Se aprecia una correlación directa y altamente significativa ( $p < 0,01$ ) entre el componente empatía con las dimensiones confiabilidad, cortesía y responsabilidad. Esto significa que la empatía con la confiabilidad, cortesía y la responsabilidad tienen una correlación positiva alta, según el gráfico muestra 0.71 hacia arriba por lo que indica que esta población es empática saben escuchar cuando hay reclamos, entienden el problema, solucionan el problema atienden las necesidades con mucha responsabilidad y transmiten confianza y podemos decir que esta población en sus actividades diarias dentro de la organización es eficiente.

## 4.2. Prueba de Hipótesis

### Hipótesis general

**H<sub>1</sub>**= Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021

**H<sub>0</sub>**= No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021.

**Tabla 16.- Prueba de Rho de Spearman entre el talento humano y el capital humano, en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021.**

			TH1	CH
Rho de Spearman	TH	Coefficiente de correlación	1,000	,799**
		Sig. (bilateral)		,000
	CH	Coefficiente de correlación	,799**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 16, podemos observar que la prueba de Rho de Spearman para la relación entre el talento humano y el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021, para el nivel de significancia 0.95, se evidencia que tiene una significancia (Bilateral)  $p=0,000$  inferior al alfa establecido ( $\alpha=0.05$ ); y por lo tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, asimismo se indica también que existe una correlación positiva alta entre el talento humano y el capital humano, en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021. Hace referente que hay un objetivo positivo esperado donde las personas tienen la capacidad de juzgar, coordinar, integrar e imaginar, el resultado nos muestra que están involucrados, como también podemos interpretar que lo manejan muy bien las actividades diarias dentro de la organización esto es porque la capacitación, asesoramiento, tienen un efecto positivo son las razones de que esta población son eficientes en sus actividades diarias.

### <sup>9</sup> Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la capacitación y su incidencia en el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021.

<sup>2</sup> **Tabla 17.- Prueba de Rho de Spearman entre la capacitación y su incidencia en el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021.**

			Capacitación	Capital Humano
Rho de Spearman	Capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	,655**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Capital Humano	Coefficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 17, podemos observar que la prueba de Rho de Spearman para la relación entre la capacitación y su incidencia en el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021, para el nivel de significancia 0.95, se evidencia que tiene una significancia (Bilateral)  $p=0,000$  inferior al alfa establecido ( $\alpha=0.05$ ); y por lo tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, asimismo se indica también que existe una correlación positiva moderada entre la capacitación y su incidencia en el capital humano, en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021. Hace referencia que en esta población con la capacitación que se brinda reflejan en su actividad diaria de manera intermedia por lo tanto esta población debe ser intervenido para ser más eficientes. El objetivo es realizar una capacitación continua, práctica y elaborada donde se involucre más las personas con fines de ver resultados mediante una evolución, esto es para familiarizar con naturalidad todo lo que se capacitó, así obtener la correlación positiva alta y muy alta.

22

### Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre el asesoramiento y su incidencia en el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021.

2

**Tabla 18.- Prueba de Rho de Spearman entre el asesoramiento y su incidencia en el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021.**

		Asesoramiento	Capital Humano
Rho de Spearman	Asesoramiento	Coeficiente de correlación 1,000	,828**
		Sig. (bilateral) .	,000
Capital Humano		Coeficiente de correlación ,828**	1,000
		Sig. (bilateral) ,000	.
N		50	50

Fuente: Elaboración propia.

24

En la tabla 18, podemos observar que la prueba de Rho de Spearman para la relación entre el asesoramiento y su incidencia en el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021, para el nivel de significancia 0.95, se evidencia que tiene una significancia (Bilateral)  $p=0,000$  inferior al alfa establecido ( $\alpha=0.05$ ); y por lo tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, asimismo se indica también que existe una correlación alta entre el asesoramiento y su incidencia en el capital humano, en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021. Hace referencia que el asesoramiento que se brinda están entendiendo y comprendiendo, además de ello están siendo constantes para recordarlos y ser más eficiente en los procesos o tareas diarias que tienen cada uno de ellos, es una población que refleja de manera eficiente en sus actividades diarias.

### 9 Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la seguridad y su incidencia en el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021

2  
**Tabla 19.- Prueba de Rho de Spearman entre la seguridad y su incidencia en el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021**

			Seguridad	Capital humano
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,849**
		Sig. (bilateral)		,000
	Capital humano	Coeficiente de correlación	,849**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 19, podemos observar que la prueba de Rho de Spearman para la relación entre la seguridad y su incidencia en el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021, para el nivel de significancia 0.95, se evidencia que tiene una significancia (Bilateral)  $p=0,000$  inferior al alfa establecido ( $\alpha=0.05$ ); y por lo tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, asimismo se indica también que existe una correlación alta entre la seguridad y su incidencia en el capital humano, en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021. Hace referencia que el administrador de seguridad y salud ocupacional en su quehacer profesional está logrando combinar y tener dominio las cuales son inspirar, direccionar, informar, proponer, enseñar para el bienestar de todos, esto permite que son eficientes las personas que realizan las actividades diarias dentro de la organización y los objetivos logrados son positivas.

18  
**Hipótesis específica 4**

Existe relación significativa entre la empatía y su incidencia en el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021.

**Tabla 20 Prueba de Rho de Spearman entre la empatía y su incidencia en el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021.**

			Empatía	Capital humano
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,826**
		Sig. (bilateral)		,000
	Capital humano	Coefficiente de correlación	,826**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
N			50	50

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 20, podemos observar que la prueba de Rho de Spearman para la relación entre la empatía y su incidencia en el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021, para el nivel de significancia 0.95, se evidencia que tiene una significancia (Bilateral)  $p=0,000$  inferior al alfa establecido ( $\alpha=0.05$ ); y por lo tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, asimismo se indica también que existe correlación significativamente alta entre la empatía y su incidencia en el capital humano, en la MYPE de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021. Hace referente que esta población es empática y no se les olvida ponerse en lugar del otro, en situaciones inesperadas no lo ven a las personas como una mercancía la cual son personas que conocen la importancia de ser empáticos. Esta población en sus actividades diarias dentro de la organización es eficiente.

### 4.3. Discusión de resultados

#### 4.3.1. Determinar la relación entre la gestión del talento humano con el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021

Al analizar la relación entre el componente de gestión del talento humano, los resultados señalados en la tabla 16, demuestra la existencia significativo entre ambos, Se tiene una relación de 50 lo que indica que podemos observar que la prueba de Rho de Spearman para la relación entre el talento humano y el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021, para el nivel de significancia 0.95, se evidencia que tiene una significancia (Bilateral)  $p=0,000$  inferior al alfa establecido ( $\alpha=0.05$ ); y por lo tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, asimismo se indica también que existe una correlación positiva alta entre el talento humano y el capital humano, en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021. Hace referente que hay un objetivo positivo esperado donde las personas tienen la capacidad de juzgar, coordinar, integrar e imaginar, el resultado nos muestra que están involucrados, como también podemos interpretar que lo manejan muy bien las actividades diarias dentro de la organización esto es porque la capacitación, asesoramiento, tienen un efecto positivo son las razones de que esta población son eficientes en sus actividades diarias.

#### 4.3.2. Analizar el nivel de los elementos; capacitación, asesoramiento, seguridad y empatía de la gestión del talento humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021.

Al analizar la relaciones del elemento, capacitación de la gestión del talento humano en la tabla 17 podemos observar que la prueba de Rho de Spearman para la relación entre la capacitación y su incidencia en el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021, para el nivel de significancia 0.95, se evidencia que tiene una significancia (Bilateral)  $p=0,000$  inferior al alfa establecido ( $\alpha=0.05$ ); y por lo tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, asimismo se indica también que existe una correlación positiva moderada entre la capacitación y su incidencia en el capital humano, en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021. Hace referencia que en esta población con la capacitación que se brinda reflejan en su actividad diaria de manera intermedia por lo tanto esta población debe ser intervenido para ser más eficientes. El objetivo es realizar una capacitación continua, práctica y elaborada donde se involucre más

las personas con fines de ver resultados mediante una evolución, esto es para familiarizar con naturalidad todo lo que se capacitó, así obtener la correlación positiva alta y muy alta.

Al analizar la relación entre el componente **asesoramiento** de la gestión del talento humano, los resultados señalados en la tabla 18, podemos observar que la prueba de Rho de Spearman para la relación entre el asesoramiento y su incidencia en el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021, para el nivel de significancia 0.95, se evidencia que tiene una significancia (Bilateral)  $p=0,000$  inferior al alfa establecido ( $\alpha=0.05$ ); y por lo tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, asimismo se indica también que existe una correlación alta entre el asesoramiento y su incidencia en el capital humano, en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021. Hace referencia que el asesoramiento que se brinda está entendiendo y comprendiendo, además de ello están siendo constantes para recordarlos y ser más eficiente en los procesos o tareas diarias que tienen cada uno de ellos, es una población que refleja de manera eficiente en sus actividades diarias.

Al analizar la relación entre el componente; **seguridad** de la gestión del talento humano, los resultados señalados en la tabla 19, podemos observar que la prueba de Rho de Spearman para la relación entre la seguridad y su incidencia en el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021, para el nivel de significancia 0.95, se evidencia que tiene una significancia (Bilateral)  $p=0,000$  inferior al alfa establecido ( $\alpha=0.05$ ); y por lo tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, asimismo se indica también que existe una correlación alta entre la seguridad y su incidencia en el capital humano, en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021. Hace referencia que el administrador de seguridad y salud ocupacional en su quehacer profesional está logrando combinar y tener dominio las cuales son inspirar, direccionar, informar, proponer, enseñar para el bienestar de todos, esto permite que son eficientes las personas que realizan las actividades diarias dentro de la organización y los objetivos logrados son positivas.

Al analizar la relación entre el componente **empatía** de la gestión del talento humano, los resultados señalados en la tabla 20, podemos observar que la prueba de Rho de Spearman para la relación entre la empatía y su incidencia en el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021, para el nivel de significancia 0.95, se

evidencia <sup>1</sup> que tiene una significancia (Bilateral)  $p=0,000$  inferior al alfa establecido ( $\alpha=0.05$ ); y por lo tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, asimismo se indica también que existe correlación significativamente alta entre la empatía y su incidencia en el capital humano, en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021. Hace referente que esta población es empática y no se les olvida ponerse en lugar del otro, en situaciones inesperadas no lo ven a las personas como una mercancía la cual son personas que conocen la importancia de ser empáticos. Esta población en sus actividades diarias dentro de la organización es eficiente.

Así nos explicamos que el haber encontrado <sup>2</sup> correlación positiva entre la gestión del talento humano, en el componente de capital humano según García y Lozama (2002, p. 34), <sup>28</sup> también halló la correlación positiva entre el componente de gestión del talento humano con respecto a las dimensiones capacitación, asesoramiento, seguridad y empatía, estos resultados corroboran a su vez los hallazgos de la presente investigación.

También indica Lovelock y Huete (2004) “Un acto o desempeño que ofrece una parte a otra” y Hernández (2011) en su investigación considera que el usuario es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de información”, por tanto, la correlación es fundamentada en el sentido <sup>3</sup> que el talento humano es directamente proporcional a la <sup>4</sup> satisfacción del usuario. Este resultado está acreditado por el alfa de Conbrach al ser mayor de 0,95 en los dos instrumentos aplicados a los usuarios, obteniendo resultados confiables y que, al ser aplicados en otros campos de una organización, éstos son validados.

La contrastación de los resultados con las bases teóricas con los resultados de trabajo de campo contrasta con las referencias bibliográficas de <sup>5</sup> gestión del talento humano, importancia de la empresa de transportes Pablo Hermanos, con la organización de gestión de capital humano.

#### **4.3.3. Analizar el nivel de los elementos; Confiabilidad, cortesía y responsabilidad del capital humano, en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021.**

En este análisis de la tabla se puede apreciar que la mayoría del personal de la Mype de transportes: Pablo hermanos están totalmente de acuerdo con los componentes del capital humano: Cortesía (44%) y responsabilidad (42%), mientras que están de acuerdo con la confiabilidad (44%). Esto significa en forma general el 80% están de acuerdo y totalmente de acuerdo que existe la **confiabilidad**, desempeñan muy bien, llegan sus objetivos, no hay errores y tienen un desempeño eficiente dentro de la organización de transportes: Pablo

Hermano. El 16% de la población están ni acuerdo ni desacuerdo significa que existe la confiabilidad intermedia así mismo el desempeño es intermedio, según la investigación estas poblaciones no son poco eficientes en el desarrollo de las actividades de la empresa de transportes.

De misma forma el análisis en situación de **cortesía** se aprecia según gráfico que el 84% están de acuerdo y totalmente de acuerdo esto significa que hay buena atención un buen trato en el ámbito laboral con todos los miembros que trabajan así mismo es notorio el respeto la amabilidad y se sientes cómodos con el trato de sus compañeros. Y el 8% están ni acuerdo ni desacuerdo es una población que lo demuestra que la cortesía el respeto y el trato de sus compañeros dentro de la organización es intermedio.

En cuanto el análisis en situación de **responsabilidad** el 76% están de acuerdo y totalmente de acuerdo es una población que afirma que, si existe responsabilidad en forma general donde refleja una buena comunicación, cumplimientos de las actividades, responden del medio ambiente, practican los valores, toman en práctica lo capacitado y con mucha responsabilidad lo toman todos los componentes para lograr el crecimiento de la organización. Y el 14% es una población que están ni acuerdo ni desacuerdo esto significa que es una población que no se involucra mucho, su cumplimiento dentro de la organización es intermedio y necesita una atención previa para ser más responsables y eficientes.

#### **4.3.4. Identificar la relación significativa entre cada uno de los elementos; capacitación, asesoramiento, seguridad y empatía de la gestión del talento humano con todos los elementos; Confiabilidad, cortesía y responsabilidad del capital humano, en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021.**

Se aprecia una correlación directa y altamente significativa ( $p < 0,01$ ) entre el componente capacitación con el capital humano y sus dimensiones confiabilidad, cortesía y responsabilidad. Esto significa que la capacitación con la confiabilidad, cortesía y responsabilidad tiene una correlación positiva moderada, según el gráfico muestra (0.55), (0.56), (0.58) esto indica que es una población que realiza sus actividades intermedias. esta población todo el componente en forma general que se tiene que cumplir y hacerlo muy bien lo hacen de forma intermedia.

En relación entre el componente capacitación y la variable capital humano, el valor de Rho es = 0.550, para confiabilidad, 0.564 para cortesía y 0.585 para responsabilidad. Lo cual indica que la capacitación actualmente no causa mucho efecto en la confiabilidad, cortesía y responsabilidad, por lo que se deben hacer las capacitaciones más activas, tener políticas de atención o monitoreo de esta. Esto se relaciona con lo mencionado por Flores (2019) quien encontró que los clientes lograron la satisfacción considerable y un reflejo del capital humano que es óptimo, así mismo es considerable y da el mensaje positivo por los usuarios.

Se aprecia <sup>10</sup> una correlación directa y altamente significativa ( $p < 0,01$ ) entre el componente asesoramiento con el capital humano y sus dimensiones confiabilidad, cortesía y responsabilidad. Esto significa que el asesoramiento con la confiabilidad, cortesía y la responsabilidad tiene una correlación positiva alta, según el gráfico muestra 0.71 hacia arriba en esta la población la capacitación tiene un efecto positivo, es una población que en su actividad diaria dentro de la organización son eficientes.

Se aprecia <sup>10</sup> una correlación directa y altamente significativa ( $p < 0,01$ ) entre el componente seguridad con las dimensiones confiabilidad, cortesía y responsabilidad. Esto significa que la seguridad con la confiabilidad, cortesía y la responsabilidad tienen una correlación positiva alta, según el gráfico muestra 0.71 hacia arriba es una población que refleja mucha seguridad en lo parte económico, laboral, cuando tiene un accidente y otros, es una población segura y esto hace que en sus actividades diarias dentro de la organización son eficientes.

Se aprecia <sup>10</sup> una correlación directa y altamente significativa ( $p < 0,01$ ) entre el componente empatía con las dimensiones confiabilidad, cortesía y responsabilidad. Esto significa que la empatía con la confiabilidad, cortesía y la responsabilidad tienen una correlación positiva alta, según el gráfico muestra 0.71 hacia arriba por lo que indica que esta población es empática saben escuchar cuando hay reclamos, entienden el problema, solucionan el problema atienden las necesidades con mucha responsabilidad y transmiten confianza y podemos decir que esta población en sus actividades diarias dentro de la organización es eficiente.

#### **4.3.5. Plan de acción – aporte científico.**

## PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y FORTALECIMIENTO DE CAPITAL HUMANO

### 4.3.5.1. Presentación de la Empresa

Se recuenta la historia de transportes que los hombres utilizaban el uso de viaje en los casos necesario en las 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.

La invención y empleo del coche, llamado también automóvil, se considera uno de los avances más importantes de la revolución industrial. El primer vehículo autopropulsado fue de tres ruedas diseñados 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. El automóvil, también conocido como automóvil, coche o carro, es el vehículo autopropulsado por un motor de combustión interna y que utiliza un sistema de transmisión para accionar las ruedas motrices. El motor de combustión interna de los automóviles funciona normalmente a partir de la combustión de diversos tipos de combustibles; así, el diésel está constituido por una mezcla de varias petroleras y la gasolina es principalmente hidrocarburos volátiles. El taxi es un tipo de automóvil particular que alquila sus servicios para transportar personas. Se puede llamar también al conductor del vehículo y en ocasiones al propio vehículo. Los taxis diferencia de otras clases de vehículos particulares, como los coches normales, las motos el hecho de ser utilizados en gran medida para la prestación de servicios públicos. Existen varios tipos de taxis. Los sistemas de transporte a nivel mundial tienen un gran peso en las economías país por país. Es por esto que muchos países en desarrollo invierten muchos recursos para expandir los servicios y sistemas de transporte disponibles en sus localidades y mejorar la interconexión entre ellos.

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.

Schultz (1961), El capital humano es un concepto que remonta hasta el siglo XVIII y se le considera como un activo de la economía, en oposición al concepto general de patrimonio. El trabajo humano fue considerado en ese tiempo como un medio para la

producción de bienes y servicios. Sin embargo, ya no se considera el trabajo del individuo como homogéneo; más bien, potencializa la diferenciación en el engranaje del sistema económico como sujeto individual.

Este trabajo presenta una revisión sobre el concepto de capital humano, se muestran las diferentes metodologías de medición, la relación que mantiene con el mercado laboral y la salud, explica los hechos reales al respecto al confiabilidad como ente principal, la cortesía y la responsabilidad.

**Misión de la empresa:**

“Formar profesionales de calidad con valores éticos y morales, que contribuyan a mejorar la realidad socio-económica de la empresa”

**Visión de la empresa:**

“Al 2024, ser una empresa competitiva con buena atención al servicio público con trabajadores de la empresa con los usuarios y líder formando personas con proyección al futuro e insertadas en el mercado laboral comprometidas con el desarrollo de la empresa”

**Valores de la empresa:**

Son eficaces que se debe tener una relevancia en el respeto, Solidaridad, Honestidad, Responsabilidad, Puntualidad, Emprendimiento y Proactividad.

**Valores institucionales de la empresa:**

Es un trabajo en equipo, que se debe practicar el liderazgo, Mejoramiento continuo, Compromiso social, Equidad, Democracia, Conciencia ambiental, Investigación en el talento humano.

#### 4.3.6 Fundamentación de la Propuesta

De acuerdo a la investigación realizada se encuentra una realidad que la institución de la empresa de transportes sea un sistema muy pertinentes en relación del talento humano que sea eficiente convencional en capital humano a la calidad del servicio medido por el modelo Servqual y la satisfacción del usuario desde el punto de vista de la teoría de las expectativas, lo que hace necesario plantear una propuesta que esté dirigido al principal problema de las instituciones del transporte, la capacitación del personal que está en contacto con el usuario, con tecnología de información acorde a las necesidades y las tendencias que se dan a nivel nacional e internacional. Por ello se plantea desarrollar un plan de acción relacionada a mejorar las características de la calidad de servicio del transporte en su talento humano para una mejor atención a los usuarios.

#### 54 4.3.7. Objetivo de la propuesta

Determinar la relación entre la gestión del talento humano con el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021

#### 4.3.8. Objetivos específicos de la propuesta

9  
Correlación de la dimensión capacitación de la gestión del talento humano con el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos

5  
Correlación de la dimensión asesoramiento de la gestión del talento humano con el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos

5  
Correlación de la dimensión seguridad de la gestión del talento humano con el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos

5  
Correlación de la dimensión empatía de la gestión del talento humano con el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos

#### 4.3.9. Desarrollo del Plan

### DIMENSIÓN 1: CAPACITACIÓN

OBJETIVO ESPECÍFICO	METAS	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRESUPUESTO
Realizar capacitación a los trabajadores de la empresa.	Fortalecer la capacitación 40% en el primer año.	Brindar buena atención al primer capacitación en el año	Capacitación en Gestión del tiempo Capacitación en atención eficiente al cliente	Jefes de área Administrador.	3 meses	S/ 400.00
Realizar talleres de capacitación técnica a los trabajadores de la empresa.	Realizar talleres 60% el primer año.	Generar constantes a los trabajadores.	Talleres de autoestima Talleres de habilidades personales y sociales.	Jefes de área Administrador.	2 meses	S/ 500.00
Organizar procesos de tramite a los usuarios de la empresa.	Realizar atención 70% a los usuarios en el primer año.	Mejorar la organización buena de tiempo de los trabajadores.	Elaborar los manuales del procedimiento	Jefes de área Administrador.	2 meses	S/600.00

### DIMENSIÓN 2: ASESORAMIENTO

OBJETIVO	META	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRESUPUESTO
Mejorar uso adecuado en el asesoramiento al trabajador.	Lograr 60% de asesoramiento.	Constante asesoramiento con la tecnología.	Prácticas dirigidas en comunicación virtual con los trabajadores.	Administrador	4 meses	S/ 600.00
Establecer mecanismos de asesoramiento en la empresa.	Lograr 80% de establecer el asesoramiento.	Estable al trabajador con buena orientación.	Curso de manejo de redes sociales y web de la empresa.	Jefes de área	3 meses	S/ 700.00

### DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD

OBJETIVO	META	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRESUPUESTO
Preparar un plan de aproximación al trabajador de la empresa.	Lograr aproximación con los trabajadores en un 80% en un semestre.	Establecer comunicación con los trabajadores	Realizar comunicaciones efectivas con los trabajadores.	Administrador	3 meses	S/ 400.00
Preparar políticas de motivación del al trabajador.	Lograr un usuario motivado en un 100 % en un año.	Desarrollar la buena explicación con los trabajadores.	Desarrollar técnicas de manejo de las redes sociales.	Administrador	2 meses	S/ 300.00
Diseñar un plan de contingencias.	Lograr un usuario seguro y confiable en un 80% en un semestre.	Premiar a los mejores usuarios.	Técnicas de comunicación Técnicas de atención Técnicas de procesos.	Administrador	2 meses	S/ 500.00

**DIMENSIÓN 4: EMPATIA**

<b>OBJETIVO</b>	<b>META</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Fomentar actitudes prosociales.	Mejorar 80% los actitudes.	Premiación semanal a los trabajadores por dos meses.	Curso del desarrollo intra e interpersonal.	Administrador	2 semanas	S/ 600.00
Favorecer el desarrollo de las habilidades sociales.	Mejorar 90% las habilidades sociales.	Generar motivación y entusiasmo en el personal.	Talleres de Autoconocimiento Autocontrol.	Administrador	2 semanas	S/ 800.00
Identificar las técnicas óptimas para mejorar la empatía con el interlocutor.	Practicar 100% los valores.	Mejorar los horarios de los trabajadores para mejor desempeño.	Diagnóstico personal del nivel de empatía.	Administrador	2 semanas	S/ 700.00

**4.3.10. Diagrama de Gantt con las actividades de la propuesta**

Actividades	2021			
	TR11	TR12	TR13	TR14
Capacitación en Gestión a los trabajadores de la empresa Capacitación en atención eficiente al trabajador Capacitación en el manejo informativo de la información Talleres de autoestima Talleres de habilidades personales y sociales Elaboración de flujogramas de los tramites Elaboración de los manuales de procedimientos Actualización de manejo de software en ofimática Prácticas dirigidas en comunicación virtual con los usuarios Curso de manejo de redes sociales y web de la institución Curso de técnica de comunicación virtual Desarrollar una base de datos de la información del área Realizar comunicaciones efectivas con los usuarios Desarrollar una ventana informativa en la página web Desarrollar técnicas de manejo de las redes sociales Técnicas de comunicación Técnicas de atención Técnicas de procesos	X	X		
Curso del desarrollo intra e interpersonal Talleres de Autoconocimiento Autocontrol Autoocrítica Habilidad social Diagnóstico personal del nivel de empatía			X	
Curso del desarrollo intra e interpersonal Talleres de Autoconocimiento Autocontrol Autoocrítica Habilidad social Diagnóstico personal del nivel de empatía				X

**7**  
**CAPÍTULO V:**  
**CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

## Capítulo V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

### 5.1. Conclusiones

En relación al objetivo general, podemos concluir que la prueba de Rho de Spearman para la relación entre el talento humano y el capital humano en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021, tiene un nivel de significancia 0.95 por lo tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna y se indica que existe una correlación positiva alta entre el talento humano y el capital humano, en la Mype de transportes: Pablo Hermanos, Huánuco – 2021. Lo que indica que hay un objetivo positivo esperado donde las personas tienen la capacidad de juzgar, coordinar, integrar e imaginar, el resultado nos muestra que están involucrados, como también podemos interpretar que lo manejan muy bien las actividades diarias dentro de la organización

Se aprecia una correlación ( $p < 0,01$ ) entre el componente capacitación con el capital humano y sus dimensiones confiabilidad, cortesía y responsabilidad. Esto significa que la capacitación con la confiabilidad, cortesía y responsabilidad tiene una correlación positiva moderada, de un (0.55), (0.56), (0.58) respectivamente, lo cual indica que actividades intermedias de capacitación que se tiene que cumplir y hacerlo muy bien, lo hacen solo de forma aceptable, por lo que deben mejorar.

Para la relación entre el asesoramiento y las dimensiones: confiabilidad, cortesía y responsabilidad del capital humano el nivel de significancia 0.95, se evidencia que existe una correlación alta de: (0.705), (0.715), (0.737) respectivamente, Esto hace referencia que el asesoramiento que se brinda está entendiendo y comprendiendo, pero se debe ser más eficiente en los procesos o tareas diarias que tienen cada uno de ellos,

Se aprecia una correlación positiva alta entre la seguridad con la confiabilidad, cortesía y la responsabilidad del capital humano de un (0.833), (0.745), (0.719), lo cual indica que es una población que refleja mucha seguridad en lo parte económico, laboral, cuando tiene un accidente y otros, es una población segura y esto hace que en sus actividades diarias dentro de la organización son eficientes. Pero se puede mejorar en responsabilidad

En el componente empatía con las dimensiones confiabilidad, cortesía y responsabilidad. tienen una correlación positiva alta de (0,729), (0,740) y (0,714) por lo que indica que esta población es empática saben escuchar cuando hay reclamos, entienden el problema, solucionan el problema atienden las necesidades con mucha responsabilidad y transmiten confianza y podemos decir que esta población en sus actividades diarias dentro de la organización es eficiente, sin embargo, se pueden adoptar algunas medidas para mejorar

## 5.2. Sugerencias

Sugerir a la empresa, mejorar con la capacitación con temas de la gestión del talento humano para más participación y satisfacción en la empresa de transportes.

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

Se debe tener la seguridad de trato, la empatía es muy importante en el trabajo laboral ponerse en lugar a otra persona para construir resultados, donde los trabajadores precisan de manera coordinada en la ejecución de su labor, los trabajadores de la empresa Pablo Hermanos.

Mejorar en la responsabilidad con los trabajadores de la empresa, demostrando relaciones interpersonales, realizar reuniones en donde se dialoga, 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, de la empresa de Pablo Hermanos.

Se sugiere a los directivos de la Empresa de transportes Pablo Hermanos, aplicar el Plan de Acción producto de la presente investigación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aranibar, Ramos, Sánchez y Sota (2017). Calidad en las Empresas del Sector Transporte Terrestre Interprovincial de Pasajeros en el Perú. <https://bit.ly/3sPTFe9>
- Becker G (1962). El capital humano. <https://bit.ly/3LNNos2>
- Bernal C (2010) justificación teórica, práctica y metodológica. <https://bit.ly/34WN8px>
- Blaise (1661). Frances propuso sistema de Carroza en el transporte. <https://www.ecologie.gouv.fr/sites/>
- Bontis (1998). Intellectual capital: End exploratory study that de velopsmeasures and modelos. Management Decisión, Vol. 36, Isas. 2, pp. 63-73. <https://owl.purdue.edu/owl/research>
- Bontis, Dragonetti, Jacobse, Roos (1999) “The knowledgetoolbox: a review of the tolos. European Management Journal Vol.17, No. 4, pp. 391–402”. <https://www.semanticscholar.org/paper>
- Briones G (1982). Método correlación. <https://bit.ly/3uTVrxi>
- Bueno Campos (1998). El capital intangible como clave estratégica en la competencia actual. Boletín de Estudios Económicos, Vol. LIII, nº164, agosto, pp. 207-229. <https://dialnet.unirioja.es/servlet>
- Capote G (1839) Concepto de gestión por proceso. <https://bit.ly/3H5ONqp>
- Carrasco (1 986). Capital Humano y su aportación al resultado de la Empresa. <https://www.bing.com/search?q=Capital+Humano>
- Carrasco (1986). El factor humano en la empresa. Optimización atendiendo a sus aspectos económico y físico social. Madrid: Instituto de Planificación Contable, Ministerio de Economía y Hacienda. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo>
- Cortes N <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/author/fcastillo/> (2021) La gestión del talento humano en Perú. <https://bit.ly/3gO80C7>
- Coucillas C (2018) Concepto moderno de selección de personal. <https://bit.ly/33qJaoS>

- Dávila, O. (2018). *Facultad Administración y Negocios*.  
<http://146.20.92.109/handle/UTP/1888>.
- Deaguiar, M. (2016). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. <https://bit.ly/3uQVOJ3>
- Díaz, C. (2018) gestión del talento humano. <https://bit.ly/3GR0GjQ>
- Serrano, D. (2001). Human Capital, Progress sirve Taxation and Risk - Aversion: A Theoretical and Empirical Análisis for the Spanish Case. Universidad Rovira I Virgilio, Tarragona.  
<https://sites.tufts.edu/gda>
- Drucker, P. (1987). Peter Drucker sobre la capacitación de los gerentes. <https://bit.ly/3JAL6up>
- Drucker, P. (1987). El recurso humano como eje de la calidad – Peter Drucker.  
<https://bit.ly/3GS722j>
- Drucker, P. (1987). Las personas tienen la capacidad de coordinarse, integrarse, juzgar e imaginar (innovar).
- Dopaz, T. (1984). Instalaciones de transporte y viaducto. <https://www.ferrovial.com/es-la/recursos>. <https://bit.ly/3JwdFJf>
- García, O. (2006). Confiabilidad humana. <https://bit.ly/3gU0zco>
- Gonvi, B. (2022). Introducción a la gestión. <https://bit.ly/3sIbcVm>
- Itzel, L. (2012). Tipos de capacitación. <https://bit.ly/34ZsWn9>
- Jhoan, R. (2020). Variables dependiente e independiente. <https://bit.ly/3gS1cTT>
- Juan, B. (2011). Gestión de procesos. <https://bit.ly/3JtR3ZY>
- Martines, T. (2013). calidad de servicio de transportes, expectativas.  
<https://bit.ly/3H1QKEg>
- Marquéz, R. (2013). Variable Independiente. <https://bit.ly/3oSUBSt>
- Molina, A. (2019). Gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio <https://bit.ly/3sFrE8Z>
- Montoya, P. (1993). “Estudio de mercado de transportes interprovinciales DT”. <https://www.clubensayos.com/Negocios/Estudio>
- Nevado, L. (2002). Analizan las características del capital humano en relación a su condición de activo intangible.

<https://bit.ly/3HUAxBO>

Ordóñez, P. (2001). Gestión del conocimiento y capital intelectual: evidencias empíricas en Europa. XI Congreso ACEDE: "La Nueva Economía: Retos y oportunidades para la gestión empresarial", Zaragoza, 16-28 septiembre.  
[https://www.academia.edu/22298321/La\\_gesti%C3%B3n\\_del\\_capital](https://www.academia.edu/22298321/La_gesti%C3%B3n_del_capital)

Pau, P. (2002). "Implementación de un sistema ERP, SAP.R/3".(PDF) Implantación de un sistema ERP SAP R/3 Autor: Pau Escera Micó | Manuel Chalco Cornejo - Academia.edu.

<https://bit.ly/3rSDm0C>

PowerData. (2016). Principales tipos de técnicas de procedimiento y análisis.

<https://bit.ly/34QwRme>

QuestionPro. (2022). Pasos para validar un instrumento de investigación.

<https://bit.ly/3JxAL29>

Rodríguez, R. (2008). Qué es la investigación descriptiva.

<https://bit.ly/352wwfX>

Rus, E. (2022). Método Sintético.

<https://bit.ly/3GVUUVk>

Schultz, T. (1961). "A teoría del capital humano considera el trabajo humano como un medio para la producción de bienes y servicios, mediante la distribución de las fuerzas productivas".

<https://www.researchgate.net/publication/>

Schultz, T. (1961). Teoría del capital humano

<https://bit.ly/3LySqZn>

Suárez, R. (1996). "Sobre la inversión en capital humano." En ensayos sobre contabilidad y economía: en homenaje al profesor Ángel Sáez Torrecilla, Vol. II, Ministerio de Economía, Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas. Madrid, pp. 661-671.  
<https://docplayer.net/3443396-Ensayos-sobre>

Tipos de Investigación. (2022). Qué son los instrumentos de investigación y cómo usarlos.

<https://bit.ly/3Bnwcoo>

Velázquez, G. (2005). Liderazgo empático: un modelo de liderazgo para las organizaciones

<https://bit.ly/3I9BLtj>

Venvenuto, A. (2006). “La implementación de sistema ERP, impacto en la Gestión de la Empresa e integración en TIC2”.

<https://bit.ly/3JsqrZG>

# LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL CAPITAL HUMANO EN LA MYPE DE TRANSPORTES: PABLO HERMANOS, HUÁNUCO

## INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
2	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="http://repositorio.unh.edu.pe">repositorio.unh.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	1%
8	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1%

9	<a href="http://repositorio.utelesup.edu.pe">repositorio.utelesup.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="http://redpav-fpolar.info.ve">redpav-fpolar.info.ve</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Nacional Autonoma de Chota Trabajo del estudiante	<1 %
13	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
14	<a href="http://repositorio.enamm.edu.pe">repositorio.enamm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://repositorio.unu.edu.pe">repositorio.unu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://rraae.cedia.edu.ec">rraae.cedia.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://istrfa.edu.pe">istrfa.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://repositorio.autonoma.edu.pe">repositorio.autonoma.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://dialnet.unirioja.es">dialnet.unirioja.es</a> Fuente de Internet	<1 %

<1 %

21

[cv.uoc.edu](http://cv.uoc.edu)

Fuente de Internet

<1 %

22

[hdl.handle.net](http://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

<1 %

23

[repositorio.uct.edu.pe](http://repositorio.uct.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

24

[repositorio.uigv.edu.pe](http://repositorio.uigv.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

25

[www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)

Fuente de Internet

<1 %

26

[repositorio.unas.edu.pe](http://repositorio.unas.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

27

Submitted to Universidad Peruana de Las Americas

Trabajo del estudiante

<1 %

28

[es.scribd.com](http://es.scribd.com)

Fuente de Internet

<1 %

29

[repositorio.upeu.edu.pe](http://repositorio.upeu.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

30

[prezi.com](http://prezi.com)

Fuente de Internet

<1 %

31

[repositorio.une.edu.pe](http://repositorio.une.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

32

Submitted to Universidad Tecnologica del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

33

Submitted to Universidad Católica de Santa María

Trabajo del estudiante

<1 %

34

Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Trabajo del estudiante

<1 %

35

Submitted to Universidad Ricardo Palma

Trabajo del estudiante

<1 %

36

[dspace.utb.edu.ec](http://dspace.utb.edu.ec)

Fuente de Internet

<1 %

37

[vsip.info](http://vsip.info)

Fuente de Internet

<1 %

38

[repositorio.upla.edu.pe](http://repositorio.upla.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

39

[docplayer.es](http://docplayer.es)

Fuente de Internet

<1 %

40

[zaguan.unizar.es](http://zaguan.unizar.es)

Fuente de Internet

<1 %

41

[repositorio.ucsg.edu.ec](http://repositorio.ucsg.edu.ec)

Fuente de Internet

<1 %

42	<a href="http://repositorio.uncp.edu.pe">repositorio.uncp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
43	<a href="http://tesis.unap.edu.pe">tesis.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
44	<a href="http://www.chicago.gov">www.chicago.gov</a> Fuente de Internet	<1 %
45	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
46	<a href="http://docs.google.com">docs.google.com</a> Fuente de Internet	<1 %
47	<a href="http://ri.ues.edu.sv">ri.ues.edu.sv</a> Fuente de Internet	<1 %
48	<a href="http://tesis.pucp.edu.pe">tesis.pucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
49	<a href="http://worldwidescience.org">worldwidescience.org</a> Fuente de Internet	<1 %
50	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	<1 %
51	<a href="http://doctorarosaliamorales.blogspot.com">doctorarosaliamorales.blogspot.com</a> Fuente de Internet	<1 %
52	<a href="http://sicreesinnovas.com">sicreesinnovas.com</a> Fuente de Internet	<1 %
53	<a href="http://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a>	

Fuente de Internet

<1 %

54

repositorio.unasam.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

# LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL CAPITAL HUMANO EN LA MYPE DE TRANSPORTES: PABLO HERMANOS, HUÁNUCO

INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

**/0**

COMENTARIOS GENERALES

**Instructor**

PÁGINA 1

PÁGINA 2

PÁGINA 3

PÁGINA 4

PÁGINA 5

PÁGINA 6

PÁGINA 7

PÁGINA 8

PÁGINA 9

PÁGINA 10

PÁGINA 11

PÁGINA 12

PÁGINA 13

PÁGINA 14

PÁGINA 15

PÁGINA 16

PÁGINA 17

PÁGINA 18

PÁGINA 19

---

PÁGINA 20

---

PÁGINA 21

---

PÁGINA 22

---

PÁGINA 23

---

PÁGINA 24

---

PÁGINA 25

---

PÁGINA 26

---

PÁGINA 27

---

PÁGINA 28

---

PÁGINA 29

---

PÁGINA 30

---

PÁGINA 31

---

PÁGINA 32

---

PÁGINA 33

---

PÁGINA 34

---

PÁGINA 35

---

PÁGINA 36

---

PÁGINA 37

---

PÁGINA 38

---

PÁGINA 39

---

PÁGINA 40

---

PÁGINA 41

---

PÁGINA 42

---

PÁGINA 43

---

PÁGINA 44

---

PÁGINA 45

---

PÁGINA 46

---

PÁGINA 47

---

PÁGINA 48

---

PÁGINA 49

---

PÁGINA 50

---

PÁGINA 51

---

PÁGINA 52

---

PÁGINA 53

---

PÁGINA 54

---

PÁGINA 55

---

PÁGINA 56

---

PÁGINA 57

---

PÁGINA 58

---

PÁGINA 59

---

PÁGINA 60

---

PÁGINA 61

---

PÁGINA 62

---

PÁGINA 63

---

PÁGINA 64

---

PÁGINA 65

---

PÁGINA 66

---

PÁGINA 67

---

PÁGINA 68

---

PÁGINA 69

---