



GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO Y RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS INTERREGIONAL DEL SUR DEL PERÚ, PERIODO 2015- 2016

MANAGEMENT OF THE HUMAN TALENT AND ITS INCIDENCE IN THE QUALITY OF SERVICE AND PROFITABILITY OF THE LAND TRANSPORTATION COMPANIES OF INTERREGIONAL PASSENGERS OF THE SOUTH OF PERU, PERIOD 2015- 2016

Ludwing Flores Quispe^{1,*}

¹Universidad Nacional del Altiplano, Escuela de Posgrado, Av. Floral N° 1153, Ciudad Universitaria, Puno, Perú
Roald_10@hotmail.com

RESUMEN

La investigación se realizó en el sur del Perú en los periodos 2015 y 2016, siendo una de las principales actividades el transporte terrestre de pasajeros, donde se analizará la incidencia de la gestión del talento humano en la calidad de servicio y rentabilidad; el primer objetivo específico es: Analizar la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú; el segundo objetivo específico es: Determinar la incidencia de la gestión del talento humano en la rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú. El enfoque que presenta es cuantitativo de diseño no experimental de corte longitudinal, con un alcance de investigación causal, la población de estudio está constituida por los gerentes de recursos humanos de las empresas de transporte, la otra población la constituyen los usuarios del servicio que prestan las empresas de transporte; teniendo como resultados una paupérrima gestión del personal y pésima calidad de servicio; las conclusiones principales a las que se llegaron fue: La gestión del talento humano en las empresas de transporte poseen una serie de falencias, como no contar con un especialista en la gestión de personas que atraigan candidatos idóneos para abastecer su proceso selectivo, presentan debilidades respecto a la orientación, evaluación y acompañamiento del personal, por ende repercute negativamente en la calidad de servicio; y en la baja rentabilidad de las empresas de transporte, siendo menor en el periodo 2016.

Palabras clave: Calidad de servicio, gestión del talento humano, gerencia, personal y rentabilidad.

ABSTRACT

The research was carried out in southern Peru in the years 2015 and 2016, one of the main activities being passenger land transport, where the impact of the management of human talent on the quality of service and profitability will be analyzed; the first specific objective is to: Analyze human talent management and its impact on the quality of service of interregional passenger land transport companies in southern Peru; the second specific objective is: To determine the impact of human talent management on the profitability of interregional passenger land transport companies in southern Peru. The approach is quantitative non-experimental design of longitudinal cut, with a scope of causal research, the study population is constituted by the human resources managers of transport companies, the other population is the users of the service they provide transport companies; resulting in poor management of staff and poor quality of service; the main conclusions reached were: The management of human talent in transport companies have a series of shortcomings, such as not having a specialist in the management of people who attract suitable candidates to supply their selection process, have weaknesses regarding to the orientation, evaluation and accompaniment of the personnel, consequently it has negative repercussion in the quality of service; and in the low profitability of the transport companies, being smaller in the period 2016.

Keywords: Management of human talent, management, personnel, profitability and Quality

*Autor para Correspondencia: Roald_10@hotmail.com





INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano en las empresas de transporte terrestre en el sur del Perú, es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en estas organizaciones, ya que de este se reflejará la calidad y rentabilidad esperada. El talento humano es circunstancial y dinámico, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, sin embargo en las empresas de transporte poseen las mismas características en cuanto a la gestión de personas, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos, pero sobre todo enfocar el talento humano a brindar la seguridad máxima de sus usuarios, ya que es el indicador más importantes en empresas con altos riesgos respecto a la integridad y la vida. La gestión del talento humano se basa en tres aspectos fundamentales: Son seres humanos que están dotados de humanidad y poseen sapiencias, destrezas, técnicas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales; siendo el activo más significativo en las empresas de transporte, ya que es el personal quien está en contacto directo con los usuarios, desde el personal de ventas hasta los conductores, las personas son activadores profundos de los recursos organizacionales ya que las personas son fuente de propulsión propio que dinamizan la organización, y no agentes pasivos, exánimes y paralizados; son socios en las empresas en estudio pues: invierten en la organización esfuerzo, ofrecimiento, responsabilidad, compromiso, riesgos, alegrías, vida, etc. Aunque el nivel de estas características con el que se da en las empresas de transporte no sean tan elevados, ya que el personal con la esperanza de recibir retornos de estas inversiones: salarios, incentivos financieros y crecimiento profesional, no son retribuidos de la misma forma. Cualquier inversión solo se justifica cuando trae un retorno razonable.

De acuerdo a la doctrina se tiene los siguientes argumentos respecto a la gestión del talento humano. Chiavenato (2009), sostiene que la gestión del talento humano es el proceso de aprovechamiento de las capacidades y habilidades del trabajador de una empresa para lograr los objetivos previstos. Heredia (2011) indica que el término de gestión del talento humano o administración de recursos humanos (ARH) es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño. Porret (2010) sostiene que: La GTH se refiere a una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos, y señala la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa. El objetivo es fomentar una relación de cooperación entre los directivos y/o gerentes y los trabajadores para evitar los frecuentes enfrentamientos derivados de una relación jerárquica tradicional. La gestión del talento humano se basa en tres aspectos fundamentales son seres humanos ya que están dotados de personalidad y poseen conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales, son Activadores inteligentes de los recursos organizacionales puesto que las personas son fuente de impulso propio que dinamizan la organización, y no agentes pasivos, inertes y estáticos y son Socios de la organización: invierten en la organización esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgos, etc. Con la esperanza de recibir retornos de estas inversiones: salarios, incentivos financieros, crecimiento profesional, carrera, etc. Cualquier inversión solo se justifica cuando trae un retorno razonable (Alles, 2007). Las personas constituyen el principal activo de la organización. Las organizaciones exitosas perciben que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados





(Cuesta, 2011). Las organizaciones deben dar mayor importancia al talento humano que poseen, considerando que es un factor primordial para el funcionamiento, desarrollo y para el cumplimiento de los objetivos planteados (Pérez, 2015). El nivel de satisfacción del cliente en la empresa es negativo con relación a la valoración de sus expectativas y el rendimiento percibido, mostrando un resultado de 8 de insatisfacción en los clientes en cuanto al servicio brindado (Flores, 2010). El cargo es una unidad de la organización y consta de un continuo de deberes y responsabilidades que lo separan y distinguen de los demás cargos. Atraves de los cargos la empresa asigna y utiliza los recursos humanos para alcanzar objetivos organizacionales (Juárez, 2012). En los nuevos escenarios, por los cuales estamos transitando, se pueden identificar tres aspectos que se destacan por su importancia: La globalización, el permanente cambio del contexto y la valoración del conocimiento (Valcárcel, 2013). La pérdida de capital o de equipamiento posee como vías posibles de solución la cobertura de una prima de seguros o la obtención de un préstamo, pero para la fuga del talento humano estas vías de solución no son posibles de adoptar (Figuroa, 2012).

Chiavenato (2011), considera que el objetivo general de la gestión del talento humano es la correcta integración de la estrategia, la estructura, los sistemas de trabajo y las personas, con la finalidad de lograr de las personas el despliegue de todas sus habilidades y capacidades y lograr la eficiencia y la competitividad organizacional. En síntesis se debe lograr la máxima productividad en un buen clima de trabajo, de tal forma que los procesos son los siguientes: 1) Admisión de personas, 2) Selección de personas, 3) Evaluación del desempeño humano, 4) Compensación de las personas 5) Capacitación y desarrollo de personas y 6) Monitoreo de personas; lo cuales repercuten en la calidad de servicio, para el cual es necesaria su definición: Según Gronroos (1990) el servicio es una actividad o una serie de actividades de naturaleza más o menos tangibles que por lo general, aunque no necesariamente, se generan en la interacción que se produce entre el cliente y los empleados de servicios y/ o los recursos o bienes físicos y/o los sistemas del proveedor de servicios, que se proporcionan como soluciones a los problemas del cliente. Israel (2011), indica que la calidad en la gestión de servicios, establece que la gestión de calidad aplicada a las organizaciones de servicios permite una significativa reducción en los costos y el crecimiento de la participación en el mercado. Considera que la calidad de servicio no solo es ajustarse a las especificaciones o deseos del cliente, para el cual es necesario establecer las dimensiones de la calidad de servicio, Zeithaml (1991), establece que las dimensiones son las siguientes: a) Fiabilidad, b) capacidad de respuesta, c) empatía, d) elementos tangibles y e) puntualidad.

Una empresa se rige por su productividad y competitividad, por ser organizaciones societarias con fines de lucro es necesario medir su rentabilidad para conservarse en el mercado, Sánchez (2007) indica que la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. De Acuerdo a lo señalado por Bravo (2008), la rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona Return On Equity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo. Esta información le podrá ser de mucha utilidad ante la solicitud de un préstamo para financiar alguna nueva inversión en la empresa, ya que con este ratio demostraría su capacidad de pago (Barco, 2008).

Para la medición objetiva de la rentabilidad es pertinente realizar el cálculo de los ratios financieros, el ratio de liquidez muestra el nivel de solvencia financiera de corto plazo de la





empresa, en función a la capacidad que tiene para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo que se derivan del ciclo de producción (Apaza, 2007). Estos ratios miden la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo. Es decir, es el dinero en efectivo disponible para cancelar sus deudas, expresando la capacidad que se tiene para convertir en efectivo los efectivos en pasivos corrientes (Torres, 2011). Dentro de los ratios de liquidez tenemos a la Razón corriente Indica el grado de cobertura que tienen los activos de mayor liquidez sobre las obligaciones de menor vencimiento o mayor exigibilidad (Apaza, 2001) pero para ser mas objetivos se tiene a la Prueba acida que Representa una medida más directa de la solvencia financiera de corto plazo de la empresa, al tomar en consideración los niveles de liquidez de los componentes del activo circulante (Flores, 2001). Es necesario medir los índices de solvencia que tiene las empresas de transporte. Mediante los índices de solvencia medimos la capacidad de endeudamiento de la empresa y su capacidades de pago para enfrentar sus obligaciones o deudas con los medios o recursos que posee (Apaza, 2001), dentro de los cuales se tiene a Endeudamiento patrimonial corriente.

Es el índice que establece la proporción del pasivo corriente con el patrimonio (Torres, 2010). Los indicadores necesarios para la medición de la rentabilidad son los costos de ventas que indica la proporción en que los ingresos generados por la empresa mediante las ventas, han sido absorbidos por los costos aplicados en la producción de los productos terminados (Hidalgo, 2008).

Por lo tanto en esta investigación se pretende identificar la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú.

MATERIALES Y MÉTODOS

Lugar de estudio

El transporte terrestre en el sur del Perú es una actividad de gran importancia debido a su ubicación geográfica el espacio físico está comprendido en la zona sur del Perú, famosa por sus atractivos turísticos de renombre mundial, esconde atractivos de singular belleza que poco a poco están siendo puestos en valor para la admiración de viajeros nacionales y extranjeros.

Es esta zona la más visitada por los viajeros que no dudan en visitar Arequipa, internarse en Tacna, explorar las costas del sur y es que, aquí se puede encontrar magníficos vestigios del pasado, un perfil cultural inconfundible, mil maneras de experimentar la aventura, una gastronomía privilegiada y un folklore muy variado, además a eso confluye un gran tránsito de parte de los pasajeros debido a su intercambio comercial y cultural. Complementado con la zona norte y centro, forman el Perú, un país de contrastes y gran riqueza natural, cultural y humana. El Perú se caracteriza por su gran riqueza cultural, tenemos en nuestro territorio un legado milenario, culturas que se han desarrollado en el pasado, dejando a futuras generaciones vestigios de su presencia, entre los vestigios más palpables tenemos los restos arqueológicos como evidencia clara de un pasado aún presente.

El presente trabajo por su naturaleza de estudio presenta un enfoque Cuantitativo; ya que se usó las medidas de tendencia central para la medición de la variable independiente: Gestión del talento humano y la variable dependiente: calidad de servicio, así mismo se aplicó los ratios financieros para la medición de la rentabilidad al respecto Hernández, (2003) dispone que el





enfoque cuantitativo: utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población. Presenta un diseño no experimental longitudinal, es no experimental ya que es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, observando fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, en tal sentido no se estudió las variables talento humano, calidad de servicio y rentabilidad tal como se presentan en la realidad, no se alteró ninguna de las variables para su estudio.

El nivel de investigación es causal donde el principal objetivo consiste en tener la evidencia concerniente a las relaciones causales (causa - efecto). En ese sentido, se busca entender que variables son las causas que para el presente proyecto se tiene como única variable independiente la gestión del talento humano; y a través de la misma determinar sus efectos en dos variables dependientes los que son calidad de servicio y rentabilidad, para luego determinar la naturaleza de la relación entre las variables causales y el efecto que se va a predecir.

La población la componen los directivos de las empresas de transporte de pasajeros que prestan el servicio de transporte terrestre de pasajeros del sur del Perú; siendo estos un número de 45 los directivos incluyendo los dueños que laboran activamente en empresas que cuentan con las concesiones de las entidades correspondientes y que se encuentran en la condición de activos-habidos, es decir están operando con normalidad, y la muestra es un muestreo no probabilístico que la componen un total de 15 directivos.

El método utilizado es descriptivo analítico y deductivo, ya que en primera instancia se describen los gráficos de acuerdo a instrumentos estadísticos, para luego interpretarlos, De acuerdo a la teoría existente respecto a las variables en estudio de la presente investigación se tomó como punto de partida las premisas de cada una para llegar a la conclusión que se halla implícita dentro de la teoría e investigación. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera. Por tratarse de un estudio, descriptivo y analítico en el presente trabajo de investigación se hará uso de las siguientes técnicas: Observación directa y análisis documental, esta técnica se realizó para el análisis de los estados financieros, y demás documentos contables como: Normas Legales, memorias anuales y mensuales, Separatas, textos, informes, tesis, revistas, declaración anual del impuesto a la renta, PDTs, libros electrónicos y estado de costos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La gestión del talento humano es la primera variable de estudio y se refiere al proceso operativo de potenciar las capacidades del trabajador para que las labores que a cada uno le corresponda realizar, se haga efectivamente y se alcancen los objetivos previstos en la empresa. La ejecución del proceso operativo de potenciar es un rol que corresponde a las autoridades de la empresa, especialmente, a quienes tienen la función de gerenciamiento del personal de trabajadores, es decir, de gestionar el talento humano.

Para iniciar el análisis y discusión referente a la gestión del talento humano, debemos precisar lo siguiente:





Chiavenato (2010) define la Gestión del talento humano como: el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño. Explicando los 6 procesos de esta. Los seis procesos de la Gestión del talento humano: Admisión de personas, Aplicación de personas, Compensación de las personas, Desarrollo de personas, Mantenimiento de personas, Evaluación de personas,

Para la presente investigación se tomará en cuenta la teoría disponible por la validez y universalidad de sus investigaciones, los cuales se procederán a aplicar en el contexto de la realidad empresarial en el sur del Perú.

De conformidad a la literatura de la gestión del talento humano se tiene los siguientes resultados en base a los objetivos específicos:

Análisis de la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú

Tabla 1. Especialista en recursos humanos de las empresas de transporte terrestre de pasajeros del sur del Perú en el periodo 2015-2016

Especialista En Recursos Humano	Frecuencia Absoluta (Fi)	Frecuencia Absoluta Acumulada (Fi)	Frecuencia Relativa (Hi)
Si	0	0	0%
De Vez En Cuando	5	5	33%
No	10	15	67%
Total	15		100%

De un total de 15 directivos de las empresas en estudio un 67% de las empresas no cuentan con un especialista en la gestión de personal y un 33% de las empresas, en este caso de vez en cuando cuenta en su plan organizacional con un especialista en la gestión de personas y. Lo que se demuestra que las empresas tienen una debilidad en este aspecto, ya que al no ser seleccionado el personal con un especialista en la gestión del talento humano; las empresas tendrán menos posibilidades de contar con personal indicado para el cargo (Tabla1)

Dessler, (1996) señala que: En el manejo de las organizaciones muchos líderes realizan la planeación formal y en muchos casos la informal, en el caso de directivos entrenados y altamente capacitados realizarán planeación estratégica formal por el cual se entiende como la definición de objetivos o metas, explicitadas en forma de largo, mediano y corto plazo. De la teoría descrita por el autor respalda el análisis realizado que al no contar con un especialista en recursos humanos tendrá incidencias negativas a corto, mediano y largo plazo.

De la teoría descrita por el autor respalda el análisis realizado que al no contar con un especialista en recursos humanos tendrá incidencias negativas a corto, mediano y largo plazo.





Los resultados que se acaban de analizar e interpretar del cuadro en cuestión, señalan que, el conocimiento que poseen los encargados de reclutar el personal de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú son insuficientes para cumplir esta labor de definitiva importancia.

Tabla 2. Diseño organizacional en las empresas de transporte terrestre de pasajeros del sur del país, 2015-2016

Diseño Organizacional	Frecuencia Absoluta (Fi)	Frecuencia Absoluta Acumulada (Fi)	Frecuencia Relativa (Hi)
Si	5	5	33%
No	10	15	67%
Total	15		100%

Del total de las empresas de transporte terrestre interregional en estudio se aprecia que el 33% cuenta con un diseño organizacional y el 67% no cuenta con tal instrumento (Tabla 2).

Chiavenato (2000). Menciona que: Un óptimo diseño organizacional, de contar con una estructura y puestos de trabajo, flexibles, sencillos alineados con estrategia, los procesos, la cultura y el nivel de evolución de la organización, con el fin lograr los resultados y la productividad mediante la organización del trabajo y la distribución adecuada de las cargas laborales.

Si se quiere lograr eficiencia y eficacia de la organizacional es fundamental contar con un diseño organizacional elaborado a las necesidades de la organización para la óptima gestión de los recursos de las empresas de transporte, sin embargo las empresas de transporte incurren en un punto muy vulnerable ya que no sólo cuentan con un diseño organizacional que no se ajusta a sus necesidades sino que además el 33% no cuenta con una herramienta tan importante, lo que conlleva a la improvisación de actividades, afectando el buen servicio y la integridad de los usuarios, ya que son ellos quienes percibirán de forma directa estas falencias.

Para la implementación de un diseño organizacional no es suficiente con tenerlo sino cumplir con una adecuada elaboración de la misma ya que el gran reto del diseño organizacional, es la construcción de una estructura y puestos de trabajo, flexibles, sencillos alineados con estrategia, los procesos, la cultura y el nivel de evolución de la organización, con el fin lograr los resultados y la productividad mediante la organización del trabajo y la distribución adecuada de las cargas laborales. Desde el punto de vista empresarial, es importante señalar la importancia de tener un buen diseño organizacional de la empresa. Esto es esencial si queremos que los servicios de transporte interregional, llegue a los usuarios de la manera más óptima.

Tabla 3. Sistema de incentivos que aplican para el personal de las empresas de transporte interregional, 2015-2016.

Política de Incentivos	Frecuencia Absoluta (Fi)	Frecuencia Absoluta Acumulada (Fi)	Frecuencia Relativa (Hi)
Siempre	0	0	0%
Casi Siempre	1	1	7%





A Veces	2	3	13%
Rara Vez	4	7	27%
Nunca	8	15	53%
Total	15		100%

El 27% de los gerentes aplica rara vez un sistema de políticas de incentivos para el personal y un 53% de los gerentes nunca aplican un sistema de políticas de incentivos para el personal. Lo que demuestra los resultados, que las empresas no incentiva a su personal, aun habiendo un buen desempeño por parte del personal (Tabla 3).

Los incentivos son una parte variable del salario o un reconocimiento que apremia un resultado superior al exigible la obtención del resultado superior al exigible es voluntaria por lo que puede ser incentivada y tienda a ser pactada. Los incentivos son premios al resultado obtenido se pueden examinar sus problemas desde ambos puntos de vista como premio en unidades monetarias: es decir, como parte de un salario.

Flores (2010) menciona que: las organizaciones y los empleados son los actores principales en el mundo del trabajo; la buena relación y el vínculo que se cree entre éstos, resulta fundamental para alcanzar los objetivos empresariales e incrementar la productividad organizacional. La doctrina en general considera un factor determinante los incentivos e ineludible para mejorar la competitividad de las organizaciones por ende sería otro punto a tomar en cuenta por las empresas de transporte, la nula aplicación de un plan de incentivos para una adecuada motivación, afectará la productividad y competitividad, tal como se relaciona en la presente investigación directamente con la calidad y rentabilidad de las empresas, es inminente no descartar ningún ítem, ya que el talento humano responde a leyes universales de gestión siendo cada indicador indispensable a considerar.

Tabla 4. Capacitación y/o entrenamiento al personal que brindan las empresas de transporte de pasajeros en el sur del Perú, 2015-2016

Entrenamiento Al Personal	Frecuencia Absoluta (Fi)	Frecuencia Absoluta Acumulada (Fi)	Frecuencia Relativa (Hi)
Siempre	1	1	7%
Casi Siempre	1	2	7%
A Veces	2	4	13%
Rara Vez	6	10	40%
Nunca	5	15	33%
Total	15		100%

El 33% de las empresas de transporte nunca brindan capacitación y/o entrenamiento al personal; y un 40% de las empresas rara vez brinda capacitación y/o entrenamiento al personal, siendo evidente que las empresas no cuentan con personal entrenado y capacitado en sus funciones (Tabla 4).

Blake (1997) menciona que la capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros,





como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externa. Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal.

La doctrina coincide que la capacitación como actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores.

Tabla 5. Estabilidad laboral que brindan las e.t. de pasajeros en el sur del Perú, 2015-2016

Estabilidad Laboral	Frecuencia Absoluta (Fi)	Frecuencia Absoluta Acumulada (Fi)	Frecuencia Relativa (Hi)
Siempre	0	0	0%
Casi Siempre	0	0	0%
A Veces	0	0	0%
Pocas Veces	5	5	33%
Nunca	10	15	67%
Total	15		100%

Del total de los encuestados respondieron que sus colaboradores no cuentan con estabilidad laboral, y el 37% afirma que pocas veces se perfecciona un contrato que brinde estabilidad laboral, lo que conlleva a una situación desarticulada en cuanto al mantenimiento de personas (Tabla 5).

Davis (1992), menciona, desde hace varias décadas se ha concebido la estabilidad Laboral como una alternativa que integra lo teórico y lo psicosocial. Los problemas de no brindar estabilidad laboral en los trabajadores son múltiples como generar altos costos en la captación de nuevos talentos, capacitaciones, entre otros. Teniendo en consideración que la estabilidad laboral es de naturaleza económica, social y financiero, se muestra que las empresas de transporte consideran al personal como un activo sustituible, lo que conlleva a gastos innecesarios, y a la vez malestar y disconformidad de los colaboradores. No se puede obviar lo que ocurre en el cambiante mundo de hoy, competitivo y a veces absurdo y fortuito, donde las mismas empresas de transporte carecen de estabilidad, pues lo que hoy puede ser una garantía de éxito mañana se convierte en un ejemplo del fracaso, entonces ¿cómo puede ofrecer estabilidad alguien que no la tiene? Vivimos en un mundo de cambios, donde el conocimiento avanza tan rápido que no se ha terminado de asimilar un concepto cuando ya existe otro que lo contradice o reorienta, un mundo donde lo único seguro es que mañana él no será el mismo, pues día a día se va transformando.

La calidad en el servicio es una metodología que las organizaciones implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, ésta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros usuarios.





En la actualidad existe una cierta unanimidad en que el atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Siendo evidente que, para que los usuarios de las empresas de transporte se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas.

Tabla 6. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las empresas de transporte

Calidad De Servicio	E.T San Cristobal Del Sur	%	E.T. San Martin E.I.R.L.	%	E.T. Julsa Angeles Tours S.A.C	%	Frecuencia Absoluta (Fi)	Frecuencia Relativa (Hi)
excelente	6	4%	7	5%	1	1%	14	3%
Bueno	7	5%	10	7%	2	1%	19	5%
Regular	56	40%	92	66%	70	50%	218	52%
Malo	45	32%	28	20%	45	32%	118	28%
Pésimo	26	19%	3	2%	22	16%	51	12%
TOTAL	140	100%	140	100%	140	100%	420	100%

La empresa de transportes San Cristóbal del sur, de acuerdo a la percepción de los usuarios es la que menor aceptación asienta, con un 19% que considera como pésima la calidad de servicio de sus colaboradores, presentándose la misma situación en la empresa de transportes Julsa, Angeles Tours, donde el 16% considera que los colaboradores tienen una pésima calidad de servicio, mientras que en la empresa de transporte San Martín posee una aceptación regular respecto a este indicador (Tabla 6). La calidad de servicio brindado a los usuarios de las empresas de transporte, no es un tema reciente dentro de las empresas, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir el servicio de transporte terrestre interregional, por lo cual cada una de las empresas de transporte poco o nada hicieron en la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias (Flores, 2010). Actualmente, existe una gran y ardua competencia entre las empresas por ser el primero en obtener la atención del cliente, mismo que puede llegar a tardar un largo proceso para convertirse en un cliente principal, consistiendo en frecuentes visitas a la empresa, o bien, de varias veces que el usuario podría requerir el servicio de transporte. Pero que, a su vez, puede bastar con solo un minuto de romper las políticas establecidas para la calidad en el servicio, para perder ese cliente y que este opte por ir hacia la competencia (Arias, 2011).

Por lo anterior, no se debe perder el objetivo de cumplir con la satisfacción al cliente, y cuidar celosamente de ellos, procurando mantener un juicio razonable y mostrando siempre una buena imagen de la empresa. Por los puntos planteados anteriormente, se cree que cada empresa debe darse a la tarea de conocer temas estratégicos sobre la calidad del servicio al cliente, para poder desempeñarla correctamente dentro de la misma y ampliar su cartera de clientes, gracias a la creación de una imagen más óptima y seguido del aumento de recomendaciones, algo que no se fue dando en la empresas de transporte Julsa Angeles Tours S.A. desarrollando un ambiente menos confortable tanto para sus empleados, clientes actuales y futuros clientes Es preciso remarcar la disponibilidad de respuesta como un facultad indispensable para el buen servicio, las empresas de transporte al no realizar un adecuado reclutamiento de personal, que muchas





veces no están preparados y motivados para trabajar directamente con los usuarios, brindan respuestas cerradas y ambiguas, generando desconfianza y malestar en la razón de ser de las organizaciones que son los clientes, es necesario que el personal se sienta motivado y obligado a brindar toda la información posible respecto a las dudas que es natural en un cliente. Sin embargo la percepción de los usuarios es baja respecto a este indicador, siendo indispensable mejorarlo, de acuerdo a lo que proporciona la nueva teoría de calidad de servicio, el personal adecuado para solucionar y dar respuesta de todas las dudas e inconvenientes que los usuarios pudieran tener, dentro de la encuesta realizada y de lo que se determinó es que los usuarios necesitan dar respuesta a inconvenientes como el tiempo, trayecto, así como la seguridad que le brindan, de las cuales se cae en la subjetividad ya que las empresas de transporte no cuentan con los mecanismos necesarios para brindar el mejor servicio.

Determinación de la incidencia de la gestión del talento humano en la rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú, 2015-2016.

Tabla 7. Ratio de rentabilidad sobre las ventas de las empresas de transporte del sur del Perú, 2015-2016.

Empresa	2015		2016	
E.T San Cristóbal Del Sur	7 130 439.87	22.31%	5 512 056.64	18.39%
	31 967 187.34		29 968 015.22	
E.T. San Martin E.I.R.L.	1 934 833.68	9.79%	4 601 570.09	19.07%
	19 757 615.34		24 129 636.77	
E.T. Julsa Angeles Tours S.A.C	13 304 544.06	21.86%	6 657 674.07	12.92%
	60 876 334.76		51 546 654.34	

Se aprecia que la empresa de transporte Julsa Angeles Tours, en el año 2015 presenta una rentabilidad sobre sus ventas del 21.9% que disminuye en el año 2016 a 12.9%; la empresa de transportes San Martin en el año 2015 presenta una rentabilidad de 9.8 % el cual aumenta en el año 2016 a 19.1%; la empresa San Cristobal del sur en el año 2015 presenta una rentabilidad del 22.3% el cual disminuye en el próximo ejercicio económico a 18.4% (Tabla 7)

Según Fourz, (2002) menciona al respecto: Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori. El análisis de costo-beneficio es una técnica importante dentro del ámbito de la teoría de la decisión. Pretende determinar la conveniencia de proyecto mediante la enumeración y valoración posterior en términos monetarios de todos los costos y beneficios derivados directa e indirectamente de dicho proyecto. Este método se aplica a obras sociales, proyectos colectivos o individuales, empresas privadas, planes de negocios, etc., prestando atención a la importancia y cuantificación de sus consecuencias sociales y/o económicas. Los resultados obtenidos se dan como consecuencia de las variables analizadas en el presente trabajo de investigación de





acuerdo a la eficacia y eficiencia con que se administre el talento humano. La rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros del sur del Perú, están en una tendencia negativa lo que aún queda mucho por mejorar para elevar este indicador, la rentabilidad respecto a la utilidad para empresas en este rubro no debería ser menor al 25%, ya que son muchos los hechos fortuitos que pudieran pasar en un corto plazo como accidentes de tránsito, para los cuales la empresa deberá estar en la capacidad de responder ante estos hechos, una empresa de transporte en la conducción de equipos riesgosos, debe tomar todas las medidas de seguridad para reducir al mínimo las probabilidades de riesgo, para los cuales es indispensable contar con una excelente rentabilidad y al mismo tiempo con una reserva interna para estos casos.

CONCLUSIONES

La gestión del talento humano en las empresas de transporte sobrellevan una serie de falencias, como no contar con un especialista en la gestión de personas que atraigan candidatos idóneos para abastecer su proceso selectivo, presentan debilidades respecto a la orientación, evaluación y acompañamiento del personal, no se tiene un proceso de incentivos, ni un proceso que logre incrementar el desarrollo profesional y personal para mejorar la calidad del servicio que se brinda.

De acuerdo a la percepción de los usuarios de las empresas de transporte, existe una deficiente calidad de servicio en los que se consideraron factores como: la puntualidad, seguridad, elementos tangibles, confiabilidad y empatía, los cuales no son tomados en cuenta por las empresas para fortalecer estos aspectos. Los usuarios que reciben el servicio de las empresas, discurren que una buena calidad de servicio, debe basarse en la cortesía, buen trato, respeto, ser atendido por el personal y que den solución a sus problemas o quejas, para lo cual el personal debe estar bien presentado y que las tarifas deben ser respetadas por las empresas de transporte.

La rentabilidad patrimonial, la rentabilidad sobre los activos, la rentabilidad sobre las ventas muestran un índice bajo, y que a la vez van disminuyendo respecto al año anterior, siendo determinante la gestión del talento humano sobre la rentabilidad de las empresas de transporte en el sur del Perú.

LITERATURA CITADA

- Agosta, M. (1998). *Factores financieros internos y competitividad empresarial* (Tesis de Doctorado). Universidad de la Laguna, España.
- Alles, M. (2008). *Desarrollo del Talento Humano*. España.
- Álvarez, G. (2003). *Curso De Investigación Jurídica* Lexis Nexis. Chile.
- Apaza, O. (2007). *Liquidez financiera*. RTF. Madrid.
- Alcántara, A (2007). *Reconocimiento del gasto, ingreso, costo y utilidad y el principio de comparabilidad*. Recuperado el 11 de 06 de 2010, de <http://www.monografias.com/trabajos10/rega/rega.shtml>
- Aguilera A, y Riascos, C. (15 de junio de 2009). *Estudios Gerenciales*. Recuperado el 02 de julio de 2013, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232009000200007&script=sci_arttext&tlng=en
- Abernathy, W., y Utterback, J. (1978). *Patterns of industrial innovation in Technology*. New York: Review.
- Anchapuri, M. (2008). *Tecnologías de Información y Comunicación e Influencia en las Negociaciones Comerciales en Empresas del Sector de Turismo de la Región Puno Periodo 2007*. Puno.
- Anderson, D., Sweeney, D., y Williams, T. (2008). *Estadística para Administración y Economía*. Mexico: CENGAGE Learnig.
- Barreto, .A. (2009). *Gerencia del Talento Humano*. Estrategia para el Desarrollo Empresarial. Bogotá: Universidad Piloto de Colombia.
- Barragán, J. (2002). *Administración de las pequeñas y medianas empresas, retos y problemas ante la nueva economía global*. México: Trillas.
- Bedoya, O. (2003). *La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú.





- Blake, R. (1997). *Gestión del talento humano*. RTGF. México.
- Bittel (2005). *Enciclopedia de Management*. Océano. Barcelona -España.
- Bravo, O. (2008). *Rentabilidad financiera*. REO. Madrid.
- Cabrera, A. (2011). *Administración de empresas: La Competitividad Empresarial*. Fundación Universidad Central. Bogotá, Colombia.
- Cifuentes, S. (2010). *Relaciones interpersonales*. OPE. Colombia.
- Cuesta, A. (2011). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. ECOE Ediciones. Colombia
- Chávez, (2011). *El talento como factor del siglo XXI*. HER. Madrid.
- Concha, R. (2007). *Estrategias de crecimiento para mejorar la competitividad del Centro Receptor Cusco*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Cáceda, F., y Perez, S. (2001). *Procesamientos metodológicos y analíticos para desarrollar investigación científica*. Puno: Universitaria UNA.
- Claver, E., Llopis, J., y J.F., M. (2000). *La tecnología como factor de competitividad : un análisis a través de la teoría de recursos y capacidades*. Madrid: Estudios Económicos.
- Clark, C., y Fisher, A. (1951). *The conditions of economic progress*. Londres: Macmillan.
- Charaja, F. (2007). *Metodología de la investigación*. Sagitario Impresores. Puno
- Chiavenato, I. (2010). *Gestión del talento humano*, UVL. México.
- Dessler, T. (1996). *Organizaciones inteligentes*. Tumas. Chile.
- Davis, O. (1992). *Contratos modernos*. RETOX. Asunción.
- Diaz, U. (2005). *Calidad de servicio en las telecomunicaciones*. Mfg. Chile.
- Encinas, I. (1987). *Teoría y técnicas en la investigación educacional*. Ave S.A. Lima.
- Ehlerman, O. (2011). *Relaciones interpersonales*. OMA. Suriname.
- Flores, R. (2010). *Talento humano*. Multigraf. Juliaca -Puno.
- Figueroa, A. (2012). *Capital humano*. MGER. Barcelona.
- Fernandez, J. (2015). *Competencias en el capital intelectual*. JMN. México.
- Fourz, E. (2002). *Ratios financieros*. PRTM. Quito.
- Gronroos, E. (1990). *Servicios modernos*. ADOOK, Guatemala.
- Gore, O. (1998). *Contratación y personal*. ORF. México.
- Galvez, I. (2007). *Calidad de servicio*. Pol. México.
- Grant, R. (1995). *Dirección Estratégica. Conceptos, Técnicas y Aplicaciones*. Madrid-España: Civitas.
- Hernández, R; Fernández, C. Y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (48 ed.). McGRAW-HILL. Colombia.
- Heredia, E. (2011). *Talento humano*. McGRAE- HILL. Colombia.
- Hidalgo, Y. (2008). *Ratios financieros*. OPER. Madrid.
- Ivancevich, J. (2005). *Administración de recursos humanos* (98 ed.). McGrawHill. México.
- Infante, P. (2008). *Administración de empresas*. MedfIM. México.
- Israel, A. (2011). *Calidad en la gestión de servicios* (8va edición). McGrawHill. Mexico.
- Juarez, E. (2012). *Talento humano en las empresas de servicios Mb*. Barcelona.
- Jiaying , L., y Sanjay, K. (2009). *Sustainable tourism research: an analysis of papers published in the Journal of Sustainable Tourism*. *Journal of Sustainable Tourism*, 5-16.
- Koontz R. (2004). *Administración* (128 ed.). McGraw Hill. México
- MASLOW. A. (1991). *Motivación y personalidad*. Díaz de Santos S.A. Madrid- España.
- Laudon, K., y Laudon, J. (2002). *Sistemas de Información Gerencial. Organización y Tecnología de la Empresa conectada en red*. México: Pearson Educación.
- Jerma, G. H. (2010). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Lledo, Y. (2015). *Talento humano y productividad*. Frl. Buenos Aires.
- Mendoza, F. (1999). *Inferencia estadística*. Puno: FCEDUC.
- Malbertnat, R. (2010). *LaCapitalmdp.com*. Recuperado el 02 de 07 de 2012, de <http://www.LaCapitalmdp.com>
- Martí, Q., Gabela, T., & de Paz, Y. R. (2008). *Tratamiento estadístico de datos con spss*. Madrid: Thomson.
- Mejía, E. (2005). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Lima: UNMSM.
- Martinez Moreno, M. R. (2014). *Evaluación Financiera y Operacional: aplicada en PyMEs hoteleras*. Obtenido de Revista Escuela de Administración de Negocios: <http://www.redalyc.org/comocitar.oi?id=20612980003>
- Martínez, J., Majó, J., y Casadesús, M. (2006). *El uso de las tecnologías de la información en el sector hotelero*. VI Congreso Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. España: Turitec.
- Minghetti, V. (2003). *Building customer value in the hospitality industry: Towards the definition of a customer-centric information system*. *Information Technology and Tourism*, 141-152.
- Malina, E., & Moliner, B. (2012). *Tecnologías de la información en el sector hotelero y sus implicaciones en las relaciones empresa-cliente*. AECIT Asociación española de expertos científicos, 11-26.
- Mendizabal, G. (1998). *El tránsito en latinoamérica*. OPRT. Asunción.
- Monrroy, H. (2005). *Ética en la gestión*. PRT. Chile.
- Ovans, J. (1999). *Tecnologías de Información*. Madrid. IBENT
- Pacori, W. (2008). *Estadística Básica*. Talleres Gráficos Multigraf. Juliaca - Puno.
- Pérez, N. (2015). *Técnicas de empleabilidad*. Multigraf. Juliaca -Puno.
- Perez, C. (2009). *Técnicas de análisis de datos con SPSS® 15*. Madrid: Prentice Hall.
- Porter, M. (1982). *Estrategia competitiva*. Mexico: CECSA.





- Porret, E. (2010). *Gestión del talento humano*, FERGT. Colombia.
- Paez, T. (2004). *Talento humano nuevo paradigma*. GTR. México.
- Quezada, N. (2010). *Metodología de la Investigación estadística aplicada en la investigación*. Lima-Peru: Macro.
- Rosenberg, N. (1979). *Tecnología y Economía*. Barcelona.
- Ramírez, C. (1993). *Fundamentos de Administración*. ECOE, Bogotá. Colombia.
- Redondo, A. (2009). *Dirección del Talento Humano en la empresa*. Educosta. Barranquilla, Colombia.
- Ríos, R. (2013). *El Talento Humano en los sistemas de Gestión*. ICONTEC. Colombia.
- Rowley, C. y WARNE, M. (2005). *Globalización and Competitiveness*. Routledge. EEUU
- Sánchez, H. Y Reyes, C. (1998). *Metodología y diseños en la investigación educativa*. (38 ed.) Mantaro. Lima.
- Shapito, J. y Varian, M. (1999). *Las Redes de Información*. Madrid. EBIT.
- Sánchez, X; Peña, D. Y Millan, J.C (2008). *Competitividad Empresarial Análisis de los Estados Financieros*. Universidad Libre. Cali - Colombia.
- Sánchez, S. (2007). *La competencia empresarial*. Madrid-España.
- Schultz, O. (2002). *Talento y globalización*. Tama. Chile.
- Terry, A. (2008). *Competitividad y Desarrollo Empresarial*. Universidad San Martín de Porres. Lima - Perú.
- Torres, O. (2011). *Ratios financieros*. RG. Madrid.
- Torquemada, L., & García, F. (2013). *Estrategias de internacionalización en el sector turístico. El estudio de cuatro grandes grupos hoteleros españoles*. AECIT Asociación española de expertos científicos en Turismo, 25-36.
- TripAdvisor. (2013). <http://www.tripadvisor.es/> Recuperado el 20 de setiembre de 2013, de http://www.tripadvisor.es/PressCenter-c6-About_Us.html
- Valcárcel, E. (2013). *Gestión del capital intelectual*. Rew. Barcelona
- Vallejo Mejia, P. (2003). *Competencia y Estrategia Empresarial*. Bogota Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. Javergraf.
- Vilaseca, J., Torrent, J., y Díaz, A. (2006). *La economía del conocimiento. Paradigma tecnológico estructural, Un análisis empírica e internacional para la economía española*. Barcelona.
- Vogel, M., y Carbonell, S. (2008-2010). *El Capital Intelectual como generador de innovación y ventajas competitivas en el Sector Hotelero-Patagonia, Argentina*. Buenos Aires.
- Whitley, E., y Ball, J. (2002). Statistics review 2: Samp/es and populations. Critica! Care.
- Zeithaml, J. (1991). *Dimensiones de la calidad de servicio*. ERTLO. Guatemala.

