



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Proceso operativo y su influencia en la rentabilidad de una empresa  
de transporte de carga en Cajamarca, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Contador Público**

**AUTORES:**

Vidarte Julca, Lely Lisbhet ([orcid.org/0000-0002-2218-8839](https://orcid.org/0000-0002-2218-8839))

Villanueva Chuan, Carmen Rosa ([orcid.org/0000-0001-9737-8330](https://orcid.org/0000-0001-9737-8330))

**ASESORA:**

Mg. Gonzales Caicedo, Luz Angelica ([orcid.org/0000-0003-3554-8853](https://orcid.org/0000-0003-3554-8853))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Tributación

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Dedicamos esta tesis a, todos nuestros familiares, por el apoyo que siempre nos brindaron día a día durante su desarrollo; a nosotras por nunca rendirnos, por animarnos a seguir a pesar de las dificultades.

Este nuevo logro, en gran parte, es gracias a ustedes, así como también al esfuerzo, dedicación y ganas de nosotras de querer salir adelante, pues hemos logrado finalizar con éxito esta tesis.

## **AGRADECIMIENTO**

A nosotras, no fue sencillo culminar con éxito la tesis, fueron muchos días de incertidumbre y noches de desvelo; sin embargo, siempre nos motivamos una a la otra; siempre nos decíamos que lograríamos culminar la tesis dentro del plazo establecido.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	8
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	8
3.1.1. Tipo de investigación:.....	8
3.1.2. Diseño de investigación:.....	8
3.2. Variables y operacionalización (Ver anexo 02) .....	9
3.3. Población, muestra y muestreo.....	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos .....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos .....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES .....	27
VII. RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Muestra .....	10
Tabla 2 Repuesta de los encuestados a las dimensiones de la variable - Proceso Operativo.....	15
Tabla 3 Rentabilidad sobre el activo (ROA) 2021 .....	17
Tabla 4 Rentabilidad sobre el activo (ROA) 2022 .....	17
Tabla 5 Rentabilidad de las ventas 2021 .....	18
Tabla 6 Rentabilidad de las ventas 2022 .....	18
Tabla 7 Margen de utilidad neta 2021 .....	19
Tabla 8 Margen de utilidad neta 2022 .....	19
Tabla 9 Margen de utilidad operativa 2021 .....	20
Tabla 10 Margen de utilidad operativa 2022 .....	20
Tabla 11 Rentabilidad sobre el capital (ROE) 2021 .....	21
Tabla 12 Rentabilidad sobre el capital (ROE) 2022 .....	21
Tabla 13 Influencia de dimensiones de la variable independiente en la variable dependiente.....	21
Tabla 14 Influencia de variables.....	24
Tabla 15 Matriz de consistencias .....	36
Tabla 16 Operacionalización de las variables .....	38

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de investigación .....	9
Figura 2 Respuesta de los encuestados a las dimensiones de la variable - Proceso Operativo.....	16

## RESUMEN

En la presente tesis titulada “Proceso operativo y su influencia en la rentabilidad de una empresa de transporte de carga en Cajamarca, 2022”, tenemos como objetivo principal, identificar la influencia del proceso operativo en la rentabilidad de una empresa de transporte de carga en Cajamarca, 2022. Nuestro método de investigación consiste en el diseño descriptivo correlacional donde se tomó como muestra a 40 colaboradores de la empresa de transporte de carga. Nuestra técnica e instrumento de recolección de datos incluye encuesta, cuestionario y análisis documental. Como resultado se tiene, que la variable proceso operativo si está asociado con la variable rentabilidad; ambas variables tienen un grado de asociación muy alto y positivo (1.00). Así como también, que la variable proceso operativo influye en la variable rentabilidad de forma alta (0.600). Finalmente, se llegó a la conclusión que el proceso operativo influye en la rentabilidad de forma alta y positiva tal como se planteó en la hipótesis.

**Palabras clave:** Tributación, gestión, proceso, rentabilidad.

## **ABSTRACT**

In this thesis titled "Operational process and its influence on the profitability of a freight transportation company in Cajamarca, 2022", our main objective is to identify the influence of the operating process on the profitability of a freight transportation company in Cajamarca, 2022. Our research method consists of the descriptive correlational design where 40 employees of the cargo transportation company were taken as a sample. Our data collection technique and instrument includes survey, questionnaire and documentary analysis. As a result, we have that the operating process variable is associated with the profitability variable; Both variables have a very high and positive degree of association (1.00). As well as, the operating process variable influences the profitability variable highly (0.600). Finally, the conclusion was reached that the operating process influences profitability in a high and positive way as stated in the hypothesis.

**Keywords:** Taxation, management, process, profitability.



## I. INTRODUCCIÓN

La rentabilidad es un indicador de suma importancia dentro de una empresa, de modo que, a través de este reflejo, varias empresas del rubro de servicios pueden financiar sus operaciones y así maximizar sus beneficios económicos. Asimismo, es un elemento muy importante en el mundo, el cual se encarga de evaluar la gestión de las empresas, permitiendo a los directivos tomar decisiones acertadas, tener en cuenta que cualquier decisión incorrecta provocará problemas graves que se verá afectada la mejora de la economía de la entidad. (De La Hozet et al., 2020).

De acuerdo a fuentes internacionales, el proceso operativo, es de fundamental importancia en las pequeñas, medianas y grandes empresas (Ponce, 2019). Por lo tanto, es la clave para que las operaciones fluyan sin errores. Sin embargo, lo que debe proporcionar es calidad, para ello se debe identificar los problemas de las organizaciones. El 94% de los problemas se explican que es por los procesos operativos dentro de la empresa y el 6% por otros orígenes (Deming, 2020). Dado que el mejoramiento de procesos operativos tiene una finalidad de satisfacer el cliente, mejorar los servicios y llevar mejor control (Harrington, 2019).

A nivel nacional, los sistemas de información relacionados con la elaboración de informes sobre los estados financieros, consideran que la rentabilidad es llevar control apropiado sobre la situación económica de la compañía. Por lo tanto, la falta de un buen proceso operativo podría llegar a ser el más relevante debido a que con ello las entidades logran tener una mejor coordinación y permanentemente controlando los cambios de los procesos (Ángeles, 2020). La calidad del proceso operativo afecta directamente de las empresas conllevando a una baja rentabilidad. (Fernández et al., 2019).

Hoy en día, existen infinidad de empresas en el rubro de servicios, específicamente en el sector de transporte de mercancías terrestre; pese al aumento rápido y constante del costo de combustible. Para mejorar las gestiones de utilidades de una entidad de transporte e identificar los principales factores que afectan sus utilidades, se realizó un análisis de indicadores técnicos y económicos, análisis de indicadores de rentabilidad y análisis FODA.

La compañía estudiada es peruana, y opera en el rubro de servicios,

específicamente en transporte por carretera de carga a nivel nacional. Una de sus sedes se encuentra en la ciudad de Cajamarca, la cual opera con 90 trabajadores, conformados por: Gerencia, administrativos, choferes, reparto, vigilantes, personal de limpieza, entre otros. En esta sede se ha evidenciado varios inconvenientes respecto a la rentabilidad generada en los últimos cinco años, pues está ha reducido considerablemente al punto de llegar hacer nula en algunos periodos.

La causa probable de este problema, se presenta porque el personal involucrado no sigue las indicaciones brindadas, no hay supervisión por parte de su jefe inmediato, no tienen un control adecuado del proceso operativo, carece de personal calificado en atención al cliente y principalmente porque no llevan control en un manual que especifique el proceso de servicio que se brinda, lo cual repercute en la rentabilidad de la compañía. Tener una buena gestión en los procesos de servicio, reduce los tiempos muertos claves (Córdova y Lujan, 2020).

Además, al no analizar este problema, los resultados obtenidos serán negativos, en los últimos años existen software ERP especializados para diferentes industrias, estas plataformas, que hoy en día es muy importante para las empresas del Perú y de América Latina el cual se encargan de proteger toda la información en la nube, permiten integrar todas las aplicaciones existentes en una entidad dedicada al transporte de carga terrestre y obtener informes precisos y valiosos para las decisiones comerciales más importantes (Harold, 2020).

Las entidades de transporte terrestre de carga no utilizan proactivamente la gestión de procesos operativos. (Navarro et al., 2019). Es por ello que, el transporte terrestre de carga, como actividad logística es muy importante y necesaria, los pequeños márgenes de beneficio y la gran competencia provocan un aumento drástico en el número de rutas recorridas y envíos entregados asegurando así la satisfacción de los clientes (Sofijanic et al., 2021).

Por lo antes expuesto, la presente investigación estudiará la influencia en la rentabilidad por no llevar un control adecuado en el proceso operativo en una organización de transporte de carga por carretera. A medida que crecen las empresas, también crece la innovación (Ramón y Dangla, 2022). Así mismo, se evidencia que el principal problema en las compañías que prestan servicio de carga de mercancías por carretera en la ciudad de Cajamarca, es primordialmente por no tener visión, debido a que solo se centran en el aquí y el ahora. Ante ello, solo se

puede ver lo que se está haciendo en tiempo presente sin saber lo que puede suceder o ya sucedió (Delgado Carlos, 2021).

Fue planteado el problema según la interrogante mencionada: ¿Cuál es la influencia del proceso operativo en la rentabilidad de una empresa de transporte de carga en Cajamarca, 2022?. Los problemas específicos fueron: ¿Cuál es el nivel actual proceso operativo en la empresa de transporte de carga?, ¿Cuál es el grado de la rentabilidad en la empresa de transporte de carga? Y ¿Cuál es la incidencia del proceso operativo en la rentabilidad de la empresa de transporte de carga?.

La presente tesis de investigación se justifica según (Sánchez et al., 2018) mencionó que la entidad tenga un mejor control mediante el proceso operativo brindando calidad de servicio, clientes satisfechos y optimizando la rentabilidad. Además, por su relevancia social ayuda a promover los valores con la sociedad en el ámbito general. También manifiestan que las justificaciones teóricas logran generar una nueva comprensión actual en el entendimiento, la indagación y son necesarias para apoyar la investigación descrita anteriormente. Por la utilidad metodológica lo cual ayuda a formular nuevos elementos, recopilar y estudiar una población.

De acuerdo a lo establecido; el objetivo general es: Identificar la influencia del proceso operativo en la rentabilidad de una empresa de transporte de carga en Cajamarca, 2022. Los objetivos específicos fueron: Determinar el nivel actual del proceso operativo de una empresa de transporte de carga en Cajamarca, 2022; analizar el grado de la rentabilidad en una empresa de transporte de carga en Cajamarca, 2022 y determinar la influencia de las dimensiones del proceso operativo en la rentabilidad de una empresa de transporte de carga en Cajamarca, 2022.

La hipótesis general planteada en el estudio realizado, el proceso operativo influye significativamente moderado en la rentabilidad de una empresa de transporte terrestre de carga en Cajamarca, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Según las normas internacionales de información financiera (NIIF9). La rentabilidad es una medida de lo que ha generado el capital invertido durante un periodo de tiempo, incluida una comparación de la ganancia producida en relación con el capital invertido. De la misma manera; las normas internacionales de la contabilidad (NIC39). Dice que tiene como objetivo la medición y el reconocimiento de activos y pasivos financieros.

Del mismo modo, define que es la diferencia entre una utilidad invertida y gastada de una actividad utilizada en la actividad económica movilizadora entre materias prima, personales y financieras para lograr los resultados (Ángeles, 2018).

La rentabilidad, es la comparación de resultados obtenidos de tu empresa o negocio, para medirlo con la ratio de la rentabilidad con la finalidad de obtener una proporción de utilidades Guitman et al., (2020).

Barona et al., (2020). La rentabilidad es el indicador principal que indica si su inversión de la empresa está siendo o no provechosa. Es decir, es la medida que evalúa la gestión de las empresas, demostradas por las obtenidas utilidades de la prestación del servicio o ventas realizadas y la utilización de inversiones. Asimismo, para Méndez (2016) es importante mencionar que la rentabilidad en las empresas es trascendental, puesto que, es la base de todo análisis que se realiza en las empresas, está basado en la polaridad entre lo rentable y solvencia como pilar fundamental de todas las actividades económicas.

Para Rivero (2017) rentabilidad económica – ROI. Se encarga de medir la capacidad de un activo para generar ganancias y es independiente de la composición de la estructura financiera de la organización para recompensar a los accionistas. Es decir, es el rendimiento de una inversión que permite conocer cuánto capital, perdió o ganó una empresa con las inversiones que realizó.

Es como la relación entre las tasas de interés conocidas o esperadas y la base de capital de una empresa, que mide el rendimiento de sus fondos propios.

Según Medina y Maurice (2017) define que la rentabilidad financiera – ROE. Es indicador de las tasas de interés conocidas o esperadas y la

base de capital de una empresa, que mide el rendimiento de su capital social. En ese sentido, representa el costo de oportunidad de fondos de la empresa en comparación con el costo de efectivo o las inversiones alternativas.

De acuerdo a las normas internacionales de información financiera (NIIF) los ratios de la rentabilidad es el conjunto de ratios el cual permite comparar la utilidad de un ejercicio con determinadas partidas del estado de resultados y situación, por ende, permite valorar la eficiencia de administración de los recursos financieros y económicos de la entidad, ((Sánchez 2002), citado por De la Hoz Suárez, 2020).

Rentabilidad sobre los activos (ROA). Es una medida de la relación de la relación rentabilidad-patrimonio de una empresa, es decir, mide la relación entre el beneficio neto y sus fondos propios de una entidad.

Rentabilidad sobre las ventas. es un ratio financiero que se obtiene dividiendo el beneficio de explotación entre las ventas netas. Del mismo modo; se utiliza para medir tanto la eficiencia como la rentabilidad de la empresa.

Margen de utilidad operativa; es un ratio que expresa las ganancias antes de intereses e impuestos como porcentaje de ventas totales. Muestra la realidad financiera de la empresa.

Rentabilidad sobre el capital (ROE); es la rentabilidad de los activos de una empresa. Es el rendimiento promedio de la inversión total de la organización.

Margen de utilidad neta; mide el porcentaje de cada venta que queda después de deducir todos los gastos, incluyendo los impuestos, Cuanto mayor sea el margen de beneficio neto de la empresa, mejor; esta diferencia muestra la cantidad de venta netas que estaría a disposición del propietario.

Según la norma internacional financiera 8 (NIIF8) segmentos de operación. Resalta que, los resultados de operación deben ser revisados constantemente por la

máxima autoridad a cargo, debido a que influye significativamente en la toma de decisiones de la entidad, con la información recolectada; de modo que, se puede decir qué recursos asignar a un segmento y medir su rendimiento se puede decidir sobre los recursos que deben asignarse al segmento y evaluar su rendimiento.

En cuanto al proceso operativo en las organizaciones de transporte de carga, se encontró algunos aportes que hablan del control constante en el entorno laboral grupal y a la vez individual de los trabajadores, con el propósito de que logren cumplir con los objetivos planteados (Martínez et al., 2020).

Los procesos operativos son actividades que influyen directamente en los objetivos de la organización y son la clave para el éxito de la compañía, están relacionados con los servicios prestados. Para ello, se emplean indicadores tales como: innovación, mejora continua, control de calidad, es decir los procesos cambian y transforman recursos para brindar el servicio conforme requiere el cliente (Velazco, 2017).

Además, los servicios prestados o brindados y la satisfacción del cliente forman una cadena de valor, lo cual es esencial dentro de una organización, pues se verá reflejado en la rentabilidad (Huaqui y Gonzales, 2019). Cabe mencionar que, involucra las actividades internas que se desarrollan en las compañías dedicadas al transporte terrestre. Se considera procesos claves porque influyen en la insatisfacción o satisfacción de los clientes (Guevara Ada, 2018).

La calidad de servicio; es la verdadera ventaja competitiva de una organización en un mercado de competitividad que ofrece la misma, de ahí la calidad del servicio y el compromiso con los clientes de la empresa.

Asimismo, gestión del desempeño laboral está relacionado con la ejecución de programa para los empleados de la empresa. La gestión del desempeño trata de asegurar que la empresa avance hacia las metas y objetivos establecidos mediante el despliegue de la capacidad de la fuerza laboral en todos los puestos de la estructura empresarial. (Ariel Barreto, 2017).

Por ello, la evaluación del desempeño laboral; debe ser evaluado a través del desempeño financiero, operacional, técnico, ventas y fundamentalmente el

desempeño humano, porque son las personas las que agregan valor a la empresa.

Para el proceso operativo, se consideró planeación estratégica, control de actividades y gestión de talento humano. Dentro de ello se tiene la moción de evaluar un modelo de capacitación multimedial para brindar orientación sobre un buen proceso operativo a los involucrados en el departamento administrativo y de operaciones. Establecer procedimientos estándar, recomendar el uso de software administrativo y contable, manuales organizacionales, capacitaciones al personal, asesoría interna y externa, metodologías de control de calidad, reestructurar los recursos, analizar la relación entre los trabajadores y principalmente evaluar la satisfacción del cliente.

Para ello el uso de la tecnología, internet, y otras aplicaciones relacionadas son clave para obstaculizar el cumplimiento de las metas fijadas (Narváez, 2018).

De tal modo, la medición de rentabilidad de la entidad, se realizó a través de la comparación del estado de situación financiera y estados de resultados. Mediante interpretación de los estados financieros como rentabilidad sobre las ventas, sobre el capital, de inversión, margen neto, operativa.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación:**

La investigación fue de método descriptivo, el propósito se centró en describir cómo se manifestó el problema en la que se procedió a describir las variables; procesos operativos y su influencia en la rentabilidad. De enfoque cuantitativo porque involucró estadísticas y, por lo tanto, técnicas argumentativas.

Se utilizó un Software estadístico SPSS, el cual permitió recopilar datos y procesarlos en una computadora para comprender mejor los resultados cuantitativos durante un período de tiempo.

También, el diseño fue correlacional, en cuanto a las técnicas empleadas fue el análisis documental y la encuesta; el instrumento de recolección fue la guía de análisis documental y la guía de encuesta aplicada al área administrativa y área operacional de la empresa.

De modo que, se desarrolló de forma básica que permite demostrar la influencia del proceso operativo en la rentabilidad de la entidad el cual ha permitido recopilar información para desarrollar los indicadores.

##### **3.1.2. Diseño de investigación:**

La investigación que se realizó es no experimental, de tal manera, que los resultados acumulados fueron elaborados tal cual, no son manipulados.

Asimismo, este estudio fue de nivel descriptivo-correlacional se describió el entorno actual de la empresa en relación al proceso operativo y su influencia en la rentabilidad para definir la relación entre ambas variables.

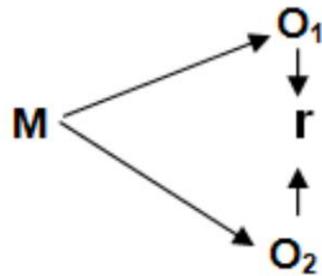
Según, Arispe et al. (2020), afirman que el nivel descriptivo consiste en explicar y puntualizar situaciones a fin de determinar su comportamiento; en cuanto al nivel de correlación, se observa que este nivel se basa en relacionar las variables de un estudio mediante análisis estadístico.



De modo que, considerada la interproporción cuantitativa y los cambios entre las dos variables. El índice de correlación puede ser negativo -1, pasando 0 a +1 correlación positiva.

### Figura 1

*Diseño de investigación*



#### Donde:

M: 40 trabajadores

O1: Proceso Operativo.

O2: Rentabilidad antes de una buena gestión del proceso operativo.

R: Rentabilidad después de una buena gestión de procesos.

### 3.2. Variables y operacionalización (Ver anexo 02)

#### Variable 1: Proceso operativo

**Definición conceptual:** Proceso operativo es un proceso administrativo que consta de diversos métodos, con el único propósito de mejorar las operaciones de la organización. Todo esto son sucesos que se puede aplicar para mejorar las funciones internas de su entidad. De tal manera que, se reduzca o elimine el tiempo y los recursos perdidos, los gastos innecesarios, los obstáculos y los errores para alcanzar los objetivos antes o en el tiempo determinado.

**Definición operacional:** El proceso operativo evaluó la planeación estratégica, control de actividades y gestión de talento humano.

**Escala de medición:** Ordinal

## **Variable 2: Rentabilidad**

**Definición Conceptual:** Se encarga de medir la eficacia de la gestión, como lo demuestran las ganancias obtenidas en las ventas o servicio y también por la gestión adecuada de los recursos, en otras palabras, la inversión, de las empresas.

**Definición operacional:** La rentabilidad se evaluará por sus dimensiones: rentabilidad económica y rentabilidad financiera.

**Indicadores:** Rentabilidad sobre los activos, rentabilidad sobre las ventas, margen de la utilidad operativa, rentabilidad sobre el capital y margen de la utilidad neta.

**Escala de medición:** Estados financieros y Revisión documentaria

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población:**

La investigación se desarrolló en las diferentes áreas de la organización en la ciudad de Cajamarca teniendo como análisis a la gerencia general, grupo de trabajadores seleccionados del área administrativa y área de operaciones conformado por 90 personas.

**Tabla 1**

*Muestra*

<b>ÁREAS</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Gerencia</b>	<b>2</b>
<b>Contabilidad</b>	<b>6</b>

<b>Tesorería</b>	<b>1</b>
<b>Recursos Humanos</b>	<b>6</b>
<b>Área de transportes</b>	<b>3</b>
<b>Choferes</b>	<b>13</b>
<b>Repartidores</b>	<b>9</b>

---

- **Criterios de inclusión:**

Los empleados de la entidad del área administrativa (gerencia, contabilidad, recursos humanos y tesorería) y de operaciones (área de transporte, choferes, repartidores) en la ciudad de Cajamarca tendrán que estar laborando como mínimo un año en la entidad.

- **Criterios de exclusión:**

Colaboradores que pertenezcan a la empresa y que tengan laborando menos de 6 meses y practicantes.

### **3.3.2. Muestra:**

El alcance de la muestra será fundamentalmente en el desarrollo del proceso operativo en el diagnóstico y análisis de racionalización en el área administrativa y de operaciones, medición del desempeño o evaluación laboral en el proceso de actividades un muestreo no probabilístico y para la rentabilidad en los costos de producción el beneficio económico y el crecimiento de la compañía.

Para el estudio, la muestra fue conformada, por 40 trabajadores de la entidad de transporte terrestre.

### **3.3.3. Muestreo:**

Baena (2017) mencionó que es parte de los objetos u individuos, que fue elegido de una totalidad del muestreo no probabilístico e intencional lo cual se han seleccionado 40 colaboradores de la empresa transporte de carga por carretera. En efecto, este enfoque permite a aprender sobre el proceso, y con menos inversión y ayuda a comparar todo el flujo de actividades con mayor rapidez.

Se consideró para la muestra a cada colaborador de la entidad de transporte ubicado en la ciudad de Cajamarca que cumple con todos los criterios de inclusión y exclusión establecidos para el estudio de la investigación.

#### **3.3.4. Unidad de Análisis:**

Se consideró en cada área a los empleados de la organización que cumplen con los criterios mencionados especificados en el estudio realizado.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

- **Encuesta.**

Por lo tanto, Alan y Cortez (2018) dijeron que la encuesta es documento elaborado y preparado con preguntas claras, precisas por los investigadores que está dirigido al grupo de colaboradores seleccionados de la empresa, que fueron elegidos en la muestra y los trabajadores puedan responder con veracidad y claridad, sin embargo, se consiguió especificar si los resultados son negativos o positivas.

La información recolectada en la investigación cuantitativa puede ser utilizada y de esa manera determinar la influencia en la rentabilidad de los hechos producidos por el mal proceso operativo que se viene sospechando. De otro lado, esta técnica puede ser utilizada para probar unas hipótesis descriptivas del estudio.

- **Cuestionario.**

Por consiguiente, Cortez y Alan (2018) hicieron mención que este instrumento es más utilizado para recolectar información. El cual, será redactado de forma precisa, y fue validado por expertos en la materia con confiabilidad, cabe decir que, contienen preguntas entendibles que a los trabajadores tengan facilidad de responder con rapidez, en relación al proceso operativo y la influencia en la rentabilidad.

Además, este documento fue compuesto por 24 interrogantes, con afinidad al proceso operativo y su influencia en la rentabilidad en una empresa de transporte de carga en la ciudad de Cajamarca, 2022 donde se logra extraer información

verídica y concreta. Tal que, las interrogantes son de manera individual con escala de Likert con 5 niveles de respuesta.

- **Análisis Documental.**

De ello, se extrajo información que sirvió para mejorar un mejor entendimiento de los procesos y planificación en el uso y manejo de los recursos principalmente el talento humano, relacionando el manejo y los resultados económicos financieros de la empresa mencionada.

### **3.5. Procedimientos**

Para realizar esta investigación, se detectó el problema en una empresa de transporte de carga en la ciudad de Cajamarca después se procedió a enviar una carta solicitando autorización para el estudio realizado; como se ha venido mencionado el problema detectado es en el proceso operativo y la influencia en la rentabilidad, de una entidad de transporte terrestre de carga, 2022 la línea de investigación según la universidad. Luego se recopiló información de antecedentes internacionales, nacionales y locales según las variables de la investigación, se desarrolló el problema general y específicos, de la misma manera objetivo general y específicos, justificación y finalmente hipótesis.

Seguidamente se elaboró un instrumento como es el cuestionario con 24 preguntas ambas variables de estudio, para los colaboradores. Asimismo, antes de aplicar la encuesta se envió a cada experto para su revisión y validación, fue realizado a través de Google Drive, el cual permitió a los investigadores recopilar información eficiente para procesar y de acuerdo a ello dar conclusiones y recomendaciones para mejores estrategias en el proceso operativo de la organización.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Por su naturaleza, en la investigación desarrollada se ha utilizado 2 técnicas para procesar los datos:

- a) Proceso computarizado con SPSS:** Se utilizó para procesar, dirigir datos sobre proceso operativo.

**b) Clasificación y ordenamiento:** Se aplicó para tratar información cualitativa sobre rentabilidad.

**Por ello comprendió los aspectos siguientes:**

- Trabajo de campo.
- Análisis e interpretación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Espinoza (2021) Señaló que la conducta como hechos de moralidad humana que se especifica, según el estudio que se realizó sobre la cultura ética. En pocas palabras, está compuesta por elementos fisiológicos de cada profesional que disciplinan a los actos, ética es un verdadero enigma, tanto más necesario en esta coyuntura política, social y económica.

Por lo que, para el presente estudio se tomaron en cuentas los siguientes aspectos éticos.

Esta investigación fue realizada con honestidad, se respetó las normas APA 7°y los derechos del autor de cada artículo, así como el anonimato de los encuestados. Los estándares y parámetros establecidos por la universidad son éticos y benefician a la toma de decisiones.

Asimismo, la autonomía es parte del estudio, es por ello que a los trabajadores de la “empresa de transporte de carga terrestre” no fueron obligados a realizar ninguna actividad, todo lo contrario, su participación fue voluntaria durante la investigación que se realizó para recolectar información necesaria.

Por último, la originalidad del autor de las fuentes recolectadas permitió crear algo exclusivo, por lo que, el presente estudio fue elaborado con datos obtenidos de fuentes fidedignas, así como lo expresan las referencias.

#### IV. RESULTADOS

**Objetivo Especifico 1:** Determinar el nivel actual del proceso operativo de una empresa de transporte de carga en Cajamarca, 2022.

**Tabla 2**

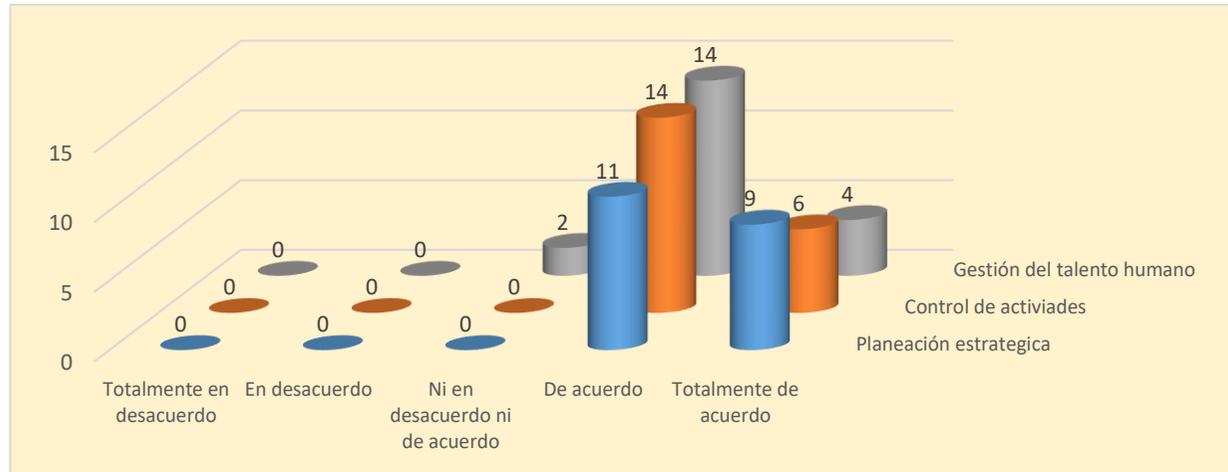
*Repuesta de los encuestados a las dimensiones de la variable - Proceso Operativo*

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en desacuerdo ni de acuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
<b>Procesos Operativos</b>										
Planeación estratégica	0	0	0	0	0	0	11	55	9	45
Control de actividades	0	0	0	0	0	0	14	70	6	30
Gestión del talento humano	0	0	0	0	2	10	14	70	4	20
<b>Total</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>2</b>		<b>39</b>		<b>19</b>	

*Fuente:* Elaboración Propia. Resultados de encuesta aplicada.

**Figura 2**

*Respuesta de los encuestados a las dimensiones de la variable - Proceso Operativo*



**Interpretación:**

- El 55% de los encuestados de la empresa de transporte señala estar de acuerdo con la Planeación Estratégica., mientras que el 45% señala estar totalmente de acuerdo.
- El 70% de los encuestados de la empresa de transporte señala estar de acuerdo con el Control de Actividades, mientras que el 30% señala estar totalmente de acuerdo.
- El 70% de los encuestados de la empresa de transporte señala estar de acuerdo con la Gestión de Talento Humano, mientras que el 20% señala estar totalmente de acuerdo.



**Objetivo Especifico 2:** Analizar el grado de la rentabilidad en una empresa de transporte de carga en Cajamarca, 2022.

- **Rentabilidad sobre el activo (ROA).**

$$\text{Margen de utilidad neta sobre los activos} = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{activo total}}$$

**Tabla 3**

*(ROA) 2021*

Margen de utilidad neta sobre los activos	=	$\frac{\text{S/ } 160,700.00}{\text{S/ } 1,393,563.00}$	=	<b>0.12</b>
---	---	---	---	-------------

*Nota: Elaboración propia con datos que la empresa proporcionó.*

**Tabla 4**

*(ROA) 2022*

Margen de utilidad neta sobre los activos	=	$\frac{\text{S/ } 3,121.00}{\text{S/ } 1,641,070.00}$	=	<b>0.00</b>
---	---	---	---	-------------

*Nota: Elaboración propia con datos que la empresa proporcionó.*

**Interpretación.** - De acuerdo con los indicadores, se logró obtener un rendimiento del 12 % por cada sol invertido por la empresa desde enero a diciembre del 2021 y 0 % en el periodo 2022, En general, se puede decir que la entidad ha tenido una utilidad neta sobre los activos más baja que el año anterior. Esto indica que hay una deficiencia en la gestión de procesos.

**a) Rentabilidad de las ventas.**

$$\text{Margen de la utilidad bruta} = \frac{\text{utilidad bruta}}{\text{ventas netas}}$$

**Tabla 5**

*(RV) 2021*

---

Margen de	S/ 2, 854,853.00		
utilidad Bruta	=	$\frac{S/ 2, 854,853.00}{S/ 2, 854,853.00}$	= 1

---

*Nota: Elaboración propia con datos que la empresa proporcionó*

**Tabla 6**

*(RV) 2022*

---

Margen de	S/ 3,951,242.00		
utilidad Bruta	=	$\frac{S/ 3,951,242.00}{S/ 3,951,242.00}$	= 1

---

*Nota: Elaboración propia con datos que la empresa proporcionó*

**Interpretación.** - Esta ratio muestra la rentabilidad bruta representa el 100% de las ventas netas, ya que la empresa no cuenta con costo de ventas.

**b) Margen de utilidad neta.**

$$\text{Margen de utilidad neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$$

**Tabla 7**

*(MUN) 2021*

---

Margen de utilidad	=	S/ 160,700.00	=	<b>5.63</b>
Neta		S/ 2,854.853.00		

---

*Nota: Elaboración propia con datos que la empresa proporcionó*

**Tabla 8**

*(MUN) 2022*

---

Margen de utilidad	=	S/ 3,121.00	=	<b>0.08</b>
Neta		S/ 3,951.242.00		

---

*Nota: Elaboración propia con datos proporcionados por la empresa.*

**Interpretación.** - Según los indicadores al 31 de diciembre del año 2021 tenemos 5.63; de la misma manera al 31 de diciembre del 2022 0.08 por cada sol vendido. Esto indica que la empresa en el año 2022 no está generando una rentabilidad adecuada. Esto quiere decir que es importante identificar la razón de su caída, ya que puede ser una señal de alerta para su estabilidad financiera.

**c) Margen de utilidad operativa.**

$$\text{Margen de utilidad operativa} = \frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas netas}} \times 100$$

**Tabla 9**

*(MUO) 2021*

---

Margen de utilidad Operativa	=	S/ 105,831.00	=	<b>3.71</b>
		S/ 2,854.853.00		

---

*Nota: Elaboración propia con datos que la empresa proporcionó*

**Tabla 10**

*(MUO) 2022*

---

Margen de utilidad Operativa	=	S/ 11,378.00	=	<b>0.29</b>
		S/ 3,951.242.00		

---

*Nota: Elaboración propia con datos brindados por la entidad.*

**Interpretación.** – Actualmente según los indicadores muestra que para el año 2021 tenemos un 3.71 y para 2022 0.29. Según ello se deduce que en el año 2022 la utilidad ha bajado considerablemente. A través de esto se sugiere que sus operaciones estén en constante supervisión, mediante el cual llegue a ser más eficiente en la generación de beneficios brutos en relación con sus ventas.

**d) Rentabilidad sobre el capital (ROE).**

$$\text{Rendimiento Sobre el capital} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

**Tabla 11**

*(ROE) 2021*

Rentabilidad sobre el capital	=	$\frac{\text{S/ } 160,700.00}{\text{S/ } -128,297.00}$	=	<b>-1.30</b>
-------------------------------	---	--	---	--------------

*Nota:* Elaboración propia con datos brindados por la empresa.

**Tabla 12**

*(ROE) 2022*

Rentabilidad sobre el capital	=	$\frac{\text{S/ } 13,407.00}{\text{S/ } -120,726.00}$	=	<b>-0.11</b>
-------------------------------	---	---	---	--------------

*Nota:* Elaboración propia con datos brindados por la entidad.

**Interpretación.** - Según los indicadores de esta ratio refleja que la deuda de años anteriores de la empresa es mayor a la utilidad generada de los últimos periodos.

**Objetivo Específico 3:** Determinar la influencia de las dimensiones del proceso operativo en la rentabilidad de una empresa de transporte de carga en Cajamarca, 2022.

**Tabla 13**

*Influencia de dimensiones de la variable independiente en la variable dependiente*

Dimensiones de la Variable Proceso Operativo	Pruebas de chi-cuadrado	<u>RENTABILIDAD</u>	
		Estadístico de Prueba - GAMMA	Prueba d de Somers
Planeación estratégica	0.002	0.945	0.70
Control de Actividades	0.003	1.000	0.60
Gestión del Talento Humano	0.043	1.000	0.76

*Fuente:* Reporte del SPSS

## **Influencia de la dimensión Planeación estratégica de la variable Proceso Operativo con la Variable Rentabilidad**

### **Planteamiento de Hipótesis**

**H<sub>0</sub>** La dimensión Planeación estratégica de la variable Proceso Operativo no está asociado a la Variable Rentabilidad.

**H<sub>1</sub>** La dimensión Planeación estratégica de la variable Proceso Operativo está asociado con la Variable Rentabilidad.

**Nivel de significancia:** 0.05

**Estadístico de prueba:** Chic Cuadrado

### **Decisión**

Como el valor Chi Cuadrado (0.002) es menor al nivel de significancia 0.05, decidimos rechazar la hipótesis nula.

### **Conclusión**

Se concluye, la dimensión Planeación estratégica de la variable Proceso Operativo está asociado con la Variable Rentabilidad.

Ambas variables tienen un grado de asociación muy alto positivo (0.945). Asimismo, la variable Planeación estratégica influye en la variable Rentabilidad de forma moderada (0.70).

## **Influencia de la dimensión Control de Actividades de la variable Proceso Operativo con la Variable Rentabilidad**

### **Planteamiento de Hipótesis**

**H<sub>0</sub>** La dimensión Control de Actividades de la variable Proceso Operativo no está asociado con la Variable Rentabilidad.

**H<sub>1</sub>** La dimensión Control de Actividades de la variable Proceso Operativo si está asociado con la Variable Rentabilidad.

**Nivel de significancia:** 0.05

**Estadístico de prueba:** Chic Cuadrado

**Decisión**

Como el valor Chic Cuadrado (0.003) es menor al nivel de significancia 0.05, se decidió rechazar la hipótesis nula.

**Conclusión**

Se concluye, la dimensión Control de Actividades de la variable Proceso Operativo si está asociado con la Variable Rentabilidad.

Ambas variables tienen un grado de asociación muy alto positivo (1.00). Asimismo, la variable Control de Actividades influye en la variable Rentabilidad de forma regular (0.60).

**Influencia de la dimensión Gestión del Talento Humano de la variable Proceso Operativo con la Variable Rentabilidad**

**Planteamiento de Hipótesis**

**H<sub>0</sub>** La dimensión Gestión del Talento Humano de la variable Proceso Operativo no está asociado con la Variable Rentabilidad

**H<sub>1</sub>** La dimensión Gestión del Talento Humano de la variable Procesos Operativos si está asociado con la Variable Rentabilidad

**Nivel de significancia:** 0.05

**Estadístico de prueba:** Chic Cuadrado

**Decisión**

Como el valor Chic Cuadrado (0.043) es menor al nivel de significancia 0.05, se decidió rechazar la hipótesis nula.

**Conclusión**

Se concluye, la dimensión Gestión del Talento Humano de la variable Procesos Operativos si está asociado con la Variable Rentabilidad.

Ambas variables tienen un grado de asociación muy alto positivo (1.00).

Asimismo, la variable Gestión del Talento Humano influye en la variable Rentabilidad de forma moderada (0.760).

**Objetivo General:** Identificar la influencia del proceso operativo en la rentabilidad de una empresa de transporte de carga en Cajamarca, 2022.

**Tabla 14**

*Influencia de variables*

<b>VARIABLE</b>	<b><u>VARIABLE RENTABILIDAD</u></b>		
	<b>Pruebas de Chi- Cuadrado</b>	<b>Estadístico de Prueba - GAMMA</b>	<b>PruebaD de Somers</b>
<b>PROCESO OPERATIVO</b>	0.003	1.000	0.600

**Planteamiento de Hipótesis**

H<sub>0</sub> La variable Proceso Operativo no está asociado con la Variable Rentabilidad

H<sub>1</sub> La variable Proceso Operativo si está asociado con la Variable Rentabilidad

**Nivel de significancia:** 0.05

**Estadístico de prueba:** Chic Cuadrado

**Decisión**

Como el valor Chic Cuadrado (0.003) es menor al nivel de significancia 0.05, decidimos rechazar la hipótesis nula.

**Conclusión**

Se concluye, la variable Proceso Operativo si está asociado con la Variable Rentabilidad.

Ambas variables tienen un grado de asociación muy alto y positivo (1.00). Asimismo, la variable Proceso Operativo influye en la variable Rentabilidad de forma alta (0.600).



## V. DISCUSIÓN

Para evaluar el proceso operativo y la influencia en la rentabilidad según la encuesta que se realizó a 40 trabajadores de la empresa. Los resultados muestran el 55% de los encuestados de la empresa de transporte señala estar de acuerdo con la Planeación Estratégica., mientras que el 45% señala estar totalmente de acuerdo, el 70% de los encuestados de la empresa de transporte señala estar de acuerdo con el Control de Actividades, mientras que el 30% señala estar totalmente de acuerdo. Además, al contrastar la hipótesis Se concluye que, la variable Proceso Operativo si está asociado con la Variable Rentabilidad. Es decir, Ambas variables tienen un grado de asociación muy alto y positivo (1.00). Asimismo, la variable Proceso Operativo influye en la variable Rentabilidad de forma moderada (0.600).

Para la entidad el proceso operativo adecuado es de vital importancia ya que de ello depende la empresa para brindar un mejor servicio a los clientes, que pueda llevar a obtener una mejor rentabilidad, de esa manera en la presente investigación se desarrolló sobre el proceso operativo el cual debe ser seguido por toda la empresa partiendo de una buena planificación de todas las actividades de la organización para ello se tiene que realizar capacitaciones constantes al personal, metodologías de control de calidad. Un mal proceso de gestión genera baja rentabilidad, pérdida de liquidez a la empresa a causa de no brindar servicio satisfactorio a los clientes.

Además, fue presentado una discusión de los resultados relacionados con el primer objetivo específico que el 55% de los encuestados de la empresa de transporte señala estar de acuerdo con la planeación Estratégica., mientras que el 45% señala estar totalmente de acuerdo, el 70% de los encuestados de la empresa de transporte señala estar de acuerdo con el Control de Actividades, mientras que el 30% señala estar totalmente de acuerdo y el 70% de los encuestados de la empresa de transporte señala estar de acuerdo con la gestión de talento humano, mientras que el 20% señala estar totalmente de acuerdo.

Asimismo, concuerda con los resultados de Pardo y López (2019), con la maquinación de determinar la influencia de la gestión de procesos en la rentabilidad de la empresa de transporte “Flota el Dorado S.A.C. “. En Conclusión,

el buen control de procesos genera más ingresos, de modo que influye de manera positiva en la rentabilidad. De igual manera en la investigación de Flores Quispe (2018) sobre analizar la gestión de talento humano, en la calidad de servicio y su influencia en la rentabilidad en una empresa terrestre interregional del sur del Perú, período 2016-2017. Se concluye que la gestión de talento humano y la calidad de servicio incide significativamente en la rentabilidad. También concuerda con los resultados. Según Torres (2021) en su tesis Sistemas de procesos operativos y la rentabilidad de la empresa Transportes Acuario S.A.C. Según los resultados se concluyó que la empresa ha logrado mejorar en gran medida su rentabilidad producto del uso adecuado de un sistema de costos operativos. Además, determinaron que ambas variables tienen un grado de incidencia positiva (1.00). Asimismo, la variable de los costos operativos influye en la variable de la rentabilidad de forma moderado (0.700). Estos hallazgos sugieren que llevar un buen control de proceso operativo ayuda a mejorar la rentabilidad.

Lo mencionado anteriormente guarda relación con la investigación realizada por Garay y Asimbaya (2020) que tienen el propósito evaluar el proceso operativo y la influencia en la calidad de servicio en la entidad transportes mudanzas S.A.C.-Piura. Según los encuestados, 33,33% manifestaron que se encuentran totalmente de acuerdo que el proceso operativo influye en la calidad de servicio, mientras que el 25.53% de acuerdo, 16.82% se muestra indiferente, 17.72% en desacuerdo y 6.61% totalmente en desacuerdo. Concluyendo que tienen un efecto negativo debido a la deficiencia del proceso operativo. Los resultados de Moreno et al, (2018). En su investigación proceso administrativo y la influencia en la rentabilidad en una entidad de mercancías por carretera en Bogotá; En conclusión, se logró establecer un plan de mejora respecto a la gestión de actividades en el área administrativa dirigido a los colaboradores involucrados. Los hallazgos encontrados respaldan a Lozano et al, (2018) en su investigación que lleva por título determinar los costos de operación y la rentabilidad en una empresa de transporte de carga. Se llegó a la conclusión que, según los resultados que los costos de operación influyen de modo relevante en la rentabilidad, pues todo depende del eficiente control de costos.

## VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general: después de realizar una encuesta a 40 trabajadores de la empresa de transportes de carga en Cajamarca, se logró determinar que el proceso operativo influye en la rentabilidad. Como indica el valor Chic Cuadrado (0.003) es menor al nivel de significancia 0.05, se decidió rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se hace mención que ambas variables tiene un grado de correlación muy alto y positivo (1.00) además, el proceso operativo influye en la rentabilidad de forma alta (0.600).
2. De la misma manera el primer objetivo específico según los resultados muestra que la variable Proceso Operativo fueron 70% señala estar de acuerdo con el control de actividades mientras que el 30% señala estar totalmente de acuerdo. en cuanto a la planeación estratégica el 55% de los encuestados de la empresa de transporte señala estar de acuerdo y el 45% señala estar totalmente de acuerdo; asimismo el 70% de los encuestados de la empresa de transporte señala estar de acuerdo con la Gestión de Talento Humano, mientras que el 20% señala estar totalmente de acuerdo. según los resultados obtenidos se concluye que el proceso operativo influye en la rentabilidad de forma alto y positivo.
3. El segundo objetivo específico del estudio de indagación realizado sobre el grado de rentabilidad en la empresa mediante los ratios financieros según los indicadores muestra que la empresa ha generado en los dos años un rendimiento regular, mediante las comparaciones en el año 2022 la rentabilidad es menor al 2021, según ello indica que por no llevar un buen proceso operativo ha conllevado a contraer falencias.
4. Por otro lado el estudio realizado mostró la correlación que existió en las dos variables según el tercer objetivo específico, la dimensión de planeación estratégica, ya que aplicando el coeficiente de correlación se obtuvo el resultado donde el valor Chi Cuadrado (0.002) es menor al nivel de significancia 0,0.05 lo que significa que se rechaza la hipótesis nula,

donde mostró la correlación significativa que existe entre proceso operativo y rentabilidad, además el grado de correlación es moderadamente positivo.

5. Se llegó a la conclusión según el tercer objetivo específico que la relación de la variable proceso operativo y rentabilidad fue relevante, se decidió rechazar la hipótesis nula, después de haber aplicado un coeficiente de correlación de valor Chic Cuadrado (0.043) es menor al nivel de significancia 0.05. Por lo cual se concluye que según la dimensión gestión de talento humano de la variable proceso operativo si está asociada con la variable de la rentabilidad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente tesis, se sugiere lo siguiente:

- 1.** A toda la organización, aplicar un cambio en el desarrollo de la prestación del servicio, teniendo como referencia los objetivos de la empresa, con la finalidad de optimizar recursos por medio de métodos logísticos que aporten ganancias para la empresa, satisfacción para el cliente y comodidad en el desarrollo del proceso operativo por parte de los colaboradores de la empresa.
- 2.** Diseñar y/o actualizar un proceso operativo que se adecúe a las necesidades y satisfacción de los clientes, así como también; implementar canales de comunicación cliente - proveedor, canales para hacer seguimiento al servicio prestado al cliente, implementar el manual de funciones, supervisar que el proceso operativo se desarrolle de la mejor manera en las diferentes áreas involucradas.
- 3.** Realizar un calendario de capacitación al personal del área de gerencia, contabilidad, tesorería, recursos humanos, área de transportes, choferes y repartidores. Así, como también, valorar el cumplimiento periódico de las actividades encomendadas a los colaboradores de las diferentes áreas antes mencionadas, con la finalidad de lograr los objetivos proyectados por la empresa de transporte de carga en Cajamarca.
- 4.** Por último, se sugiere elaborar un plan estratégico, que permita controlar y evaluar el proceso operativo en todas las áreas involucradas de la entidad, con la finalidad de aumentar los beneficios económicos de ejercicio en ejercicio, pues de acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta realizada, el proceso operativo influye moderadamente en la rentabilidad de la empresa de transporte de carga.

## REFERENCIAS

Abernikhina, IG, Valeniuk, NV y Subbotina, AA (2018). Increase in the profitability of the company in the automobile transport industry by directions of business activity. *Progress of science and transportation*, (2(74), 18–30.

<https://doi.org/10.15802/stp2018/130535>

Álvarez M., y Pizarro A., (2022) Activo corriente en la rentabilidad de la empresa proimec S.A.C del cantón de manta,2019-2020.

<https://doi.org/10.46296/yc.v6i11.0190>

Bayona Ore., Sussy C., y Pérez D., (2019). Mejora de procesos software: gestión de requisitos, verificación y validación.

<https://doi.org/10.23919/CISTI.2019.8760896>

Cedeño M. y González V., (2020). La gestión del proceso de transporte de carga para las empresas transportistas.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181562407004>

Covas V., Martinez C., Delgado A., y Diaz P., (2022). Process improvement with logistics supply chain approach in agricultural distributor Cienfuegos.

[https://www.researchgate.net/publication/320503435\\_Process\\_improvement\\_with\\_logistics\\_supply\\_chain\\_approach\\_in\\_agricultural\\_distributor\\_Cienfuegos](https://www.researchgate.net/publication/320503435_Process_improvement_with_logistics_supply_chain_approach_in_agricultural_distributor_Cienfuegos)

Chicaiza S., Mena G., Velazco G., (2022). Diagnóstico de la gestión administrativa en la compañía de transporte “Rutas Salcedenses” a través de una herramienta análisis FODA.

<https://doi.org/10.23857/pc.v7i3.3781>

Claudia N., (2018). Importancia de la administración de procesos de negocio para el área de transportes de los operadores logísticos.

<https://doi.org/10.15381/idata.v21i1.14926>

D Navarro P., (2019). Exploring process management as a means for greening road freight transport.

- <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1370847/FULLTEXT01.pdf>Ol:
- Domínguez M., Carlos A., Villanueva C., y Juan A., (2021). La gestión de la cadena de suministros para mejorar procesos logísticos en la empresa servicio L&C del Perú, Lima-2020.  
<https://doi.org/10.26495/rce.v8i2.2031>
- Escobar Z., Sarichaqui C. y Calvanación A. (2022). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios Generales-Perú.  
<https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2023.27.01.005.es>
- Flores Q. y Blanco P., (2021). Determinación de los costos operativos y su influencia en la rentabilidad económica y financiera de las empresas de transporte urbano en la ciudad de Puno\_Perú.  
<https://doi.org/10.53766/ACCON/2021.43.04>
- Flores Q., (2017). Gestión del talento humano y su influencia en la calidad deservicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú, periodo 2015-2016.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7616660>
- Filatov E., (2022). Analysis of profitability of production of enterprises in the field of transportation and storage of the Irkutsk región.  
<https://doi.org/10.1016/j.trpro.2022.06.043>
- Fonseca P., (2022) Internal control system and its influence on the profitability of the company “Mi negocio” E.I.R.L, Peru.  
<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.265>
- Gómez C. y Espín G., (2020). Optimización de los procesos operativos de la empresa Promacero de la ciudad de Pelileo, mediante la aplicación de la metodología 5´s.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.1949](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1949)
- Hidelvys C., Yisel H., Elisa L., (2021). La gestión por procesos en una empresa comercializadora del territorio holguiner  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181566671001>

- Iberto L., Dianelys N., Arialys H., y Raúl R., (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Jiri C. y Josef S., (2020). Discussion of Operational Transport Analysis Methods and the Practical Application of Queuing Theory to Stationary Traffic.  
<https://doi.org/10.1016/j.trpro.2021.02.026>
- Jovanovic D., Arsic M., Ribárico Z., Kostadinovic., Peulic V., Rosulj D., Fazekas T., Ljubojevic S., Dimic S., y Ribárico B., (2021) Influence of operational performance of Serbian road transport companies.  
<https://doi.org/10.3390/su13158176>
- Jorge P., Katherine S., Yiseth M., Carlos P., (2019). Identificación y caracterización de mudas de transporte, procesos, movimientos y tiempos de espera en nueve Pypes manufactureras incorporado a la perspectiva del nivel operativo.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052011000300009>
- Julián Z., Ángel V., Martín A., (2020). Mejora del proceso de distribución en una empresa de transporte.  
<https://doi.org/10.35426/iav49n126.08>.
- Juan J., Jara R., Karen E., Vásquez C., y Manuel H., (2020). Plan de mejora en la gestión operativa para reducir costos de la empresa Shalom empresarial S.A.C. Chiclayo  
<https://doi.org/10.26495/tzh.v12i3.1332>
- López R., y Pardo R., (2019). Transporte de carga terrestre en el comercio internacional, análisis comparativo en Bogotá, Colombia y Santa Cruz de la Sierra, Bolivia.  
<https://doi.org/10.15446/ede.v29n54.75022>
- Moreno B. y Wong., (2019). Relación de las habilidades directivas y la satisfacción laboral en la empresa Chicken King de Trujillo, 2018.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409658132011>



Narváez P., (2018). Importancia de la administración de procesos de negocio para el área de transporte de operadores logísticos.

<https://www.redalyc.org/journal/816/81658059016/html/>

Napkhonenko N., Karayeva M., Moloshtam D., y Komissarova M., (2021). Operational Planning and Analysis of the Transport Process in Terminal Systems.

10.1109/MEES52427.2021.9598766

Navarro P., Cronemyr P., Brodin M., (2018) Greening logistics by introducing process management– a viable tool for freight transport companies going green, Supply Chain Forum: An International Journal, 19:3, 204-218,

10.1080/16258312.2018.1486141

Orellana P., Erazo Á., Narváez S., y Motovelle R., (2019). Gestiona administrativa elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transportes.

<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.639>

Ocampo U., Pazmiño G., y Merchán J., (2017) la gestión administrativa de las empresas de transporte urbano de Bobahoyo y sus efectos en el grado de satisfacción de los usuarios.

10.23857/casedelpo.2017.2.5.may.224-243

Pardo C., Armas H., y Higuerey G., (2018). La influencia del capital intelectual en la rentabilidad de las empresas manufactureras ecuatorianas.

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n51/a18v39n51p14.pdf>

Pavol M., Rudolf K., Lumír P., y Jozef G., (2020). Optimisation in Transport and Logistic Processes.

<https://doi.org/10.1016/j.trpro.2020.02.003>

Ramírez H., (2018). Costo de capital y rentabilidad en las empresas de transporte terrestre de pasajeros.

<https://doi.org/10.15381/quipu.v26i51.14865>

- Rafael D., Cedeño M., Luis G., (2020). La gestión del proceso de transporte de carga para las empresas transportistas.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181562407004>
- Regla G., Yadamy S., y Ernesto N., (2020). Mejoramiento de la administración de riesgos en procesos de transportación.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7676961>
- Rykała M., y Rykała L. (2021). Economic Analysis of a Transport Company in the Aspect of Car Vehicle Operation.  
<https://doi.org/10.3390/su13010427>
- Stravinskiene I., y Serafinas D., (2020). The Link between Business Process Management and Quality Management.  
<https://doi.org/10.3390/jrfm13100225>
- Valiente P., (2018). Costo de capital y rentabilidad en empresas de transporte terrestre de pasajeros.  
<https://doi.org/10.15381/quipu.v26i51.14865>
- Velyka O., Zasukha H. Improvement of the benefits management of a motorized transport company. Volume 17 2019, number 3. Pages. 1-9  
[http://doi.org/10.21511/dm.17\(3\).2019.01](http://doi.org/10.21511/dm.17(3).2019.01)
- Vigo A., y Temiss A., (2018). La gestión del conocimiento operativo como punto de partida para la innovación de las organizaciones.  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/20200>
- Zapata C., Vélez B., Ángel R., Arango S., (2020). Mejora del proceso de distribución en una empresa de transporte.  
<https://doi.org/10.35426/iav49n126.08>

## ANEXOS

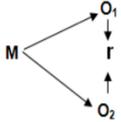
### Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: **Proceso operativo y su influencia en la rentabilidad de una empresa de transporte de carga en Cajamarca, 2022.**

**Tabla 15**

*Matriz de consistencias*

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<b>Problema general</b>  ¿Cuál es la influencia del proceso operativo en la rentabilidad de una empresa de transporte de carga en Cajamarca, 2022?	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>X: Proceso Operativo</b>			
	<b>OG.</b> Identificar la influencia del proceso operativo en la rentabilidad de una empresa de transporte de carga en Cajamarca, 2022.  <b>Objetivos específicos</b> <b>OE1.</b> Determinar el nivel actual del proceso operativo de una empresa de transporte de carga en Cajamarca, 2022. <b>OE1.</b> Analizar el grado de la rentabilidad en una empresa de transporte de carga en Cajamarca, 2022. <b>OE1.</b> Determinar la influencia de las dimensiones del proceso operativo en la rentabilidad de una empresa de transporte de carga en Cajamarca, 2022.	<b>Una buena gestión del proceso operativo influye de manera significativa en la rentabilidad en la empresa de transporte terrestre de carga en Cajamarca, 2022.</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Escala/Nivel y rango</b>
			<b>X1. Planeación estratégica</b>	X1.1. Evaluación de los procesos operativos X1.2. Recursos para obtención servicios	1, 2, 3 y 4.	1,2,3,4  Totalmente en desacuerdo: 1 En desacuerdo:2 Ni de acuerdo ni desacuerdo:3 De acuerdo:4 Totalmente de acuerdo:5
			<b>X2. Control de actividades</b>	X2.1. Prestación del servicio	5, 6, 7 y 8	
			<b>X3. Gestión de talento humano</b>	X3.1. Planificación del desempeño laboral X3.2. Evaluación del desempeño en el trabajo	9, 10, 11 y 12	
			<b>Y: Rentabilidad</b>			
			<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>		
			<b>Y1. Rentabilidad económica</b>	Y1.1. Rentabilidad sobre los activos (ROA) Y1.2. Rentabilidad sobre las ventas Y1.3. Margen de utilidad operativa		
			<b>Y2. Rentabilidad financiera</b>	Y2.1. Rentabilidad sobre el capital (ROE). Y2.2. Margen de utilidad neta.		
			<b>Tipo y diseño</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e</b>	<b>Método de análisis de datos</b>

		<b>instrumentos</b>	
<p>Tipo de investigación: Descriptivo  Nivel de la investigación: Correlacional  Diseño: Cuantitativa</p>  <p>Donde:  <b>M:</b> 40 trabajadores  <b>O1:</b> Proceso Operativo.  <b>O2:</b> Rentabilidad antes de una buena gestión del proceso operativo.</p> <p><b>r:</b> Rentabilidad después de una buena gestión de procesos.</p>	<p>La población estuvo conformada por 90, fueron seleccionados como muestra 40 trabajadores de la empresa de transporte de carga en Cajamarca, 2022</p> <p>Muestreo: no probabilístico de tipo no experimental</p>	<p>La técnica de recolección de datos será un cuestionario, encuesta y análisis documental.</p> <p>El instrumento de recolección de datos será la ficha de observación y guía de análisis documental.</p>	<p>El análisis y procesamiento de datos se realizará a través del programa estadístico SPSS 26 versión traducida al idioma Español, con la que se realizará el análisis de los datos recopilados a través de los instrumentos de recolección de datos, las cuales serán tabulados en la base de datos en Excel, posteriormente serán exportados al SPSS, en las que se elaboraran las figuras, tablas y la prueba estadística.</p>

*Nota:* Elaboración propia

## Anexo 02: Matriz de operacionalización de las variables

**Tabla 16**

### Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable 1: Proceso Operativo	Para Ada (2019) es un tipo de gestión que consta de varios métodos con el único propósito de mejorar las operaciones de la empresa. Todo esto son procesos que se puede implementar para optimizar las funciones internas de su entidad.	Esta variable tiene como muestra 40 colaboradores de la empresa (25 operadores y 15 administrativos). Para medirla se aplicará un cuestionario y una encuesta. Para medir los resultados será por medio del sistema SPSS.	X1. Planeación estratégica  X2. Control de actividades  X3. Gestión de talento humano	X1.1. Evaluación de los procesos operativos X1.2. Recursos para obtención servicios  X2.1. Prestación del servicio  X3.1. Planificación del desempeño laboral X3.2. Evaluación del desempeño en el trabajo	Ordinal
Variable 2: Rentabilidad	La rentabilidad es lo que se va obtener de una inversión realizada. Es decir, es la gestión como lo demuestran las ganancias de las ventas o servicio, aunque principalmente se debe a la adecuada gestión de la empresa (Vidaurre, 2017). Además, es una expresión que permite realizar negociaciones factibles.	El objetivo de la rentabilidad para la entidad es de conseguir un proceso operativo eficiente para poder conseguir utilidades que va a depender del servicio brindado que tenga la empresa de transporte de carga carretera Cajamarca 2022. La rentabilidad se encarga de medir la situación económica de la compañía y consiente optimizar la toma de decisiones para bienestar de ella. Con el fin de recolectar información concerniente a la rentabilidad se examinará los estados financieros de enero a diciembre 2022.	Y1. Rentabilidad económica  Y2. Rentabilidad financiera	Y1.1. Rentabilidad sobre los activos (ROA) Y1.2. Rentabilidad sobre las ventas Y1.3. Margen de utilidad operativa  Y2.1. Rentabilidad sobre el capital (ROE). Y2.2. Margen de utilidad neta.	Estados financieros  Revision Documentaria

*Nota:* Elaboración propia

## Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Proceso operativo

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada:

**“Proceso operativo y su influencia en la rentabilidad de una empresa de transporte de carga en Cajamarca, 2022”**

La información es de carácter confidencial y reservada, siendo utilizada únicamente para los resultados de la investigación.

Instrucciones: A continuación, se le presenta 24 preguntas que deberá responder sinceramente de acuerdo a su realidad, por favor sírvase a marcar con una X la respuesta que Ud. crea conveniente, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

#### VARIABLE 1:

PROCESO OPERATIVO						
N°	Dimensión 1: Planeación estratégica	1	2	3	4	5
01	Cree usted que existen problemas en los procesos operativos de la empresa de transporte de carga					
02	Cree que hay clientes insatisfechos con el servicio brindado, por parte de la empresa de transporte de carga					
03	Cree que la insatisfacción de los clientes se debe al área de operaciones de la empresa de transporte de carga					
04	Cree que el uso adecuado de las herramientas tecnológicas contribuirá al rendimiento de la empresa de transporte de carga					

<b>N°</b>	<b>Dimensión 2: Control de actividades</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
05	Cree usted que la empresa de transporte de carga brinda un buen servicio					
06	Cree que el área de operaciones de la empresa de transporte de carga es deficiente					
07	Cree que hay falencias en el área contabilidad, recursos humanos y operacional de transporte de carga de la empresa					
08	Cree que el personal del área de operaciones no conoce sus funciones dentro de la empresa de transporte de carga					
<b>N°</b>	<b>Dimensión 3: Gestión de talento humano</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
09	Cree que debe implementarse talleres para el buen desempeño de las actividades en el área de contabilidad, recursos humanos y operaciones de la empresa de transporte de carga					
10	Se realiza capacitaciones frecuentemente al personal de contabilidad, recursos humanos y operaciones en la empresa de transporte de carga					
11	Es necesario que los trabajadores cuentan con el manual de organización y funciones (MOF) para el desarrollo de sus actividades					
12	Cree que debe implementarse un plan de supervisión para el área de contabilidad, recursos humanos y operaciones de la empresa de transporte de carga					

**VARIABLE 2:**

<b>RENTABILIDAD</b>						
<b>N°</b>	<b>Dimensión 1: Rentabilidad económica</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
01	Cree usted que un buen proceso operativo genere mayor rentabilidad en la empresa de transporte de carga					
02	Cree que al tener un control en el servicio operativo mejorara la rentabilidad en la empresa de transporte de carga					
03	Cree que debe implementarse una herramienta tecnológica para el área de contabilidad, recursos humanos y operaciones de la empresa					
04	Cree que el uso de estas herramientas afecte negativamente la rentabilidad de la empresa de transporte de carga					
<b>N°</b>	<b>Dimensión 2: Rentabilidad financiera</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
05	Cree usted que el éxito rentable de la empresa depende de la buena utilización de sus recursos					
06	Usted cree que un control de stock actualizado genere mayor rentabilidad en la empresa de transporte					
07	Cree que al tener un control de inventario mejorará la rentabilidad de la empresa					
08	El uso adecuado de los inventarios contribuiría a la rentabilidad de la empresa					
<b>N°</b>	<b>Dimensión 3: Rentabilidad comercial</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
09	Cree usted que una empresa de transporte de esta envergadura debería tener una buena rentabilidad					
10	Cree que la rentabilidad de la empresa de transporte de carga puede incrementar					
11	Cree que debe implementarse un plan de ventas en la empresa de transporte de carga					
12	Cree que esta estrategia mejoraría la rentabilidad de la empresa de transporte de carga					



### Análisis documental: Rentabilidad

La presente guía servirá como instrumento para que los investigadores anoten todo lo encontrado referente a la variable 2.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Documentos a evaluar
<b>Rentabilidad</b>	Análisis financieros	Margen bruto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Declaraciones juradas mensuales</li><li>• Declaraciones juradas anuales</li><li>• Estados financieros</li></ul>

**EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA CAJAMARCA 2021**  
**RUC: 20602749224**

**ESTADO DE RESULTADOS AL 31/12/2021 (en soles)**

VENTAS			2,854,853	
OTROS INGRESOS				
COSTO DE VENTAS				
UTILIDAD BRUTA			<b>2,854,853</b>	1
GASTOS ADMINISTRATIVOS			(824,707)	
GASTOS DE VENTAS			(1,924,316)	
UTILIDAD OPERATIVA			<b>105,831</b>	
Otros Ingresos y Gastos:				
Gastos Financieros			(15,224)	
Ingresos Financieros Gravados			13,128	
Otros Ingresos			62,802	
Cargas Excepcionales				
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO			<b>166,536</b>	
<b>CAJAMARCA, DICIEMBRE DEL 2021</b>				
<b>DETERMINACION DEL IMPUESTO A LA RENTA</b>				
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS			<b>166,536</b>	
ADICIONES			24	
DEDUCCIONES			(5,860)	
OTROS GASTOS			0	
RENTA NETA IMPONIBLE			<b>160,700</b>	
Pérdidas de años anteriores			<b>(334,603)</b>	
Impuesto a la Renta			-	
PÉRDIDAS DEL EJERCICIO ACUMULADO			<b>(173,903)</b>	
	Saldo por compensar	2018	210,157	
	Saldo por compensar	2019	124,446	
IR 29.5%			0	
PAGOS A CUENTA IR			<b>18,256</b>	
UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTO			<b>0</b>	
<b>CAJAMARCA, DICIEMBRE DEL 2021</b>				
LUIS ENRIQUE CESPEDES ORTIZ				
CPC. 12-491				



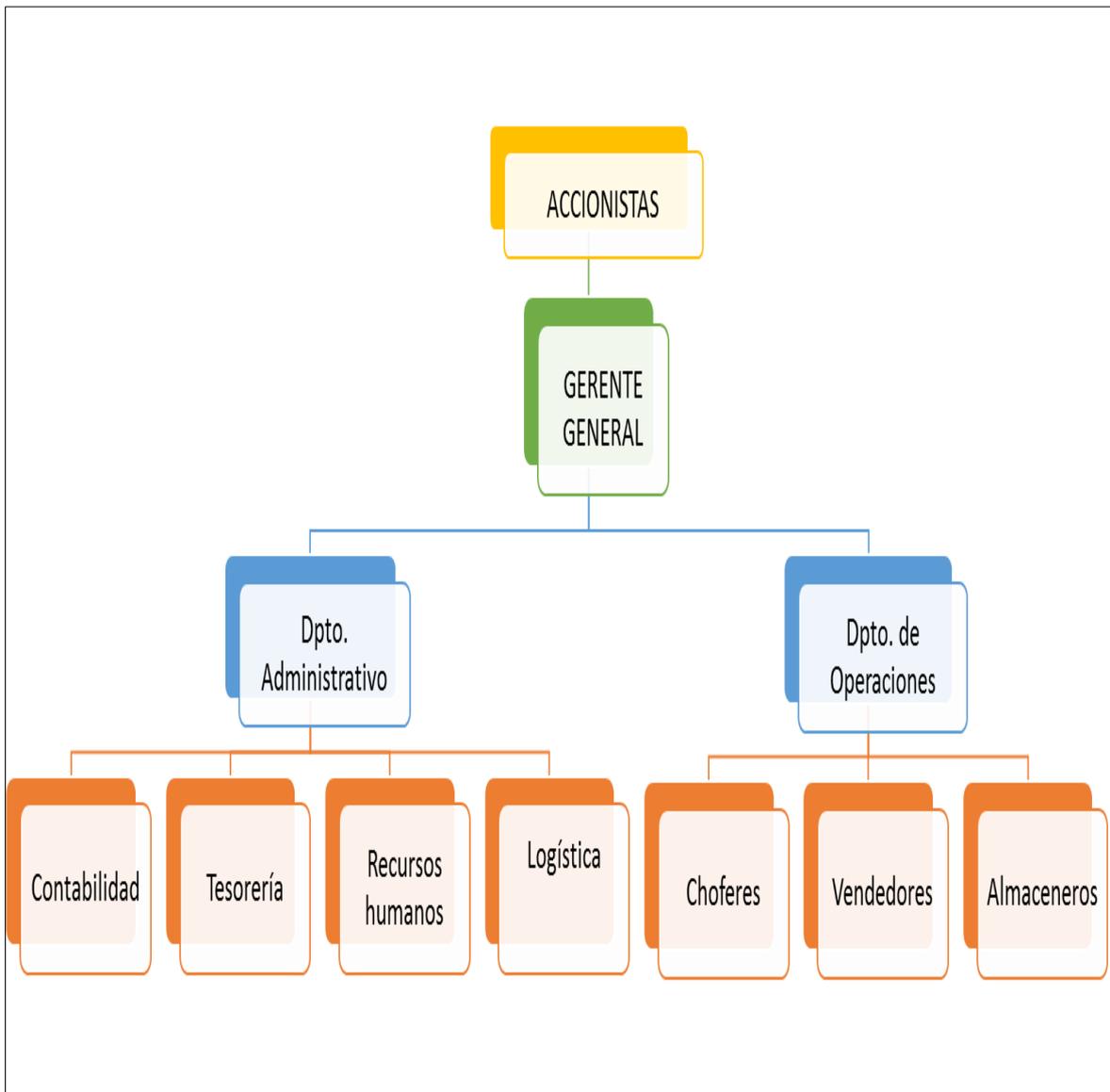
**EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA CAJAMARCA 2022**  
**RUC: 20602749224**

**ESTADO DE RESULTADOS AL 30/12/2022 (en soles)**

<b>VENTAS</b>			3,951,242
<b>OTROS INGRESOS</b>			
<b>COSTO DE VENTAS</b>			
<b>UTILIDAD BRUTA</b>			<b>3,951,242</b>
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>			(1,181,959)
<b>GASTOS DE VENTAS</b>			(2,757,905)
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>			<b>11,378</b>
<b>Otros Ingresos y Gastos:</b>			
<b>Gastos Financieros</b>			(31,972)
<b>Ingresos Financieros Gravados DIF. CAM.</b>			11,808
<b>Otros Ingresos</b>			22,193
<b>Cargas Excepcionales</b>			
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO</b>			<b>13,407</b>
<b>CAJAMARCA, DICIEMBRE DEL 2022</b>			
<b>DETERMINACION DEL IMPUESTO A LA RENTA</b>			
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>			<b>13,407</b>
<b>ADICIONES</b>			-
<b>DEDUCCIONES</b>			(10,286)
<b>OTROS GASTOS</b>			<b>0</b>
<b>RENTA NETA IMPONIBLE</b>			<b>3,121</b>
<b>Pérdidas de años anteriores</b>			(173,903)
<b>Impuesto a la Renta</b>			-
<b>PÉRDIDAS DEL EJERCICIO ACUMULADO</b>			<b>(170,782)</b>
	<b>Saldo por compensar</b>	<b>2018</b>	<b>49,457</b>
	<b>Saldo por compensar</b>	<b>2019</b>	<b>124,446</b>
<b>IR 10%</b>			<b>0</b>
<b>PAGOS A CUENTA IR</b>			<b>26,764</b>
<b>UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTO</b>			<b>0</b>
<b>CAJAMARCA, DICIEMBRE DEL 2022</b>			
<b>LUIS ENRIQUE CESPEDES ORTIZ</b>			
<b>CPC. 12-491</b>			

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 30/12/2022  
(en soles)

ACTIVO			PASIVO		
CORRIENTE			CORRIENTE		
10 EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO	543,980	<u>NOTA 01</u>	40 TRIBUTOS POR PAGAR	40,236	<u>NOTA 09</u>
12 CUENTAS POR COBRAR COMER. TERC.	30,900	<u>NOTA 02</u>	41 SUELDOS Y SALARIOS POR PAGAR	10,438	<u>NOTA 10</u>
14 CTAS X COBRAR PERS, ACCION, DIREC.	35,066	<u>NOTA 03</u>	42 CUENTAS POR PAGAR COMER. TERC.	1,432,774	<u>NOTA 11</u>
16 CTAS X COBRAR DIVERSAS-TERCERO	26,764	<u>NOTA 04</u>			
18 SERV. Y OTROS CONTRAT X ANTICI	13,128	<u>NOTA 05</u>			
			<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>1,483,449</b>	
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>649,839</b>				
			NO CORRIENTE		
			45 REACTIVA PERÚ	234,281	<u>NOTA 12</u>
			46 CUENTAS POR PAGAR DIVERS. TERC.	44,066	<u>NOTA 13</u>
			<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>278,347</b>	
			TOTAL PASIVO		
				<b>1,761,796</b>	
NO CORRIENTE					
33 INMUEBLE MAQUINARIO Y EQUIPO	1,267,311	<u>NOTA 06</u>	PATRIMONIO		
37 ACTIVO DIFERIDO	6,323	<u>NOTA 07</u>	50 CAPITAL	39,770	<u>NOTA 14</u>
39 DEPRECIACION INMUEBLE, MAQ. Y EQ.	(282,403)	<u>NOTA 08</u>	<b>59 RESULTADOS ACUMULADOS</b>		
			5921 PERDIDAS ACUMULADAS	(173,903)	<u>NOTA 15</u>
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>991,231</b>		5931 RESULTADO DEL EJERCICIO	13,407	<u>NOTA 16</u>
			<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>-120,726</b>	
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>1,641,070</b>		<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>1,641,070</b>	
			CAJAMARCA, DICIEMBRE 2022		
LUIS ENRIQUE CESPEDES ORTIZ					
CPC. 12-491					





**ANEXO 04: DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV  
AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS  
RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20602749224
<b>COMPAÑÍA DE SERVICIOS CHAVEZ S.A.C.</b>	
Nombre del Titular o Representante legal:	
<b>CHAVEZ ALIAGA, ELMER ALEXI</b>	DNI: 75784961

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [X], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
<b>Proceso operativo y su incidencia en la rentabilidad de una empresa de transporte de carga en Cajamarca, 2022</b>	
Nombre del Programa Académico:	
Autor:	DNI:
<b>VIDARTE JULCA LELY LISBHET</b>	<b>73355686</b>
<b>VILLANUEVA CHUAN CARMEN ROSA</b>	<b>72133381</b>

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Cajamarca, 15 de septiembre de 2022

COMPANÍA DE SERVICIOS CHÁVEZ S.A.C.  
  
Elmer Alexi Chávez Aliaga  
GERENTE GENERAL

Firma y Sello: \_\_\_\_\_

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



## Autorización para realizar investigación

Yo, **CHAVEZ ALIAGA, ELMER ALEXI** identificado con DNI N° **75784961**, en calidad de representante de la empresa **COMPAÑÍA DE SERVICIOS CHÁVEZ S.A.C.** Con el cargo de **GERENTE GENERAL**, mediante el presente se autoriza a los estudiantes:

1. Vidarte Julca Lely Lisbhet,
2. Villanueva Chuan Carmen Rosa

del IX ciclo de la Escuela de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo, filial Chiclayo, para que realicen su trabajo de investigación denominado "**Proceso operativo y su incidencia en la rentabilidad de una empresa de transporte de carga en Cajamarca, 2022**".

Cajamarca, 15 de septiembre de 2022

Firma y sello

COMPANIA DE SERVICIOS CHÁVEZ S.A.C.

*Elmer Alexi Chávez Aliaga*  
GERENTE GENERAL



## MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO “GUÍA DE ENTREVISTA”

Fecha: 15/09/2022

Nombre del representante legal: **CHAVEZ ALIAGA, ELMER ALEXI**

Entidad: **COMPAÑÍA DE SERVICIOS CHÁVEZ S.A.C.**

Yo, **CHAVEZ ALIAGA ELMER ALEXI** con DNI **75784961** en forma voluntaria; Sí (X) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo **recolectar información para el desarrollo del Proyecto de Investigación**. Asimismo, autorizo

( x ) no autorizo ( ) para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo: **elmer.chavez@grupochali.com**

## MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO”

Estimado (s) estudiantes: **VIDARTE JULCA LELY LISBHET** y **VILLANUEVA CHUAN CARMEN ROSA**.

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Contabilidad** de la Universidad César Vallejo (**Chiclayo**); los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria y comorepresentante de la empresa: **COMPAÑÍA DE SERVICIOS CHÁVEZ S.A.C.**; Sí (x) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo **recolectar información para el desarrollo del Proyecto de Investigación**, Asimismo, autorizo ( x ) no autorizo ( ) para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo de la empresa: **contabilidad@grupochali.com**

Firma y sello

COMPANIA DE SERVICIOS CHAVEZ S.A.C.

*Elmer Alexi Chávez Aliaga*  
GERENTE GENERAL.

### Anexo 05: Matriz Evaluación por juicio de expertos

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario del proceso operativo
<b>Objetivo del instrumento</b>	Medir el nivel actual del proceso operativo
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Fanny Del Rocio Idrogo Vásquez
<b>Documento de identidad</b>	43135860
<b>Años de experiencia en el área</b>	Más de 5 años
<b>Máximo Grado Académico</b>	Magíster
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Universidad Nacional Autonoma De Chota
<b>Cargo</b>	Docente Universitario
<b>Número telefónico</b>	945949865
<b>Firma</b>	 M.Cs./C.P.C Fanny del Rocio Idrogo Vásquez Mat. 12-1229
<b>Fecha</b>	19/05/2023

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario del proceso operativo
<b>Objetivo del instrumento</b>	Medir el nivel actual del proceso operativo
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	C.P.C. Daniel Jesús Castro Vargas
<b>Documento de identidad</b>	43072838
<b>Años de experiencia en el área</b>	Más de 5 años
<b>Máximo Grado Académico</b>	Magíster
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Universidad Nacional Autónoma de Chota
<b>Cargo</b>	Docente Universitario
<b>Número telefónico</b>	976637680
<b>Firma</b>	 Mg. CPC. DANIEL JESÚS CASTRO VARGAS CLAD - REGUC N° 05534 CPC - MAT. N° 043463 ORCID - 000-0003-0618-6013 DNI 43072838
<b>Fecha</b>	18/05/2023

Nombre del instrumento	<b>Cuestionario de proceso operativo</b>
Objetivo del instrumento	<b>Medir el nivel actual del proceso operativo</b>
Nombres y apellidos del experto	<b>C.P.C. Luis Enrique Céspedes Ortiz</b>
Documento de identidad	<b>26685956</b>
Años de experiencia en el área	<b>20 años</b>
Máximo Grado Académico	<b>Magíster</b>
Nacionalidad	<b>Peruana</b>
Institución	<b>Universidad Cesar Vallejo-Trujillo</b>
Cargo	<b>Contador General</b>
Número telefónico	<b>976637680</b>
Firma	 Luis E. Céspedes Ortiz CPC 12 - 491
Fecha	<b>10 /05/ 2023</b>

## Anexo 06: Reporte de turnitin

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>18%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>18%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>3%</b> PUBLICACIONES	<b>4%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>dokumen.pub</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.upagu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Católica San Pablo</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.uta.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>www.idiger.gov.co</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>Submitted to Universidad de Manizales</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LUZ ANGELICA GONZALES CAICEDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Proceso operativo y su influencia en la rentabilidad de una empresa de transporte de carga en Cajamarca, 2022", cuyos autores son VILLANUEVA CHUAN CARMEN ROSA, VIDARTE JULCA LELY LISBHET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 25 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LUZ ANGELICA GONZALES CAICEDO <b>DNI:</b> 16780729 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3554-8853	Firmado electrónicamente por: GCAICEDOL el 25- 07-2023 21:25:28

Código documento Trilce: TRI - 0618789