



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Gestión de abanderados de servicios y la rentabilidad empresarial
en una estación de servicio del distrito Chicama, 2022**

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

AUTORA:

Altamirano Vega, Marina Luzmila (orcid.org/0000-0003-4458-2164)

ASESOR:

Mg. Huamán Almonacid, Genrry Smith (orcid.org/0000-0001-7610-4744)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Para mi familia que me mostraron siempre su apoyo y afecto incondicional.

Para mi adorada hija Yadira quien desde que está en mi vida me motiva a crecer y mejorar, siempre quiero que se sienta muy orgullosa de mí.

Para los amigos y amigas que me incentivaron a superarme siempre.

Agradecimiento

Agradecer profundamente a Dios por permitirme triunfos y aprender de mis derrotas, logrando forjar en mí una fuerte confianza y seguridad.

A mis padres, hermanos e hija por el apoyo y estima incondicional.

A mis profesores que me apoyaron e incentivaron en mi formación educativa, técnica y universitaria.

A mi empleadora que me brindó el apoyo y la facilidad incondicional para lograr alcanzar mis metas.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUAMAN ALMONACID GENRRY SMITH, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de abanderados de servicios y la rentabilidad empresarial en una estación de servicio del distrito Chicama, 2022", cuyo autor es ALTAMIRANO VEGA MARINA LUZMILA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9.00%, 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.

TRUJILLO, 27 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GENRRY SMITH HUAMAN ALMONACID DNI: 22995765 ORCID: 0000-0001-7610-4744	Firmado electrónicamente por: GHUAMAN22 el 09- 12-2023 16:57:37

Código documento Trilce: TRI - 0667628



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ALTAMIRANO VEGA MARINA LUZMILA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de abanderados de servicios y la rentabilidad empresarial en una estación de servicio del distrito Chicama, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ALTAMIRANO VEGA MARINA LUZMILA DNI: 76187457 ORCID: 0000-0003-4458-2164	Firmado electrónicamente por: MALTAMIRANOVE el 10-12-2023 08:11:03

Código documento Trilce: INV - 1512427

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor(es).....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción	1
II. Marco teórico	4
III. Metodología	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos.....	13
IV. Resultados.....	14
V. Discusión	25
VI. Conclusiones	29
VII. Recomendaciones	30
Referencias	31
Anexos	36

Índice de tablas

Tabla 1 Listado de expertos	12
Tabla 2 Nivel de valoración para procedimientos de variables	14
Tabla 3 Resumen de variable gestión de abanderados de servicios	15
Tabla 4 Indicador: Fidelización de clientes	16
Tabla 5 Indicador: Reclutamiento de personal	17
Tabla 6 Indicador: Índice de rotación anual	18
Tabla 7 Indicador: Cumplimiento de objetivos ventas	19
Tabla 8 Cuadro resumen Ratios financieros	20
Tabla 9 Indicador 1: Ratios de rentabilidad por margen operativo, de utilidad bruta y neta	21
Tabla 10 Indicador 4: Rendimiento sobre la inversión y de capital	22
Tabla 12 Consolidación de variables	24

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal analizar la gestión de abanderados de servicios y la rentabilidad empresarial de una estación de servicios de Chicama, 2022, para ello se realizó un estudio cuantitativo de tipo aplicada, diseño no experimental transversal y de alcance descriptivo. La población estuvo conformada por información laboral y los estados financieros de la estación de servicios. Se utilizó la ficha de registro de datos documental y la ficha de análisis de datos financieros para recolectar información. Los resultados del objetivo general muestra que hay 44% de deficiencia en la gestión de abanderados de servicios, porque la rotación del personal es un factor clave para el cumplimiento de desempeño funcional y en la rentabilidad empresarial se identificó que es reducido margen de utilidad que se tiene en los estados financieros, se concluye que la gestión de abanderados de servicios y la rentabilidad empresarial en la estación de servicios son regularmente gestionados, logrando obtener resultados positivos, pero no con la eficiencia que necesita la estación para cumplir con las metas. Además de identificar que el capital social de la estación de servicios es poco significativo en comparación a la utilidad reflejada en los estados financieros.

Palabras clave: Gestión del personal, empleado, rentabilidad, pequeña empresa.

Abstract

The main objective of this research work was to analyze the management of service flags and the business profitability of a service station in Chicama, 2022. For this purpose, an applied quantitative study was carried out, with a cross-sectional non-experimental design and a descriptive scope. The population was made up of employment information and the financial statements of the service station. The documentary data recording form and the financial data analysis form were used to collect information. The results of the general objective show that there is 44% deficiency in the management of service champions, because staff rotation is a key factor for the fulfillment of functional performance and in business profitability it was identified that there is a reduced profit margin that is has in the financial statements, it is concluded that the management of service flags and business profitability at the service station are regularly managed, achieving positive results, but not with the efficiency that the station needs to meet the goals. In addition to identifying that the social capital of the service station is not very significant compared to the profit reflected in the financial statements.

Keywords: Personnel management, employee, profitability, small business.

I. INTRODUCCIÓN

Desde perspectivas globalizadas las empresas solían encontrar dificultades comunes al implementar procesos de gestión interna de recursos humanos. Los cambios que se encontraron en las percepciones empresariales involucran la manera de producir, organizar e implementar el trabajo, además de buscarse encontrar la forma de implementar los conocimientos a través de charlas, para luego ponerlos en práctica, buscando obtener la mayor productividad necesaria. Como base lógica se buscaba implementar a la competencia individual. La gestión del recurso humano es un acercamiento global a lo social, buscando la forma de analizar y desarrollar habilidades de un equipo de trabajo de las diversas áreas. Anzola (2018).

En Cuba la falta de vínculo de estrategia, la mala gestión del área del recurso humano y la ineficacia de gestión en el campo laboral se eliminaba con la planificación estratégica de personal y control administrativo desde un inicio, conteniendo algunos indicadores con el sentido del compromiso, a su vez abarcaban el crecimiento económico y desarrollo humano (Cuesta, et al., 2018).

En Perú, las situaciones adversas como reducción en ingresos por ventas, competencias, participación de mercado, cambios de expectativas, preferencias y comportamientos que enfrentan los clientes generaban ganancias y rentabilidades decrecientes en el sector de hidrocarburos (Figueroa, et al., 2019).

Las estaciones de servicios de la ciudad de Trujillo estaban inmersas en cambios constantes, alta competitividad, frecuentes fluctuaciones económicas y creciente desarrollo tecnológico; En consecuencia, ha crecido el interés por la gestión eficaz de los recursos que les pertenecen, y una de las preocupaciones constantes era mantener la estabilidad del capital humano, pues es un recurso valioso para su desarrollo en el mercado. Los recursos humanos tomaban un mayor protagonismo en el desarrollo organizacional y a su vez enfrentan constantes fluctuaciones debido a la complejidad y exigencias de estas (Oyarce, 2020).

Algunas empresas por falta de personal buscaban contratar a personal nuevo para suplir sus funciones. Otras buscaban a cubrir con personal que está laborando en ellas, evitando cargas adicionales. Los pequeños empresarios optaban por capacitar por la versatilidad laboral, por lo que promovían la oportunidad de aprender y usarlo en el centro laboral al final de la formación, pero

solo lo aplicaban en quienes pueden hacer diversas tareas, pues generaban una problemática. Muchas veces se evaluaba el desempeño en base a resultados grupales, dejando a un lado los rendimientos unipersonales (Báez et al.,2018).

La influencia de los empleados era un medio para lograr las metas financieras de la organización, que ayudaba a lograr las metas organizacionales de las áreas, se relacionaban con la creación de beneficios para los empleados, la organización y sus partes interesadas. Por lo tanto, se buscaba que el colaborador sea independiente y solucione los conflictos que se le presenten diariamente (Bustamante, 2019)

La estación de servicios en estudio, de ubicación nacional, ubicada en el sector de hidrocarburos y como giro económico dedicada a la venta al por menor de combustibles y a fines. Localizada en el Distrito de Chicama, Provincia Ascope, Región La Libertad, tributariamente pertenecía al Régimen General pero laboralmente aun pertenece al MYPE, cuenta con 13 trabajadores; de los cuales 5 fueron del área administrativa y 8 de ventas. Esta última se denomina a la vez representante de servicio, área donde presentaba dificultades en los procesos de gestión del personal por la constante rotación de estos, no son capacitados a cabalidad, generando una mala calidad del servicio; llevando a obtener como empresa una mala reputación. Además, se ha detectado faltas leves y graves que involucran sus funciones principales, afectando también la calidad que se espera de atención al cliente, por consiguiente, la fidelización de estos. Los problemas mencionados no son ajenos a otras estaciones del mismo rubro en la localidad, dado que, en algunos casos, no cuentan con un manual normativo de gestión institucional o si los tienen no cumplen con los procedimientos que se detallan en estos.

La importancia de realizar esta investigación se enfocaba en la gestión de abanderados de servicios y la rentabilidad de la estación de servicios, adicionando que las consecuencias fueron muy perjudiciales para la empresa en mención, pues no se está considerando grave el desprestigio que genera, tener dentro y fuera de la estación conflictos laborales, exponiéndose a tener percance con los clientes de mayor relevancia.

La formulación del problema se desarrolla a través de la siguiente pregunta: ¿Cómo es la gestión de abanderados de servicios y la rentabilidad empresarial de

una estación de servicios de Chicama, 2022?, específicamente se desarrolla las preguntas: ¿Como se encuentra la gestión de abanderados de servicio en la estación de servicios? y ¿Cuál es la rentabilidad empresarial en la estación de servicios?

Este estudio se justificó tomando como base el aporte del artículo de investigación de Hernández y Mendoza (2018), donde se identificó y detalló el proceso de investigación necesario para utilización de metodologías, pues se utilizaron técnicas de investigación, se desarrollaron herramientas de recolección de datos y se definieron métodos para su procesamiento. Además de relevancia y conveniencia del resultado por el beneficio de las recomendaciones para la empresa. También del aporte que se deja base fidedigna a futuras investigaciones.

Durante la investigación se buscó plantear como objetivo general: Analizar la gestión de abanderados de servicios y la rentabilidad empresarial de una estación de servicios de Chicama, 2022. Los objetivos específicos fueron: Analizar la gestión de los abanderados de servicio en la estación de servicios y describir la rentabilidad empresarial de la estación de servicios.

II. MARCO TEÓRICO

Al recaudar información en las bases de datos científicas de revistas y artículos indexados de cada una de las variables de estudio, se considera importante mencionar artículos internacionales con relevancia, como es en la investigación de Maturana y Andrade (2019) donde revelaron si hay un vínculo entre el nivel de las formalizaciones de destreza en la gestión humana con el rendimiento de las pymes, se analizaron 42 investigaciones, revisando documentación en base de información como revistas y artículos mostrando como resultado evidencia de que este tipo de empresas al implementar procesos de gestión humana enfrentan dificultades, como oportunidades limitadas para competir por nombres de alto perfil que requieren salarios más altos, capacitación insuficiente, contratos de trabajo muy estrictos, trabajo adicional, jornadas laborales más largas, descansos con reanudación continua del trabajo, alta tasa de rotación, etc. Concluyendo que el vínculo entre la productividad y la destreza de la gestión humana fue indirecto, siendo el vínculo la eficiencia laboral; sin embargo, existen factores como el comportamiento del mercado, el estilo de dirección y gestión de las empresas, las políticas gubernamentales de cada país, entre otros, que afectan directamente la productividad.

En la investigación de Salas et al., (2021) se buscó determinar la impresión de la práctica de gestión en el área del recurso humano en la realización organizacional en (PYMES) colombianas, siendo una investigación cuantitativa. El estudio concluyó que la gestión de recursos humanos afecta al desempeño organizacional al mejorar la gestión humana y desempeño organizacional, los procesos, relación con el cliente, motivación y reducción del ausentismo. No todas las prácticas benefician el desempeño por igual, por lo que es importante ser consciente de cuáles deben ser los esfuerzos iniciales, especialmente dada la falta de recursos. El reclutamiento, la capacitación y la evaluación del desempeño son prácticas que afectan directamente el desempeño organizacional. En la medida en que los empleados sean suficientes para ocupar el puesto, desarrollen habilidades para desempeñar mejor sus funciones y reciban retroalimentación individual sobre su desempeño; los empleados podrán hacer mejor su trabajo.

Así mismo, en Colombia en la investigación de Medina et al., (2021) donde analiza el impacto de la acogida de configuraciones prácticas de la gestión en el

desempeño organizacional con respecto al capital humano. Al observar sus resultados se muestra la intención de rotación del personal evidenciando diferencias entre el grupo más favorecido o privilegiado y demás grupos de personal que no fueron significativos para la empresa en relación con la hipótesis del capital humano. Concluyeron que el uso de la configuración de prácticas de gestión del capital humano para diferentes grupos de empleados puede generar un resultado organizativo opuesto afectando indirectamente los resultados organizacionales a través de la participación en prácticas organizacionales que crean el valor, la confiabilidad, eficiencia operativa típica y estrategia organizacional que se necesita.

En Ecuador se planteó la investigación de Ronquillo (2019), donde muestra la insatisfacción por la falta de programas de incentivos para aumentar la motivación laboral de los empleados de las casetas de peaje de una empresa, elaborado con diseño no experimental. El resultado muestra que los empleados no están motivados, muchas veces tienen la oportunidad de participar en capacitaciones, pero la mayoría de las veces no la aprovechan porque no pueden tomar la iniciativa para tomar algunas acciones dentro de la empresa. Concluyendo que los empleados necesitan motivación laboral para crecer.

La investigación realizada por Pacheco (2018) tuvo como fin determinar la calidad de gestión según el impacto de competitividad en una estación de Servicios de Barranca, el estudio se realizó con enfoque cuantitativo. Con los resultados identificados se concluyeron que se necesita incrementar y tener un impacto competitivo, además de que se requiere incrementar el nivel del liderazgo en la gestión de costos, buscado un resultado óptimo mediante el cual se logre implementar algunas estrategias de precio para buscar diferenciarse de los competidores.

Se analizó en la investigación de Mendoza, L. et al., (2023) el desenvolvimiento económico a través de una gestión idónea para obtener resultados deseables. La investigación fue cuantitativa, de alcance descriptivo. El instrumento usado fue análisis documental. Obteniendo como resultado, que la empresa buscaba gestionar sus finanzas para obtener mayores inversiones, a través del aporte de sus estados financieros, donde muestra que la empresa tiene liquidez para cubrir si necesita tener inversión con terceros, como conclusión se obtuvo que la gestión de la empresa influye positivamente en sus finanzas.

Se identificó la investigación de Rivera (2022) donde buscaba establecer el vínculo entre las destrezas gerenciales y el desenvolvimiento laboral en empresas de venta de combustible de Pasco. La investigación utilizada fue cuantitativa, donde se determinó que hay un vínculo directo y positivo entre las destrezas gerenciales con el desenvolvimiento laboral, en empresas de venta de combustible.

Saavedra (2020) propuso y analizó un plan de gestión para aplicarlo en el talento humano en busca una mejora en el desempeño laboral de una estación experimental de Lambayeque, aplicando al estudio un enfoque cuantitativo y usando el método descriptivo. Donde evidenciaron y mostraron que, frente al problema analizada en la estación, específicamente en el área de Recursos Humanos, había un escaso nivel de conocimientos por falta de capacitación y debilidades evidenciados en sus procedimientos. Concluyendo que se necesita la implementación del plan propuesto para la gestión del talento humano, buscando la mejora del desempeño laboral de cada colaborador, aplicando estrategias de admisión y readmisión, programas de capacitación en liderazgo, fortalecimiento de habilidades de socialización, talleres de comunicación efectiva, programas de integración, motivación y reconocimiento.

En el estudio de Prieto (2022) quien busco determinar la influencia de procesos de gestión durante el desempeño laboral de representante de servicios de Trujillo de una empresa que comercializa combustibles, aplicando el enfoque cuantitativo, según el tipo básico de diseño descriptivo correlacional y un corte transversal. Donde los resultados encontrados arrojaron que había una influencia alta, directa y significativa. Concluyendo que el personal logra identificar los objetivos, misión y visión, donde el esfuerzo adicional es a favor de la empresa, las normas y horarios se cumplen.

Para Figueroa et al., (2019) era importante implementar un plan estratégico para mejorar los resultados catastróficos de hasta ese entonces una estación de servicios, usando un enfoque cuantitativo. Donde sus resultados muestran que durante aquel tiempo enfrente complicaciones en su gestión como disminución de sus ventas, escasa cartera de clientes, baja participación en el mercado, reducción de utilidades y de rentabilidad. Por lo tanto, se buscó definir una misión, visión, código de ética y valores, buscando integrar una meta clara, medible y realizable. Además, detalla como PECSA capacita continuamente a los colaboradores en

atención al cliente, uso de extintores y primeros auxilios para bomberos. Como los Ingenieros químicos de la empresa calculan mensualmente las pérdidas de la empresa en el almacenamiento, mantenimiento y transporte de combustibles altamente volátiles y aceptados por la SUNAT. Hay un jefe de isla que tiene diferentes tipos de habilidades. Los trabajos que requieren mano de obra especializada se subcontratan. Ingeniero electrónico. Ingeniería Ambiental. mecánica, etc. Propiedad de empresas reconocidas en el rubro. Actualmente la región puede contar con profesionales debidamente capacitados en el ramo de la grifería, pero hace cinco años no existían profesionales capacitados, por lo que la mayoría de los profesionales de la empresa se encuentran ubicados en las ciudades de Lima o Arequipa, esto pagaba el viaje y un adicional billete de avión, que garantiza el resultado de su trabajo.

Para analizar la variable gestión de abanderados de servicios identificamos la propuesta de Molina, et al., (2022) donde indica que la gestión humana permite fortalecer las características, habilidades, conocimientos y conductas del recurso humano para lograr obtener e incentivar durante el desempeño de las actividades y tareas, mejorando así el desempeño tanto individual como profesional.

Antequera et al., (2022) definen la capacidad en la gestión del talento como un conjunto de conocimientos, destrezas, habilidades y capacidad. El autor define la capacidad en la gestión del talento como un conjunto de conocimientos, habilidades, capacidad y desempeño que posibilita el desarrollo de operaciones efectivas, desde funciones generales hasta funciones específicas. Los autores describen las competencias por proceso, dividiéndolas en cuatro etapas: identificación, normalización, formación y certificación.

Para dimensionar la variable gestión de abanderados de servicios se usa el aporte de Salas et al., (2021), donde la gestión humana de ventas se analiza en un modelo de habilidades individuales, motivación y oportunidad de participar activamente; con dimensión en gestión del recurso humano, contratación, rotación y desempeño.

Para Ronquillo (2019) identifica que la motivación extra a colaborados se implementa en un plan de incentivos, donde al cumplir ciertas metas se le ofrece una serie de premios donde por medio de esa motivación mejora la productividad rendida siendo así beneficioso para todas las partes inmersas en el contrato laboral.

Para lograr tener una buena gestión de recursos humanos Saavedra (2020) inquiriere que se debe de evaluar las características desde las postulaciones de candidatos adecuados pues la dotación de personal es de suma importancia en las actividades del personal. Eligiendo el puesto de trabajo y la ubicación precisa en la organización, de tal manera que se requiere que se contrate al candidato adecuado al área y función donde se requiera de sus conocimientos y actitudes laborales.

Para Oyarce, H. (2020), La alta rotación de personal en estaciones de servicios con distintivo Primax se debido a inadecuados procesos de selección, la falta de oportunidades de crecimiento profesional y personal, otras causas que contribuyen con la movilidad de personal son: la falta de valores por parte de los colaboradores, el mal clima laboral, la falta de supervisión en el trabajo y la falta de flexibilidad de horarios.

Para Rivera (2022) es importante evaluar el desempeño que tiene cada individuo en el que las organizaciones y los individuos analicen su mérito. Las organizaciones necesitan personas con memorable desempeño para lograr objetivos, destacar la productividad y la competitividad. Buscar alcanzar la forma de obtener el mayor rendimiento. Para los humanos, el memorable rendimiento significa satisfacción y dominio. El desempeño laboral es el comportamiento extraordinario o las acciones realizadas para lograr las metas de la organización. Hay tres puntos de vista relacionados con la definición: definiéndose como un comportamiento o actividad relacionado con los objetivos de la organización en lugar de un resultado. Además, en investigaciones como la de Carbonero (2022) define a la calidad del servicio como un beneficio proporcional que se implementa para aumentar la satisfacción del cliente, es decir, tratarlos bien, su producción puede involucrar o no un producto físico.

Se analizan la variable gestión de abanderados de servicios, con aportes de Pacheco (2018) quien sugiere que la diferenciación de propuestas y variaciones en productos o servicios para ventas llama la atención de los competidores, buscando la forma de inventar o crear un valor significativo para los compradores, ya que así se integra detalles que los clientes están dispuestos a pagar y se usa características para crear una buena imagen y reputación positiva de la marca.

Para Salas et al., (2021) La gestión del personal afectaba no solo a las ventas o al crecimiento del mercado sino también al desempeño organizacional. La

capacitación, evaluación y selección del área laboral fueron destrezas que involucraban directamente a la organización, que lograban que el personal se siente adecuado, desarrolle eficazmente sus habilidades, ejecute mejor sus actividades y reciban la retroalimentación para que mejore su desempeño, lo que se traduce como productividad, procesos de calidad, clientes más satisfechos e incremento en ventas, con satisfacción de los empleados.

A diferencia en la variable rentabilidad empresarial donde nos indica que la rentabilidad es el análisis de permite a una empresa obtener beneficios a través de la eficacia de operaciones y de recursos disponibles con la capacidad que tiene una empresa para producirlos. (Chafloque, 2022).

Las dimensiones de la variable rentabilidad empresarial han sido clasificadas por aportes de Andrade (2017) que analizó la gestión de la rentabilidad, que describe la importancia de la utilidad de operación, la utilidad, la producción, la inversión, la valoración y los resultados de acuerdo con los temas tratados en este estudio, donde se logran condiciones económicas y financieras en períodos sucesivos y debido al aumento de la producción, las ventas. cambios y participación en nuevos mercados.

Para Andrade, (2017) el margen de utilidad bruta es el primer acercamiento que se tiene al resultado del ejercicio. El Margen operativo mide la eficiencia operativa que se tiene con respecto a la administración de recursos. El margen de utilidad neta mide la utilidad neta con respecto a las ventas. Rendimiento sobre la inversión mide la utilidad neta sobre el total de los activos. Rendimiento sobre el capital mide la utilidad neta con respecto al capital o patrimonio.

Para Urdaneta et al., (2021) la competitividad y mayor libertad económica se refleja a través de mayores niveles de crecimiento económico que puede tener una entidad o el mismo país.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

En esta investigación el tipo de investigación es aplicada, porque se buscaba conocer la problemática aplicando las metodologías de distintos investigadores, donde se dio una conclusión coherente y concisa a la problemática que se analizaron dependiendo de la investigación. (CONCYTEC, 2018).

Se aplicó un enfoque cuantitativo, ya que la información de la investigación fue clara, precisa, medible, adecuada y real. Donde se identificó el problema aplicando conocimientos y teorías de la investigación de acuerdo con lo planteado en el libro. (Hernández y Mendoza 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

En la presente investigación se aplicó un diseño no experimental de corte trasversal. Según Hernández y Mendoza (2018), estudio en el que no se manipula las variables y se analizó solo observando el problema en su estado natural, que se investiga en un determinado periodo.

Se analizó en alcance descriptivo para analizar la investigación según la ocurrencia de las variables de investigación (Hernández y Mendoza 2018).

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variables de estudio

3.2.1.1. Variable 1: Gestión de abanderados de servicios

La gestión humana siendo una herramienta que permitió fortalecer las características, habilidades, conocimientos y conductas para el pleno desempeño de las actividades y tareas, mejorando así el desempeño tanto individual como profesional (Molina, et al., 2022).

Para medir la variable gestión de abanderados de servicios se clasificaron a través del aporte de Salas et al., (2021), aplicando una guía de registro de datos.

Sus indicadores son Fidelización de clientes nuevos, Reclutamiento de personal, Índice de rotación anual y Cumplimiento de objetivos ventas. Con escala de medición de razón.

3.2.1.2. Variable 2: rentabilidad empresarial

La rentabilidad empresarial permite a una empresa obtener beneficios a

través de la eficacia de operaciones y de recursos disponibles con la capacidad que tiene para producir sus recursos y generar ganancias. (Chafloque, 2022).

Para medir la variable rentabilidad empresarial se clasificaron a través del aporte de Salas et al., (2021), aplicando una ficha de análisis de datos financieros.

Los indicadores son: Margen de utilidad bruta, Margen operativo, Margen de utilidad neta, Rendimiento sobre la inversión y Rendimiento sobre el capital. Con escala de medición de razón.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población:

Población es un conjunto que agrupa a todos los casos que coinciden con la investigación (Hernández y Mendoza 2018).

La investigación tuvo como base la información contable y de recursos humanos de la estación de servicios del Distrito de Chicama, de entre los meses de enero a diciembre 2022.

3.3.2. Muestra:

La muestra, un subconjunto de la base de interés, del cual se recolecto la información pertinente, la cual fue representativa (Hernández y Mendoza 2018).

Para la muestra se tomó en consideración la base de datos de recursos humanos y los estados financieros: estado de situación financiera y estado de resultados de la estación de servicios del distrito de Chicama de entre los meses de enero a diciembre 2022.

3.3.3. Muestreo

Una estación de servicios del Distrito de Chicama 2022.

3.3.4. Unidad de análisis:

Siendo la unidad la base donde se analizó, para luego extraer la información final. (Hernández y Mendoza 2018).

Se utilizó la base de datos de las áreas contable y laboral correspondientes al periodo de estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos se aplicó mediante técnicas para medir las

variables planteadas de estudio, donde se busca conseguir información buscando procedimientos para elaborar un plan detallado (Hernández y Mendoza 2018).

Para la variable gestión de abanderados de servicio se aplicó una ficha de registro de datos documental, tratando de indagar y analizar sobre posibles causas del problema planteado.

Para la variable rentabilidad empresarial se optó también por usar como instrumento una ficha de registro de datos documental, buscando estudiar a fondo los estados financieros 2022, proporcionado por el área contable de la empresa.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento, siendo el recurso que uso el investigador para lograr obtener y registrar información necesaria para el análisis de cada variable (Hernández y Mendoza 2018).

Para la variable de gestión de abanderados de servicios se utilizó una ficha de registro de datos documental de los recursos humanos con la respectiva validación de un juicio de expertos. Para la variable rentabilidad empresarial se utilizó una ficha de análisis de datos financieros.

Validez

Se midió el grado de un instrumento con respecto al instrumento aplicado de cada variable (Hernández y Mendoza 2018).

La ficha de análisis de datos financieros se validó por medio de la de validación de expertos de validación de juicio de expertos, el cual se encuentra en los anexos.

Tabla 3

Listado de expertos, fuente propia

ÍTEM	EXPERTO	ESPECIALIDAD
1	Dr. Henry Walter Zavaleta Pesantes	Administración
2	Dr. Segundo Eloy Soto Abanto	Administración
3	Mg. Lizbeth Ileana Bada Calderón	Gestión de Talento Humano

Nota. Dr.: Doctor; Mg.: Magister

3.5. Procedimientos

Esta investigación se inició con la autorización formal de la gerente general de la estación de servicios, luego se obtuvo el acceso al área de recursos humanos se procedió a verificar el manual de organización y funciones e identificar los puntos donde se está teniendo la problemática. Después de dirigirse al área contable donde se evaluó y analizó los estados financieros 2022 se coordinó con la administración de la estación de servicios algunos hechos alguna información en concreto sobre el conocimiento de alguna causa en el inicio de la problemática.

Durante la investigación se utilizó la ficha de registro de datos con la finalidad de analizar los objetivos planteados. También se tabuló la información obtenida en la ficha de análisis de datos financieros para luego proceder a analizarlas e interpretarlas con total imparcialidad. Para finalmente identificar el resultado de la investigación, que fue comparando con los antecedentes nacionales e internacionales y en base a ello se dio finalmente con las conclusiones respectivas.

3.6. Método de análisis de datos

Buscando la forma de obtener resultados fehacientes y claros se valoraron con cifras cada procedimiento cumplido o no. Donde el método en el que se analizarán la información y resultados obtenidos de la ficha de registro de datos y documental serán a través de tabulaciones en Microsoft Excel. Para luego ser interpretados y analizados con el objetivo de dar un resultado a la problemática.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se realizó tomando en cuenta los parámetros de investigación normados por la Universidad César Vallejo – U.C.V., los cuales incluyen la Resolución Vicerrectorado de Investigación N° 062-2023-VI-UCV-Proyecto de Investigación, la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 116-2021-VIU-UCV-Turnitin, La Resolución de Consejo Universitario N° 0470—2020/UCV-Código de ÉTICA y demás normas administrativas emanadas por la Universidad en materia de investigación. Asimismo, se empleó las directrices establecidas en la 7ª edición de las normas APA, considerando el autor, finalmente, es completamente confidencial los datos administrativos y financieros el cual se tuvo en cuenta los procedimientos de la institución educativa.

IV. RESULTADOS

Al recaudar la información brindada de las dimensiones e indicadores se evaluó por separado cada criterio, después se procedió a analizar según los objetivos planteados encontrando los siguientes resultados:

Objetivo específico 1: Analizar la gestión de los abanderados de servicio en la estación de servicios.

Para obtener un resultado de la ficha de registro de datos documental se analizó los resultados obtenidos de acuerdo a la distribución de la siguiente escala de valoración:

Tabla 2

Nivel de Valoración para procedimientos de variables

ESCALA DE VALORACIÓN		
1	2	3
DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE
0% a 44%	45% a 75%	76% a 100%

Fuente: Elaboración propia

El intervalo de cada porcentaje se evaluó y distribuyó dependiendo del resultado analizado en los resultados de la ficha de registro de datos. Los resultados de los cuales se tabularon posteriormente como se detalla en las tabulaciones.

Se elaboró la escala de valoración para medir los resultados donde se midió los valores con respecto al cumplimiento de los criterios que tiene cada dimensión e indicador, denominando el resultado obtenido en porcentajes como deficiente de entre 0% a 44%, regular de entre 45% a 75% y eficiente de entre 76% a 100%.

Se centralizó los resultados el resumen a detalle de la variable de abanderados de servicios a través de la siguiente tabla:

Tabla 3

Resumen de Variable gestión de abanderados de servicios

DIMENSIÓN	SÍ	%	NO	%	RESULTADOS
Gestión de RR HH ventas	3	75%	1	25%	REGULAR
Contratación laboral	4	100%	0	0%	EFICIENTE
Rotación del personal	2	50%	2	50%	REGULAR
Desempeño funcional	0	0%	4	100%	DEFICIENTE
TOTAL	9	56%	7	44%	REGULAR

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados de la estación de servicios.

La dimensión contratación laboral tuvo como resultado eficiente, donde se observó que cumplió con todos los criterios analizados en un 100%, pues la estación de servicios cumple con tener en optimo el proceso de la gestión del personal desde la inducción, capacitación, contratación de personal y evaluar la permanencia en el centro laboral.

Al analizar la dimensión rotación del personal, tuvo como resultado regular, porque los abanderados solían renunciar por motivos personales y no profesionales. Además, mantenían solo 2 trabajadores en planilla de más de 1 año y las demás solo tienen meses de ser contratados.

Al analizar la dimensión gestión de recursos humanos de ventas se incumple en un 25% los criterios analizados para estos indicadores, pues la mayoría de clientes que se encuentran fidelizados solicitan créditos por pagar en un plazo de entre 3 a 15 días por vencimiento de factura.

Al analizar la dimensión con el único resultado deficiente es desempeño funcional, pues al medir con el cumplimiento de objetivos trazados por la estación de servicios, de los 4 criterios analizados todos son incumplidos.

En resumen, la variable 1 tuvo como resultado promedio regular por los motivos indicados en las dimensiones antes mencionadas.

Dimensión 1: Gestión del recurso humano de ventas

Tabla 4

Indicador: Fidelización De Clientes

ÍTEM	CRITERIO DE EVALUACIÓN	SÍ	%	NO	%
1	La empresa logro fidelizar clientes nuevos en el año 2022.	1	25%		
2	La fidelización se da por atención del abanderado de servicio.	1	25%		
3	Los clientes fidelizados anteriormente están en cartera.	1	25%		
4	Los clientes fidelizados cancelan su consumo al contado.			1	25%
TOTAL		3	75%	1	25%

Fuente: Elaboración propia, con información proporcionada por la empresa

La dimensión gestión del recurso humano de ventas fue evaluada a través del indicador fidelización de clientes, mostrando un resultado general de regular, en el cual se observa que la empresa logra fidelizar a los clientes en un 75%, a través de la atención que brindan los abanderados de servicios y que los clientes antiguos se mantienen en cartera. La empresa logro fidelizar clientes nuevos en el año 2022 y esta fidelización se da por la atención del abanderado de servicio. Los clientes fidelizados de periodos anteriores se mantienen en cartera.

Sin embargo, se incumple en un 25% pues los clientes cuando ya se encuentran fidelizados solicitan créditos por pagar de entre 3 a 15 días, sin ningún tipo de aval o garantía. Para obtener un crédito en la estación de servicios solo es necesario ser aprobados con filtros en Infocorp y recomendaciones de palabra con otros clientes ya fidelizados.

Dimensión 2: Contratación laboral

Tabla 5

Indicador: Reclutamiento de personal

ÍTEM	CRITERIO DE EVALUACIÓN	SÍ	%	NO	%
1	Realiza inducción y capacitación al recibir personal nuevo.	1	25%		
2	La empresa sigue un proceso de contratación.	1	25%		
3	La contratación es justo, organizado y transparente.	1	25%		
4	El personal firma contrato desde el inicio del vínculo laboral.	1	25%		
TOTAL		4	100%		

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la empresa

La dimensión contratación laboral fue analizada a través del indicador reclutamiento de personal. Al evaluar este indicador se mostraba que la estación de servicios cumple con el 100% de los criterios evaluados, el cual mostro la eficiencia en el indicador.

La estación de servicios realizó inducción y capacitación al recibir personal nuevo, para luego seguir un proceso de contratación justo, organizado y transparente.

Además, que los contratos del personal de ventas se encuentran firmados sin presentar demora o contratiempos, los cuales se encuentran organizados y archivados en donde corresponde.

Dimensión 3: Rotación del personal

La dimensión rotación del personal fue analizada a través del indicador

índice de rotación anual donde se observó que la empresa lanza ofertas laborales constantes para el área de ventas y que la renuncia de los trabajadores se da por temas personales en general. Obteniendo como resultado regular.

Tabla 6

Indicador: Índice de rotación anual

ÍTEM	CRITERIO DE EVALUACIÓN	SÍ	%	NO	%
1	La empresa lanza ofertas laborales constantes para el área de ventas.	1	25%		
2	El índice de rotación del personal es menor al 15% anual.			1	25%
3	La renuncia de los abanderados de servicios cesados se da por temas personales.	1	25%		
4	La renuncia de los abanderados de servicios cesados se da por oportunidades profesionales.			1	25%
TOTAL		2	50%	2	50%

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la empresa

Además, se verifico las altas de los 8 trabajadores que trabajan en el área de ventas de la estación de servicios, de los cuales 6 han sido contratados por primera vez en el año 2022. Solo 2 trabajadores laboraron más de 1 año, mostrando que, del total de trabajadores, el 75% de los trabajadores han renunciado por temas personales ajenos a la estación de servicios y solo el 25 % son trabajadores con un rango de antigüedad de más de 2 años se mantuvieron en sus labores.

Los resultados muestran que de los criterios analizados a la variable son del 50% que son cumplidos y el otro 50% que no lo son.

Dimensión 4: Desempeño funcional

Tabla 7

Indicador: Cumplimiento de objetivos ventas

ÍTEM	CRITERIO DE EVALUACIÓN	SI	%	NO	%
1	La empresa ha cumplido con objetivos de ventas trazados.			1	25%
2	El personal de ventas cumple con el protocolo de ventas.			1	25%
3	El promedio de puntuación del abanderado de servicios con respecto al puntaje del cumplimiento es mayor al 75 %			1	25%
4	La empresa cumple con las metas, visión y misión.			1	25%
TOTAL				4	100%

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la empresa

La estación de servicios no cumplió con los criterios de la dimensión desempeño funcional. Los criterios evaluados como objetivos, metas, misión y visión mostraron que no se está cumpliendo con los objetivos planteados por la estación de servicios mostrando que se encuentra como resultado de deficiencia en el indicador cumplimiento de objetivos de ventas.

Los reportes de resultados obtenidos del cliente oculto, ejecutado por la marca comercial Primax, muestra que el personal de ventas no cumple con los protocolos establecidos, por lo tanto, tienen una baja calificación personal y como estación de servicios acumulo una calificación promedio del 30%.

Esta situación compleja direcciona al incumplimiento de objetivos, metas, visión y misión que se tienen establecidos. El 100% de los criterios evaluados son incumplidos en el periodo 2022. Este indicador está dentro del nivel deficiente.

Objetivo específico 2: Describir la rentabilidad empresarial de la estación de servicios.

Analizamos el objetivo específico 2, con la base del aporte de Mendoza et al., (2023), donde identificó que mientras sean positivos los resultados de los ratios de rentabilidad es bueno para una empresa, pero no necesariamente refiere a que sean eficientes, pues se analizan desde las perspectivas de otros factores.

Dimensión: Ratios de rentabilidad

Tabla 8

Cuadro resumen Ratios Financieros

ÍTEM	INDICADOR	RESULTADOS	NIVEL
1	Margen de utilidad bruta	9.55%	REGULAR
2	Margen operativo	2.78%	REGULAR
3	Margen utilidad neta	2.25%	REGULAR
4	Rendimiento sobre la inversión	8.88%	REGULAR
5	Rendimiento sobre el capital	159.66%	EFICIENTE
PROMEDIO			REGULAR

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la empresa

En los resultados del segundo objetivo específico se observó que el indicador de rendimiento sobre el capital se encuentra por su resultado en el nivel eficiente, pues el importe que se tiene en la utilidad neta refleja que el capital de la empresa es mucho menor a los resultados de la utilidad neta.

Por el contrario, con los resultados de rendimiento sobre la inversión de 8.88%, margen de utilidad bruta de 9.55%, operativo de 2.78% y de utilidad neta de 2.25%, los resultados son positivos, pero no son los idóneos, pues se observa que tienen un porcentaje regular por el reducido margen de utilidad que se tiene en los estados financieros.

Tabla 9

Indicador 1: Ratios de rentabilidad por margen operativo, de utilidad bruta y neta

MARGEN DE UTILIDAD BRUTA			
FÓRMULA	RESULTADO 2022	RESULTADO 2021	ESCALAS
$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas Totales}}$	$\frac{744364}{7790381}$	$\frac{703698}{7510572}$	Deficientes: <8%
Margen de utilidad bruta	0.0955491137	0.0936943285	Regular: De 8.01% a 12.99%
MGU%	9.55%	9.37%	Eficiente: >13%
MARGEN OPERATIVO			
FÓRMULA	RESULTADO 2022	RESULTADO 2021	ESCALAS
$\frac{\text{EBIT}}{\text{Ventas Totales}}$	$\frac{216895}{7790381}$	$\frac{221211}{7510572}$	Deficientes: <2%
Margen operativo	0.0278413854	0.0294532827	Regular: De 2.01% a 6.99%
MO%	2.78%	2.95%	Eficiente: >7%
MARGEN UTILIDAD NETA			
FÓRMULA	RESULTADO 2022	RESULTADO 2021	ESCALAS
$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Totales}}$	$\frac{175634}{7790381}$	$\frac{168842}{7510572}$	Deficientes: <0%
Margen utilidad neta	0.0225449821	0.022480578	Regular: De 0.01% a 4.99%
MUN%	2.25%	2.25%	Eficiente: >5%

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada de Andrade,2017

Para analizar el resultado del 2022 de margen de utilidad bruta aplico la fórmula con los siguientes datos, en utilidad bruta con 744,364 y de ventas totales 7,790,381. Donde el resultado de la fórmula es de 9.55%, siendo este el margen del producto del costo de ventas y el costo de adquisición. Siendo este un resultado regular con respecto al mercado competitivo. Al observar los resultados del periodo 2021 se observan que son muy similares al del 2022, con un resultado de 9.37% considerándolo con nivel regular también.

El resultado del indicador margen operativo muestra que la EBIT es de 216,895 y las ventas totales es 7,790,381. Aplicando la fórmula da un resultado de 2.78%, siendo este un resultado regular comparado con el mercado. Por lo tanto, se considera con un nivel de regular el indicador margen operativo con respecto al mercado competitivo. Al observar los resultados del periodo 2021 se observan que son muy similares al del 2022, con un resultado de 2.95%.

El resultado que se analizó en el indicador margen de utilidad neta muestra que la utilidad neta es de 175,634 y las ventas totales es de 7,790,381. Mostrando un resultado de 2.25%, este resultado es bajo para ser un margen de saludable para la estación de servicios. Por lo que este indicador se considera con nivel de valoración de regular con respecto al mercado competitivo. Al observar los resultados del periodo 2021 se observan que son muy similares al del 2022, con un resultado de 2.25% considerándolo con nivel regular también.

Tabla 10

Indicador 4: Rendimiento sobre la inversión y de capital

RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSIÓN			
FÓRMULA	RESULTADO 2022	RESULTADO 2021	ESCALAS
$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$	$\frac{175634}{1977527}$	$\frac{168842}{2242945}$	Deficientes: <0%
Rendimiento de la inversión	0.0888149694	0.0752769239	Regular: De 1% a 14%
RSI %	8.88%	7.53%	Eficiente: >15%

RENDIMIENTO SOBRE EL CAPITAL

FÓRMULA	RESULTADO 2022	RESULTADO 2021	ESCALAS
$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital}}$	$\frac{175634}{110000}$	$\frac{168842}{110000}$	Deficientes: <0%
Rendimiento sobre el capital	1.5966727273	1.5349272727	Regular: De 1% a 49%
RSC %	159.66%	153.49%	Eficiente: >50%

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada de Andrade,2017

El resultado de las utilidades netas fue de 175,634 sobre los activos totales que son 1,977,527. Se analizó que las utilidades netas representan el 8.88% del total de activos totales, en donde mostro que se administran regularmente los activos de la estación de servicios con respecto al mercado competitivo. Al observar los resultados del periodo 2021 se observaron que los resultados son de 7.53% del total de los activos del 2021.

Los resultados de la fórmula de rendimiento sobre el capital donde la utilidad neta fue 175,634 y el capital fue de 110,000 es de 159.66% donde este resultado muestra cuanto la utilidad neta representa sobre el capital de la estación de servicios, este capital es menor que la utilidad del periodo 2022, identificando que hubo un apalancamiento con respecto a la capitalización de resultados acumulados. Mostrando un resultado eficiente con respecto al mercado competitivo. Al observar los resultados del periodo 2021 se observan que los resultados son del 153.49% de la utilidad sobre el capital.

Objetivo general: Analizar la gestión de abanderados de servicios y la rentabilidad empresarial de una estación de servicios de Chicama, 2022.

Tabla 14

Consolidación de Variables

VARIABLE 1	DIMENSIÓN	MEDICIÓN SÍ/NO	RESULTADO
Gestión de abanderados de servicios	Gestión de RR HH ventas	75% / 25%	REGULAR
	Contratación laboral	100% / 0%	EFICIENTE
	Rotación del personal	50% / 50%	REGULAR
	Desempeño funcional	0% / 100%	DEFICIENTE
VARIABLE 2	INDICADOR	RESULTADO	RESULTADO
Rentabilidad empresarial de una estación de servicios	Margen de utilidad bruta	9.55%	REGULAR
	Margen operativo	2.78%	REGULAR
	Margen utilidad neta	2.25%	REGULAR
	Rendimiento sobre inversión	8.88%	REGULAR
	Rendimiento sobre el capital	159.66%	EFICIENTE
PROMEDIO GENERAL			REGULAR

Fuente: elaboración propia, datos proporcionados por la empresa

El resultado analizado del objetivo general en promedio se visualizó que está dentro del nivel regular, pues se observó que las variables gestión de abanderados de servicios y rentabilidad empresarial de una estación de servicios de los 9 indicadores se clasificaron en conjunto de: 6 indicadores como regular, 2 como eficiente y 1 como deficiente. Para la variable gestión de abanderados de servicios de los 4 indicadores, se obtuvo 2 como regular, 1 como eficiente y 1 como deficiente. Para la variable rentabilidad empresarial de una estación de servicios de los 5 indicadores se obtuvo: 4 como regular y 1 como eficiente, mostrando en ambas variables que por separado ambas están en un nivel regular.

V. DISCUSIÓN

Durante la investigación se analizó el primer objetivo específico: Analizar la gestión de los abanderados de servicio en una estación de servicios.

Analizamos que la gestión de abanderados de servicios en la estación de servicios se encuentra en un nivel regular, el 56% de los criterios evaluados son cumplidos del primer objetivo específico. A pesar que en el indicador reclutamiento de personal cumplió con todos los criterios analizados. El indicador índice de rotación anual, que fue regular, pues se analizó a detalle que los abanderados solían renunciar por motivos personales y no profesionales. Además, mantenían solo 2 trabajadores de ventas en planilla de más de 1 año y las demás solo tienen meses de ser contratados. Al analizar el indicador fidelización de clientes nuevos se incumple en un 25% los criterios analizados para estos indicadores, pues la mayoría de clientes que se encuentran fidelizados solicitan créditos por pagar en un plazo de entre 3 a 15 días por vencimiento de factura.

En el análisis de la investigación de Salas et al., (2021) la gestión de recursos humanos de las mypes se analiza en el marco del reclutamiento, la capacitación y la evaluación del desempeño del personal de venta, además se identifica que es muy alta la rotación del personal de servicios, donde los resultados dieron como conclusión que estas empresas se gestionan regularmente pues de ella depende la mejora del desempeño organizacional, los procesos, relación con el cliente, motivación y reducción del ausentismo. En la medida en que los empleados sean suficientes para ocupar el puesto, desarrollan habilidades para desempeñar mejor sus funciones y reciban retroalimentación individual sobre su desempeño; los empleados podrán hacer mejor su trabajo. Para Oyarce, H. (2020), La alta rotación de personal en estaciones de servicios con distintivo Primax se debió a inadecuados procesos de selección, la falta de oportunidades de crecimiento profesional y personal, otras causas que contribuyen con la rotación de personal son: la falta de valores por parte de los colaboradores, el mal clima laboral, la falta de supervisión en el trabajo y la falta de flexibilidad de horarios.

Según lo observado en la investigación con los autores mencionados coincide la empresa del rubro comercial con la de estación de servicios, pues el proceso en el cual se gestiona el recurso humano es regular, siendo la rotación del personal el principal motivo por lo que los colaboradores no cumplen a cabalidad

las metas y objetivos.

Para analizar el segundo objetivo específico: rentabilidad empresarial de la estación de servicios.

En los resultados del segundo objetivo específico se analizó que en promedio el resultado está dentro del nivel regular, pues a pesar que el indicador rendimiento sobre la inversión con un resultado de 159.66% es positivo y eficiente, los demás indicadores fueron positivos pero en nivel regular: rendimiento sobre el capital con un resultado de 8.88%, margen de utilidad bruta de 9.55%, margen operativo de 2.78% y margen utilidad neta de 2.25%, que se encontraron con un resultado positivo, el resultado indica utilidad, pero aún está dentro del nivel regular.

En la investigación de Andrade, (2017) definen el margen de utilidad bruta como el primer acercamiento que se tiene al resultado del ejercicio. El Margen operativo mide la eficiencia operativa que se tiene con respecto a la administración de recursos. El margen de utilidad neta mide la utilidad neta con respecto a las ventas. Rendimiento sobre la inversión mide la utilidad neta sobre el total de los activos. Rendimiento sobre el capital mide la utilidad neta con respecto al capital o patrimonio.

Mendoza, L. et al., (2023) se concluye que en Perú por los indicadores de rentabilidad que la empresa gestiona positivamente sus finanzas, pero necesita tener más alto su indicador para ser eficiente, siendo sus resultados de ROE: 2.3% Y ROA: 2.4% ambos son positivos y aceptables para la proyección de posibles inversiones futuras, este resultado es considerado en el nivel regular. Además, se describió que en las finanzas de la empresa puede afrontar inversiones corrientes y no corrientes, por lo tanto, se determinó que si no existiera una planeación de sus ingresos y gastos la empresa invertiría al azar y podría sobregirarse en el sistema financiero, ejecutando estrategias que lo podrían llevarlo a tomar malas decisiones. En la investigación de Chafloque, (2022) los resultados de rendimiento sobre el capital fueron de 24% y del indicador rendimiento sobre la inversión fue del 6% ambos, aunque son positivos y aceptables, y se encuentran ubicados dentro del nivel regular. Además, la gestión financiera y las consecuencias que repercutió en la rentabilidad impactó negativamente, la empresa renegoció las deudas y se obtuvo deudas a corto y largo plazo por resultados de regulares de periodos anteriores.

Los resultados de nuestros estudios nos ayudaron a identificar en que indicador de los ratios hay problemas de rentabilidad regulares, al identificar los indicadores con mayor problemática con lo de los autores mencionados se puede identificar coincidencia en los resultados de los ratio de rentabilidad, además de los factores que en el impactan. La empresa al tener una capacidad regular para generar rendimientos y retornos, obtiene bajas utilidades para la capacidad de generar ingresos o volumen de posibles inversiones.

Por último, para analizar el objetivo general: Analizar la gestión de abanderados de servicios y la rentabilidad empresarial de una estación de servicios de Chicama, 2022

En los resultados del objetivo general se observó que las variables gestión de abanderados de servicios y rentabilidad empresarial de una estación de servicios, identificamos que la investigación según el objetivo general está dentro del nivel regular. Al identificar que, al identificar que hay una deficiencia total en el cumplimiento de objetivos de ventas, se evidencia que este es un factor clave para obtener mejor los resultados de ratios de rentabilidad, aunque este factor no es el único que influye en estos resultados, pero es uno de los principales. Por el lado de la rentabilidad los indicadores de rentabilidad que la empresa gestiona positivamente sus finanzas, pero necesita tener más alto su indicador para ser eficiente, siendo sus resultados de ROE: 2.3% Y ROA: 2.4% ambos son positivos y aceptables para la generación de una buena proyección de posibles inversiones a corto o largo plazo, este resultado es considerado en el nivel regular, pues no es el idóneo para empresas del rubro comercial al que pertenece.

Identifica Mendoza, L. et al., (2023) que, para lograr un crecimiento a lo largo de la historia empresarial, la empresa ha acertado en cada decisión, organiza grupos de trabajo según lineamientos para lograr metas que conduzcan a buenos resultados, la gerencia se comunica hasta con el área de caja, indica en las reuniones si hay alguna dificultad o falta de servicios, la empresa también realiza una gestión social, lograron que todo el grupo de trabajo esté motivado e involucrado en el trabajo. La gestión empresarial de la dirección de la empresa se organiza según lineamientos ordenados y planificados desde el área gerencial hasta el área administrativa, enfocándose en lograr los mejores resultados de la empresa y del grupo de trabajo. Desde el inicio del trabajo se fija objetivos y los

cumple regularmente. De acuerdo a la gestión corporativa que lleva a cabo la empresa, ha logrado los mejores resultados a lo largo de los años, lo que se refleja en la forma en que se lleva a cabo la gestión financiera, la cual la empresa es responsable de ejecutar, por lo que realiza un análisis preliminar podría realizar cualquier inversión financiera.

Al identificar que, en las variables de gestión de abanderados de servicios y rentabilidad empresarial, el resultado es regular se podría decir, el factor que genera variación en los ingresos para lograr así una mejor gestión del recurso humano de ventas. Además, al analizar el resultado deficiente de la dimensión de cumplimiento de objetivos de ventas se identifica que es factor importante de los resultados regulares de las variables gestión de recurso humano de ventas y rotación de personal. Al analizar los resultados en promedio regulares de la dimensión ratios financieros identificamos que son positivos, pero no son eficientes.

Se analizó que las investigaciones analizadas coinciden con los resultados regulares obtenidos en la presente investigación.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Para el objetivo general, se concluye que la gestión de abanderados de servicios en la estación de servicios es regularmente gestionada porque de los resultados obtenidos de 44% es deficiente, pues es un factor clave la gestión y la rotación de recurso humano de ventas para el cumplimiento de objetivos de esta área. En la rentabilidad empresarial logrando obtener resultados positivos como en el indicador rendimiento sobre la inversión con un resultado de 159.66%, rendimiento sobre el capital con un resultado de 8.88%, margen de utilidad bruta de 9.55%, margen operativo de 2.78% y margen utilidad neta de 2.25%, pero no con la eficiencia que necesita la estación para cumplir con las metas. Además de identificar que el capital social de la estación de servicios es poco significativo en comparación a la utilidad reflejada en los estados financieros.

6.2. Para el objetivo específico 1, se concluye que la gestión de abanderados de servicios en la estación de servicios se ve afectada principalmente por la regular rotación del personal del área de ventas y la de la gestión de este recurso humano, pues de ella depende que el desempeño funcional de ventas del recurso humano de esta área sea deficiente.

6.3. Para el objetivo específico 2, se concluye que los resultados de rentabilidad empresarial de la estación de servicios son positivos, pero sin embargo no se consideran eficientes, pues los ratios de rentabilidad mostraron que estos resultados son regulares. Además de identificar que el capital es muy reducido para el capital declarado.

VII. RECOMENDACIONES

Según lo analizado en la investigación proporcionó las siguientes recomendaciones:

7.1. Para la estación de servicios, elabore una planificación estratégica laboral que contrarreste la alta rotación y mejore a la vez el desempeño funcional del personal del área de ventas, solicitando a la gerencia de la estación de servicios la implementación de recursos materiales para capacitación al personal e incorporar un programa de incentivos monetarios al personal a través de bonificaciones por cumplimiento de los protocolos y objetivos de ventas. Para luego promover al externo de la estación la atención y el servicio de calidad que se brinda en ella, siendo este un factor principal para generar mayores ventas y utilidades.

7.3. Al área de contabilidad de la estación de servicios presente un presupuesto maestro en mejora de los resultados alcanzados y propuestas de mejora a la gerencia que influya para lograr mejor rentabilidad, además de sugerir la aplicación, el análisis, e implemente las normas contables vigentes, NIC y NIFF en la elaboración de los estados financieros, Además de exponer concisamente los beneficios que se obtendrían de capitalizar los resultados acumulados.

7.4. A futuros investigadores, quienes se muestren interesados en estudiar una investigación sobre la gestión de representantes de ventas y rentabilidad, que tengan como base las estudiadas en la presente investigación.

REFERENCIAS

- Andersén, J. (2021) Resource orchestration of firm-specific human capital and firm performance—the role of collaborative human resource management and entrepreneurial orientation, *The International Journal of Human Resource Management*, 32:10, 2091-2123, <https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1579250>
- Andrade, A. (2017) Ratios o razones financieras. <http://hdl.handle.net/10757/622323>
- Antequera, R., Ramírez, R., Santamaria, M., & Lay, N. (2022). Generic and technical skills of human talent supported by ICT: Systematization, scope, and reflections. Paper presented at the *Procedia Computer Science*, 210(C) 378-382. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.10.168>
- Anzola, O. (2018). La gestión de recursos humanos y la construcción de subjetividades en las nuevas condiciones de la economía. *Universitas Psychologica*, 17(1), 1-14. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy17-1.grhc>
- Arocena, P., Bello-Pintado, A., & Contín-Pilart, I. (2023). Automotive fuel prices at branded and unbranded service stations: Differences in the impact of seller density, brand concentration and search costs. *Energy Sources, Part B: Economics, Planning and Policy*, 18(1) <https://doi.org/10.1080/15567249.2023.2189330>
- Bada, L. (2022) Gestión de talento humano y el desempeño laboral en empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/104981>
- Báez, E., Zambrano, S. y Márquez, O. (2018). Prácticas de gestión humana. Observación y análisis en las pequeñas empresas manufactureras del corredor industrial de Boyacá <https://doi.org/10.15665/encuent.v16i02.1569>
- Bakidamteh, S. A., Teye-Kwadjo, E., & Abdul-Nasiru, I. (2022). Understanding the role of proactive personality in occupational health and safety at oil and gas service stations in accra. *SAGE Open*, 12(2) <https://doi.org/10.1177/21582440221089949>
- Benito, S., López, C. & Uribe, M. (2022). Responsible behavior in relations with third parties as a driver of business performance in times of economic crisis.

- [Efectos del comportamiento responsable en las relaciones con terceros sobre el ROA en tiempos de crisis económica] Revista Galega De Economía, 31(1) <https://doi.org/10.15304/rge.31.1.7910>
- Busch, T., & Friede, G. (2018). The robustness of the corporate social and financial performance relation: A second-order meta-analysis. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 25(4), 583-608. <https://doi.org/10.1002/csr.1480>
- Bustamante, A. (2019): Gestión humana socialmente responsable en cooperativas de trabajo asociado colombianas, CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 95, 217-255 <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.95.10433>
- Camino, S., Bermúdez, N., & Armijos, M. (2023). Is FDI a potential tool for boosting firm's performance? firm level evidence from ecuador. *Journal of Evolutionary Economics*, <https://doi.org/10.1007/s00191-022-00806-2>
- Carbonero, R. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los clientes corporativos en la Empresa Coesti S.A. Lima 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97033>
- Chafloque, M. (2022) La gestión financiera y su efecto en la rentabilidad de la empresa constructora Consulpro Ingenieros SRL Chiclayo, 2019 - 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81006>
- CONCYTEC (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACYT. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Condori, J. (2023) Gestión de las cuentas por cobrar y la rentabilidad en empresas de actividades de producciones Lima Metropolitana, período 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/111263>
- Córdova F., Duque G. y Sigüencia A. (2021). La concentración empresarial y estrategias de inclusión. *Problemas del desarrollo*, 52(205), 173-200. <https://doi.org/10.22201/iiiec.20078951e.2021.205.69708>
- Cuesta, A., Fleitas, S., García, V., Hernández, I., Anchundia, A. y Mateus, L. (2018). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos

en la empresa. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 24-35. Recuperado en 28 de mayo de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100004&lng=es&tlng=es.

Figuerola, N., Garmendia, J., Huaypar, M. y Pando, Y. (2019). Planeamiento estratégico de la estación de servicio Gar Oil SAC. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/15111>

He, M., & Pérez, R. (2023). Exploring the impact of R&D intensity, human capital, patents, and brand value on business performance in small and medium enterprises (SMEs). *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 36(1) <https://doi.org/10.1080/1331677X.2023.2181839>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación científica. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Editorial Pearson.

Joaqui, O., Manotas, D. & Uribe, J. (2022). Commonality, macroeconomic factors and banking profitability. *North American Journal of Economics and Finance*, 62 <https://doi.org/10.1016/j.najef.2022.101714>

Manneh, M., Kozhevnikov, M., & Chazova, T. (2020). Determinants of consumer preference for petrol consumption: The case of petrol retail in the gambia. *International Journal of Energy Production and Management*, 5(2), 175-186. <https://doi.org/10.2495/EQ-V5-N2-175-186>

Maturana, D. y Andrade, V. (2019). La relación entre la formalización de las prácticas de gestión humana y la productividad de las MiPymes. Un artículo de revisión*] *Innovar*, 29(74), 101-114. <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82091>

Medina, A., Acosta, A. y Revuelto, L. (2021). Configuraciones de prácticas en la gestión del capital humano y resultados organizativos. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(94), 533-547. <https://doi.org/10.52080/rvgluzv26n94.5>

Mendoza, L., Alvarado H., Arroyo E. y Calvanapón F. (2023) Influencia de la Gestión empresarial en las finanzas: Caso de estudio Perú <https://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2023.1.1.454>

Mourao, P., Kubo, E., Santos, I., & Mazucato, V. (2020). Economic development and changes in human resource management in a sustainable agricultural

- sector: Recent evidence from brazilian sugar-alcohol companies. *Sustainability (Switzerland)*, 12(18) <https://doi.org/10.3390/su12187559>
- Nastase, M., Bibu, N., Munteanu, A., Mircioi, I. & Florescu, M. (2019). The specific elements of strategic human resources management for competitive business development. [Elemente specifice ale managementului strategic al resurselor umane pentru dezvoltarea competitivă a firmelor] *Industria Textila*, 70(6), 579-586. <https://doi.org/10.35530/IT.070.06.1749>
- Oyarce, H. (2020). Análisis de la rotación de personal de las estaciones de servicios Primax de la ciudad de Trujillo, año 2020 <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65064>
- Pacheco, M. (2018). Gestión de la Competitividad en la estación de Servicios Atlantic, Supe – Barranca, 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20772>
- Pérez, K., Pedraza, L. y Vilorio-Escobar, J. (2022). Inteligencia emocional y compromiso laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(99), 1140- 1150. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.99.18>
- Preuss, M., Santini, F. O., & Marconatto, D. A. B. (2022). Complaint management: The impact of post-complaint satisfaction on organizational behavior. [Gerenciamento de reclamações: O impacto da satisfação pós-reclamação no comportamento organizacional] *Revista De Administracao Mackenzie*, 23(2) <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG220145.en>
- Prieto, William (2022). Gestión de procesos e influencia en desempeño laboral de colaboradores de una empresa de hidrocarburos en Trujillo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/100571>
- Ramírez. R., Monsalve, L., Villalobos, J., Lay N., Severino, P., & Báez, D. (2022). Human management by competencies in competitive and complex scenarios: A reflective theoretical approach. Paper presented at the *Procedia Computer Science*, 203 678-682. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.07.100>.
- Rivera, I. (2022) Habilidades gerenciales y desempeño laboral en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/109771>
- Ronquillo, M (2019) Programa de Incentivo para incrementar la motivación laboral

- de los trabajadores en las estaciones de peaje de la Empresa Opevial S.A. 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43007>
- Saavedra, L. (2019) Plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la Estación Experimental Agraria Vista Florida – Lambayeque, 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36790>
- Salas, L., Garcia, M. y Murillo, G. (2021). Gestión humana y desempeño organizacional en pymes colombianas] *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(Special Issue 6), 457-474. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.28>
- Salinas, J., Paz, R., Macedo, M. y Chávez, M. (2021). Gestión estratégica de los recursos humanos y su relación con el desarrollo organizacional en la estación de servicios Unión en Trujillo, Perú. *Revista GEON* 8(2), e - 296. <https://doi.org/10.22579/23463910.296>
- Shin, D.; Kim, Y.; Kim, B. (2021). Understanding Job Stress and Organizational Effectiveness of Airline Employees Due to Changes in the Employment Environment under COVID-19—Focusing on the Difference in the GAD-7 of Employees. *Sustainability*, 13, 13722. <https://doi.org/10.3390/su132413722>
- Urdaneta A., Borgucci E. y Jaramillo (2021). Crecimiento económico y la teoría de la eficiencia dinámica. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 93-116. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.06>
- Velimirovic, D., Duboka, C., & Velimirovic, M. (2022). Quality of service management in automotive service stations. *FME Transactions*, 50(1), 131-138. <https://doi.org/10.5937/fme2201131V>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición
Gestión de abanderados de servicios	La gestión humana permite fortalecer las características, habilidades, conocimientos y conductas del recurso humano para incentivar el desempeño de las actividades y tareas, mejorando el desempeño tanto individual como profesional (Molina, et al., 2022).	Esta variable se midió considerando contribuciones de Salas, et al., 2021), aplicando una guía de registro.	Gestión del RRHH	Fidelización de clientes nuevos	Razón
			Contratación laboral	Reclutamiento personal	Razón
			Rotación del personal	Índice de rotación anual	Razón
			Desempeño funcional	Cumplimiento de objetivos ventas.	Razón
Rentabilidad empresarial en una estación de servicio, 2022	La rentabilidad permite a una empresa obtener beneficios a través de la eficacia de operaciones y de recursos disponibles con la capacidad que tiene una empresa para producirlos y generar ganancias. (Chafloque, 2022).	Esta variable se midió considerando contribuciones de Andrade (2017), aplicando una guía de registro.	Ratios de rentabilidad	Margen de utilidad bruta	Razón
				Margen operativo	Razón
				Margen de utilidad neta	Razón
				Rendimiento sobre la inversión	Razón
				Rendimiento sobre el capital	Razón

ANEXO 1.1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
¿Cómo incide la gestión de abanderados de servicios en la rentabilidad empresarial en una estación de servicio del distrito Chicama, 2022?	<p>OBJETIVO GENERAL: Analizar la incidencia de la gestión de abanderados de servicios en la rentabilidad empresarial de una estación de servicios de Chicama, 2022.</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Analizar la gestión de los abanderados de servicio en la estación de servicio.</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Identificar la rentabilidad empresarial de la estación de servicios.</p>	<p>VARIABLE 1: Gestión de abanderados de servicio.</p> <p>VARIABLE 2: Rentabilidad empresarial</p>	<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>TIPO: Aplicado</p> <p>ALCANCE: Descriptivo</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>TIPO DE DISEÑO: Trasversal</p>	<p>TÉCNICA: Ficha de registro de datos documental</p> <p>INSTRUMENTOS: Ficha de registro de datos documental</p> <p>Ficha de análisis de datos financieros</p>

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Anexo 2.1. Ficha De Registro De Datos Documental Para La Variable 1

Nombre de variable:		Gestión de abanderados de servicio		
Período investigado:		Del 01 de enero al 31 de diciembre 2022		
Objetivo general de la investigación:		Analizar la gestión de abanderados de servicios y la rentabilidad empresarial de una estación de servicios de Chicama, 2022		
Indicador/Dimensión		Gestión de RR HH ventas/Fidelización de clientes nuevos		
ÍTEM	Criterio de evaluación	SÍ	NO	Observación
1	La empresa logro fidelizar clientes nuevos en el año 2022.	1		Las empresas fidelizadas cancelan su consumo en créditos de entre 5 a 30 días.
2	La fidelización se da por atención del abanderado de servicio.	1		
3	Los clientes fidelizados anteriormente están en cartera.	1		
4	Los clientes fidelizados cancelan su consumo al contado.		1	
Indicador/ Dimensión		Contratación laboral/ Reclutamiento de personal eficiente		
5	Realiza inducción y capacitación al recibir personal nuevo.	1		La empresa ejecuta su proceso de contratación con las pautas requeridas.
6	La empresa sigue un proceso de contratación.	1		
7	La contratación es justo, organizado y transparente.	1		
8	El personal firma contrato desde el inicio del vínculo laboral.	1		
Indicador/ Dimensión		Rotación del personal / Índice de rotación anual		
9	La empresa lanza ofertas laborales para el área de ventas.	1		Los representantes de servicios tienden a
10	El índice de rotación del personal es menor al 15% anual.		1	

11	La renuncia de los abanderados de servicios cesados se da por motivos personales.	1		renunciar por motivos personales
12	La renuncia de los abanderados de servicios cesados se da por oportunidades profesionales.		1	personales intempestivamente
Indicador/ Dimensión		Desempeño funcional/ Cumplimiento de objetivos ventas.		
13	La empresa ha cumplido con objetivos de ventas trazados.		1	La empresa no ha logrado
14	El personal de ventas cumple con el protocolo de ventas.		1	cumplir con los objetivos de
15	El promedio de puntuación del abanderado de servicios con respecto al puntaje del cumplimiento es mayor al 75 %		1	ventas y con los protocolos valorados por
16	La empresa cumple con las metas, visión y misión.		1	PRIMAX.
TOTAL		10	7	

Anexo 2.2. Ficha De Registro De Datos Documental Para La Variable 2

Nombre de la variable:	Rentabilidad empresarial			
Período investigado:	Del 01 de enero al 31 de diciembre 2022			
Objetivo general de la investigación:	Analizar la gestión de abanderados de servicios y la rentabilidad empresarial de una estación de servicios de Chicama, 2022			
Dimensión:	Ratios Financieros			
Indicador	FÓRMULAS	RESULTADO	%	Observación
Margen de utilidad bruta	$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas Totales}}$	0.0955491137	9.55%	REGULAR
Margen operativo	$\frac{\text{EBIT}}{\text{Ventas Totales}}$	0.0278413854	2.78%	REGULAR
Margen de utilidad neta	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Totales}}$	0.0225449821	2.25%	REGULAR
Rendimiento sobre la inversión	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$	0.0888149694	8.88%	REGULAR
Rendimiento sobre el capital	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital}}$	1.5966727273	159.66%	EFICIENTE

ANEXO 2.3. Estado de Situación Financiera 2022

Estado de Situación Financiera (Balance General - Valor Histórico al 31 de dic 2022)					
Activo			Pasivo		
Efectivo y equivalentes de efectivo	359	23825	Sobregiros bancarios	401	
Inversiones financieras	360		Trib y aport sist pens y salud por pagar	402	
Ctas por cobrar comerciales - terc	361	287142	Remuneraciones y particip por pagar	403	
Ctas por cobrar comerciales - relac	362		Ctas por pagar comerciales - terceros	404	591756
Cuentas por cobrar al personal, acc (socios) y directores	363		Ctas por pagar comerciales - relac	405	86492
Ctas por cobrar diversas - terceros	364	919	Ctas por pagar accionist(soc, partic) y direct	406	
Ctas por cobrar diversas - relacionados	365		Ctas por pagar diversas - terceros	407	
Serv y otros contratados por anticipado	366	6250	Ctas por pagar diversas - relacionadas	408	
Estimación ctas de cobranza dudosa	367		Obligaciones financieras	409	672215
Mercaderías	368	1188042	Provisiones	410	2700
Productos terminados	369		Pasivo diferido	411	
Subproductos, desechos y desperdicios	370		TOTAL PASIVO	412	1353163
Productos en proceso	371				
Materias primas	372		PATRIMONIO		
Materiales aux, suministros y repuestos	373		Capital	414	110000
Envases y embalajes	374		Acciones de inversión	415	
Inventarios por recibir	375		Capital adicional positivo	416	
Desvalorización de inventarios	376		Capital adicional negativo	417	
Activos no ctes mantenidos para la vta	377		Resultados no realizados	418	
Otro activos corrientes	378	223053	Excedente de revaluación	419	
Inversiones mobiliarias	379		Reservas	420	
Propiedades de inversión (1)	380		Resultados acumulados positivos	421	338729
Activos por derecho de uso (2)	381	114817	Resultados acumulados negativos	422	
Propiedades, planta y equipo	382	141088	Utilidad de ejercicio	423	181907
Depreciación de 1,2 y PPE acumulados	383	(30174)	Pérdida de ejercicio	424	
Intangibles	384	4526	TOTAL PATRIMONIO	425	630636
Activos biológicos	385				
Deprec act biologico y amortiz acumulada	386		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	426	1983799
Desvalorización de activo inmovilizado	387				
Activo diferido	388				
Otros activos no corrientes	389	24311			
TOTAL ACTIVO NETO	390	1983799			

ANEXO 2.4. Estado de Resultados 2022

Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 del 2022)		
Ventas netas o ing por servicios	481	7796853
Desc , rebajas y bonif concedidas	482	
Ventas netas	483	7796853
Costo de ventas	484	(7048017)
Resultado bruto Utilidad	486	750836
Resultado bruto Pérdida	487	(0)
Gastos de ventas	488	(368356)
Gastos de administración	489	(159113)
Resultado de operación utilidad	470	223167
Resultado de operación pérdida	471	(0)
Gastos financieros	472	
Ingresos financieros gravados	473	
Otros ingresos gravados	475	
Otros ingresos no gravados	476	
Enajen. de val. y bienes del Act. F.	477	
Costo enajen, de val. y bienes A.F	478	
Gastos diversos	480	(41260)
REI del ejercicio positivo	481	
REI del ejercicio negativo	483	
Resultado antes de part - Utilidad	484	181907
Resultado antes de part - Pérdida	485	(0)
Distribución legal de la renta	486	
Resultado antes del imp - Utilidad	487	181907
Resultados antes del imp - Pérdida	489	(0)
Impuesto a la renta	490	
Resultado del ejercicio - Utilidad	492	181907
Resultado del ejercicio - Pérdida	493	(0)

Anexo 3. Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado

Consentimiento Informado

RESOLUCION DE VICERECTORADO DE INVESTIGACION N^o 062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Gestión de abanderados de servicios y la rentabilidad empresarial en una estación de servicio del distrito Chicama, 2022

Investigadora: Altamirano Vega, Marina Luzmila

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de abanderados de servicios y la rentabilidad empresarial en una estación de servicio del distrito Chicama, 2022”, cuyo objetivo es: Analizar la gestión de abanderados de servicios y la rentabilidad empresarial de una estación de servicios de Chicama, 2022. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de pregrado de la carrera profesional de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la empresa Multiservicios Chicama E.I.R.L.

Este proyecto pretende mejorar la planificación la gestión de los representantes de servicios y las metas económicas no han sido alcanzados por la falta de gestión.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará y aplicará una guía de registro de datos de la problemática para la variable: “Gestión de abanderados de servicio”.
2. Se realizará y aplicará otra guía de registro de datos de la problemática para la variable: “rentabilidad empresarial”.
3. Los resultados alcanzados en ambos registros se valorarán para obtener un resultado específico, desarrollando así el problema planteado.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador ALTAMIRANO VEGA, Marina Luzmila, email: maltamiranove@ucvirtual.edu.pe y Docente asesor GENRRY SMITH HUAMAN ALMONACID email: ghuaman22@ucvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Bada Calderón Lizbeth Ileana

Cargo: Gerente General

Fecha y hora: Chicama, 08 de Julio del 2023



Lizbeth Ileana Calderón
GERENTE GENERAL
Chicama
MULTIEMPRESA CHICAMA S.A.S.

Anexo 4. Matriz de evaluación por juicio de expertos

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE FICHA DE REGISTRO PARA LA VARIABLE GESTIÓN DE ABANDERADOS DE SERVICIOS

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Ficha de registro) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión de abanderados de servicios y la rentabilidad empresarial en una estación de servicio del distrito Chicama, 2022. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El elemento pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El elemento se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El elemento tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El elemento es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE FICHA DE REGISTRO DE LA VARIABLE
GESTIÓN DE ABANDERADOS DE SERVICIOS**

Definición de la variable: Gestión De Abanderados De Servicios

Dimensión	Indicador	Elemento	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Gestión del RRHH ventas	Fidelización de clientes nuevos	La empresa logro fidelizar clientes nuevos en el año 2022.	1	1	1	1	
		La fidelización se da por atención del abanderado de servicio.	1	1	1	1	
		Los clientes fidelizados anteriormente están en cartera.	1	1	1	1	
		Los clientes fidelizados cancelan su consumo al contado.	1	1	1	1	
Contratación laboral	Reclutamiento de personal	Realiza inducción y capacitación al recibir personal nuevo.	1	1	1	1	
		La empresa sigue un proceso de contratación.	1	1	1	1	
		La contratación es justo, organizado y transparente.	1	1	1	1	
		El personal firma contrato desde el inicio del vínculo laboral.	1	1	1	1	
Rotación del personal	Índice de rotación mensual	La empresa lanza ofertas laborales para el área de ventas.	1	1	1	1	
		El índice de rotación del personal es menor al 15% anual.	1	1	1	1	
		La renuncia de los abanderados de servicios es por motivos personales.	1	1	1	1	
		La renuncia de los abanderados de servicios cesados se da por oportunidades profesionales.	1	1	1	1	
Desempeño funcional	Cumplimiento de objetivos ventas	La empresa ha cumplido con objetivos de ventas trazados.	1	1	1	1	
		El personal de ventas cumple con el protocolo de ventas.	1	1	1	1	
		El promedio de puntuación del representante de servicios con respecto al puntaje del cumplimiento es mayor al 75 %	1	1	1	1	
		La empresa cumple con las metas, visión y misión.	1	1	1	1	

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE FICHA DE ANÁLISIS DE DATOS FINANCIEROS PARA LA VARIABLE RENTABILIDAD EMPRESARIAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión de abanderados de servicios y la rentabilidad empresarial en una estación de servicio del distrito Chicama, 2022. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El elemento pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El elemento se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El elemento tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El elemento es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo


Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE FICHA DE ANÁLISIS DE DATOS FINANCIEROS
DE LA VARIABLE RENTABILIDAD EMPRESARIAL**

Definición de la variable: Desarrollo monetario empresarial

Dimensión	Indicador	Elemento	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Ratios Financieros	Margen de utilidad bruta	$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas Totales}}$	1	1	1	1	
	Margen operativo	$\frac{\text{EBIT}}{\text{Ventas Totales}}$	1	1	1	1	
	Margen de utilidad neta	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Totales}}$	1	1	1	1	
	Rendimiento sobre la inversión	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$	1	1	1	1	
	Rendimiento sobre el capital	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital}}$	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Ficha de Registro de Datos
Objetivo del instrumento	Analizar la gestión de abanderados de servicios y la rentabilidad empresarial de una estación de servicios de Chicama, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Henry Walter Zavaleta Pesantes
Documento de identidad	17909532
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	PERUANA
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	964436744
Firma	 Henry W. Zavaleta Pesantes Contador Público Mat. N° 02-1531
Fecha	10 / 07 / 2023

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE FICHA DE REGISTRO PARA LA VARIABLE GESTIÓN DE ABANDERADOS DE SERVICIOS

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Ficha de registro) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión de abanderados de servicios y la rentabilidad empresarial en una estación de servicio del distrito Chicama, 2022. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El elemento pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El elemento se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El elemento tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El elemento es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE FICHA DE REGISTRO DE LA VARIABLE
GESTIÓN DE ABANDERADOS DE SERVICIOS**

Definición de la variable: Gestión De Abanderados De Servicios

Dimensión	Indicador	Elemento	Suficiencia	Clairdad	Coherencia	Relevancia	Observación
Gestión del RRHH ventas	Fidelización de clientes nuevos	La empresa logro fidelizar clientes nuevos en el año 2022.	1	1	1	1	
		La fidelización se da por atención del abanderado de servicio.	1	1	1	1	
		Los clientes fidelizados anteriormente están en cartera.	1	1	1	1	
		Los clientes fidelizados cancelan su consumo al contado.	1	1	1	1	
Contratación laboral	Reclutamiento de personal	Realiza inducción y capacitación al recibir personal nuevo.	1	1	1	1	
		La empresa sigue un proceso de contratación.	1	1	1	1	
		La contratación es justo, organizado y transparente.	1	1	1	1	
		El personal firma contrato desde el inicio del vínculo laboral.	1	1	1	1	
Rotación del personal	Índice de rotación mensual	La empresa lanza ofertas laborales para el área de ventas.	1	1	1	1	
		El índice de rotación del personal es menor al 15% anual.	1	1	1	1	
		La renuncia de los abanderados de servicios es por motivos personales.	1	1	1	1	
		La renuncia de los abanderados de servicios cesados se da por oportunidades profesionales.	1	1	1	1	
Desempeño funcional	Cumplimiento de objetivos ventas	La empresa ha cumplido con objetivos de ventas trazados.	1	1	1	1	
		El personal de ventas cumple con el protocolo de ventas.	1	1	1	1	
		El promedio de puntuación del representante de servicios con respecto al puntaje del cumplimiento es mayor al 75 %	1	1	1	1	
		La empresa cumple con las metas, visión y misión.	1	1	1	1	

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE FICHA DE ANÁLISIS DE DATOS FINANCIEROS PARA LA VARIABLE RENTABILIDAD EMPRESARIAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión de abanderados de servicios y la rentabilidad empresarial en una estación de servicio del distrito Chicama, 2022. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El elemento pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El elemento se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El elemento tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El elemento es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE FICHA DE ANÁLISIS DE DATOS FINANCIEROS
DE LA VARIABLE RENTABILIDAD EMPRESARIAL**

Dimensión	Indicador	Elemento	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Ratios Financieros	Margen de utilidad bruta	$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas Totales}}$	1	1	1	1	
	Margen operativo	$\frac{\text{EBIT}}{\text{Ventas Totales}}$	1	1	1	1	
	Margen de utilidad neta	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Totales}}$	1	1	1	1	
	Rendimiento sobre la inversión	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$	1	1	1	1	
	Rendimiento sobre el capital	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital}}$	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Ficha de Registro de Datos
Objetivo del instrumento	Analizar la gestión de abanderados de servicios y la rentabilidad empresarial de una estación de servicios de Chicama, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Lizbeth Ileana Bada Calderón
Documento de identidad	44613129
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	PERUANA
Institución	Multiservicios Chicama E.I.R.L.
Cargo	Gerente
Número telefónico	999108292
Firma	 C.P.C. Lizbeth I. Bada Calderón Nº MAT. 02 - 8111
Fecha	20 / 09 / 2023

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE FICHA DE REGISTRO PARA LA VARIABLE GESTIÓN DE ABANDERADOS DE SERVICIOS

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Ficha de registro) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión de abanderados de servicios y la rentabilidad empresarial en una estación de servicio del distrito Chicama, 2022. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El elemento pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El elemento se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El elemento tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El elemento es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE FICHA DE REGISTRO DE LA VARIABLE
GESTIÓN DE ABANDERADOS DE SERVICIOS**

Definición de la variable: Gestión De Abanderados De Servicios

Dimensión	Indicador	Elemento	Suficiencia	Clairdad	Coherencia	Relevancia	Observación
Gestión del RRHH ventas	Fidelización de clientes nuevos	La empresa logro fidelizar clientes nuevos en el año 2022.	1	1	1	1	
		La fidelización se da por atención del abanderado de servicio.	1	1	1	1	
		Los clientes fidelizados anteriormente están en cartera.	1	1	1	1	
		Los clientes fidelizados cancelan su consumo al contado.	1	1	1	1	
Contratación laboral	Reclutamiento de personal	Realiza inducción y capacitación al recibir personal nuevo.	1	1	1	1	
		La empresa sigue un proceso de contratación.	1	1	1	1	
		La contratación es justo, organizado y transparente.	1	1	1	1	
		El personal firma contrato desde el inicio del vínculo laboral.	1	1	1	1	
Rotación del personal	Índice de rotación mensual	La empresa lanza ofertas laborales para el área de ventas.	1	1	1	1	
		El índice de rotación del personal es menor al 15% anual.	1	1	1	1	
		La renuncia de los abanderados de servicios es por motivos personales.	1	1	1	1	
		La renuncia de los abanderados de servicios cesados se da por oportunidades profesionales.	1	1	1	1	
Desempeño funcional	Cumplimiento de objetivos ventas	La empresa ha cumplido con objetivos de ventas trazados.	1	1	1	1	
		El personal de ventas cumple con el protocolo de ventas.	1	1	1	1	
		El promedio de puntuación del representante de servicios con respecto al puntaje del cumplimiento es mayor al 75 %	1	1	1	1	
		La empresa cumple con las metas, visión y misión.	1	1	1	1	

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE FICHA DE ANÁLISIS DE DATOS FINANCIEROS PARA LA VARIABLE RENTABILIDAD EMPRESARIAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión de abanderados de servicios y la rentabilidad empresarial en una estación de servicio del distrito Chicama, 2022. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El elemento pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El elemento se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El elemento tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El elemento es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE FICHA DE ANÁLISIS DE DATOS FINANCIEROS
DE LA VARIABLE RENTABILIDAD EMPRESARIAL**

Dimensión	Indicador	Elemento	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Ratios Financieros	Margen de utilidad bruta	$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas Totales}}$	1	1	1	1	
	Margen operativo	$\frac{\text{EBIT}}{\text{Ventas Totales}}$	1	1	1	1	
	Margen de utilidad neta	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Totales}}$	1	1	1	1	
	Rendimiento sobre la inversión	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$	1	1	1	1	
	Rendimiento sobre el capital	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital}}$	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Ficha de Registro de Datos
Objetivo del instrumento	Analizar la gestión de abanderados de servicios y la rentabilidad empresarial de una estación de servicios de Chicama, 2022.
Nombres y apellidos del experto	SEGUNDO ELOY SOTO ABANTO
Documento de identidad	DNI: 42260515
Años de experiencia en el área	15 años de experiencia
Máximo Grado Académico	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
Nacionalidad	PERUANA
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	915 360 910
Firma	 Dr. Segundo Eloy Soto Abanto
Fecha	10 / 07 / 2023