



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Calidad de servicio y su incidencia en la rentabilidad
de la empresa de Transportes Vipusa S.A.C. Ancón,
2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Andrade Otero, Nelly Sonia (ORCID: 0000-0001-8809-4678)

ASESOR:

Dr. Cardenas Saveedra, Abraham (ORCID: 0000-0002-9808-7719)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedico en primera instancia a mi madre Nelly Blanca Otero Vega que es mi mayor motivación en la vida, ya que siempre me impulsa a seguir avanzando como persona y profesionalmente, a la vez también a mi padre Rolando Andrade Andrade que desde el cielo siempre guía cada paso que doy, y a toda mi familia en general por seguir apoyándome.

Agradecimiento

Agradezco a cada uno de mis profesores de la Universidad Cesar Vallejo por siempre brindarme todo el conocimiento que he obtenido, a mi asesor Cárdenas Saavedra Abraham quien me guio y apoyo en cada paso que necesitaba para la culminación de mi investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

<i>Carátula</i>	<i>i</i>
<i>Dedicatoria</i>	<i>ii</i>
<i>Agradecimiento</i>	<i>iii</i>
<i>Índice de contenido</i>	<i>iv</i>
<i>Índice de tablas</i>	<i>v</i>
<i>Índice de gráficos y figuras</i>	<i>vi</i>
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	8
3.1 <i>Diseño de investigación</i>	8
3.2 <i>Variables, operacionalización</i>	9
3.3 <i>Población y muestra</i>	10
3.4 <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</i> ..	10
3.5 <i>Procedimientos</i>	11
3.6 <i>Métodos de análisis de datos</i>	11
3.7 <i>Aspectos éticos</i>	11
IV. RESULTADOS	12
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSION	29
VII. RECOMENDACIÓN	30
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	31
ANEXOS	33

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de calidad de servicio en la E.T.S. Vipusa S.A.C. Ancón, 2020...	12
Tabla 2. Nivel de la Accesibilidad en la empresa de transporte Vipusa S.A.C....	13
Tabla 3. Nivel de la Agilidad en la empresa de transportes Vipusa S.A.C.....	14
Tabla 4. Nivel de la Flexibilidad en la empresa de transporte Vipusa S.A.C.....	15
Tabla 5. Nivel de la Confiabilidad en la empresa de transporte Vipusa S.A.C.....	16
Tabla 6. Nivel de la Rentabilidad en la empresa de transporte Vipusa S.A.C.....	17
Tabla 7. Nivel del Retorno de inversión en la empresa de transporte Vipusa.....	18
Tabla 8. Nivel del Beneficio de accionista en la empresa de transportes Vipusa..	19
Tabla 9. Nivel de la Utilidad del periodo en la empresa de transportes Vipusa.....	20
S.A.C.	
Tabla 10. Nivel del Margen de Ganancia en la empresa de transportes Vipusa...	21
Tabla 11. Prueba de normalidad.....	22
Tabla 12. Información inferencial de la hipótesis general.....	23
Tabla 13. Correlación de la variable Calidad de Servicio con la dimensión Retorno de inversión.....	24
Tabla 14. Correlación de la variable Calidad de Servicio con la dimensión Beneficios de accionistas.....	25
Tabla 15. Correlación de la variable Calidad de Servicio con la dimensión Utilidad del periodo.....	25
Tabla 16. Correlación de la variable Calidad de Servicio con la dimensión Margen de Ganancia.....	26
Tabla 17. Validación de expertos.....	52
Tabla 18. Resumen de procesamiento de casos.....	52
Tabla 19. Estadística de fiabilidad-.....	52

Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1. Porcentaje de la variable calidad de servicio.....</i>	<i>12</i>
<i>Figura 2. Porcentaje de la dimensión Accesibilidad.....</i>	<i>13</i>
<i>Figura 3. Porcentaje de la dimensión Agilidad.....</i>	<i>14</i>
<i>Figura 4. Porcentaje de la dimensión Flexibilidad.....</i>	<i>15</i>
<i>Figura 5. Porcentaje de la dimensión Confiabilidad.....</i>	<i>16</i>
<i>Figura 6. Porcentaje de la dimensión Rentabilidad.....</i>	<i>17</i>
<i>Figura 7. Porcentaje de la dimensión retorno de inversión.....</i>	<i>18</i>
<i>Figura 8. Porcentaje de la dimensión beneficio de accionista.....</i>	<i>19</i>
<i>Figura 9. Porcentaje de la dimensión Utilidad del periodo.....</i>	<i>20</i>
<i>Figura 10. Porcentaje de la dimensión Margen de ganancia.....</i>	<i>21</i>

RESUMEN

La investigación ha tenido como objetivo explicar cómo la calidad de servicio incide en la rentabilidad de la empresa de transporte Vipusa S.A.C. Ancón, para obtener mayores ingresos dando un buen servicio, Asimismo, cabe resaltar que la metodología de la presente investigación es cuantitativa, tipo aplicativo y por su nivel corresponde a un estudio explicativo, teniendo un diseño no experimental transversal, puesto que las variables en la siguiente investigación no son alteradas, debido a que son estudiadas en un determinado momento . La población está compuesta por 20 trabajadores de la empresa Vipusa S.A.C. Por consiguiente uno de los instrumentos aplicados, es técnica de la encuesta para una mejor recolección de datos y para definir la muestra se usó del método estadístico, con una confiabilidad de 95%, sienta ingresado los datos al SPSS en la versión 26 en español, obteniendo como resultado que la calidad de servicio incide en la rentabilidad de la empresa, dando a entender que la variable 1 y la variable 2 guardan relación. La presente investigación culmina que la calidad de servicio es un factor importante en las empresas, ya que ayuda a tener un mejor trato con el cliente y una mejora en la rentabilidad.

Palabras clave: *Desarrollo empresarial, Calidad de Servicio, Rentabilidad.*

ABSTRACT

The objective of the research was to explain how the quality of service affects the profitability of the transport company Vipusa S.A.C. Ancón, in order to obtain higher income giving a good service. Likewise, it should be noted that the methodology of this research is quantitative, application type and due to its level corresponds to a descriptive study, having a non-experimental cross-sectional design, since the variables in the following research are not altered, because they are studied at a certain time. The population is made up of 20 workers from the company Vipusa S.A.C. Therefore one of the instruments applied is the survey technique for better data collection and to define the sample the statistical method was used, with a reliability of 95%, I feel the data entered in the SPSS in version 26 in Spanish, obtaining as a result that the quality of service affects the profitability of the company, implying that variable 1 and variable 2 are related. The present investigation culminates that the quality of service is an important factor in companies, since it helps to have a better deal with the client and an improvement in profitability.

Keywords: *Business development, Service Quality, Profitability.*

I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática del presente estudio se encuentra en la falta de calidad de servicio, que dan los choferes a los pasajeros y a la vez el personal a los conductores, ya que, con frecuencia no ocurre un excelente trato con el usuario, dado que la empresa no cuenta con capacitaciones a sus choferes que los capacite y de charlas informativas para minimizar al mínimo los problemas en el servicio, ya que en palabras de Stelzer, A., Englert, F., Horold, S., y Mayas, C. (2016) las empresas de transporte se benefician de una mayor calidad en el servicio a través de usuarios nuevos y satisfechos, por ello, la calidad de servicio es un factor imprescindible en las empresas.

Por ello la empresa está afrontando un gran compromiso de dar una mejor calidad de servicio, ya que dichas deficiencias afectan al buen funcionamiento y una baja rentabilidad de la empresa, la cual se visualizaría una mala imagen de la empresa. A través de la siguiente investigación se busca de una manera más clara la comprensión del motivo por el cual la rentabilidad no es constante y como incide la calidad de servicio en la rentabilidad. Así mismo, centrarse en cómo definir el vínculo que hay dentro de calidad de servicio y rentabilidad. Por consiguiente, dicho estudio se desarrollara a través de un estudio detallado y con la evaluación respectiva.

A través de esta investigación se busca brindar una comprensión apropiada del motivo por el cual no se está ofreciendo una mayor calidad de servicio, a la vez tiene como propósito examinar la calidad de servicio como incide en la rentabilidad de la empresa de transporte, saber las debilidades con el objetivo de plantear alternativas de solución, buscando una finalidad de potenciar la calidad de servicio y rentabilidad. Por ende, si se brinda una mejor calidad de servicio se obtendrá una mejor rentabilidad, el cual el crecimiento es clave para ver si es rentable debido a los cambios efectuados.

De esta manera planteamos como problema general: ¿Cómo incide la calidad de servicio en la rentabilidad de la empresa de transporte Vipusa S.A.C, Ancón, 2019? Del mismo modo se tiene las siguientes problemas específicos, estos son:

¿Cuál es la relación entre accesibilidad de servicio y rentabilidad de la empresa de Transporte Vipusa S.A.C. Ancón, 2020?; ¿Cuál es la relación entre agilidad de servicio y rentabilidad de la empresa de Transporte Vipusa S.A.C. Ancón, 2020?; ¿Cuál es la relación entre flexibilidad de servicio y rentabilidad de la empresa de Transporte Vipusa S.A.C. Ancón, 2020? y ¿Cuál es la relación entre confiabilidad de servicio y rentabilidad de la empresa de Transporte Vipusa S.A.C. Ancón, 2020?

En cuanto a la justificación teórica, es justificado en el sentido de que se aplicaran teorías relacionadas al estudio de calidad de servicio y rentabilidad sobre un contexto de realidad problemática actual. En tal sentido se evaluara la validez de tales planteamientos. En cuanto a la justificación metodológica, mediante un instrumento validado estadísticamente y aprobado por juicio de expertos sobre la problemática, podrá servir a profesionales o investigadores que buscan establecer de si la calidad de servicio incide en la rentabilidad. En cuanto a la justificación práctica, este proyecto se justifica aplicando la medición del nivel de calidad de Servicio como también el de la Rentabilidad que se da en la empresa de transporte Vipusa, la misma que va permitir tener una idea clara de lo que hoy en día el cliente recibe dentro de los servicios de la empresa.

En ese sentido, el objetivo general es: Determinar cómo incide la calidad de servicio en la rentabilidad de la empresa de transporte Vipusa S.A.C, Ancón, 2020 y como objetivos específicos: Determinar la relación entre la accesibilidad de servicio y rentabilidad de la empresa de transporte Vipusa S.A.C, Ancón, 2020; Determinar la relación entre la agilidad y rentabilidad de la empresa de Transporte Vipusa S.A.C., Ancón, 2020; Determinar la relación entre la flexibilidad de servicio y rentabilidad de la empresa de transporte Vipusa S.A.C, Ancón, 2020 y Determinar la relación entre la confiabilidad y rentabilidad de la empresa de transporte Vipusa S.A.C, Ancón, 2020.

Dentro de la investigación también planteamos hipótesis general: Existe influencia entre la calidad de servicio y la rentabilidad de la empresa de transporte Vipusa S.A.C, Ancón, 2020 y como hipótesis específicas: La accesibilidad de

servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa de transporte Vipusa S.A.C, Ancón, 2020. La agilidad de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa de transporte Vipusa S.A.C, Ancón, 2020. La flexibilidad de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa de transporte Vipusa S.A.C, Ancón, 2020 y La confiabilidad de servicio se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa de transporte Vipusa S.A.C, Ancón, 2020.

II. MARCO TEORICO

A nivel internacional encontramos que Según Reyes (2014) en su tesis, nos muestra que la calidad debe ser mejorara tanto en la demora de dar información de los servicios brindados, capacitación de choferes, entre otros, al no encontrar una mejora de la calidad, no habrá la satisfacción que se requiere. Asimismo, a nivel nacional Vásquez (2016) en su investigación Calidad de Servicio y su influencia en la rentabilidad de las empresas de transportes de pasajeros interdepartamental ruta, Puno – Arequipa – Puno, 2015, Conlleva una serie de defectos en el sector transporte, el cual se da a conocer la propuesta, un perfeccionamiento en la calidad de servicio a través de lineamientos.

Conza (2015) sostiene como describir la influencia de la calidad de servicio en la rentabilidad de la empresa de transporte turístico SAMANI S.R.L. El tipo de estudio es investigación es Aplicada. Diseño de Investigación No Experimental, el método del informe es descriptivo, con enfoque cuantitativo. La muestra fue de 14 personas que laboran en la empresa. El autor concluyó que hay una existencia de circunstancias que influyen de manera perjudicial en la Calidad de Servicio, dado que un 29% del total de colaboradores conocen los estándares que hay en el servicio con calidad, y un 71% no tiene conocimiento de estos estándares.

Mamani (2018), afirma que su trabajo de investigación cuyo fue definir la influencia de la Calidad de servicios de transporte de pasajeros en la rentabilidad, como también determinar las principales causas que inciden en la deficiencia de calidad y plantear estrategias para un mejor ambiente laboral y rentabilidad empresarial. Se basó en una investigación aplicada, con enfoque cuantitativo. La

población está formada de 87 socios y la muestra de la investigación es una representación de la población que se considera a los socios y usuarios de la empresa. Como conclusión el autor puso énfasis en que los resultados analizados en la calidad de servicio muestra que hallaron causas negativas que recaen en un bajo nivel de calidad, a su vez existe una deficiente capacidad de prestación de servicio con calidad, en conclusión la evaluación de los usuarios evidencia que la empresa brinda un servicio regular.

Para Pizzo (2014), sostiene que la Calidad de servicio está basada al total de cualidades y características de un servicio que ayuda a la satisfacción de necesidades, realizados por la empresas, donde pueden lograr mayor cantidad de clientes, debido que cuando el cliente se siente atendido y complacido con el servicio brindado, este va continuar adquiriendo más productos y a su vez recomendando a otros usuarios, aportando un mayor ingreso y menores costos, logrando cumplir los objetivos e incrementando la rentabilidad para la organización. Por consiguiente, es primordial evaluar y medir la calidad del servicio especialmente servicios prestados en el entorno de comercio (huang, 2015).

La calidad de servicio es una ventaja de una empresa. Debido a que, en la actualidad vivimos en un mundo competitivo, donde todas las empresas ofrecen lo mismo, por ello es primordial ofrecer una excelente calidad de servicio en cuanto a lo esperado por los usuarios, la calidad del servicio es un aspecto importante en el comercio móvil (Salameh y Hassan, 2015), puesto que es un factor primordial en las empresas, y así lograr mediante los objetivos de la organización y a su vez adquirir la ventaja competitiva donde los clientes se fidelizan con la empresa.

En cuanto a accesibilidad de servicio, Pérez (2014) indica que es brindar a los consumidores la facilidad y herramientas de comunicación, con el objetivo primordial de dar una manera rápida de comunicación directa con la compañía, con el propósito de ayudar facilitando una respuesta conveniente y eficiente al cliente.

Para ofrecer un buen servicio la empresa debe contar con diferentes vías de comunicación con el cliente, como buzones de sugerencias y reclamos, en donde permita que los clientes ayuden a la empresa saber las inquietudes y así lograr ofrecer un excelente servicio.

Por otro lado, la agilidad de servicio es definido por Blanco como diferentes estrategias y tácticas que las empresas desarrollan para lograr óptimos resultados ya sea en cualquier rubro en donde se enfoque (2016).

Asimismo, en cuanto a la flexibilidad de servicio, Rivera (2016) la define como competencia de adaptación, reacción, que la empresa tiene ante la alteración del ambiente y de la propia organización, conseguida a partir de una conducta estratégica.

Esto nos quiere decir que las empresas tienen que estar preparadas para cualquier cambio, y así poder adaptarse al cambio y necesidades de los clientes, por ello, el personal que se contrate para tratar con el cliente debe estar bien capacitado para tomar decisiones y lograr la satisfacción de necesidades de sus clientes.

Stelzer, Englert, Horold y Mayas (2016), la satisfacción al cliente se obtiene brindándole y entregándole el nivel correcto de calidad, satisfaciendo la necesidad de los pasajeros.

De acuerdo con Leviticus (2017), la calidad de respuesta es una prioridad, ya que se logra una gran ventaja competitiva, logrando oportunidades para la empresa, por ende los problemas en los servicios se disminuirán.

En cuanto a la confiabilidad de servicio, Kotler y Keller (2016) indica que es toda capacidad de poder realizar el servicio que se requiere de una forma esencial. A su vez implica resolver las cosas de forma correcta durante un tiempo.

En conclusión según lo señalado del autor, las utilidades es el factor que a toda empresa le interesa ya que con ello se ve si es rentable o no. Lo que significa ganancia de liquidez inmediata. Por ello toda empresa busca maximizar sus ganancias.

Pérez y Merino (2014), la repartición de las ganancias que obtuvo la empresa u ocasionó una actividad u operación. En diferentes países, la repartición de utilidades es un compromiso que las empresas están obligadas a dar por ciertos criterios legales.

Bravo, Labretón y Márquez (2010), señalan que el periodo en el estado de resultado, significa el tiempo durante el cual se ejecuta un acto o se desarrolla un acontecimiento (p.293).

En cuanto a la Inversión Peumans (2014), es un desembolso de recursos financieros que se desarrollan con el objetivo de conseguir bienes perdurables o instrumentos de producción (equipo y maquina), de esta manera la empresa usara durante varios años y así cumplirá los objetivos de la empresa. (p.15).

Para Miro (2014), sostiene que el beneficio es utilizada cuando se menciona a la ganancia económica que se consigue de una actividad comercial o inversión. Por ello se considera al beneficio como la ganancia que se obtuvo mediante un hecho de un proceso económico, donde se hace el cálculo de los ingresos menos los costes totales (p.15).

Horngren (2014), los ingresos económicos son recursos recaudados de una empresa tras haber realizado una venta de un producto o servicio, de tal manera los ingresos se consideran cuando se vende el producto o se presta el servicio, dichos ingresos generan un incremento del capital de la empresa (p. 172).

De acuerdo con Mankiw (2012), sostiene que los economistas usan la palabra capital para referirse a la reserva de equipo que se usan para la producción. Por ende, simboliza la acumulación de bienes producidos en tiempos pasados y se usan en el presente para la producción nuevos bienes y servicios (p. 390).

En base a la idea señalada del autor, coincide en su teoría que el capital es la acumulación de bienes adquiridos y/o bienes producidos, las cuales pueden ser usadas para producir nuevos bienes o servicios, las cuales serán distribuidas al consumo propio y/o comercialización.

Así mismo, en cuanto a la producción, Monchon y Beker (2014), la definen como un proceso en cadena en el cual por un extremo, se integran ciertos factores, las cuales son materia prima y los servicios del capital y del trabajo y por el otro, aparece el producto.

Bahamonde (2012), Impuesto es una prestación la cual se concede a beneficio del Estado, ya que está obligado a pagar si recibe una ganancia. En este sentido, el impuesto es una clase de tributo que es obligatoria, con propósito del sostenimiento de obligaciones del Estado.

De acuerdo a lo sustentado se puede decir que el impuesto a la renta es como una obligación, donde dicho impuesto se sustenta cuando se percibe o genera renta, donde se hace el pago de acuerdo a escalas establecidas.

Fernandes (2014), nos indica que la rentabilidad determina de como una relación entre el rendimiento y el capital que fue invertido. Por ello, la rentabilidad es la medida de la eficiencia del capital invertido, aprobando la comparación entre diferentes alternativas de inversión.

De acuerdo con Franquis (2014), la rentabilidad es el resultado de la operación de un producto, de tal manera, se puede comparar resultados logrados del bien o servicio. Por ende hace referencia a beneficios que se obtuvieron ante una inversión que realizó la empresa.

Según Ronda (2019), es un plan de acción donde se emplea los recursos de la empresa, aprovechando de esta manera sus oportunidades, en función de los objetivos y metas que se desean obtener, a fin de lograr la penetración de esta en el medio socioeconómico de la empresa que ayude a conquistar al mercado.

Según lo manifestado la estrategia es una serie de pasos hacia un fin determinado, orientado con los objetivos de la empresa que se requiere realizar. Mejorando en el desempeño de las empresas, alcanzando los objetivos propuestos implantados en la estrategia.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de investigación

No experimental, debido a que se trabaja con las variables, Calidad de Servicio y Rentabilidad, las cuales no se manipulan las variables, por ello se apreciara la diferencia que tienen frente a otras variables. De acuerdo con Carrasco (2017), son aquellos en donde las variables independientes no se manipulan intencionalmente y mucho menos se experimentan.

El corte es transversal, según Hernández, Fernández y Baptista (2016), esta clase de corte se caracteriza por recolectar los datos en un solo momento, en un tiempo determinado, para desarrollar estudios de investigación que sucedieron de la realidad, se busca examinar su incidencia.

El enfoque es cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2016), este tipo de enfoque tiene como base las investigaciones previas, permite examinar los datos de manera científica, se emplea la recolección de datos para probar las hipótesis con su respectiva base en la medición numérica y el análisis estadístico.

En palabras de Bernal (2010), este tipo de investigación aplicada ya que con esto se buscó mejorar los problemas existentes de la empresa, a fin de lograr una eficiente y eficaz en rentabilidad, y con ello mejorar de calidad de servicio de la empresa.

El nivel es explicativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2016), es más que una descripción este nos permite sustentar el por qué ocurre un fenómeno. Su interés se concentra en explicar en las condiciones en que se manifiesta o la relación de dos o más variables. En cuanto a las explicativas, proporciona un entendimiento del fenómeno al que se está desarrollando.

En palabras de Bernal, este nivel de investigación nos permite detallar de manera minuciosa cada factor que influye en la determinación de calidad de servicio, de la misma manera con la rentabilidad (2010).

3.2 Variables, operacionalización

Debido a que el estudio es de nivel explicativo-descriptivo, se presenta una variable independiente (calidad de servicio) y una variable dependiente (rentabilidad) // Puesto que el estudio es de nivel explicativo se presentan dos variables (variable 1 y variable 2).

La variable dependiente (x) es: calidad de servicio, en cuanto a sus dimensiones, estos son: accesibilidad de servicio, agilidad de servicio, flexibilidad de servicio y confiabilidad de servicio.

La variable independiente (y) es: rentabilidad, en cuanto a sus dimensiones, estos son: retorno de inversiones, beneficio de accionistas, utilidad del periodo y margen de ganancia.

3.3 Población y muestra

a) Población

Ñaupas H, Mejia E, Novoa E y Villagomez, A. (2014) define que la población comprende una agrupación finita o infinita de componentes que tienen caracteres similares, al cual se refiere la conclusión del estudio.

La población del siguiente estudio es representada por 20 trabajadores de la empresa “Vipusa S.A.C” – Ancón- Lima 2020. Con finalidad de determinar la población se estudia la suma de los trabajadores de la empresa dirigido a atención del cliente.

b) Muestra

“Muestra es un sector representativo de la población donde se usa para la recolección de datos y se observa directamente” (Azañedo, 2016)

El muestreo es la técnica en la que el investigador usa para la selección de integrantes a la muestra, siendo los resultados de la ley de azar, pudiendo este ser un muestreo probabilístico o no probabilístico. Para especificar el tamaño de muestra se aplicara el muestreo no probabilístico y la muestra será seleccionada a conveniencia del investigador.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se implementará en la recolección de los datos, se hará uso de las encuesta, por ende nos permitirá recolectar las respuestas facilitadas por los encuestados mediante el instrumento del cuestionario.

Según Ñaupas H, Mejia E, Novoa E y Villagomez, A. (2014) El cuestionario es una técnica de la encuesta, es una herramienta que permite plantear una serie de interrogantes, donde se relacionan con la hipótesis y variables e indicadores.

El cuestionario se sometió al juicio de 3 expertos conformados por profesores especializados en la materia, quienes evaluarán según su pertinencia y claridad. Midiendo la coherencia del instrumento aplicado de acuerdo al contexto teórico. Por ello se hace referencia a la consistencia del contenido de los ítems

Se aplicó también la prueba de Alfa de Cronbach, de acuerdo a la estadística, mientras más cercano a 1 sean los coeficientes, más confiables serán, obteniendo como resultado 0.83, tal y como se muestra en la tabla “4” y “5” De acuerdo a la estadística, mientras más cercano a 1 sean los coeficientes, más confiables serán. Por lo que los resultados obtenidos demuestran ser confiables

3.5 Procedimientos

El procedimiento que se usó para la elaboración del trabajo de investigación, se usó las herramientas como Word , Excel, Spss, Referencias APA y para la recolección de los datos se realizo el cuestionario, lo cual fue ingresado el sistema Spss para conocer qué tan confiables son las respuestas brindadas.

3.6 Métodos de análisis de datos

Se usó el programa estadístico SPSS, en la versión 26 en español

Para la presentación de datos descriptivos se utilizaran tablas y graficas de barras que permita mostrar los resultados numéricos y porcentuales obtenidos en el programa.

3.7 Aspectos éticos

La información que se recopilo para la investigación fue respetada, ya que no se revela la identidad de los nombres de quienes apoyaron en la resolución del cuestionario y la confiabilidad de los datos. Por ello, no representó riesgo o daño en la salud, por ende, se solicitó el permiso a las autoridades, Así mismo, se conservara y se mantendrá en reserva los datos recopilados de cada miembro del personal.

IV. RESULTADOS

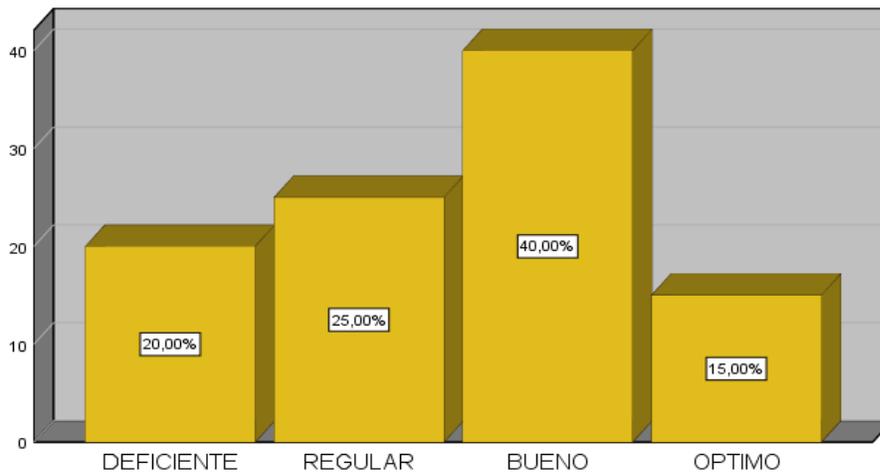
ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Tabla 1. Nivel de calidad de servicio en la E.T.S. Vipusa S.A.C. Ancón, 2020

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Válido</i> DEFICIENTE	4	20,0
REGULAR	5	25,0
BUENO	8	40,0
OPTIMO	3	15,0
Total	20	100,0

Fuente: Elaboración en base al sistema operativo SPSS Versión 26

Figura 1. Porcentaje de calidad de servicio en la empresa de transportes Vipusa S.A.C. Ancón, 2020



Interpretación:

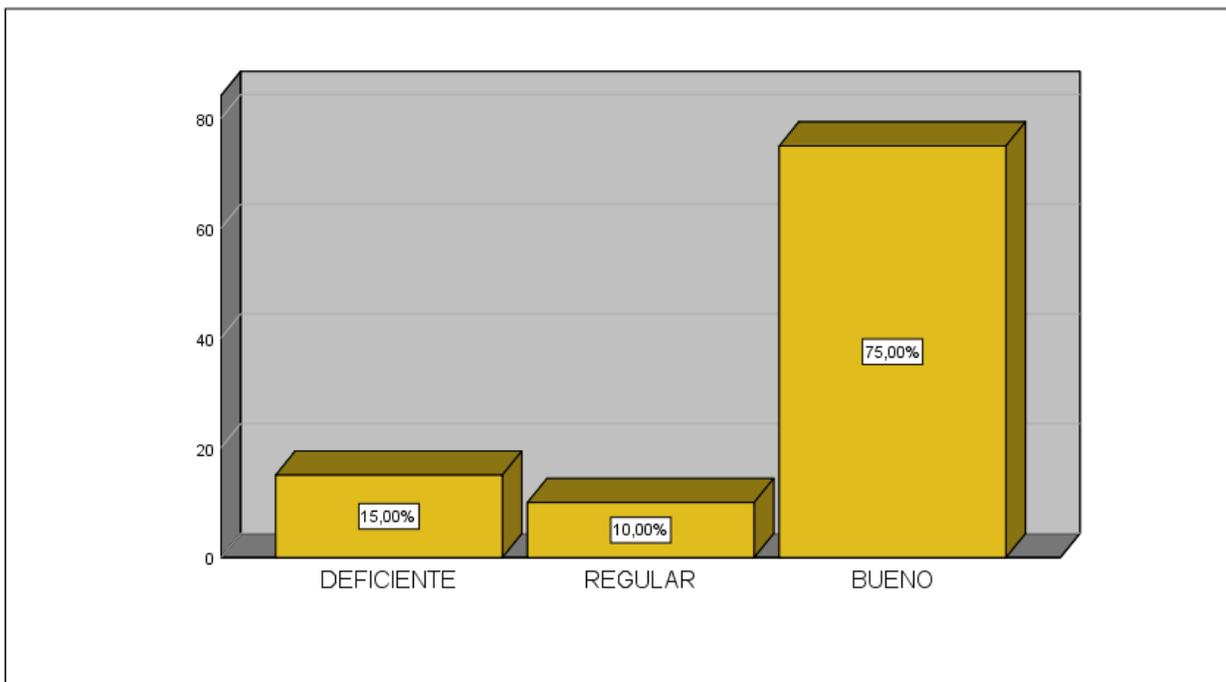
De los resultados de la tabla 1 y figura 1 se visualiza que el 40% de los colaboradores de la empresa de transportes Virgen de la Puerta, utilizan la Calidad de servicio a un nivel bueno, mientras que solo el 15% de los colaboradores las utiliza a un nivel óptimo. Así mismo se aprecia que el 25% de los colaboradores de la empresa realiza una calidad de servicio de forma regular.

Tabla 2. Nivel de la Accesibilidad en la empresa de transporte Vipusa S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	3	15,0
	REGULAR	2	10,0
	BUENO	15	75,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración en base al sistema operativo SPSS Versión 26

Figura 2. Porcentaje de la Accesibilidad en la empresa de transporte Vipusa S.A.C.



Interpretación:

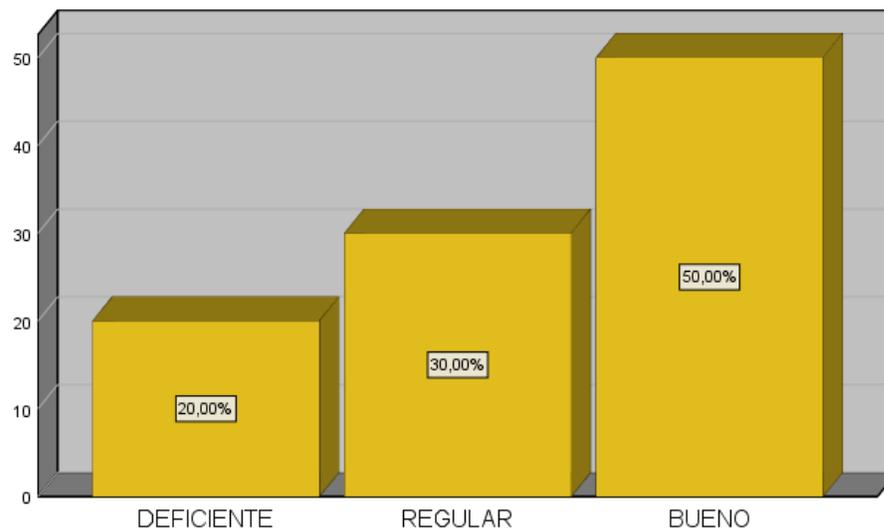
De los resultados de la tabla 2 y figura 2 se determina que el 75% de los colaboradores de la empresa de transportes Virgen de la Puerta, utilizan la Accesibilidad a un nivel bueno, mientras se visualiza que el 10% de los colaboradores de la empresa realiza una accesibilidad de forma regular. Así mismo el 15% de los colaboradores utiliza a un nivel deficiente este proceso.

Tabla 3. Nivel de la Agilidad en la empresa de transportes Vipusa S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	4	20,0
	REGULAR	6	30,0
	BUENO	10	50,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración en base al sistema operativo SPSS Versión 26

Figura 3. Porcentaje de la Agilidad en la empresa de transportes Vipusa S.A.C.



Interpretación:

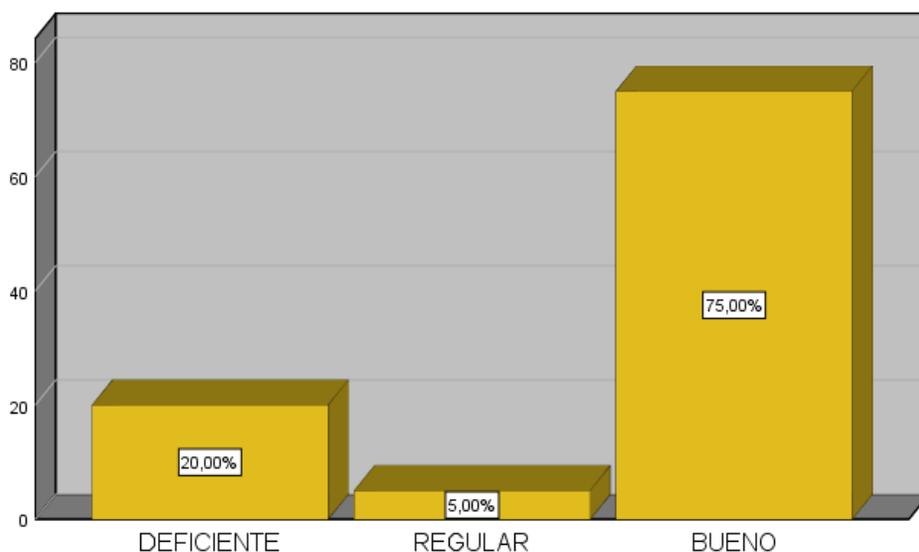
Los resultados de la tabla 3 y figura 3 se visualiza que el 50% de los colaboradores de la empresa de transportes Virgen de la Puerta, utilizan la Agilidad a un nivel bueno, mientras se ve que el 30% de los colaboradores de la empresa realiza una agilidad de forma regular. Así mismo el 20% de los colaboradores utiliza a un nivel deficiente este proceso.

Tabla 4. Nivel de la Flexibilidad en la empresa de transporte Vipusa S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	4	20,0
	REGULAR	1	5,0
	BUENO	15	75,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración en base al sistema operativo SPSS Versión 26

Figura 4. Porcentaje de la Flexibilidad en la empresa de transportes Vipusa S.A.C.



Interpretación:

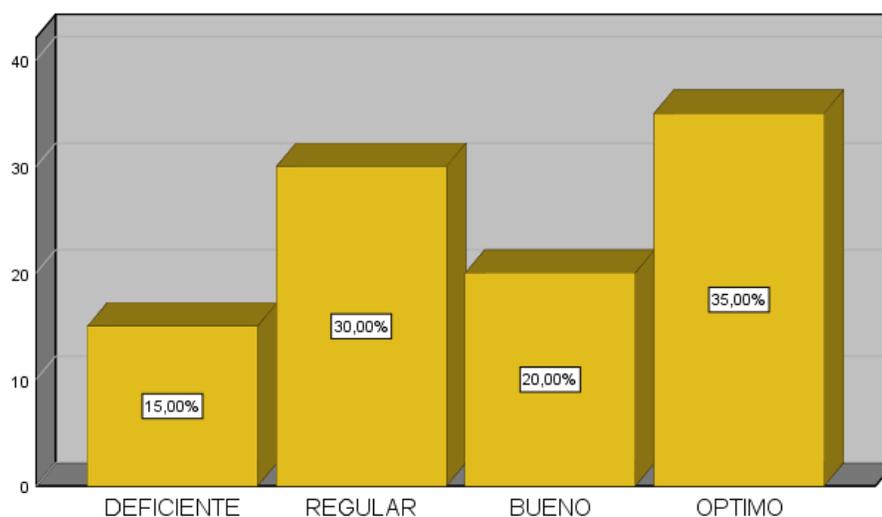
Los resultados de la tabla 4 y figura 4 se visualiza que el 75% de los colaboradores de la empresa de transportes Virgen de la Puerta, utilizan la Flexibilidad a un nivel bueno, mientras se estima que el 5% de los colaboradores de la empresa realiza una flexibilidad de forma regular. Así mismo el 20% de los colaboradores utiliza a un nivel deficiente este proceso.

Tabla 5. Nivel de la Confiabilidad en la empresa de transporte Vipusa S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	3	15,0
	REGULAR	6	30,0
	BUENO	4	20,0
	OPTIMO	7	35,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración en base al sistema operativo SPSS Versión 26.

Figura 5. Porcentaje de la Confiabilidad en la empresa de transporte Vipusa S.A.C.



Interpretación:

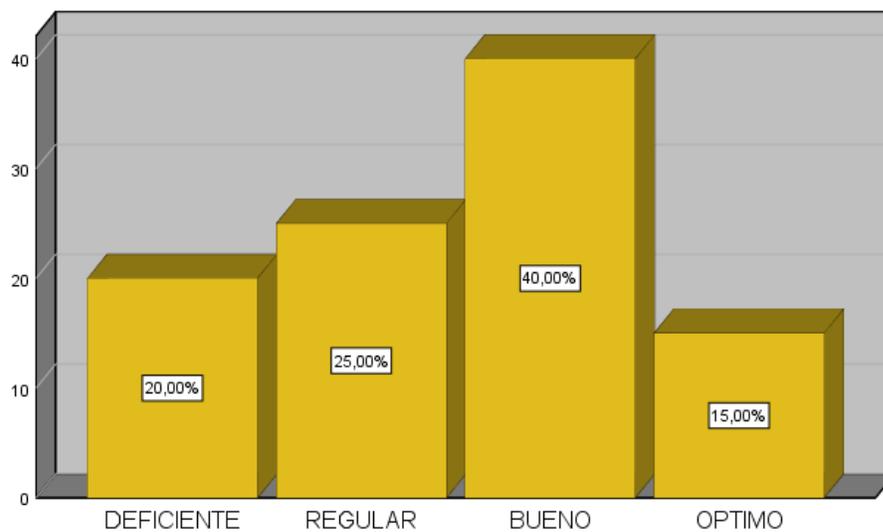
De los resultados de la tabla 5 y figura 5 se aprecia que el 20% de colaboradores de la empresa de transportes Virgen de la Puerta, utilizan la confiabilidad a un nivel bueno, mientras que solo el 35% de los colaboradores las utiliza a un nivel óptimo. Así mismo se aprecia que el 30% del personal de la empresa utiliza una confiabilidad de forma regular.

Tabla 6. Nivel de la Rentabilidad en la empresa de transporte Vipusa S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	4	20,0
	REGULAR	5	25,0
	BUENO	8	40,0
	OPTIMO	3	15,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración en base al sistema operativo SPSS Versión 26

Figura 6. Porcentaje de Rentabilidad en la empresa de transporte Vipusa S.A.C.



Interpretación:

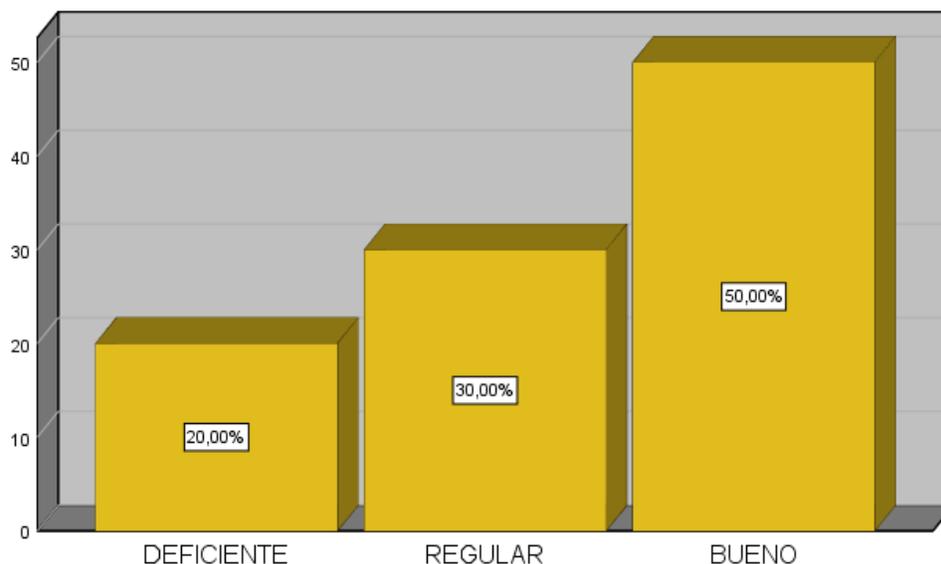
De los resultados de la tabla 6 y figura 6 se visualiza que el 40% de colaboradores de la empresa Virgen de la Puerta, utilizan la rentabilidad a un nivel bueno, mientras que solo el 15% de los colaboradores las utiliza a un nivel óptimo. Así mismo se estima que el 25% de los trabajadores utiliza la rentabilidad de forma regular.

Tabla 7. Nivel del Retorno de inversión en la empresa de transporte Vipusa S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	4	20,0
	REGULAR	6	30,0
	BUENO	10	50,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración en base al sistema operativo SPSS Versión 26

Figura 7. Porcentaje que utilizan el retorno de inversión en la empresa de transportes Vipusa S.A.C.



Interpretación:

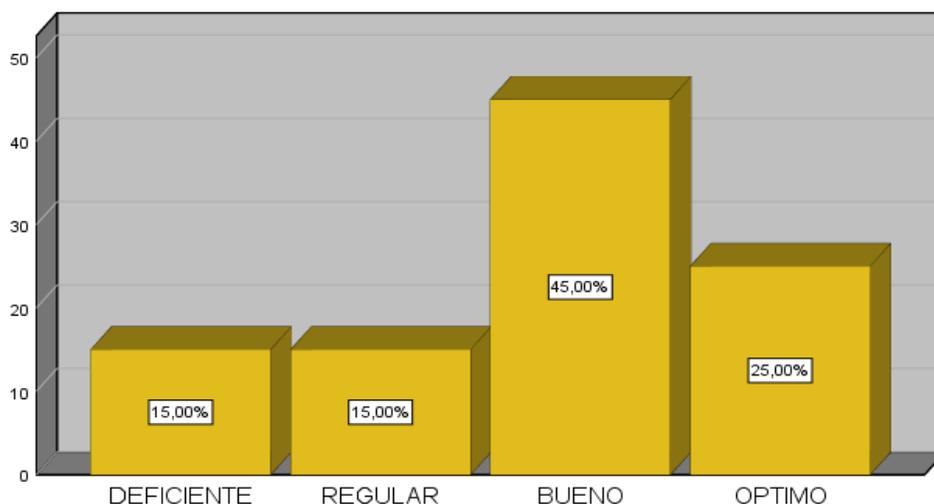
De los resultados de la tabla 7 y figura 7 se aprecia que el 50% de los colaboradores de la empresa de transportes Virgen de la Puerta, utilizan el retorno de inversión a un nivel bueno. Así mismo se visualiza que el 30% de colaboradores de la empresa utiliza el retorno de inversión de forma regular.

Tabla 8. Nivel del Beneficio de accionista en la empresa de transportes Vipusa S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	3	15,0
	REGULAR	3	15,0
	BUENO	9	45,0
	OPTIMO	5	25,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración en base al sistema operativo SPSS Versión 26

Figura 8. Porcentaje del beneficio de accionista en la empresa de transportes Vipusa S.A.C.



Interpretación:

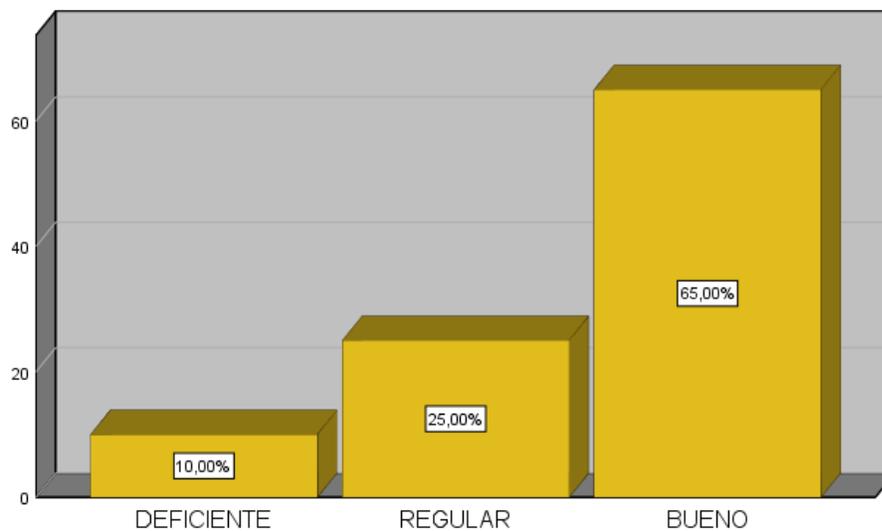
Los resultados de la tabla 8 y figura 8 se visualiza el 45% de colaboradores de la empresa de transportes Virgen de la Puerta, utilizan el beneficio de accionista a un nivel bueno, mientras se visualiza que el 15% de los trabajadores de la empresa realiza de forma regular. Así mismo el 25% de los colaboradores utiliza a un nivel óptimo este proceso.

Tabla 9. Nivel de la Utilidad del periodo en la empresa de transportes Vipusa S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	2	10,0
	REGULAR	5	25,0
	BUENO	13	65,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración en base al sistema operativo SPSS Versión 26

Figura 9. Porcentaje de Utilidad del periodo en la empresa de transporte Vipusa S.A.C.



Interpretación:

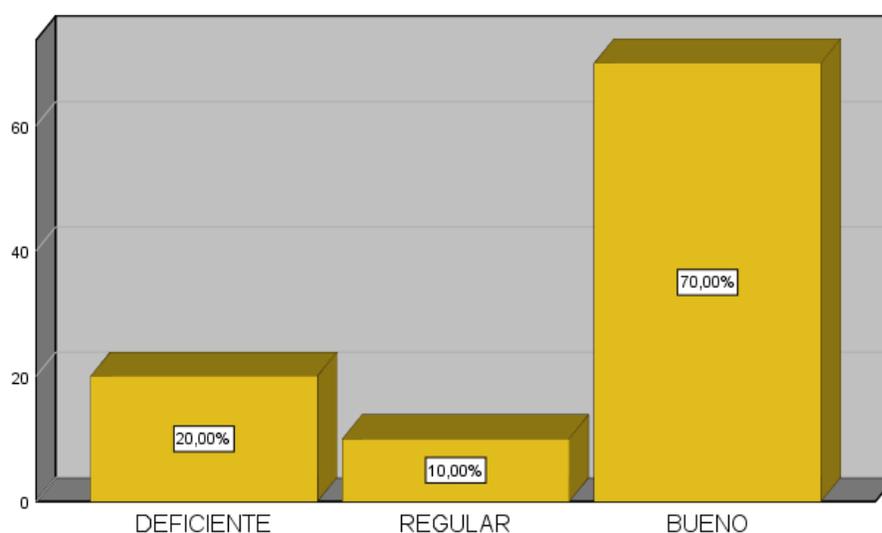
De los resultados de la tabla 9 y figura 9 se visualiza que el 65% de los colaboradores de la empresa de transportes Virgen de la Puerta, utilizan la utilidad del periodo a un nivel bueno, mientras que solo el 25% de los colaboradores las utiliza a un nivel regular. Así mismo se visualiza que el 10% de colaboradores de la empresa utiliza la utilidad del periodo de forma deficiente.

Tabla 10. Nivel del Margen de Ganancia en la empresa de transportes Vipusa S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	4	20,0
	REGULAR	2	10,0
	BUENO	14	70,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración en base al sistema operativo SPSS Versión 26

Figura 10. Porcentaje del Margen de ganancia en la empresa de transportes Vipusa S.A.C.



Interpretación:

Los resultados de la tabla 10 y figura 10 se visualiza que el 70% de colaboradores de la empresa de transportes Virgen de la Puerta, utilizan un margen de ganancia a un nivel bueno, mientras se determino que el 10% de los colaboradores de la empresa realiza un margen de ganancia de forma regular. Así mismo el 20% de los colaboradores utiliza a un nivel deficiente este proceso.

Prueba de normalidad de la Muestra

Se realizó el cálculo debido a la agrupación de la base que se obtuvo con el objetivo de señalar si tiene o no, una distribución normal, Por lo cual se fijó las hipótesis las que se trabajó, de la siguiente manera:

Hipótesis de Normalidad

HO: La distribución de datos muestral es normal

H1: La distribución de datos muestral no es normal

Se hizo una comparación con una la significancia pre establecido de $T=0.05$ de acuerdo al 95% de nivel de consistencia con la significancia fijada en la tabla de prueba de normalidad según la columna sig., tal como lo siguiente:

Regla de decisión:

a) Si Sig. $p < 0.05 \Rightarrow$ Rechaza HO

b) Si Sig. $p > 0.05 \Rightarrow$ Acepto HO

Regla de Correspondencia

c) $N < 50$ entonces es Shapiro-Wilk

d) $N > 50$ entonces es Kolmororov-Smirmov

Tabla 11

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	,879	20	,017
RENTABILIDAD (Agrupada)	,879	20	,017

Fuente: IBM SPSS 26

Interpretación:

Según los resultados que se visualiza en la tabla 10. Se hizo uso con el fin de confirmar las hipótesis de normalidad la prueba de Shapiro-Wilk, debido a la muestra de la investigación es de 20 colaboradores, los resultados se aprecia que las variables de la siguiente investigación tienen distribución menor que el nivel de significancia, es decir $0.017 < 0.05$ según la regla podemos definir que se rechaza la hipótesis nula, por consecuencia, la muestra no es normal, y la estadística que se empleara en la demostración de hipótesis serán estadísticos no paramétricos.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO INFERENCIAL

Hipótesis general de la investigación

H0: No existe relación entre Calidad de Servicio y Rentabilidad en la empresa de transportes Vipusa S.A.C, Ancón, 2020.

H1: Existe relación entre Calidad de Servicio y Rentabilidad en la empresa de transportes Vipusa S.A.C, Ancón, 2020

Tabla 12 Información inferencial de la hipótesis general

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,346 ^a	9	,406
Razón de verosimilitud	12,919	9	,166
Asociación lineal por lineal	,842	1	,359
N de casos válidos	20		

Fuente: Elaboración en base al sistema operativo SPSS Versión 26

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la tabla 12, se observa que existe correlación positiva moderada entre la variable Calidad de Servicio y Rentabilidad. Por lo cual se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica de la investigación

H0: No existe relación entre Calidad de Servicio y retorno de inversión en la empresa de transportes Vipusa S.A.C, Ancón, 2020.

H1: Existe relación entre Calidad de Servicio y retorno de inversión en la empresa de transportes Vipusa S.A.C, Ancón, 2020

Tabla 13

Correlación de la variable Calidad de Servicio con la dimensión Retorno de inversión

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,058 ^a	6	,914
Razón de verosimilitud	2,911	6	,820
Asociación lineal por lineal	,082	1	,775
N de casos válidos	20		

Fuente: Elaboración en base al sistema operativo SPSS Versión 26

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 13, observamos que hay una correlación positiva muy alta entre la variable Calidad de Servicio y Retorno de inversión. Por lo cual se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica de la investigación

H0: No existe relación entre Calidad de Servicio y Beneficio de accionista en la empresa de transportes Vipusa S.A.C, Ancón, 2020.

H1: Existe relación entre Calidad de Servicio y Beneficio de accionista en la empresa de transportes Vipusa S.A.C, Ancón, 2020

Tabla 14

Correlación de la variable Calidad de Servicio con la dimensión Beneficios de accionistas

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,430 ^a	9	,491
Razón de verosimilitud	9,954	9	,354
Asociación lineal por lineal	1,302	1	,254
N de casos válidos	20		

Fuente: Elaboración en base al sistema operativo SPSS Versión 26

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la tabla 13, se observa que existe correlación positiva moderada entre la variable Calidad de Servicio y Beneficio de accionista. Por lo cual se procede a aceptar la alterna y rechazar la nula.

Hipótesis específica de la investigación

H0: No existe relación entre Calidad de Servicio y Utilidad del periodo en la empresa de transportes Vipusa S.A.C, Ancón, 2020.

H1: Existe relación entre Calidad de Servicio y Utilidad del Periodo en la empresa de transportes Vipusa S.A.C, Ancón, 2020

Tabla 15

Correlación de la variable Calidad de Servicio con la dimensión Utilidad del periodo

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,162 ^a	6	,227
Razón de verosimilitud	9,378	6	,153
Asociación lineal por lineal	1,369	1	,242
N de casos válidos	20		

Fuente: Elaboración en base al sistema operativo SPSS Versión 26

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la tabla 14, se observa que existe correlación positiva baja entre la variable Calidad de Servicio y Utilidad del periodo. Así mismo se procede a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específica de la investigación

H0: No existe relación entre Calidad de Servicio y Margen de Ganancia en la empresa de transportes Vipusa S.A.C, Ancón, 2020.

H1: Existe relación entre Calidad de Servicio y Margen de Ganancia en la empresa de transportes Vipusa S.A.C, Ancón, 2020

Tabla 16 Correlación de la variable Calidad de Servicio con la dimensión Margen de Ganancia

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,179 ^a	6	,040
Razón de verosimilitud	13,206	6	,040
Asociación lineal por lineal	1,923	1	,166
N de casos válidos	20		

Fuente: Elaboración en base al sistema operativo SPSS Versión 26

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la tabla 15, se observa que existe correlación positiva muy baja entre la variable Calidad de Servicio y Margen de Ganancia. Así mismo se procede a rechazar a la hipótesis alterna y aceptar la nula.

V. DISCUSIÓN

Discusión por objetivos

El objetivo general de la siguiente investigación fue determinar la influencia que hay por parte de la Calidad de Servicio y Rentabilidad en la empresa de transporte Vipusa, 2020. Así mismo se buscó obtener buenos resultados con el propósito de definir en qué situación se encuentra la empresa y ver si se tiene relación entre variables y para así mejorar la en la empresa la calidad de servicio Este estudio tiene semejanza con la tesis de Reyes (2014) Nos muestra que la calidad debe ser mejorara tanto en la demora de dar información de los servicios brindados, capacitación de choferes, entre otros, al no encontrar una mejora de la calidad, no habrá la satisfacción que se requiere. Dicha investigación presenta similitud señalando que existe relación positiva entre ambas variables.

Discusión por metodología

El nivel que se empleó para la presente investigación fue descriptiva-correlacional, debido a que se buscó describir cada una de las variables. Se tomó como objetivo principal conocer el vínculo existente entre Calidad de Servicio y Rentabilidad de la empresa de transporte Vipusa S.A.C, 2020. Se trabajó con el diseño no experimental-transversal, debido a que no se manipulan ni alteran las variables.

Discusión por resultados

A lo largo de la investigación para la recolección de datos se realizó una prueba piloto y así tener conocimiento de la confiabilidad del instrumento a utilizar. Luego se verifico que el instrumento era aplicable se encuesto a 20 colaboradores, la cual el cuestionario estuvo conformado por 24 preguntas. Por consiguiente se observó a través de la prueba del SPSS que si existe relación entre las dos variables con un coeficiente de 0,406, esto significa que si existe una correlación positiva moderada con la variable Calidad de Servicio y Rentabilidad.

La investigación se desarrolló con el diseño no experimental-corte transversal, esto se debe que la investigación no es manipulada ni se alteraron las variables. La presente investigación tuvo como finalidad de plantear planes estratégicos de

mejorar la Calidad de servicio y su influencia en la Rentabilidad. Por ello se empleó diferentes tipos de herramientas de investigación.

Discusión por conclusión

La investigación concluye la calidad de servicio es un elemento importante para el crecimiento de la compañía debido a que un buen trato al personal siempre habrá un mejor clima laboral, por tal motivo es beneficioso dar un buen trato a los conductores y al personal de oficina ya que mantiene un buen clima, y mejora el desenvolvimiento laboral del personal. De los antecedentes previos, Para Pizzo (2014), sostiene que la Calidad de servicio está basada al total de cualidades y características de un servicio que ayuda a la satisfacción de necesidades, realizados por la empresas, donde pueden lograr mayor cantidad de clientes, debido que si el usuario se siente atendido y complacido con el servicio brindado, este va continuar adquiriendo más productos y a su vez recomendando a otros usuarios, aportando un mayor ingreso y menores costos, logrando cumplir los objetivos e incrementando la rentabilidad para la organización. Por consiguiente, es primordial evaluar y medir la calidad del servicio especialmente servicios prestados en el entorno de comercio (huang, 2015).

VI. CONCLUSIONES

- 1. La investigación realizada se consiguió demostrar que la Calidad de servicio incide en la rentabilidad de la empresa de transportes Vipusa, debido que poseen una correlación positiva.*
- 2. En cuanto a los resultados obtenidos se observó que si existe relación entre la variable calidad de servicio y la dimensión retorno de inversión en la empresa de transportes Vipusa.*
- 3. En cuanto a los resultados obtenidos se observó que si existe relación entre la variable calidad de servicio y la dimensión beneficio de accionistas en la empresa de transportes Vipusa.*
- 4. En cuanto a los resultados que se obtuvo, se observó que si hay relación entre la variable calidad de servicio y la dimensión utilidad del periodo en la empresa de transportes Vipusa.*
- 5. En cuanto a los resultados obtenidos se observó que si existe relación positiva muy baja entre la variable calidad de servicio y la dimensión margen de ganancia en la empresa de transportes Vipusa.*

VII. RECOMENDACIONES

1. *Con respecto a la calidad de servicio y rentabilidad se recomienda seguir logrando las metas puestas por la empresa, aplicando capacitaciones, nuevas ideas de servicio, ayudara a mejorar la rentabilidad e imagen de la empresa.*
2. *Con respecto al retorno de inversión es recomendable mejorar la calidad de servicio y perfeccionar en la infraestructura, mejorar sus servicios para así tener un mejor ambiente laboral.*
3. *Es recomendable a los accionistas de la empresa respaldar a la administración, brindando las facilidades a mejorar las políticas, para así obtener beneficios tanto a la empresa como a los usuarios y mejorar la rentabilidad de la empresa en los próximos años.*
4. *Con respecto a la utilidad del periodo se recomienda a la administración revisar los resultados de la presente investigación con el proposito de revisar los actuales procedimientos y rediseñarlos de acuerdo a las necesidades y cuáles son las expectativas que se tienen que cubrir para mejorar la imagen de la empresa.*
5. *Con respecto al margen de ganancia se recomienda mejorar en la atención, implementando nuevas estrategias que ayuden a mejorar la calidad y poder adquirir y mejorar el margen de ganancia que percibe la empresa.*

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bahamonde, M. (2012). *Aplicación práctica de la Ley del Impuesto a la Renta. Personas naturales y empresas*. Lima, Perú. Gaceta Jurídica S.A. Primera edición.
- Bernal, C (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra ed.). Colombia: Pearson educación.
- Blanco, C. (2016). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. México: Formación profesional.
- Bravo, M., Labretón, V. y Márquez, T. (2010). *Introducción a las finanzas*. México: PEARSON EDUCACION
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Perú: San Marcos
- Conza, S. (2015) *Calidad de servicio y su influencia en la rentabilidad de la empresa de transporte turístico SAMENI S.R.L. Periodo 2011 – 2012*
- Franquis, R. (2014). *Estudios de la rentabilidad*. México: Mc Graw Hill
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, M. (2016). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México: Edamsa
- Horngren, C. (2014), *Introducción a la contabilidad financiera*. (7ma ed.). México: PEARSON.
- Huang, EY, Lin, SW y Fan, YC (2015). MS-QUAL: medición de calidad del servicio móvil. *Investigación de comercio electrónico y Aplicaciones*, 14 (2), 126-142.
- Kotler, P y Keller, K. (2016). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Education.
- Leviticus, J. (2017). *¿Qué es la capacidad de respuesta al cliente?* Recuperado de <https://pyme.lavoztx.com/que-es-la-capacidad-de-respuesta-al-cliente-13094.html>
- Mamani, Y. (2018). *Implicancia de la calidad de servicio en la rentabilidad de la empresa de transportes Interprovincial Dorado Express S.C.R.L Periodos 2014 – 2015 (Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional del Altiplano
- Mankin, G. (2012) *Principios de Economía*. (6ta ed.) México: Cengage Learning Editores.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E y Villagómez, A. (2014). *Metodología de investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (4ª. ed.)*. Bogotá: Ediciones de la U
- Pérez, C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante Campestre S.A.C-*

- Chiclayo Periodo Enero a septiembre 2011 y 2012 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano.
- Perez, J, Gardey, A (2015) Definición de rentabilidad financiera. Recuperado de <https://definicion.de/rentabilidad-financiera/>
- Pérez, J. y Merino, M. (2014). Reparto de utilidades. Definición.DE. Recuperado de <https://definicion.de/reparto-de.utilidades/>
- Pizzo, M (2014). Construyendo una definición de calidad en el servicio. Recuperado de <http://como-servirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Real Academia Española (2017). Recuperado de <http://www.rae.es/>
- Reyes, S., Mayo, J y Loderó, N. (2010). La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes una mirada desde el entorno empresario, cubano observatorio de la economía Latinoamericana N° 113 Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.pdu.ve/anexos/bibliot>
- Reyes, S (2014). Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación SHARE, sede HUEHETENANGO (Tesis para optar el título). Universidad Católica Santo Toribio De Mongrovejo.
- Rivera, J. (2016). Marketing Relacional. Pearson Educación Perú.
- Ronda, G. (23 de febrero de 2019). Un concepto de estrategia. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/>
- Roberto, H., Fernandez, C; y María, B. (2014). Metodología de la investigación. México: Pearson Education
- Salameh, AA y Hassan, SB (2015). Medición de la calidad del servicio en el contexto del comercio electrónico: un modelo conceptual. Revista Internacional de Publicaciones científicas y de investigación.
- Stelzer, A., Englert, F., Hörold, S., & Mayas, C. (2016). Improving service quality in public transportation systems using automated customer feedback. Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review, 89, 259–271. doi:10.1016/j.tre.2015.05.010
- Vasquez, E (2016) Calidad de Servicio y su influencia en la rentabilidad de las empresas de transportes de pasajeros Interdepartamental Ruta, Puno – Arequipa – Puno, periodo 2015 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano.

Anexo 5

Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición de la Variable	Dimensiones	Indicadores
Calidad de servicio	Total de cualidades y características de un servicio que ayuda en la satisfacción de las necesidades, ejecutado por la empresas, de tal manera lograr mayor cantidad de clientes, ya que si el cliente se siente atendido, servido y satisfecho con el servicio, este va a seguir adquiriendo más productos y a su vez recomendando, aportando un mayor ingreso y menores costos, cumpliendo con los objetivos y generando rentabilidad para la organización (Pizzo, 2013).	Accesibilidad	Eficiencia
			Respuesta
			Comunicación
		Agilidad	Rapidez
			Eficacia
			Tiempo de respuesta
		Flexibilidad	Satisfacción
			Calidad de respuesta
			Adaptación
		Confiabilidad	Cumplimiento de compromiso
			Resolución de problemas
			Probabilidad
Rentabilidad	Para Gardey y Pérez, (2015), sostiene que la rentabilidad se refiere a la capacidad de generar renta a partir de una cierta inversión que produzca beneficios, utilidad o ganancias del periodo o en margen, es decir el rendimiento que se obtiene de la inversión.	Retorno de inversión	Ganancia
			Periodo
			Inversión
		Beneficio de accionistas	Beneficios
			Ingresos
			Capital
		Utilidad del periodo	Producción
			Distribución legal de la Renta
			Rentabilidad
		Margen de ganancia	Valor agregado
			Estrategia
			Recursos económicos

ANEXO 6: CUESTIONARIO

1= Totalmente en desacuerdo.

4= De acuerdo

2= En desacuerdo.

5= Totalmente de acuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Calidad de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de Transportes Vipusa S.A.C., Ancón, 2019	1	2	3	4	5
(VI) Variable Independiente: Calidad de Servicio					
(D1) Dimensión 1: Accesibilidad					
1.- Los trabajadores son eficientes en brindar confianza y es amable con los usuarios que requieren de su servicio.					
2.- Los colaboradores se preocupan por brindar un servicio ágil y rápido.					
3.- La comunicación es buena en la empresa a fin de obtener un mejor ambiente laboral					
(D2) Dimensión 2: Agilidad					
4.- El personal siempre está debidamente presentable y de buen trato.					
5.- La eficacia es un elemento que se toma en cuenta a fin de alcanzar el efecto que se espera o se desea tras la realización de una acción.					
6.- La empresa cuenta con planes de mejora en la atención a fin de dar un mejor servicio, en un corto tiempo					
(D3) Dimensión 3: Flexibilidad					
7.- La empresa considera la opinión de los trabajadores					
8.- Los encargados asumen su rol de responsables y cumplen con los servicios ofrecidos.					
9.- Los colaboradores se adaptan a los cambios que la empresa realiza para la mejora de ella.					
(D4) Dimensión 4: Confiabilidad					
10.- La empresa cumple en el mantenimiento basado en la comodidad, para dar un buen servicio.					
11.- La empresa se hace responsable cuando sucede algún accidente de gravedad					
12.- Los choferes de la empresa están debidamente capacitados para brindar el servicio.					
(VD) Variable Dependiente: Rentabilidad					
(D1) Dimensión 1: Retorno de inversión					
13.- La empresa percibe ganancias planificadas					
14.- El capital de trabajo aumenta periódicamente					
15.- La inversión en activos da un incremento del capital de trabajo					
(D2) Dimensión 2: Beneficios de accionistas					
16.- La empresa cuenta con varios accionistas					
17.- La empresa busca planes de mejora a fin de generar más ingresos					
18.- Los accionistas tienen mucha participación en las estrategias que se desea implantar					
(D3) Dimensión 3: Utilidad del periodo					
19.- La empresa ha mejorado en los últimos años					
20.- La empresa cuenta con una adecuada solvencia para sus obligaciones a corto plazo					
21.- La rentabilidad que percibe la empresa es favorable para el negocio					
(D4) Dimensión 4: Margen de ganancia					
22.- La empresa cuenta con un buen servicio para la captación de clientes					
23.- La organización cuenta con estrategias para mejorar los ingresos de la empresa					
24.- La empresa cuenta con los recursos económicos necesarios para cumplir con los pagos de sus proveedores.					

ANEXO 7:

CARTA DE VALIDACIÓN

Lima, 14 de Mayo del 2020

Estimado Mg, Dr.:

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "**Calidad de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de Transportes Vipusa S.A.C. Ancón, 2020**", para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Instrumento de obtención de datos
- b) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de

usted, Atentamente,



NELLY SONIA ANDRADE OTERO
DNI: 70569305

ANEXO 8

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS
VARIABLES CALIDAD DE SERVICIO Y RENTABILIDAD**

N°	Escala	Ítem	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Experiencia
VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD			Si	No	Si	No
1	Likert 5	Los trabajadores son eficientes en brindar confianza y es amable con los usuarios que requieren de su servicio.	/		/	
2	Likert 5	Los colaboradores se preocupan por brindar un servicio ágil y rápido.	/		/	
3	Likert 5	La comunicación es buena en la empresa a fin de obtener un mejor ambiente laboral.	/		/	
DIMENSIÓN 2: AGILIDAD			Si	No	Si	No
4	Likert 5	El personal siempre está debidamente presentable y de buen trato.	/		/	
5	Likert 5	La eficacia es un elemento que se toma en cuenta a fin de alcanzar el efecto que se espera o se desea tras la realización de una acción.	/		/	
6	Likert 5	La empresa cuenta con planes de mejora en la atención a fin de dar un mejor servicio, en un corto tiempo.	/		/	
DIMENSIÓN 3: FLEXIBILIDAD			Si	No	Si	No
7	Likert 5	La empresa considera la opinión de los trabajadores.	/		/	
8	Likert 5	Los encargados asumen su rol de responsables y cumplen con los servicios ofrecidos.	/		/	
9	Likert 5	Los colaboradores se adaptan a los cambios que la empresa realiza para la mejora de ella.	/		/	
DIMENSIÓN 4: CONFIABILIDAD			Si	No	Si	No
10	Likert 5	La empresa cumple en el mantenimiento basado en la comodidad, para dar un buen servicio.	/		/	
11	Likert 5	La empresa se hace responsable cuando sucede algún accidente de gravedad.	/		/	
12	Likert 5	Los choferes de la empresa están debidamente capacitados para brindar el servicio.	/		/	
VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: RENTABILIDAD						
DIMENSIÓN 1: RETORNO DE INVERSIÓN			Si	No	Si	No
13	Likert 5	La empresa obtiene ganancias planificadas.	/		/	
14	Likert 5	El capital de trabajo aumenta periódicamente.	/		/	
15	Likert 5	La inversión en activos da un incremento del capital de trabajo.	/		/	
DIMENSIÓN 2: BENEFICIOS DE ACCIONISTAS			Si	No	Si	No
16	Likert 5	La empresa cuenta con varios accionistas.	/		/	
17	Likert 5	La empresa busca planes de mejora a fin de generar más ingresos.	/		/	
18	Likert 5	Los accionistas tienen mucha participación en las estrategias que se desea implantar.	/		/	
DIMENSIÓN 3: UTILIDAD DEL PERÍODO			Si	No	Si	No

13	Likert 5	La empresa ha mejorado en los últimos años	/		/		/		
20	Likert 5	La empresa cuenta con una adecuada solvencia para sus obligaciones a corto plazo.	/		/		/		
21	Likert 5	La rentabilidad que percibe la empresa es favorable para el negocio.	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: MARGEN DE GANANCIA			Si	No	Si	No	Si	No	
22	Likert 5	La empresa cuenta con un buen servicio para la captación de clientes.	/		/		/		
23	Likert 5	La organización cuenta con estrategias para mejorar los ingresos de la empresa	/		/		/		
24	Likert 5	La empresa cuenta con los recursos económicos necesarios para cumplir con los pagos de sus proveedores.	/		/		/		

Observaciones:

Sin Observaciones

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. ALIAGA CORREA, DAVID FERNANDO

DNI: 27168879

Especialidad del validador: DOMINISTRADOR

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


27168879

✓ 20 de noviembre del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES CALIDAD DE SERVICIO Y RENTABILIDAD

Nº		Escala		Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Cantidad ³		Sugerencias	
VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO													
DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD						Sí	No	Sí	No	Sí	No		
1	Likert 5	Los trabajadores son eficientes en brindar confianza y es amable con los usuarios que requieren de su servicio.				✓		✓		✓			
2	Likert 5	Los colaboradores se preocupan por brindar un servicio ágil y rápido.				✓		✓		✓			
3	Likert 5	La comunicación es buena en la empresa a fin de obtener un mejor ambiente laboral.				✓		✓		✓			
DIMENSIÓN 2: AGILIDAD						Sí	No	Sí	No	Sí	No		
4	Likert 5	El personal siempre está debidamente presentable y de buen trato.				✓		✓		✓			
5	Likert 5	La eficacia es un elemento que se toma en cuenta a fin de alcanzar el efecto que se espera o se desea tras la realización de una acción.				✓		✓		✓			
6	Likert 5	La empresa cuenta con planes de mejora en la atención a fin de dar un mejor servicio, en un corto tiempo.				✓		✓		✓			
DIMENSIÓN 3: FLEXIBILIDAD						Sí	No	Sí	No	Sí	No		
7	Likert 5	La empresa considera la opinión de los trabajadores.				✓		✓		✓			
8	Likert 5	Los encargados asumen su rol de responsables y cumplen con los servicios ofrecidos.				✓		✓		✓			
9	Likert 5	Los colaboradores se adaptan a los cambios que la empresa realiza para la mejora de ella.				✓		✓		✓			
DIMENSIÓN 4: CONFIABILIDAD						Sí	No	Sí	No	Sí	No		
10	Likert 5	La empresa cumple en el mantenimiento basado en la comodidad, para dar un buen servicio.				✓		✓		✓			
11	Likert 5	La empresa se hace responsable cuando sucede algún accidente de gravedad.				✓		✓		✓			
12	Likert 5	Los choferes de la empresa están debidamente capacitados para brindar el servicio.				✓		✓		✓			
VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: RENTABILIDAD													
DIMENSIÓN 1: RETORNO DE INVERSIÓN						Sí	No	Sí	No	Sí	No		
13	Likert 5	La empresa obtiene ganancias planificadas.				✓		✓		✓			
14	Likert 5	El capital de trabajo aumenta periódicamente.				✓		✓		✓			
15	Likert 5	La inversión en activos da un incremento del capital de trabajo.				✓		✓		✓			
DIMENSIÓN 2: BENEFICIOS DE ACCIONISTAS						Sí	No	Sí	No	Sí	No		
16	Likert 5	La empresa cuenta con varios accionistas.				✓		✓		✓			
17	Likert 5	La empresa busca planes de mejora a fin de generar más ingresos.				✓		✓		✓			
18	Likert 5	Los accionistas tienen mucha participación en las estrategias que se desea implantar.				✓		✓		✓			
DIMENSIÓN 3: UTILIDAD DEL PERIODO						Sí	No	Sí	No	Sí	No		

13	Likert 5	La empresa ha mejorado en los últimos años	/		/		/	
20	Likert 5	La empresa cuenta con una adecuada solvencia para sus obligaciones a corto plazo	/		/		/	
21	Likert 5	La rentabilidad que percibe la empresa es favorable para el negocio.	/		/		/	
DIMENSIÓN 4: MARGEN DE GANANCIA			SI	No	SI	No	SI	No
22	Likert 5	La empresa cuenta con un buen servicio para la captación de clientes.	/		/		/	
23	Likert 5	La organización cuenta con estrategias para mejorar los ingresos de la empresa	/		/		/	
24	Likert 5	La empresa cuenta con los recursos económicos necesarios para cumplir con los pagos de sus proveedores.	/		/		/	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

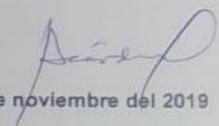
Apellidos y nombres del juez validador (Dr./Mg): CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM

DNI: 07424958

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


18 de noviembre del 2019

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS
VARIABLES CALIDAD DE SERVICIO Y RENTABILIDAD**

Nº	Escala	Ítems	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Cantidad ³	Sugerencias
VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD			Si	No	Si	No
1	Likert 5	Los trabajadores son eficientes en brindar confianza y es amable con los usuarios que requieren de su servicio.	/	/	/	
2	Likert 5	Los colaboradores se preocupan por brindar un servicio ágil y rápido.	/	/	/	
3	Likert 5	La comunicación es buena en la empresa a fin de obtener un mejor ambiente laboral.	/	/	/	
DIMENSIÓN 2: AGILIDAD			Si	No	Si	No
4	Likert 5	El personal siempre está debidamente presentable y de buen trato.	/	/	/	
5	Likert 5	La eficacia es un elemento que se toma en cuenta a fin de alcanzar el efecto que se espera o se desea tras la realización de una acción.	/	/	/	
6	Likert 5	La empresa cuenta con planes de mejora en la atención a fin de dar un mejor servicio, en un corto tiempo.	/	/	/	
DIMENSIÓN 3: FLEXIBILIDAD			Si	No	Si	No
7	Likert 5	La empresa considera la opinión de los trabajadores.	/	/	/	
8	Likert 5	Los encargados asumen su rol de responsables y cumplen con los servicios ofrecidos.	/	/	/	
9	Likert 5	Los colaboradores se adaptan a los cambios que la empresa realiza para la mejora de ella.	/	/	/	
DIMENSIÓN 4: CONFIABILIDAD			Si	No	Si	No
10	Likert 5	La empresa cumple en el mantenimiento basado en la comodidad, para dar un buen servicio.	/	/	/	
11	Likert 5	La empresa se hace responsable cuando sucede algún accidente de gravedad.	/	/	/	
12	Likert 5	Los choferes de la empresa están debidamente capacitados para brindar el servicio.	/	/	/	
VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: RENTABILIDAD						
DIMENSIÓN 1: RETORNO DE INVERSIÓN			Si	No	Si	No
13	Likert 5	La empresa obtiene ganancias planificadas.	/	/	/	
14	Likert 5	El capital de trabajo aumenta periódicamente.	/	/	/	
15	Likert 5	La inversión en activos da un incremento del capital de trabajo.	/	/	/	
DIMENSIÓN 2: BENEFICIOS DE ACCIONISTAS			Si	No	Si	No
16	Likert 5	La empresa cuenta con varios accionistas.	/	/	/	
17	Likert 5	La empresa busca planes de mejora a fin de generar más ingresos.	/	/	/	
18	Likert 5	Los accionistas tienen mucha participación en las estrategias que se desea implantar.	/	/	/	
DIMENSIÓN 3: UTILIDAD DEL PERIODO			Si	No	Si	No



13	Likert 5	La empresa ha mejorado en los últimos años	/		/		/		
20	Likert 5	La empresa cuenta con una adecuada solvencia para sus obligaciones a corto plazo.	/		/		/		
21	Likert 5	La rentabilidad que percibe la empresa es favorable para el negocio.	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: MARGEN DE GANANCIA			Si	No	Si	No	Si	No	
22	Likert 5	La empresa cuenta con un buen servicio para la captación de clientes.	/		/		/		
23	Likert 5	La organización cuenta con estrategias para mejorar los ingresos de la empresa.	/		/		/		
24	Likert 5	La empresa cuenta con los recursos económicos necesarios para cumplir con los pagos de sus proveedores.	/		/		/		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

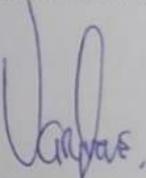
Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: DR. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL

DNI: 09301600

Especialidad del validador: ADMINISTRACION

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 DR. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL
 CORLAD REGUC 23623

19 de noviembre del 2019

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS
VARIABLES CALIDAD DE SERVICIO Y RENTABILIDAD**

ID	Escala	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO									
DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD									
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Likert 5	Los trabajadores son eficientes en brindar confianza y es amable con los usuarios que requieren de su servicio	/		/		/		
2	Likert 5	Los colaboradores se preocupan por brindar un servicio ágil y rápido	/		/		/		
3	Likert 5	La comunicación es buena en la empresa a fin de obtener un mejor ambiente laboral	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: AGILIDAD									
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
4	Likert 5	El personal siempre está debidamente presentable y de buen trato	/		/		/		
5	Likert 5	La eficacia es un elemento que se toma en cuenta a fin de alcanzar el efecto que se espera o se desea tras la realización de una acción	/		/		/		
6	Likert 5	La empresa cuenta con planes de mejora en la atención a fin de dar un mejor servicio, en un corto tiempo	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: FLEXIBILIDAD									
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Likert 5	La empresa considera la opinión de los trabajadores	/		/		/		
8	Likert 5	Los encargados asumen su rol de responsables y cumplen con los servicios ofrecidos	/		/		/		
9	Likert 5	Los colaboradores se adaptan a los cambios que la empresa realiza para la mejora de ella	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: CONFIABILIDAD									
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Likert 5	La empresa cumple en el mantenimiento basado en la comodidad, para dar un buen servicio	/		/		/		
11	Likert 5	La empresa se hace responsable cuando sucede algún accidente de gravedad	/		/		/		
12	Likert 5	Los choferes de la empresa están debidamente capacitados para brindar el servicio	/		/		/		
VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: RENTABILIDAD									
DIMENSIÓN 1: RETORNO DE INVERSIÓN									
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Likert 5	La empresa obtiene ganancias planificadas	/		/		/		
14	Likert 5	El capital de trabajo aumenta periódicamente	/		/		/		
15	Likert 5	La inversión en activos da un incremento del capital de trabajo	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: BENEFICIOS DE ACCIONISTAS									
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
16	Likert 5	La empresa cuenta con varios accionistas	/		/		/		
17	Likert 5	La empresa busca planes de mejora a fin de generar más ingresos	/		/		/		
18	Likert 5	Los accionistas tienen mucha participación en las estrategias que se desea implantar	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: UTILIDAD DEL PERIODO									
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	



13	Likert 5	La empresa ha mejorado en los últimos años	/		/		/	
20	Likert 5	La empresa cuenta con una adecuada solvencia para sus obligaciones a corto plazo.	/		/		/	
21	Likert 5	La rentabilidad que percibe la empresa es favorable para el negocio.	/		/		/	
DIMENSIÓN 4: MARGEN DE GANANCIA			Si	No	Si	No	Si	No
22	Likert 5	La empresa cuenta con un buen servicio para la captación de clientes.	/		/		/	
23	Likert 5	La organización cuenta con estrategias para mejorar los ingresos de la empresa.	/		/		/	
24	Likert 5	La empresa cuenta con los recursos económicos necesarios para cumplir con los pagos de sus proveedores.	/		/		/	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador ^(D) / Mg: CARRONZA ESTELA TEBARDO

DNI: 08074405

Especialidad del validador: GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

19 de noviembre del 2019

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS
VARIABLES CALIDAD DE SERVICIO Y RENTABILIDAD**

N°	Escala	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO									
DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD									
1	Likert 5	Los trabajadores son eficientes en brindar confianza y es amable con los usuarios que requieren de su servicio.	/		/		/		
2	Likert 5	Los colaboradores se preocupan por brindar un servicio ágil y rápido.	/		/		/		
3	Likert 5	La comunicación es buena en la empresa a fin de obtener un mejor ambiente laboral.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: AGILIDAD									
4	Likert 5	El personal siempre está debidamente presentable y de buen trato.	/		/		/		
5	Likert 5	La eficacia es un elemento que se toma en cuenta a fin de alcanzar el efecto que se espera o se desea tras la realización de una acción.	/		/		/		
6	Likert 5	La empresa cuenta con planes de mejora en la atención a fin de dar un mejor servicio, en un corto tiempo.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: FLEXIBILIDAD									
7	Likert 5	La empresa considera la opinión de los trabajadores.	/		/		/		
8	Likert 5	Los encargados asumen su rol de responsables y cumplen con los servicios ofrecidos.	/		/		/		
9	Likert 5	Los colaboradores se adaptan a los cambios que la empresa realiza para la mejora de ella.	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: CONFIABILIDAD									
10	Likert 5	La empresa cumple en el mantenimiento basado en la comodidad para dar un buen servicio.	/		/		/		
11	Likert 5	La empresa se hace responsable cuando sucede algún accidente de gravedad.	/		/		/		
12	Likert 5	Los choferes de la empresa están debidamente capacitados para brindar el servicio.	/		/		/		
VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: RENTABILIDAD									
DIMENSIÓN 1: RETORNO DE INVERSIÓN									
13	Likert 5	La empresa obtiene ganancias planificadas.	/		/		/		
14	Likert 5	El capital de trabajo aumenta periódicamente.	/		/		/		
15	Likert 5	La inversión en activos da un incremento del capital de trabajo.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: BENEFICIOS DE ACCIONISTAS									
16	Likert 5	La empresa cuenta con varios accionistas.	/		/		/		
17	Likert 5	La empresa busca planes de mejora a fin de generar más ingresos.	/		/		/		
18	Likert 5	Los accionistas tienen mucha participación en las estrategias que se desea implantar.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: UTILIDAD DEL PERIODO									
			Si	No	Si	No	Si	No	



13	Likert 5	La empresa ha mejorado en los últimos años	/		/		/		
20	Likert 5	La empresa cuenta con una adecuada solvencia para sus obligaciones a corto plazo	/		/		/		SOLVENCIA PARA "CUBRIR" SUS OBLIGACIONES
21	Likert 5	La rentabilidad que percibe la empresa es favorable para el negocio	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: MARGEN DE GANANCIA			SI	No	SI	No	SI	No	
22	Likert 5	La empresa cuenta con un buen servicio para la captación de clientes	/		/		/		
23	Likert 5	La organización cuenta con estrategias para mejorar los ingresos de la empresa	/		/		/		
24	Likert 5	La empresa cuenta con los recursos económicos necesarios para cumplir con los pagos de sus proveedores	/		/		/		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Victor Hugo Fernandez Bedoya

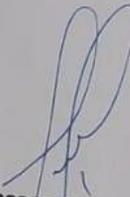
DNI: 44326351

Especialidad del validador: Investigador en Ciencias Empresariales

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

20 de noviembre del 2019


 Mg. Lic. Adm. Víctor H. Fernández Bedoya
 INVESTIGADOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES
 CLAD REGUC 019524

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS
VARIABLES CALIDAD DE SERVICIO Y RENTABILIDAD**

N°	Escala	Ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO									
DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD									
			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Likert 5	Los trabajadores son eficientes en brindar confianza y es amable con los usuarios que requieren de su servicio.	/		/		/		
2	Likert 5	Los colaboradores se preocupan por brindar un servicio ágil y rápido.	/		/		/		
3	Likert 5	La comunicación es buena en la empresa a fin de obtener un mejor ambiente laboral	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: AGILIDAD									
			Si	No	Si	No	Si	No	
4	Likert 5	El personal siempre está debidamente presentable y de buen trato.	/		/		/		
5	Likert 5	La eficacia es un elemento que se toma en cuenta a fin de alcanzar el efecto que se espera o se desea tras la realización de una acción.	/		/		/		
6	Likert 5	La empresa cuenta con planes de mejora en la atención a fin de dar un mejor servicio, en un corto tiempo	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: FLEXIBILIDAD									
			Si	No	Si	No	Si	No	
7	Likert 5	La empresa considera la opinión de los trabajadores.	/		/		/		
8	Likert 5	Los encargados asumen su rol de responsables y cumplen con los servicios ofrecidos.	/		/		/		
9	Likert 5	Los colaboradores se adaptan a los cambios que la empresa realiza para la mejora de ella.	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: CONFIABILIDAD									
			Si	No	Si	No	Si	No	
10	Likert 5	La empresa cumple en el mantenimiento basado en la comodidad, para dar un buen servicio.	/		/		/		
11	Likert 5	La empresa se hace responsable cuando sucede algún accidente de gravedad.	/		/		/		
12	Likert 5	Los choferes de la empresa están debidamente capacitados para brindar el servicio.	/		/		/		
VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: RENTABILIDAD									
DIMENSIÓN 1: RETORNO DE INVERSIÓN									
			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Likert 5	La empresa obtiene ganancias planificadas.	/		/		/		
14	Likert 5	El capital de trabajo aumenta periódicamente	/		/		/		
15	Likert 5	La inversión en activos da un incremento del capital de trabajo.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: BENEFICIOS DE ACCIONISTAS									
			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Likert 5	La empresa cuenta con varios accionistas.	/		/		/		
17	Likert 5	La empresa busca planes de mejora a fin de generar más ingresos.	/		/		/		
18	Likert 5	Los accionistas tienen mucha participación en las estrategias que se desea implantar.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: UTILIDAD DEL PERIODO									
			Si	No	Si	No	Si	No	



13	Likert 5	La empresa ha mejorado en los últimos años	/		/		/	
20	Likert 5	La empresa cuenta con una adecuada solvencia para sus obligaciones a corto plazo.	/		/		/	
21	Likert 5	La rentabilidad que percibe la empresa es favorable para el negocio.	/		/		/	
DIMENSIÓN 4: MARGEN DE GANANCIA			Si	No	Si	No	Si	No
22	Likert 5	La empresa cuenta con un buen servicio para la captación de clientes.	/		/		/	
23	Likert 5	La organización cuenta con estrategias para mejorar los ingresos de la empresa.	/		/		/	
24	Likert 5	La empresa cuenta con los recursos económicos necesarios para cumplir con los pagos de sus proveedores.	/		/		/	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

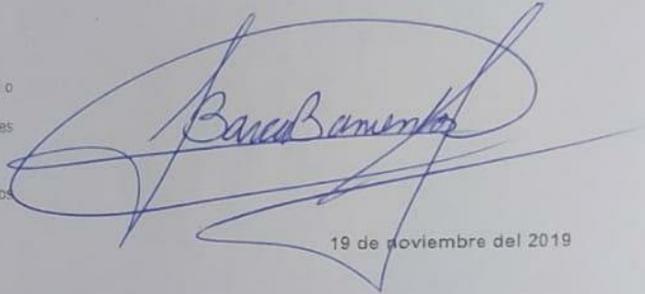
Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: BARCA BARRIENTOS JESÚS ENRIQUE

DNI: 46176175

Especialidad del validador: MBA

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem; es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



19 de noviembre del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES CALIDAD DE SERVICIO Y RENTABILIDAD

N°	Escala	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ¹		Claridad ²		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO									
DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD									
1	Likert 5	Los trabajadores son eficientes en brindar confianza y es amable con los usuarios que requieren de su servicio.	/		/		/		
2	Likert 5	Los colaboradores se preocupan por brindar un servicio ágil y rápido.	/		/		/		
3	Likert 5	La comunicación es buena en la empresa a fin de obtener un mejor ambiente laboral.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: AGILIDAD									
4	Likert 5	El personal siempre está debidamente presentable y de buen trato.	/		/		/		
5	Likert 5	La eficacia es un elemento que se toma en cuenta a fin de alcanzar el efecto que se espera o se desea tras la realización de una acción.	/		/		/		
6	Likert 5	La empresa cuenta con planes de mejora en la atención a fin de dar un mejor servicio, en un corto tiempo.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: FLEXIBILIDAD									
7	Likert 5	La empresa considera la opinión de los trabajadores.	/		/		/		
8	Likert 5	Los encargados asumen su rol de responsables y cumplen con los servicios ofrecidos.	/		/		/		
9	Likert 5	Los colaboradores se adaptan a los cambios que la empresa realiza para la mejora de ella.	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: CONFIABILIDAD									
10	Likert 5	La empresa cumple en el mantenimiento basado en la comodidad, para dar un buen servicio.	/		/		/		
11	Likert 5	La empresa se hace responsable cuando sucede algún accidente de gravedad.	/		/		/		
12	Likert 5	Los choferes de la empresa están debidamente capacitados para brindar el servicio.	/		/		/		
VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: RENTABILIDAD									
DIMENSIÓN 1: RETORNO DE INVERSIÓN									
13	Likert 5	La empresa obtiene ganancias planificadas.	/		/		/		
14	Likert 5	El capital de trabajo aumenta periódicamente.	/		/		/		
15	Likert 5	La inversión en activos da un incremento del capital de trabajo.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: BENEFICIOS DE ACCIONISTAS									
16	Likert 5	La empresa cuenta con varios accionistas.	/		/		/		
17	Likert 5	La empresa busca planes de mejora a fin de generar más ingresos.	/		/		/		
18	Likert 5	Los accionistas tienen mucha participación en las estrategias que se desea implantar.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: UTILIDAD DEL PERIODO									
			Si	No	Si	No	Si	No	



13	Likert 5	La empresa ha mejorado en los últimos años	/		/		/	
20	Likert 5	La empresa cuenta con una adecuada solvencia para sus obligaciones a corto plazo	/		/		/	
21	Likert 5	La rentabilidad que percibe la empresa es favorable para el negocio	/		/		/	
DIMENSIÓN 4: MARGEN DE GANANCIA			Si	No	Si	No	Si	No
22	Likert 5	La empresa cuenta con un buen servicio para la captación de clientes	/		/		/	
23	Likert 5	La organización cuenta con estrategias para mejorar los ingresos de la empresa	/		/		/	
24	Likert 5	La empresa cuenta con los recursos económicos necesarios para cumplir con los pagos de sus proveedores	/		/		/	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Crespo Barales, Fernando Lucio

DNI: 07210904

Especialidad del validador: Financiera

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de noviembre del 2019

ANEXO 9

Tabla 17

Validación de expertos

Nº	Experto	Aplicabilidad
01	Dr. Cárdenas Saavedra Abraham	Aplicable
02	Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel	Aplicable
03	Dr. Carranza Estela Teodoro	Aplicable
04	Dr. Cieza Paredes Fernando Lucio	Aplicable
05	Dr. Aliaga Correa David Fernando	Aplicable
06	Dr. Fernández Bedoya Víctor Hugo	Aplicable
07	Dr. Barca Barrientos Jesús Enrique	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18

Resumen de procesamiento se casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 26

Tabla 19

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	24

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 26