



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión de servicio y la rentabilidad en empresas de transporte terrestre
carga pesada, distrito del Callao, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORA:

Villar Agurto, Claudia Adela (orcid.org/0000-0003-4606-861X)

ASESOR:

Mg. Diaz Diaz, Donato (orcid.org/0000-0003-2436-4653)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento.

Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora.

AGRADECIMIENTO

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi familia, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño. A la vez también agradecer a mi asesor Mg. Diaz Diaz Donato por brindarme su apoyo, paciencia y sus valiosas ideas y recomendaciones, cuya motivación y estímulo constante hicieron posible la realización de esta tesis.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Ante ustedes presento mi tesis titulada “Gestión de Servicio Y La Rentabilidad en Empresas de Servicio de Transporte Terrestre Carga Pesada, Distrito Del Callao, 2022.”; en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título profesional de Contador Público, la cual someto a vuestra apreciación esperando que se efectúe de acuerdo a los requerimientos de aprobación.

El desarrollo de la investigación tiene como objetivo; determinar la relación entre Gestión de Servicio y La Rentabilidad, así como informar las ventajas y desventajas que tiene la gestión de servicio de acuerdo a su uso, ya sea para disminuir o incrementar la rentabilidad en las empresas de estudio.

El presente trabajo de investigación está constituido por siete capítulos. El primer capítulo, se compone de la introducción; el segundo, es marco teórico; tercero, es los métodos de investigación; cuarto, muestra los resultados; quinto, la discusión de los resultados obtenidos frente a los antecedentes; sexto, conclusiones; séptimo, recomendaciones; y por último, las referencias bibliográficas y los anexos adjuntos.

Índice de contenidos

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Valores de la escala de Likert	22
Tabla 2: Población	23
Tabla 3: Validación de Expertos	25
Tabla 4: Escala de confiabilidad	25
Tabla 5: Confiabilidad del Instrumento: Gestión de Servicio	26
Tabla 6: Confiabilidad del Instrumento: Rentabilidad	26
Tabla 7: Tablas de Frecuencias de la Variable Gestión de Servicio	28
Tabla 8: Tablas de Frecuencias de la Dimensión eficiencia	28
Tabla 9: Tablas de Frecuencias de la Dimensión efectividad	29
Tabla 10: Tablas de Frecuencias de la Variable Rentabilidad	29
Tabla 11: Tablas de Frecuencias de la Dimensión utilidad	30
Tabla 12: Tablas de Frecuencias de la Dimensión inversión	30
Tabla 13: Prueba de Normalidad	31
Tabla 14: Prueba de Hipótesis General	32
Tabla 15: Prueba de Hipótesis Especifica 1	33
Tabla 16: Prueba de Hipótesis Especifica 2	34

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo de estudio, determinar la relación entre Gestión de Servicio en la determinación de la rentabilidad, determinar la utilidad, evaluar el rendimiento de una inversión en las empresas de transporte de carga para un periodo determinado.

La investigación es de tipo aplicada, diseño no experimental, transversal descriptiva y correlacional, tuvo una muestra de 30 colaboradores, para la recolección de datos mediante una encuesta, la cual fue validada y aprobada por juicio de expertos en la materia, para medir la confiabilidad se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach y para la aceptación o rechazo de hipótesis se utilizó mediante la prueba Rho Spearman.

Finalmente se concluyó, que existe relación entre las variables estudiadas, debido a que los resultados muestran la alta relación entre la gestión empresarial y los resultados que se esperan lograr, algo que los gestores de las empresas de transporte privado deben tener en cuenta y mejorar el servicio, para que ello no les genere pérdidas afectando la rentabilidad, por ende, se busca que utilicen la gestión de servicios adecuados para que de manera favorable se incremente la rentabilidad.

Palabras clave: Gestión de servicio, rentabilidad, inversión.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between Service Management in the determination of profitability, determine the utility, evaluate the return on investment in freight transportation companies for a given period.

The research is of applied type, non-experimental design, transversal descriptive and correlational, had a sample of 30 collaborators, for the collection of data through a survey, which was validated and approved by the judgment of experts in the field, to measure the reliability the Cronbach's Alpha coefficient was applied and for the acceptance or rejection of hypotheses was used by means of the Rho Spearman test.

Finally, it was concluded that there is a relationship between the variables studied, because the results show the high relationship between business management and the results expected to be achieved, something that managers of private transportation companies should take into account and improve the service, so that it does not generate losses affecting profitability, therefore, it is sought that they use the appropriate service management to increase profitability in a favorable way.

Keywords: Service management, profitability, investment.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas a nivel global luchan por alcanzar el mayor beneficio producto de sus operaciones comerciales, como también de la ejecución de diversas estrategias que les permitan poder alcanzar sus objetivos y metas, las cuales les traerá como consecuencia tener puntos a favor que contribuyen en una ventaja frente a otros del sector empresarial en el que se encuentren. Por lo tanto, en el contexto actual de los rezagos que aún traen las consecuencias que conllevo la pandemia del COVID-19, aún las empresas emplean diversas medidas para poder contrarrestar diversas posibles pérdidas que obtuvieron durante el tiempo de confinamiento, lo cual por diversas medidas de salud se paralizaron la mayor parte del comercio a nivel mundial, donde innumerables empresas que no eran solidas económicamente cayeron en banca rota. Según el Banco Mundial (junio, 2020) mencionó que debido a la pandemia las economías a nivel mundial en muchos países están en recesión, ya que a nivel mundial se redujo la economía en un 5.2%, muchas empresas específicamente las de menor tamaño económica se estiman que debido a no contar con una estructura financiera correcta cesarán sus operaciones para mediados del año 2021.

En el contexto nacional, la crisis de la pandemia del COVID-19 trajo consigo innumerables pérdidas para las empresas a nivel nacional, cuyas operaciones comerciales debido a su sector aún no se encontraba regulado para la reactivación de sus servicios o venta de bienes. Barrutia (2021), la economía en el país durante los dos primeros trimestres del año 2020 demostró una tendencia de disminución del PBI de más del 8%, lo cual coincidió con las medidas ejecutadas por las autoridades de salud del país para contrarrestar la pandemia. Por lo tanto, uno de los sectores más golpeados fueron las empresas de transporte, las cuales durante los últimos años la competencia es más ardua y donde las estrategias son las que hacen la diferencia frente a las empresas del mismo sector en el mercado, siendo la mayor parte de estas empresas son MYPES donde la gestión de servicio o calidad de servicio no ha sido

desarrollado y aplicado para poder incrementar la satisfacción que se brinda a los clientes, y como también de incrementar la fidelización de los clientes y como también de la obtención de nuevos.

Esta problemática se debe a muchos motivos, siendo uno de los primordiales la mala información que maneja la organización, asimismo de empleadores no son los más calificados para esta labor. Por lo tanto, se presentan problemas acerca del producto que se oferta al mercado, donde no existe un cordial trato y como también de una correcta entrega de los bienes que se traslada, siendo este último la problemática principal donde se presentan que los productos sufren maltrato o no son entregados en el tiempo pactado, esto produce que los clientes nos impongan penalidades que generan sobrecostos.

Es por ello, que las empresas de transporte para alcanzar objetivos y propósitos deben de priorizar la calidad en los servicios que se brinda, para que estas se puedan diferenciar de las demás empresas de servicios de transporte. Por lo tanto, mejorar e implementar diversos controles para mejorar la gestión de la calidad servirá para minimizar riesgos que se pueda dar en la empresa y mejorar la rentabilidad para poder alcanzar el mayor beneficio posible para cumplir con las metas y objetivos, como también lograr un mejor esquema financiero y lograr tener un plan financiero estable.

Asimismo, la mayor parte de las empresas de este rubro empresarial son comprendidas por empresas MYPES, las cuales debido a su tamaño económico y debido a que son empresas cuyos accionistas son conformados por familiares contribuye a que no exista una adecuada gestión financiera, donde un plan financiero es escaso y casi inexistente. Por lo tanto, las empresas que tienen como finalidad incrementar su rentabilidad deben de tener en consideración que, para contar con una adecuada fuente de financiamiento, la empresa tiene por obligación de tener una estructura financiera y económica que ante los bancos la empresa se pueda considerar con solvente para cumplir con obligaciones generadas por financiamiento externo.

La presente investigación da a conocer como la planificación puede dar un rebote al no tener en cuenta su rentabilidad, también con esto podremos ver si la empresa esta financieramente para alcanzar objetivos y estrategias a corto o largo plazo.

Tras haberse revisado las diversas investigaciones y haber analizado el estado de la empresa se planteó como problema general: ¿Cuál es el nivel de relación entre gestión de servicio y la rentabilidad empresas de servicio de transporte, Distrito del Callao, 2022?, asimismo, ¿Cuál es el nivel de relación entre gestión de servicio y la utilidad empresas de servicio de transporte, Distrito del Callao, 2022? ¿Cuál es el nivel de relación entre gestión de servicio y la inversión empresas de servicio de transporte, Distrito del Callao, 2022?

Esta investigación se justifica de manera teórica, debido a que dará a conocer las razones de manera significativa demostrar que la gestión de servicio contribuye en mejorar la rentabilidad y de este modo, ser competentes en el mercado. Asimismo, de la justificación práctica, debido a que se incluyen procedimientos de fácil comprensión, para que miren a su empresa de manera atractiva frente a posibles competidores dentro del ámbito mercantil. También de la justificación metodológica, poder facilitar conocimientos dentro del rubro de empresas de transporte con el objetivo de permitir que la empresa sea rentable.

Respecto a los objetivos se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre gestión de servicio y la rentabilidad empresas de servicio de transporte, Distrito del Callao, 2022. y de forma específica: Determinar el nivel de relación entre gestión de servicio y la utilidad empresas de servicio de transporte, Distrito del Callao, 2022. Determinar el nivel de relación entre gestión de servicio y la inversión empresas de servicio de transporte, Distrito del Callao, 2022.

Existe relación entre gestión de servicio y la rentabilidad empresas de servicio de transporte, Distrito del Callao, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Por otro lado, se aportan estudios de línea de base o encuestas previas relativas a cada variable, de especial interés ya que sirven de guía para la presente encuesta:

Antecedentes Nacionales.

Cañi Velásquez, E. (2015) con la tesis: “La gestión de servicio al cliente y el nivel de rentabilidad del sector hotelero del distrito de Tacna año 2015” de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil:

Objetivos de este estudio es hacer un análisis de la gestión del servicio de calidad en el rubro hotelero para garantizar la rentabilidad en la empresa, dicha tesis cuenta con estrategias que están dentro de la eficiencia y lo cual con lleva a que se pueda determinar y escoger con mayor asertividad una decisión.

La investigación concluye: la gestión de calidad que utilizaban esta empresa hotelera era el buen servicio que brindaban para sus clientes, sin embargo, muchas de las empresas no lo toman en cuenta. Esto incide en su rentabilidad de sus estados financieros. Asimismo, es importante recalcar que toda organización debe de contar con diversos procesos de obtención de información de calidad que pueda contribuir en mejorar tomar la decisión correcta que ayuda a las empresas en crecer y poder obtener el mayor beneficio posible.

Prada Córdova, C. (2021). con la tesis: “Propuesta de mejora en la gestión de inventarios para aumentar la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios San Roque S.A.C”:

La finalidad de la investigación fue contribuir en demostrar y dar a conocer un mejor proceso para que se pueda obtener una ventaja frente a las demás empresas del sector, asimismo, la unidad de análisis del estudio se tomó como base de diagnóstico para la obtención, de tener conocimiento e información relevante de los inventarios. Para realizar diagnósticos de la gestión de dentro de la organización se realizaron pruebas y razones para poder determinar el estado en que se encuentra la empresa,

por ende, los resultados fueron analizados dentro de los últimos años para dar a conocer como se viene dando la gestión dentro de la organización.

La investigación concluye: El ente de estaciones de servicio, presenta diversos límites que impiden que en el gestión de inventario, desarrolla una gestión experimental y responde al almacenamiento informal de acuerdo a las operaciones diarias y despacho unipersonal, sin atender a la estructura de gestión orgánica, y no tiene respuesta a nivel organizacional de una empresa competidora, afectando la Rentabilidad, se ha verificado y declarado que el uso del ciclo de adecuada gestión de mercancías pueden incrementar la posibilidad de obtener mayores beneficios.

Tesis presentada por De la cruz Cajo, B. (2020), titulado “La gestión empresarial y la rentabilidad de la empresa de servicios de agua potable y alcantarillado - EMAPA cañete S.A periodo 2015 – 2018”.

Su objetivo fue: Nos permite analizar cómo se relaciona la gestión empresarial y la rentabilidad, tanto a partir de resultados descriptivos como inferenciales. En el análisis de gestión de ingresos, se encuentra que el aumento en el valor ganado conduce a una mejora en el margen de beneficio bruto y, por lo tanto, aumenta los activos totales y, por lo tanto, el rendimiento rentable de los activos. En cuanto a la gestión financiera, ha mejorado la posición de liquidez, lo que ha supuesto un aumento de la rentabilidad sobre recursos propios y, de hecho, de la rentabilidad financiera de la compañía. Respectivamente al aspecto metodológico, fue de enfoque cualitativo.

La investigación concluye: Finalmente en base a diversos mecanismos estadísticos aplicados se pone en consideración y en cuenta las principales conclusiones que se pueden extraer; Se ha demostrado la mejora que se puede evidenciar en la generación de mayores beneficios existentes dentro de la organización, por lo que es importante que toda organización pueda incrementar tener mejores resultados producto de contar con una mejor estructura organizativa para el bien común de la empresa, lo cual en un futuro causará mejores créditos.

Tesis presentada por Condorphocco, Z. y Bonifacio, M. (2019). titulado “Calidad de servicio y su relación con la rentabilidad de las empresas de trasportes de ruta Juliaca – Chullunquiani, 2019”

El fin del estudio es, demostrar de las empresas cuenten con una rentabilidad fija que logra la empresa que tiene en claro sus utilidades y sus inversiones, para que le permita tener una gestión de calidad y así minimizar los riesgos que se pueda dar en la empresa, generando confianza en los ejecutivos o personas de negocios. Respecto al aspecto metodológico, fue de enfoque cuantitativo.

La investigación concluye: que toda empresa que apunte hacía una mejora contributiva para obtener mayores beneficios en su estructura organizativa debe de aplicar diversas estrategias para mejorar y establecerse en el mercado en el que se encuentran, por lo que, las diferencias que se tengan con las empresas del mismo rubro ayudan en que se puedan obtener mayores beneficios, de frecuente a pobre la rentabilidad es similar, entonces esto nos dice que los resultados con el nivel de ingresos son constantes.

Tesis presentada por Espiritu Paredes, L. (2018), titulado “Influencia de la calidad de servicio en la rentabilidad de la empresa Sabor y Punto Restaurant Bar. Chorrillos, 2017”.

Su objetivo fue: Empresas para determinar el impacto de la calidad del servicio en las empresas de tipo restaurante porque demostramos que, si tuviéramos la calidad del servicio, la empresa mejoraría significativamente y sería rentable y aumentaría su utilidad y disminuiría su costo, haciéndola más rentable.

La investigación concluye: En que para lograr una rentabilidad con éxito necesitamos algunos factores o herramientas para lograr un plan que vaya acorde a la necesidad del cliente y la calidad de nuestro servicio.

Antecedentes Internacionales.

Tesis presentada por Arias Gamboa (2014), titulada “La Gestión administrativa y su impacto en la Rentabilidad financiera de la empresa seismiccorp service s.a.”. Su objetivo fue todo empresa debe un panorama claro y real de su situación actual y futura de una empresa o entidad. Esta situación nos permitirá tomar decisiones adecuadas para alcanzar objetivos.

La investigación concluye: la gestión administrativa ayuda a un procedimiento adecuado en situaciones de la empresa incide positivamente en los objetivos de la empresa, porque se demostró que al contar con una rentabilidad financiera se puede cumplir con objetivos y metas al presente o futuro.

Tesis presentada por Ramos et al (2014), titulado “La gestión de la calidad del servicio y su impacto en la competitividad en las empresas de telefonía celular en la provincia de Tungurahua”. Su objetivo fue: La investigación se detallan diversas bases y fuentes que ayudan en la generación de otorgar y brindar mejores servicios a los clientes, con la finalidad de fidelizarlos y obtener mayores incrementos de ingresos, reducción de gastos y poder alcanzar un adecuado crecimiento para que las empresas puedan crecer inicialmente desde su estructura interna para posteriormente ser una empresa cuyos servicios sean los más óptimos frente a los del mercado.

Esta investigación concluye: No se han establecido canales claros de comunicación que nos garantice que todo el personal conozca del tema, lo cual nos perjudica porque es una empresa que tenemos que llamar la atención de nuestros consumidores para que el servicio sea unificado.

Tesis presentada por Balda Marcillo, M. (2017), titulada “Los índices de rentabilidad como herramienta para evaluar la gestión de las organizaciones camaroneras”. Su objetivo fue todo Para saber si los valores resultantes guardan relación a los deseos de los inversores y están directamente relacionados con la rentabilidad esperada de sus actividades, en su estructura se proporciona una introducción a la problemática central, su metodología y los fines a los que se quiere llegar, seguido de un desarrollo sobre por un lado, los fundamentos teóricos relacionados con el tema en cuestión y

por otro lado, indicadores financieros similares. Al aplicarse, es posible ver las diferencias que presentan de un año a otro y, sobre todo, determinar cuál es la razón de la disminución de la rentabilidad durante un período económico.

La investigación concluye: la gestión ayuda a un procedimiento adecuado en situaciones de la empresa incide en los objetivos de la empresa, porque se demostró que al contar con una rentabilidad se puede cumplir con objetivos.

Tesis presentada por Dávila Intriago, M. (2015), titulado "*Diseño de un sistema de gestión por procesos para la distribuidora de productos plásticos no reutilizables "Galo Dávila"*". Tiene como objetivo: Planea hacer una transición de la gestión tradicional y experimental a la gestión de operaciones con el propósito de causar una mejor estructura en los ciclos de negocios, asimismo, de incrementar eficiencia de diversos procesos que venían siendo nada óptimos para la empresa, causando falencias, sobrecostos y sobre todo la obtención de menores resultados que afectan a la estructura económica que presenta la empresa, por ende, es importante recalcar que se aplicaron modelos de negocios para poder enfocar una adecuada cultura que pueda incrementar la posibilidad de tener una mejor de carácter continuó para que sea utilizado como ventaja.

Por lo tanto, el mayor riesgo de implementar la optimalización de procesos que presentan diversas falencias para la organización, los de resistir el cambio de las partes interesadas del negocio, empresas relacionadas, la mejora de administración de procesos y operaciones incrementa que se mejore la efectividad de las actividades comerciales y administrativas, que a su vez generan mayor rentabilidad.

Gestión de servicio.

Es un conjunto de procesos que permiten controlar, estandarizar y esforzarse por mejorar los servicios y la atención de un negocio o empresa brinda a sus clientes. Como resultado, puede escindir el desempeño, localizar posibles oportunidades respecto a la innovación y poder garantizar un alto grado de satisfacción de quienes actúan e interactúan con la organización. Hammond, M. (2021).

Según la dirección, el servicio se considera como una pieza fundamental de la cadena de suministros (junto con demás elementos que es el control de calidad y los ciclos que tiene incorporados respecto a las ventas que coadyuva a fidelizar a los consumidores. Es por ello que requiere usar diversas herramientas que le permitan automatizar cosas como por ejemplo los controles de inventario, el envío sin problemas, el registro de mercancías devueltas o dañadas, e incluso la información que tiene con un cliente en particular hasta el momento. Hammond, M. (2021).

El término gestión de la calidad o gestión del servicio tiene significados específicos en cada campo empresarial. Esto nos dice que aseguremos una buena calidad mediante una definición más general, pero que aseguremos que la organización o el producto deben ser compactos. Esta teoría nos ayuda a saber u observar cómo velar por la salud de nuestros clientes con un buen servicio.

Asimismo, la gestión de servicio se encuentra relacionada a una serie de procesos en la utilización de recursos que son propiedad y que posee o tiene una empresa obtenidos de manera propia o de capital externo que mediante su explotación permitirá satisfacer la percepción que tiene el cliente acerca de una adecuada necesidad y logrando su fidelización.

La importancia de contar con una óptima gestión de servicios radica en contar con diversos puntos a favor que permitirán hacer que se tenga una alta demanda del mercado de una óptima manera, logrando alcanzar los estándares de calidad que permitan competir en el mercado de manera que coadyuvara en saciar las necesidades que presente la empresa para lograr el crecimiento empresarial deseado y obtener un mayor margen de rentabilidad.

Eficiencia

Desde el inicio de la metodología académica, la competencia ha sido un concepto que ha tomado un alto grado de relevancia para el estudio de la economía. En general, sabemos que el sistema eficaz es aquello en el que un individuo puede lograr n mejorar

su situación sin tener que afectar y empeorar la situación de los demás. Sánchez Galán, J. (2018).

Bajo el contexto económico, se define como un fenómeno referido a la necesidad de asignar menores recursos y determinados factores para poder producir un determinado nivel de bienes y servicios. Sánchez Galán, J. (2018).

La eficiencia se puede definir también como aquel parecido que es existente entre los recursos utilizados por una empresa en un determinado fin y de alcanzar logros obtenidos y conseguidos en el mismo, mediante la utilización en menor cantidad de los recursos de propiedad de la empresa para lograr alcanzar un objetivo o varios objetivos establecidos.

Entre uno de los beneficios de mantener una eficiencia en los ciclos que ejercen en la organización radica en la generación de valor y riqueza en favor de la compañía al consumir menos recursos en el proceso productivo, mantener una definición clara de los objetivos propuestos y los planes establecidos que posibiliten su logro, una aplicación sistemática de los procesos que permitan satisfacer las necesidades y expectativa que tengan los clientes acerca del bien o servicio ofrecido.

Recursos Materiales

Son beneficios tangibles que una estructura puede proporcionar para sus objetivos. Tener cualquiera de los equipos adecuados es una porción de la gestión. El capital físico es el conjunto de insumos, materias primas, herramientas, maquinaria, equipo y todos los elementos físicos necesarios para adquirir un negocio. Quiroa, M. (2020)

Como no contar con los recursos materiales sin esto no podríamos llevar a cabo los objetivos de la organización para llevar una buena planificación. La posesión de recursos físicos adecuados es primordial que para que funcione un ente o un negocio. La gerencia debe tener en cuenta la necesidad de encontrar la fuente de materias primas, es decir, incrementar la efectividad en la utilización de materias excedentes.

Cabe señalar que estos recursos son necesarios para continuar y mantener el ciclo productivo de las materias que serán entregados a terceros por lo cual una adecuada administración de estos permitirá abastecer el proceso productivo con los recursos materiales que estos requieren ofreciendo la calidad esperada para su venta y conversión en dinero líquido.

Los reguladores buscan tener cual es el rumbo por detectar del punto medio del material fuente, y esto no causa una determinación que se incremente excesivamente la calidad del material fuente, siendo aquello lo que presentaría un alto sobregasto, asimismo, se debe considerar que lo que posee la empresa debe de ser suficientes para el capital humano existentes en la organización.

La ubicación de la fábrica y del punto de venta también juega un papel fundamental, ya que determinan el capital humano que estarán disponibles y el costo del traslado de materiales.

Cabe señalar que estos recursos materiales son bienes de carácter tangible que se encuentran en posesión de la empresa como son las materias primas, herramientas, las propias instalaciones de producción entre otras, que mediante su utilización se logran cumplir con los objetivos establecidos. Para ello estos recursos materiales se dividen en dos grupos, estando agrupados en el primer grupo los recursos de transformación, los cuales mediante su manipulación permiten la elaboración de un nuevo recursos que será usado durante el proceso productivo de un bien o la prestación de un servicio como por ejemplo las herramientas, muebles, vehículos entre otros, en tanto, el segundo grupo se encuentra conformado por los recursos de utilización los cuales son transferidos a la producción para ello se destina parte de los recursos para su ejecución y sirven como soporte para las actividades de la empresa como por ejemplo los combustibles, papelería , útiles de aseo entre otros.

Recursos financieros

Nos ayudan a poder sacar adelante a una empresa u organización es el dinero que tenemos disponible ya sea en valores u acciones. Para empezar un negocio esto es lo esencial así el autor nos menciona lo siguiente:

Los recursos financieros de una empresa son aquellas partidas que presenta un negocio para que se pueda disponer a su utilización, para aquellas necesidades que por motivos de comercio requiere de su cumplimiento, por lo tanto, son las partidas o recursos que se deben de poner para que un negocio este en marcha de la empresa, el empresario debe asegurarse de que dispone de la solidez financiera suficiente para poder operar de forma eficaz y correcta en la compañía. Bujan Pérez, A. (2017)

Este recurso generalmente se compra a por medio de una entidad financiera o inversores. Las empresas pequeñas presentan cierto grado de dificultad en la obtención de un préstamo bancario, entretanto las grandes empresas pueden obtener financiamiento de parte de inversionistas unipersonales o de acciones, fondos mutuos u acciones. Los fondos de capital riesgo es un método de financiamiento que también realizan inversiones en empresas, aunque resulta poco alcanzable para las pequeñas empresas al poseer muchos requisitos para su obtención. Los cuales pueden requerir de una tasa de rendimiento fija, un porcentaje de la propiedad y participación en las decisiones de gestión. Bujan Pérez, A. (2017)

Cabe señalar que los recursos financieros resultan ser indispensables en alguna parte de la vida de un ente para que esta pueda funcionar permitiendo con ello su expansión e inversión en nuevos proyectos mediante la obtención de la liquidez necesaria por parte de sus activos más líquidos para la obtención de un capital que permita su crecimiento y poder hacer frente a sus obligaciones con terceros.

Asimismo, es preciso señalar que los recursos financieros no son fáciles de conseguir ya que hay muchas empresas pequeñas donde es casi imposible conseguir préstamos para así con llevar su empresa hacia un futuro mejor. Se toma decisiones para tener una organización en potencia así sea una pyme.

A nivel contable se pueden deducir los recursos financieros incluidos en el activo corriente como saldos de cuentas, letras de cambio o pagarés. Además, la contabilidad externa será el saldo de líneas de crédito indivisas, que es una de las fuentes de pago más comunes. Bujan Pérez, A. (2017)

Efectividad

Es la capacidad de lograr el efecto deseado en lo que se está logrando. En economía, el concepto también está relacionado con lo que realmente sucede en el caso de las variables. Páez, G. (2020)

Como hace referente este artículo la efectividad se refleja en la organización y en los empleados de la empresa para mejor esto es mejor capacitar para un mejor desempeño y dar un buen servicio de calidad.

Asimismo, la efectividad demuestra la capacidad que posee una empresa o un individuo en la consecuencia del logro de resultados estando altamente relacionado con la eficiencia y eficacia encontrándose vinculados a la capacidad de poder acceder a una meta deseada.

La importancia de contar con procesos productivos efectivos en la empresa radica en el correcto funcionamiento de la empresa en cuanto a la consecución del resultado final u objetivo planteado, este término se encuentra relacionados con la eficacia y efectividad de una empresa, debido a que su aplicación en su conjunto permite generar un ideal funcionamiento de la organización.

Estrategia

Pero el concepto de estrategia tiene más derivadas. Guillermo Westreicher afirma que: “La estrategia es el proceso de tomar decisiones y actuar dentro de un escenario dado, es decir, persiguiendo uno o más objetivos predeterminados”. Westreicher, G. (2020)

Cabe señalar que la estrategia se diferencia de la táctica en que esta última es una acción más específica. Así, la estrategia es el proceso recomendado, mientras que la táctica es la forma de hacerlo.

Asimismo, la estrategia hace referencia a aquel procedimiento mediante el cual se logran tomar decisiones bajo un escenario determinado con la finalidad de lograr un objetivo o diversas metas fijadas, bajo ese contexto una estrategia es una conexión existente entre los objetivos establecidos y los hechos realizados para lograr alcanzar dicho objetivo bajo una secuencia de procedimientos que han de ponerse en práctica para lograr lo requerido.

Cumplimiento de las metas

Una empresa sin objetivos es una empresa que no sabe exactamente hacia dónde dirigir su negocio. En el mercado actual, esto puede conducir al fracaso de la empresa, por lo que los equipos de negocios deben conocer sus objetivos para planificar la mejor manera de alcanzarlos. Clavijo, C. (2022)

Asimismo, el cumplimiento de metas se encuentra altamente relacionado a la motivación y a la eficiencia que pueda presentar la empresa, por lo cual es necesario que intervengan todos los empleados de la organización y formen parte del proceso para poder establecer y lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos, siendo para ello necesario que estos se encuentren comprometidos con las metas organizacionales propuestas y realicen acciones que permiten alcanzar el cumplimiento de estas metas.

Cabe destacar que, el cumplimiento de las metas se encuentra relacionado de manera exclusiva con las acciones y estrategias que emplee la empresa para el desarrollo de sus actividades comerciales, la correcta distribución de sus recursos materiales y el control de sus procesos lo que permitirá en su conjunto lograr el cumplimiento de los objetivos planteados que permitan su desarrollo empresarial.

Logro de los objetivos

Es uno de los caminos que nos lleva a la felicidad, la satisfacción, la autorrealización y vivir como queremos. Un buen ejemplo son las empresas u organizaciones que, mediante el logro de objetivos, llegan a la cima de forma fácil y rápida, mientras ven que otras empresas simplemente cumplen sus objetivos. Tiempo y acción cuando tienen que hacerlo, pero no tienen absolutamente ningún plan, hasta el punto en que su crecimiento está completamente restringido. Celis Maya, J. (2019).

El logro de objetivos está relacionado con el compromiso que puedan presentar los elementos de una organización motivados de acciones que permitan alcanzar las metas establecidas pudiendo ser objetivos en busca de mayores retribuciones económicas, lograr una mayor expansión en el mercado actúa o realizar nuevas inversiones, todas estas requieren unas secuencias de procesos realizados que estén direccionando a un fin en común establecido.

Rentabilidad

Nos referimos a la capacidad latente en una determinada inversión buscando generar un mayor retorno de la inversión después de un lapso de espera. Es un factor de carácter esencial en la planificación financiera y económica porque realizar y tomar decisiones acertadas. Equipo editorial, Etecé. (2021)

La rentabilidad de una empresa hace referencia a la capacidad que posee está en la explotación de sus recursos para poder generar ganancias o utilidades provenientes de las inversiones realizadas para conseguirlas, de esta manera es viable poder determinar si una empresa fue rentable en un periodo determinado según el nivel de ingresos obtenidos derivados de sus operaciones frecuentes o la obtención de rendimiento por parte de las inversiones realizadas en terceros.

La importancia de la rentabilidad principalmente radica en la evaluación en la solidez y la eficiencia de las empresas en la obtención de los resultados provenientes en la inversión de diversos instrumentos financieros, de ello resulta la importancia de medir el nivel de rentabilidad obtenido debido a que permitirá conocer si una inversión

realizada retornara los ingresos esperados al momento de su inversión o si se deberá cambiar de estrategia empresarial y optar por nuevas inversiones.

Utilidad

La utilidad de un bien o servicio suele verse como algo muy subjetivo, porque distintas personas verán lo mismo y la satisfacción de usarlo de forma diferente, dependiendo de gustos, recursos e incluso modas y tendencias. Por esta razón, medir con precisión los beneficios es económicamente complejo. Sánchez Galán, J. (2016)

En el ámbito contable la utilidad es definida como diferencia entra la ganancia obtenida por la ejecución de sus actividades comerciales y los gastos incurridas para su generación derivándose de ellas adquisiciones de recursos materiales, servicios recibidos, alquileres entre otros factores que facultaron el proceso productivo y su conversión en dinero para la obtención de ganancias en favor de la empresa.

Cabe señalar que las utilidades corresponden a un porcentaje de la renta neta después de realizar el descuento de las inversiones e impuestos que es obtenida por la empresa producto de su gestión empresarial e interacción con terceros, este porcentaje de utilidad se muestra en el estado de ganancias y pérdidas al cierre del ejercicio contable teniendo como faculta la empresa poder realizar una distribución de la misma entre sus accionistas o realizar su reinversión en la adquisición de nuevas maquinarias o cancelar las obligaciones financieras pendiente de pagos con terceros.

Costos de mantenimiento

Los costes de mantenimiento son aquellos costes asociados al mantenimiento restauración del patrimonio de una persona o empresa. En los negocios de hoy, los costos de mantenimiento son un componente importante de los costos fijos totales. Permiten mantener los equipos en óptimas condiciones y alcanzar un nivel predeterminado de eficiencia. Sánchez Galán, J. (2021).

El costo de mantenimiento se encuentra altamente relacionados con las erogaciones realizadas por una empresa o un individuo para aquellas tareas para la conservación o la restauración de un bien o un producto determinado buscando que este alcance el nivel de eficiencia requerido para que brinde soporte al proceso productivo en la generación de utilidades en favor de la entidad o individuo.

Asimismo, es importante señalar que los costos de mantenimiento son necesarios para el funcionamiento de cualquier empresa debido a que mantener en óptimas condiciones una maquinaria o una instalación permitiendo continuar con su proceso, a falta de ello se podrían producir interrupciones en su proceso producto debido a la falla de una maquinaria o eventos que requieran una paralización de operaciones para su solución generando pérdidas económicas a la empresa al no poder cumplir con los requerimientos de los clientes.

Ventas netas

Las ventas netas son un componente contable que representa las ventas totales de bienes o servicios de una empresa, ya sea en efectivo o crédito, un margen de beneficio, descuento o crédito. Por lo tanto, este es el ingreso de las empresas debido a sus operaciones, el efecto del descuento reduce la base total. Las ventas netas son un componente muy importante del estado de resultados de una empresa y se utilizan para medir la salud financiera de esa empresa, considerando si es cíclica o no. A nivel contable se define como la diferencia entre el total de ingresos y beneficios y el descuento y crédito de los clientes de dudoso cobro. Vázquez Burguillo, R. (2015)

El resultado de las ventas netas corresponde a los ingresos obtenidos por la empresa posterior a las deducciones de las devoluciones por productos dañados o extraviados y/o descuento de ventas otorgados, de esta manera representan los ingresos totales obtenidos por la empresa en un periodo determinado siendo informado en los estados financieros mediante el estado de resultados.

Inversión

La inversión es el proceso de fijación de activos de carácter indefinido para ayudar al fondo de cualquier manera. En resumen, las capacidades a menudo se identifican como costos asociados. Los principales activos son la tierra, el tiempo, el trabajo y el capital. Aquí, cualquier cosa que implique el uso de cualquiera de estos cuatro recursos para obtener ganancias es una inversión. Cuando se realiza una inversión, se asume el costo de oportunidad de renunciar a estos recursos ahora para obtener ganancias futuras, lo cual es incierto. En cuanto a los juegos de azar, a la hora de invertir se producirán ciertas desventajas. Para recibir fondos para inversión es necesario tener ingresos y una asignación previa de una parte de este capital de inversión. López, J. (2018)

Bajo el contexto empresarial el concepto de inversión está relacionado con el acto mediante el cual se emplean ciertos bienes de propiedad de la empresa en la búsqueda en la obtención de ingresos o rentas durante un tiempo determinado, por lo cual el uso de un capital propio o externo permitiría incrementar los ingresos obtenidos por las operaciones comerciales de la empresa. Asimismo, es la utilización de medios financieros en bienes que serán utilizados por la empresa en su proceso productivo con la finalidad de obtener mayores ingresos bajo la adquisición de instrumentos de producción que serán utilizados en varios periodos económicos.

Asimismo, las inversiones constituyen un conjunto de mecanismos de ahorro proveniente de capitales buscando la obtención de mayor rendimiento económico o incrementar el patrimonio de una empresa o individuo, mediante la adquisición de bienes de alto valor que permitan generar mayores ingresos económicos con la finalidad de obtener una retribución cuantiosa y sea recuperada la inversión en un menor plazo.

La importancia que la empresa realice diversas inversiones radica en que estos se puedan convertir en activos volviendo rentables en un futuro dejando ganancias para su inversionista. Para lograr ello es fundamental establecer estrategias y planes de

inversión para realizar inversiones al corto, mediano y largo plazo que permitan obtener mayores riquezas económicas a futuro.

Costo de oportunidad

Es el costo alternativo al que renunciamos al tomar una decisión, incluidos los beneficios que podríamos obtener al elegir la alternativa. Por tanto, los costes de oportunidad son recursos de los que no disponemos, o representan el coste de no elegir la mejor alternativa posible, cuando disponemos de recursos limitados (normalmente dinero y tiempo). Pedrosa, S. (2015)

El costo de oportunidad hace referencia a aquel costo incurrido proveniente de una toma de decisión y no elegir otra al priorizar una inversión más urgente o prioritaria para la empresa reflejando los recursos que se deja de percibir cuando se toma una decisión que puede o no generar mayores recursos económicos en favor de la empresa.

Asimismo, el costo de oportunidad se le denomina al costo alternativo o el valor de una mejor opción no seleccionada siendo de esta manera el monto de los recursos que se dejaron de percibir al tomar una decisión de una alternativa entre dos o más opciones. Para ello debe realizarse una valoración de las inversiones posibles de realización y evaluar el posible rendimiento de cada una de ellas lo cual permitirá estimar el valor dejado de percibir al elegir otra alternativa de elección.

La importancia del costo de oportunidad radica en la información relevante que brinda al momento de tomar una decisión entre dos o más opciones permitiendo evaluar las posibles consecuencias negativas o positivas de las elecciones evaluadas y la seleccionada. Por lo cual, una decisión no evaluada correctamente podría generar una gran pérdida de capital para la empresa.

Recursos propios

Los recursos propios o patrimonio es la contribución de los socios al patrimonio neto de la empresa. Así como el dinero que aportan para hacer frente a determinadas situaciones y los beneficios resultantes no se distribuyen a los accionistas en forma de dividendos. Guerrero, G. (2020)

Los recursos propios hacen referencia a los recursos económicos de propiedad de las empresas obtenidas por la aportación de sus socios o los ingresos obtenidos por la venta de bienes o prestaciones de servicios realizados, constituyendo una fuente de financiamiento menos costosa en búsqueda de inversiones o adquisiciones de activos que permitan la obtención de mayores ingresos económicos.

Cabe mencionar que los recursos propios de la empresa es un elemento fundamental para la misma ya que mediante ello se puede financiar su proceso productivo y actividades del negocio sin tener que recurrir a capitales externo los cuales previas evaluaciones recién serian aprobados o denegados en caso de no contar con un historial crédito necesario para su aprobación por las entidades financieras.

Capital

Toda empresa necesita un determinado capital medios de empresa para desarrollar sus funciones. Este se compone de propiedad del terreno, edificio, instalación del comercio, mercancía almacenada y medios económicos. La suma de los valores o efectos demostrados es el capital del comerciante o empresario en cuestión. Capital, en el sentido de la economía empresarial y bajo el punto de vista del empresario, es pues, la suma de los valores de la parte del capital que dedica la empresa a su desarrollo. Muñoz Arcos, M. (2017).

El objetivo principal del capital es la obtención de ganancias o rendimiento de los instrumentos financieros invertidos que permitan generar más valor en favor de la entidad, bajo un contexto empresarial refleja la suma de recursos económicos obtenidos por terceros o propios para ser utilizado en la obtención de ingresos económicos para su desarrollo empresarial.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación, es de tipo aplicada, para ello se cita a Baena (2017) Por su parte, centra su atención en las posibilidades específicas de aplicar las teorías generales a la práctica, dirigiendo sus esfuerzos hacia las soluciones a las necesidades de la sociedad y del hombre. (p.17).

Diseño de investigación, es de diseño no experimental, transversal descriptiva, correlacional causal, se cita a Sáez (2017) señalando, lo cual se refiere a un proceso de investigación en el que se recopilan datos sin intentar realizar un cambio. También conocida como investigación retrospectiva, porque ocurrieron eventos y variables y se observaron las variables en su contexto. Comience con el tema del estudio y avance a observar los datos sin manipular las variables. Ocurren por condición, sección transversal, control, cohorte y ambiental. Es más probable que un diseño experimental controle e infiera relaciones causales, sin embargo, la investigación no experimental es natural y más cercana al contexto y la realidad. (p.17).

Por otro lado, Rodríguez y Mendivelso (2018) indica que una investigación trasversal se clasifica como un estudio observacional único a menudo tiene dos propósitos: descriptivo y analítico. También se conoce como estudio de difusión o tomografía; Su objetivo principal es determinar la frecuencia de una condición o enfermedad en la población estudiada, y es uno de los diseños básicos en epidemiología, junto con los diseños de enfermedad y grupo control. (p.142).

3.2. Variables y operacionalización:

Esta investigación tiene dos variables la cuales son gestión de servicios como variable uno, cualitativa y rentabilidad la variable dos, cuantitativa, la definición conceptual se encuentra en la matriz operacional en el anexo N° 4, para definir que es una variable se cita Espinoza F. (2018), citado por Herrera, (2016), derivada del término en latín *variabilis*, *variable* Es una palabra que denota cambio o cambio. Es algo que es

inestable, inestable y volátil. En otras palabras, una variable es un símbolo que identifica un elemento indefinido en un conjunto dado. (p.37)

Operacionalización, La matriz de variables de desempeño se puede encontrar en el Anexo N°4 de esta encuesta, además de nuestra mención de las variables, la primera variable de gestión del servicio y la segunda variable de rentabilidad.

Para definir la operacionalización se cita Ñaupas (2014), Es un enfoque lógico que implica transformar variables teóricas en variables intermedias, luego en variables o indicadores empíricos y finalmente desarrollar indicadores. (p.191).

Indicadores, Para entender se cita a Ñaupas (2014), Estos indicadores son datos, principalmente cuantitativos, que sirven como estándares de calidad que ayudan a medir y alcanzar el estado en el que operan las organizaciones. (p.193)

Escala de medición, La encuesta actual revela una escala ordinal, un factor adicional importante para definir una variable que es considerando la escala que se utilizará para medirla, Ochoa y Molina (2018) determinan que sus categorías se ordenan por rango; Cada capa tiene la misma relación posicional con la siguiente capa; Esto significa que la escala muestra posiciones graduadas. (p.3)

Tabla N°1 *Escala de Likert*

PUNTUACION	DENMINACION
1	Muy en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indeciso
4	De acuerdo
5	Muy en acuerdo

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Población, muestra y muestreo

Este estudio incluye a 30 trabajadores de empresas de transporte del distrito del callao, y en este sentido la población es limitada, ya que se pueden contabilizar todos los componentes que estarán involucrados en este estudio, Dueñas (2015),

define una comunidad como cualquier conjunto completo o infinito de elementos u organismos. La población será identificada por una serie de propiedades específicas de la población misma. (p.101).

- a) *Criterios de inclusión:* En la presente investigación se ha seleccionado a los colaboradores teniendo en cuenta los criterios de inclusión: i) colaboradores con labores relacionados en la gestión administrativa. ii) colaboradores que traten en las gestiones contables. iii) colaboradores que desarrollen directamente en el control de gestión de servicio.
- b) *Criterios de exclusión:* En esta investigación no se tuvo en cuenta a los colaboradores de la empresa que: i) colaboradores que desarrollen actividades de mantenimiento. ii) colaboradores que desarrollen actividades de ámbito operativo.

Tabla 2: *Población*

RUC	RAZÓN SOCIAL	CANTIDAD (PERSONAS)
20554211616	JMC ENVIOS E.I.R.L.	3
20506794898	HMY PERU S.A.C.	3
20101413463	AISLAMIENTO INKA S.A.C.	3
20548643962	ABASTECEDORA DE PRODUCTOS METALURGICOS S.A.C.	3
20601479258	TRANSPORTE MI FORTALEZA SOLUCIONES S.A.C.	3
20506513392	DISPOSED COURIER S.A.C.	3
20100568617	TRANSPORTES ACOINSA S.A.C.	3
20477930922	FASTER SOLUTION SERVICIOS GENERALES SAC	3
20101158927	TRANSBER S.A.C.	3
20439331918	GRUPO TRANSPESA SAC	3

Fuente: <https://www.sunat.gob.pe> - Consulta Ruc - Elaboración Propia.

30

Muestra, De esta manera se obtuvo una muestra en base al total de 30 colaboradores de las empresas. Citando para ello a Dueñas J. (2015) que define la muestra se recoge como un subconjunto de la población para conocer las características o características

de esta última, por lo que es importante que sea un reflejo de la población y sea principalmente representativa de la población. (p.102).

Muestreo, Para la encuesta, la muestra se determinó por método censal.

Unidad de análisis, Para la investigación la unidad de análisis está conformada por cada colaborador de las empresas de transporte del distrito del callao seleccionados como población y muestra de estudio.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnicas, La técnica utilizada para recolección de los datos para la investigación es la encuesta, según López y Fachelli (2015), señala que es una de las técnicas de investigación social más utilizadas en el campo de la sociología, habiendo superado el marco de la investigación científica rigurosa, para convertirse en una actividad cotidiana a la que tarde o temprano nos incorporamos. (p.13)

Instrumento, La investigación actúa como una herramienta de cuestionario que sirve para recopilar datos a través de las interrogantes, lo que ayuda a mantener el orden y obtener respuestas. Según López y Fachelli (2015), define que un cuestionario es una herramienta estática que recopila datos de los encuestados a partir de la construcción de interrogantes similares, tratando de garantizar que la misma actitud psicológica sea uniforme en la formulación de las preguntas y luego asegurando que las respuestas puedan compararse. (p.17)

Validez, Es el contenido de la herramienta se lleva a cabo de acuerdo con los estándares del examen pericial. Para lo cual se citó Sánchez y Martínez (2020), el valor es uno de los conceptos más importantes de los resultados de la evaluación para un fuerte apoyo y uso adecuado. La eficacia de un proceso de evaluación es la medida en que mide lo que se pretende medir. (p.23)

La herramienta de investigación ha sido previamente evaluada según la opinión de los siguientes expertos mencionados en la tabla a continuación, quienes son responsables de verificar la validez:

Tabla N°3 *Validación de expertos*

Nº	GRADO	EXPERTOS	VALIDEZ DE INSTRUMENTO
Experto 1	CPC	Costilla castillo pedro constante	Si Cumple
Experto 2	CPC	Esquives Chunga Nancy Margot	Si Cumple
Experto 3	CPC	Mendiburu Rojas Jaime Alfonso	Si Cumple

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad, según Martínez y March (2016) Afirman que la muestra la utilidad, robustez y consistencia de los resultados obtenidos cuando se aplica una herramienta, es decir, si se vuelve a recolectar, de la misma forma y con la misma técnica. Esta herramienta, de hecho, conducirá al mismo resultado. (p.116).

El Alfa de Cronbach es un método estadístico que mide y define conscientemente la confiabilidad de la escala, y además permite conocer la correlación que existe entre las variables utilizadas en el instrumento. Para desarrollar este estudio se utilizará la fórmula alfa de Cronbach:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

k = Numero de items

Si² = Sumatoria de varianza de los items

St² = Varianza de la suma de los items

Tabla N°4 *Baremos de Confiabilidad*

-1 a 0	No es Confiable
0 a 0.49	Baja confiabilidad
0.5 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte Confiabilidad
0.90 a 1	Alta confiabilidad
1	Perfecta Confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

La herramienta confiabilidad en relación a la variable uno gestión de servicios, con 12 preguntas aplicadas a 30 encuestados, muestra los siguientes resultados:

Tabla 5. *Confiabilidad del instrumento: Variable Gestión de servicios*

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	12

Fuente: elaboración propia datos recogidos del SPS.

Como se evidencia en la anterior tabla, el resultado de la prueba de confiabilidad otorga un nivel de 0.913 (91.3%), siendo un óptimo resultado que se ubica dentro de los parámetros establecidos para poder determinar que un instrumento cuenta con un adecuado nivel de confiabilidad.

La herramienta confiabilidad en relación a la variable dos que es la rentabilidad, con 10 preguntas aplicadas a 30 encuestados, muestra los siguientes resultados:

Tabla 6. *Confiabilidad del instrumento: Variable Rentabilidad*

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	10

Fuente: elaboración propia datos recogidos del SPS.

Por su parte, la prueba para los ítems de la segunda variable muestra también un nivel de confiabilidad alto, que conlleva a determinar que se cuenta con un nivel correcto de confiabilidad (mayor o igual a 0.8).

3.5 Procedimientos

Para el presente estudio se realizó la obtención de información que nos ayude, a desarrollar la investigación por eso se utilizó antecedentes y fuentes. Por otro lado, para determinar la población de estudio se realiza una consulta al Ruc a través del portal de la SUNAT, verificando las empresas de transporte.

Asimismo, debemos señalar que se elaboró un cuestionario de 22 ítems, que se envió por correo electrónico a los tres educadores e investigadores del centro de investigación que eran responsables de realizar las validaciones del uso de datos, herramientas y aplicaciones. En caso contrario, indicando que se envió el cuestionario validado a la muestra de estudio (30 personas) y luego se elaboró la tabulación de las respuestas obtenidas, se cargó la base de datos en IBM SPSS Statistics, se obtuvo el Alfa de Cronbach para cada variable y se contrastaron las hipótesis.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizó la ejecución de una encuesta basada en la investigación, con el fin de conseguir la averiguación de las empresas que forman parte del distrito de Callao. El resultado se medirá con la escala de Likert, y se utilizará como método de análisis Microsoft Excel y el programa de estadística IBM-SPSS Versión 25. con el cual se ejecutó un análisis estadístico de medición numérica.

3.7. Aspectos éticos:

Por otro lado, para la elaboración de la presente investigación, el sujeto seleccionado se compromete a brindar cualquier información, señalando que las referencias bibliográficas en este estudio han sido citadas según lo indica la Guía APA Versión 7, para respetar los derechos de autor. La encuesta se realizó de acuerdo con el Código de Ética del Contador Público y los Valores y Principios Éticos de los Investigadores. Es importante aclarar que la información obtenida en esta encuesta fue recopilada con ética, profesionalismo y lealtad, por lo que es responsable de la seguridad y corrección de la información recopilada. Asimismo, la información de esta encuesta es completamente original, lo que indica que no hay copia intelectual.

IV. RESULTADOS

Tabla 7. *Tablas de frecuencias de la Variable Gestión de servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	11	36,7	36,7	36,7
	Regular	9	30,0	30,0	66,7
	Buena	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia datos recogidos del SPS

Interpretación: Se evidencia que la valoración resultante se puede manifestar que de que la totalidad de la muestra un 36.7% de los encuestados manifestaron tener mala gestión en la prestación de sus servicios lo cual no está permitiendo cumplir con las necesidades que tiene la empresa. Por lo tanto, se puede inferir que la gestión de servicios es una serie de procesos que permiten estandarizar y mejorar los servicios y atención que una empresa brinde a sus clientes, debido a ello es fundamental contar con estrategias de servicios que permitan mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios brindados que permitan un posicionamiento en el mercado que refleje un mayor nivel de ingresos económicos que mejoraran la rentabilidad de la empresa.

Tabla 8. *Tablas de frecuencias de la Dimensión Eficiencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	10	33,3	33,3	33,3
	Regular	11	36,7	36,7	70,0
	Buena	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia datos recogidos del SPS

Interpretación:

Se evidencia que la valoración resultante se puede manifestar que de que la totalidad de la muestra un 33.3% de los encuestados manifestaron tener una mala eficiencia debido a que no se cuenta con acciones adecuadas para lograr el cumplimiento de los objetivos. Por lo tanto, la eficiencia en las actividades que desarrolla una empresa en la prestación de sus servicios es un indicador fundamental

debido gestionar de manera óptima de sus recursos que permitirá disminuir sus gastos e incrementar su rentabilidad.

Tabla 9. Tablas de frecuencias de la Dimensión Efectividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	11	36,7	36,7	36,7
	Regular	10	33,3	33,3	70,0
	Buena	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia datos recogidos del SPS

Interpretación Se evidencia que la valoración resultante se puede manifestar que de que la totalidad de la muestra un 36.7% de los encuestados manifiestos tener una mala efectividad en el desarrollo de sus servicios. De manera que, de los resultados reflejan que la mayor parte de los encuestados no presentan adecuados procesos en la gestión de sus servicios debido a su mala efectividad en los servicios entregados los cuales no están cumplimiento con los objetivos propuestos afectando su nivel de ingreso que repercutiría en su rentabilidad.

Tabla 10. Tablas de frecuencias de la Variable Rentabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	11	36,7	36,7	36,7
	Regular	9	30,0	30,0	66,7
	Alta	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia datos recogidos del SPS

Interpretación: Se evidencia que la valoración resultante se puede manifestar que de que la totalidad de la muestra un 36.7% de los encuestados manifestó tener una mala rentabilidad en el desarrollo de sus servicios. De manera que, de los resultados reflejan que la mayor parte de los encuestados no presentan adecuados procesos en la gestión de sus servicios ello reflejado en su mala efectividad en los servicios entregados los cuales no están cumplimiento con los objetivos propuestos afectando su nivel de ingreso repercutiendo en su rentabilidad.

Tabla 11. *Tablas de frecuencias de la Dimensión Utilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	10	33,3	33,3	33,3
	Regular	10	33,3	33,3	66,7
	Alta	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia datos recogidos del SPS

Interpretación: Se evidencia que la valoración resultante se puede manifestar que de que la totalidad de la muestra un 33.3% de los encuestados manifestaron tener un bajo nivel de utilidades. De manera que, de los resultados reflejan que la mayor parte de los encuestados no presentan un adecuado nivel de utilidades por la realización de sus actividades comerciales las cuales resultan como consecuencia de una mala gestión de los servicios prestados que no están cumplimiento con las necesidades de la empresa.

Tabla 12. *Tablas de frecuencias Dimensión Inversión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	11	36,7	36,7	36,7
	Regular	12	40,0	40,0	76,7
	Alta	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia datos recogidos del SPS

Interpretación: Se evidencia que la valoración resultante se puede manifestar que de que la totalidad de la muestra un 36.7% de los encuestados manifestó tener un bajo nivel de inversiones. De manera que, de los resultados obtenidos se puede identificar que los encuestados no están generando inversiones en el mercado bajo la colocación de capital con la finalidad de obtener ganancias futuro afectando sus intereses económicos.

Prueba de normalidad según Romero (2016) nos menciona que La prueba de ajuste nos permite comprobar qué tipo de distribución siguen nuestros datos y por tanto las

pruebas que podemos realizar (paramétricas o no) en la prueba estadística. Cuando el tamaño de la muestra es igual o inferior a 50, la prueba de conformidad a una distribución normal es la prueba de Shapiro-Wilks. (p. 105-112)

H1: Los datos de la población provienen de una distribución normal

H0: Los datos de la población no provienen de una distribución normal

Tabla 13. *Prueba de normalidad*

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de servicios	,239	30	,000	,786	30	,000
Rentabilidad	,239	30	,000	,786	30	,000
Eficiencia	,217	30	,001	,803	30	,000
Efectividad	,237	30	,000	,794	30	,000
Utilidad	,219	30	,001	,796	30	,000
Inversión	,235	30	,000	,803	30	,000

Fuente: elaboración propia datos recogidos del SPS

Interpretación: La presente investigación la muestra fue de 30 personas y se aplicó la prueba Shapiro – Wilks. Observando en la tabla N° 13 el resultado obtenido en la prueba de estandarización para significancia 0.00, siendo estos valores menores a 0.05, razón por la cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula porque está cumpliendo el rango requerido, asimismo se observa que los datos no se distribuyen normalmente, por lo que se utilizará una prueba estadística no paramétrica para probar las hipótesis.

Contrastación de hipótesis, según López (2017), nos menciona que es un tipo de modelo utilizado en la inferencia estadística con el fin de comprobar si la estimación coincide con los valores de la población. En términos menos abstractos, el objetivo de

los métodos de prueba de hipótesis es probar si una estimación es consistente con la realidad.

De tal manera, siguiendo los resultados anteriores se procedió a utilizar una prueba no paramétrica para comprobar las hipótesis, siendo la prueba la de Rho spearman con que determinará si las hipótesis son aceptadas o rechazadas, por lo tanto, su aprobación o desaprobación estará en función a su resultado, donde si el valor de la significación asintótica resultante es menor a 0.05, se aprueba la hipótesis, caso contrario se rechazará de manera automática.

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p \leq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_1

Prueba de hipótesis general

Hipótesis Alterna (H1): Existe relación entre gestión de servicio y la rentabilidad empresas de servicio de transporte, Distrito del Callao, 2022.

Hipótesis nula (Ho): No existe relación entre gestión de servicio y la rentabilidad empresas de servicio de transporte, Distrito del Callao, 2022.

Tabla 14. Prueba de Hipótesis General

		<i>Correlaciones</i>	
		Gestión de servicios	Rentabilidad
Rho de Spearman	Gestión de servicios	1,000	,859**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
Rentabilidad	Rentabilidad	,859**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

Fuente: Cuestionario.

Interpretación: Teniendo en consideración los resultados anteriores, se evidencia que el valor de la significación asintótica fue 0.000, el cual es menor a 0.05. Por lo tanto, se tiene base estadística aprobada para poder aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, por ende, si existe relación entre gestión de servicio y la rentabilidad empresas de servicio de transporte, Distrito del Callao, 2022. Ello debido a que la gestión del servicio es un conjunto de procesos que permite optimizar la mejora de los servicios prestados, buscando satisfacer las necesidades y garantizar la satisfacción de los clientes que interactúan y consumen los servicios prestados por la entidad, permitiendo posicionarse en el mercado obteniendo mayores ingresos económicos elevando su rentabilidad.

Prueba de hipótesis específica N°1

Hipótesis Alterna (H1): Existe relación entre gestión de servicio y la utilidad empresas de servicio de transporte, Distrito del Callao, 2022.

Hipótesis nula (Ho): No existe relación entre gestión de servicio y la utilidad empresas de servicio de transporte, Distrito del Callao, 2022.

Tabla 15. Prueba de Hipótesis Específica N°1

		Gestión de servicios Utilidad	
Rho de Spearman	Gestión de servicios	Coeficiente de correlación	1,000 ,781**
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	30 30
	Utilidad	Coeficiente de correlación	,781** 1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	30 30

Fuente: Cuestionario.

Interpretación: Teniendo en consideración los resultados anteriores, se evidencia que el valor de la significación asintótica fue 0.000, el cual es menor a 0.05. Por lo tanto, se tiene base estadística aprobada para poder aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, por ende, si existe relación entre gestión de servicio y la utilidad empresas de servicio de transporte, Distrito del Callao, 2022. Ello debido a que una correcta gestión de los servicios que prestan la empresa influirá en la utilidad que esta última pueda obtener en un determinado periodo, por tanto; si los servicios que oferta le entidad logran satisfacer las necesidades y demanda del mercado obtendrán un mayor posicionamiento en el mercado permitiendo incrementar sus utilidades derivadas de sus actividades comerciales.

Prueba de hipótesis específica N°2

Hipótesis Alterna (H1): Existe relación entre gestión de servicio y la inversión empresas de servicio de transporte, Distrito del Callao, 2022.

Hipótesis nula (Ho): No existe relación entre gestión de servicio y la inversión empresas de servicio de transporte, Distrito del Callao, 2022.

Tabla 16. Prueba de Hipótesis Específica N°2

		Gestión de servicios Inversión	
Rho de Spearman	Gestión de servicios	Coeficiente de correlación	1,000 ,634**
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	30 30
	Inversión	Coeficiente de correlación	,634** 1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	30 30

Fuente: Cuestionario.

Interpretación: Asimismo, teniendo en consideración los resultados anteriores, se evidencia que el valor de la significación asintótica fue 0.00, el cual es menor a 0.05. Por lo tanto, se tiene base estadística aprobada para poder aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, por ende, si existe relación entre gestión de servicio y la inversión empresas de servicio de transporte, Distrito del Callao, 2022. Ello debido a que una correcta gestión de los servicios estará relacionada con las inversiones que realice la empresa en nuevas tecnologías e innovación que les permita mantenerse en el mercado competitivo satisfaciendo las nuevas demandas de sus clientes.

V. DISCUSIÓN

Luego de presentar los valores resultantes durante la ejecución de la presente investigación en la cual se realizaron diversas pruebas estadísticas, se pasa a la comparación con aquellos resultados que se han recolectado en investigación similares a la presente.

En primera instancia, se realizará el contraste de los resultados con trabajos previos o anteriores de la encuesta propuesta, con la referencia, la aplicación de la encuesta se realiza de acuerdo con procedimientos estandarizados, las estadísticas permiten verificar hipótesis, los resultados que se comparan pueden fortalecerse para que puedan ser discutidos con otros investigadores que han desarrollado estudios similares.

Determinar el nivel de relación entre gestión de servicio y la rentabilidad empresas de servicio de transporte, Distrito del Callao, 2022.

El resultado de la prueba de confiabilidad fue de 0.913 (91.3%), y se encontró que muestra el nivel óptimo donde los ítems correspondientes a la primera variable son “gestión del servicio” y 0.897 (89.7%) para los ítems correspondientes a la segunda variable “rentabilidad”, porque su resultado se encuentra en el rango exacto de 0,8 o superior. De igual forma, esta herramienta suele tener un nivel de confianza acertado, ya que su puntuación es de 0,947 (94,7%), lo que indica que tiene un nivel de confianza óptimo.

Para la elaboración de este capítulo se han tomado en consideración diferentes encuestas realizadas bajo la misma variable de investigación, durante los últimos cinco años de publicación, ya que brindarán información actualizada sobre los

acontecimientos recientes. Por lo que permitirá conocer la realidad actual sobre el comportamiento de las variables.

La hipótesis general: Existe una relación entre la gestión del servicio y la rentabilidad de las empresas de servicio de transporte, Distrito del Callao, 2022, el valor resultante para determinación su aprobación fue 0.000 (valor sig.), por ende, se determina aprobar lo planteado en el estudio, y como también para los procedimientos aplicados de manera estadística y que fueron implementados para la presente investigación.

Por tanto, la gestión de servicios está conformado por una serie de procesos que permite que los servicios prestados puedan lograr causar una satisfacción en los clientes de los clientes que los consumen lo cual permitirá un posicionamiento el mercado que ocasionar un mayor ingreso económico mejorando su rentabilidad.

Por su parte, al mismo tiempo los resultados de este estudio son relevantes para lo que relevó en la investigación que se llevó a cabo por Velásquez (2015), concluye que, como resultado de la investigación se determinó que la gestión de la calidad en los servicios que ofrecían a sus clientes era optima los cual incidió en la rentabilidad reflejada en sus estados financieros debido a la obtención de una mayor demanda de sus servicios por las buenas referencias recibidas.

En la hipótesis específica 1 Existe relación entre gestión de servicio y la utilidad empresas de servicio de transporte, Distrito del Callao, 2022, el valor resultante para determinación su aprobación fue 0.000 (valor sig.), por ende, se determina aprobar lo planteado en el estudio, y como también para los procedimientos aplicados de manera estadística y que fueron implementados para la presente investigación.

Por lo tanto, una correcta gestión mediante procesos adecuados que permita dar seguimiento y permita optimizar los servicios que presta la empresa esto les permitirá

establecer diversas estrategias de crecimiento empresarial con la finalidad de obtener una mayor utilidad en un determinado periodo, por tanto; es fundamental que una empresa pueda mejorar y establecer una correcta gestión de sus servicios que permitan satisfacer las necesidades y demanda del mercado permitiendo incrementar sus utilidades derivadas de sus actividades comerciales.

Asimismo, al mismo tiempo los resultados de este estudio son relevantes para lo que relevó en la investigación que se llevó a cabo por Gamboa, (2014), concluye que hay una adecuada gestión administrativa ayudara a un procedimiento correcto para llevar a cabo sus actividades comerciales influenciando positivamente en los objetivos de la empresa permitiendo alcanzar una adecuada rentabilidad financiera y cumplir las metas propuestas.

Para la hipótesis específica 2: Existe una relación entre la gestión del servicio y la inversión para las empresas de servicios de transporte, Distrito del Callao, 2022, el valor resultante para determinación su aprobación fue 0.003 (valor sig.), por ende, se determina aprobar lo planteado en el estudio, y como también para los procedimientos aplicados de manera estadística y que fueron implementados para la presente investigación.

De manera similar, al aceptar la hipótesis alternativa, concluimos que, las empresas requieren mantenerse en el mercado competitivo para ello deberán mejorar la gestión de su servicio mediante la realización de diversas inversiones en nuevas tecnologías e innovación que busca poder obtener un beneficio a través de alcanzar una satisfacción en las empresas cumpliendo las nuevas necesidades de sus clientes en busca de obtener una mayor rentabilidad económica – financiera.

Cabe señalar que los resultados de este estudio también están relacionados con lo dicho en la investigación realizada por Balseca y Holguin (2018) en el cual concluye

que, la empresa no estaba realizando un adecuado proceso en la gestión de su servicio y tampoco realizaba inversiones en nuevas tecnologías que optimización de la gestión de sus servicios, debido a que parte de ellos no satisfacían los requerimientos de sus clientes ocasionando un elevado volumen de reclamos que ocasionaban pérdidas económicas para la entidad.

VI. CONCLUSIONES

Como resultado de la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se concluye de acuerdo con los resultados obtenidos que si existe relación entre la gestión de servicio y la rentabilidad de las empresas de servicio de transporte, por lo tanto, una adecuada gestión de los servicios prestados por la empresa permitirá que esta pueda satisfacer las necesidades de sus clientes afianzándose en el mercado obteniendo mayores ingresos que mejoraran su rentabilidad.
2. Se concluye de acuerdo con los resultados obtenidos que si existe relación entre gestión de servicio y la utilidad empresas de servicio de transporte, de manera que, una correcta gestión de los servicios que ofrece la empresa tendrá repercusión directa en las utilidades esperadas, esto en función a un mejor servicio de calidad ocasionará una mayor demanda en el mercado permitiendo incrementar sus utilidades a un periodo determinado.
3. Se concluye de acuerdo con los resultados obtenidos que si existe relación entre gestión de servicio y la inversión empresas de servicio de transporte, de modo que, para que las empresas se puedan mantener en el actual mercado competitivo deberán mejorar la gestión de su servicio mediante diversas inversiones en nuevas tecnologías e innovación que les permita satisfacer las nuevas necesidades de sus clientes en busca de obtener un mayor rendimiento de sus operaciones.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se les recomienda, a los dueños y/o gerentes de las empresas que la implementación de políticas de gestión que permitan dirigir y respaldar la gestión de sus procesos en la prestación de sus servicios, permitiendo cumplir y realizar las funciones con los estándares de calidad de servicio aprovechando de manera eficiente y eficaz los recursos que disponen las empresas.
2. Se les recomienda, a los dueños y/o gerentes de las empresas, evaluar la actualización del manual de Organizaciones y funciones el cual debe incorporar los nuevos procesos establecidos por las nuevas exigencias del mercado para las empresas derivados del avance tecnológico que han ocasionado que algunos de los procesos anteriormente realizados sean sustituidos por los nuevos procedimientos vigentes para una adecuada gestión.
3. Por último, se recomienda a los dueños y/o gerentes de las empresas de transporte de carga realizar una mayor inversión en sus activos fijos lo cual les permitirá optimizar la prestación de sus servicios con nuevas tecnologías, cumpliendo con la expectativa de sus clientes y obtener un mejor posicionamiento en el mercado.

REFERENCIAS

- Cañi Velásquez, E. (2015). *La gestión de servicio al cliente y el nivel de rentabilidad del sector hotelero del distrito de Tacna año 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/243>
- Prada Córdova, C. (2021). *Propuesta de mejora en la gestión de inventarios para aumentar la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios San Roque S.A.C*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán.
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/9092>
- De la cruz Cajo, B. (2020). *La gestión empresarial y la rentabilidad de la empresa de servicios de agua potable y alcantarillado - EMAPA cañete S.A periodo 2015 – 2018*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao.
<http://hdl.handle.net/20.500.12952/5632>
- Condorphocco, Z. y Bonifacio, M. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la rentabilidad de las empresas de trasportes de ruta Juliaca – Chullunquiani, 2019*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión.
<http://hdl.handle.net/20.500.12840/2756>
- Espiritu Paredes, L. (2018). *Influencia de la calidad de servicio en la rentabilidad de la empresa Sabor y Punto Restaurant Bar. Chorrillos, 2017*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/19454>
- Arias Gamboa, M. (2014). *La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad financiera de la empresa Seismiccorp Service S. A*. Tesis de pregrado, Universidad técnica de Ambato.
<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8014>
- Ramos, E.; Salazar, G. y Sevilla, S. (2014). *La gestión de la calidad del servicio y su impacto en la competitividad en las empresas de telefonía celular en la provincia de Tungurahua*. Tesis de pregrado, Universidad técnica de Ambato.
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28427>

- Balda Marcillo, M. (2017). *Los índices de rentabilidad como herramienta para evaluar la gestión de las organizaciones camaroneras*. Tesis de pregrado Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/11174>
- Dávila Intriago, M. (2015). *Diseño de un sistema de gestión por procesos para la distribuidora de productos plásticos No reutilizables "Galo Dávila"*. Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica de Ecuador.
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/16285>
- Hammond, M. (2021). *¿Qué es la gestión de servicio y cuáles son sus componentes?*
El escribano, 1. <https://blog.hubspot.es/service/gestion-de-servicios>
- Sánchez Galán, J. (2018, diciembre 5). *Eficiencia*. Revista Economipedia.com
<https://economipedia.com/definiciones/eficiencia.html>
- Quiroa, M. (2020, mayo 7). *Recursos materiales*. Revista Economipedia.com
<https://economipedia.com/definiciones/recursos-materiales.html>
- Bujan Pérez, A. (2017, febrero 1). *Recursos financieros*. Revista enciclopedia financiera. <http://www.encyclopediafinanciera.com/definicion-recursos-financieros.html>
- Páez, G. (2020, marzo 7). *Efectividad*. Revista Economipedia.com
<https://economipedia.com/definiciones/efectividad.html>
- Westreicher, G. (2020 agosto 6). *Estrategia*. Revista Economipedia.com
<https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>
- Clavijo, C. (2022, Abril 4). *Cómo establecer las metas de una empresa*. Página web hubspot. <https://blog.hubspot.es/sales/ejemplos-metas-de-empresa>
- Celis Maya, J. (2019). *Logro De Objetivos*. Página web Éxito personal.
<https://www.exitopersonal.com/logro-de-objetivos/>
- Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. *Concepto de Rentabilidad*. Última edición: 5 de agosto de 2021. Disponible en: <https://concepto.de/rentabilidad/>.

- Sánchez Galán, J. (2016, mayo 8). *Utilidad*. Revista Economipedia.com
<https://economipedia.com/definiciones/utilidad.html>
- Sánchez Galán, J. (2021, noviembre 8). *Costos de mantenimiento*. Revista Economipedia.com <https://economipedia.com/definiciones/costos-de-mantenimiento.html>
- Vázquez Burguillo, R. (2015 octubre 31). *Ventas netas*. Revista Economipedia.com.
<https://economipedia.com/definiciones/ventas-netas.html>
- Lopez, J. (2018 junio 13). *Inversión*. Revista Economipedia.com.
<https://economipedia.com/definiciones/inversion.html>
- Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. *Concepto de Rentabilidad*. Última edición: 5 de agosto de 2021. Disponible en: <https://concepto.de/rentabilidad/>.
- Pedrosa, S. (2015 septiembre 24). *Coste de oportunidad*. Economipedia.com
<https://economipedia.com/definiciones/coste-de-oportunidad.html>
- Guerrero, G. (2020 octubre 27). *¿Qué son los recursos propios o el patrimonio empresarial?* Página web Autorizado red.
<https://www.autorizadored.es/contabilidad/recursos-propios-2/>
- Muñoz Arcos, M. (2017). *Pequeña empresa*. Editorial libros en red. (2nd ed.). Amertown International s.a. https://books.google.com.pe/books?id=-HTJVUPo0-0C&printsec=frontcover&dq=capital+peque%C3%B1a+empresa+Arcos,+Manuel+Mu%C3%B1oz&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=capital%20peque%C3%B1a%20empresa%20Arcos%2C%20Manuel%20Mu%C3%B1oz&f=false
- Baena Paz, G. (2017). *Método de la investigación*. Grupo editorial patria 3er edición.
<https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodo+de+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjSndP5yZL4AhUgFrkGHXGrAR4Q6AF6BAqCEAI#v=onepage&q&f=false>

- Sáez López, J. (2017). *Investigación educativa. Fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos*. Editorial uned.
[https://books.google.com.pe/books?id=c3CZDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=\).+Investigaci%C3%B3n+educativa.+Fundamentos+te%C3%B3ricos,+procesos+y+elementos+pr%C3%A1cticos.&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=\).%20Investigaci%C3%B3n%20educativa.%20Fundamentos%20te%C3%B3ricos%2C%20procesos%20y%20elementos%20pr%C3%A1cticos.&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=c3CZDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=).+Investigaci%C3%B3n+educativa.+Fundamentos+te%C3%B3ricos,+procesos+y+elementos+pr%C3%A1cticos.&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=).%20Investigaci%C3%B3n%20educativa.%20Fundamentos%20te%C3%B3ricos%2C%20procesos%20y%20elementos%20pr%C3%A1cticos.&f=false)
- Rodríguez, M. y Mendivelso, F. (2018). *Diseño de investigación de corte transversal*. Revista médica salinas. https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Diseño_de_investigación_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseño-de-investigación-de-Corte-Transversal.pdf
- Espinoza Freire, E. (2018). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa*. Parte I. revista Conrado, 14(65) 36-46 Recuperado <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Dueñas nogueras, J. (2015). *UF2119: Planificación de la investigación de mercados*. Editorial Elearning S.L. Edición 6.0.
<https://books.google.com.pe/books?id=NGNWDwAAQBAJ&pg=PA129&dq=muestra+y+muestreo+en+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwirpprfg-D3AhWsErkGHTWmCWE4FBD0AXoECAsQAq#v=onepage&q=muestra%20y%20muestreo%20en%20investigacion&f=false>
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Edición digital 1ª edición.
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Sánchez Mendiola, M. y Martínez Gonzales, A. (2020). *Evaluación del y para el aprendizaje: instrumentos y estrategias*. 1era edición.
<https://books.google.com.pe/books?id=SYXZDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=validez+de+instrumentos&hl=es->

[419&sa=X&ved=2ahUKEwj65vz1uuD3AhXDKrkGHZuQA4g4ChDoAXoECAMQAg#v=onepage&q=validez%20de%20instrumentos&f=false](https://evidenciasenpediatria.es/files/41-13363-RUTA/Fundamentos_29.pdf)

Ochoa Sangrados, C y Molina Arias, M. (2018). *Estadística. Tipos de variables. Escalas de medidas*. Artículo Evid Pediatr.

https://evidenciasenpediatria.es/files/41-13363-RUTA/Fundamentos_29.pdf

Ñaupas Paiton, H. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. 4ta edición.

<https://books.google.com.pe/books?id=VzOjDwAAQBAJ&pg=PA193&dq=metodologia+de+investigacion+y+indicadores&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjotya0-D3AhVjBbkGHRC8A0k4FBD0AXoECACQAg#v=onepage&q=metodologia%20de%20investigacion%20y%20indicadores&f=false>

Martínez, M. y March, T. (2016). *Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social*. Revista Redhecs.

[file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-CaracterizacionDeLaValidezYConfiabilidadEnElConstr-6844563%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-CaracterizacionDeLaValidezYConfiabilidadEnElConstr-6844563%20(1).pdf)

Romero Saldaña, M. (2016). *Metodología Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal*. Revista Enfermería del Trabajo.

<file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-PruebasDeBondadDeAjusteAUnaDistribucionNormal-5633043.pdf>

López, F. (2017 octubre 03). *Contraste de hipótesis*. Revista Economipedia.com.

<https://economipedia.com/definiciones/contraste-de-hipotesis.html>

Espinoza Freire, EE (2018). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa*. Parte I. revista Conrado, 14(65), 36-46. Recuperado de

<http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

Barrutia Barreto, I., Silva Marchan, H. y Sánchez Sánchez, R. (2021). *Consecuencias económicas y sociales de la inamovilidad humana bajo COVID-19: caso de estudio Perú*. Lecturas de Economía, 21(94), 285-303.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-25962021000100285

Banco Mundial (8 de junio 2020). *La COVID-19 (coronavirus) hunde a la economía mundial en la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial*. Recuperado de: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/06/08/covid-19-to-plunge-global-economy-into-worst-recession-since-world-war-ii>

ANEXOS

ANEXO 1.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es el nivel de relación entre gestión de servicios y la rentabilidad, empresas de servicio de transporte terrestre de carga pesada, Distrito del Callao, 2022?	Determinar el nivel de relación gestión de servicios y la rentabilidad, empresas de servicio de transporte terrestre de carga pesada, Distrito del Callao, 2022	Existe relación entre gestión de servicios y la rentabilidad, empresas de servicio de transporte terrestre de carga pesada, Distrito del Callao, 2022	GESTION DE SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Obtención de los Logros • Recursos Materiales • Recursos Financieros • Estrategia • Cumplimiento de metas • Logro de objetivos 	TIPO DE INVESTIGACION Es aplicada ENFOQUE: Cuantitativas NIVEL DE INVESTIGACION: Descriptivo, correlacional
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS		<ul style="list-style-type: none"> • Costo de mantenimiento • Ventas netas • Costo de oportunidad • Recursos propios 	DISEÑO DE INVESTIGACION: No experimental transversal POBLACIÓN: La población serán las empresas de transporte de carga terrestre del callao.
¿Cuál es el nivel de relación entre gestión de servicios y eficiencia en empresas de servicio de transporte Terrestre Carga Pesada, Distrito del Callao, 2022? ¿Cuál es el nivel de relación entre gestión de servicios y efectividad en empresas de servicio de transporte Terrestre Carga Pesada, Distrito del Callao, 2022?	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de relación entre a gestión de servicio y la utilidad en empresas de servicio de transporte Terrestre Carga Distrito del Callao, 2022. • Determinar el nivel de relación entre a gestión de servicio y la inversión en empresas de servicio de transporte Terrestre Carga Pesada, Distrito del Callao, 2022. 	Existe relación entre a gestión de servicio y La utilidad en empresas de servicio de transporte Terrestre Carga pesada, Distrito del Callao, 2022. Existe relación entre a gestión de servicio y la inversión en empresas de servicio de transporte Terrestre Carga Pesada, Distrito del Callao, 2022.	RENTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Capital 	TECNICA DE MEDICIÓN: La técnica de medición es la encuesta y el instrumento será el cuestionario

Fuente: *Elaboración propia*

ANEXO 2: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión del servicio	Hammond, M. (2021). Es una serie de procesos que permiten dar seguimiento, estandarizar y buscar la mejora de los servicios y atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes. Gracias a ella, es posible medir el desempeño, encontrar oportunidades de innovación y garantizar la satisfacción de las personas que interactúan con la organización. pag.1	El término gestión de la calidad o gestión del servicio tiene significados específicos en cada campo empresarial. Esto nos dice que aseguremos una buena calidad mediante una definición más general, pero que aseguremos que la organización o el producto deben ser compactos. Esta teoría nos ayuda a saber u observar cómo velar por la salud de nuestros clientes con un buen servicio.	Eficiencia	Obtención de los Logros	Ordinal
				Recursos Materiales	
				Recursos Financieros	
			Efectividad	Estrategia	
				Cumplimientos de metas	
Logro de objetivos					
Rentabilidad	Gerencie. (2021). La rentabilidad viene de renta, que se entiende como la utilidad o ganancia de algo, en que en nuestro contexto es la inversión. En consecuencia, la rentabilidad es la cualidad de una inversión de rentar, es la capacidad de una inversión de generar renta. pag.1	La rentabilidad define la habilidad, capacidad o cualidad que tiene una inversión para generar un beneficio, y esa capacidad de generar utilidad se puede cuantificar mediante diferentes indicadores financieros, que precisamente son los indicadores de rentabilidad.	Utilidad	Costo de mantenimiento	Ordinal
				Ventas netas	
			Inversión	Costo de oportunidad	
				Recursos propios	
				Capital	

Fuente: *Elaboración propia*

ANEXO 3: ENCUESTA

ENCUESTA DE GESTIÓN DE SERVICIO Y LA RENTABILIDAD EN EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE CARGA PESADA, DISTRITO DEL CALLAO, 2022					
La presente encuesta es anónima y confidencial, con fines netamente académicos.					
Marque con una (X) la alternativa que mejor refleje su opinión de manera objetiva a las siguientes interrogantes:					
(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre					
Componentes y Preguntas:	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
Se le brinda la importancia necesaria al talento humano para una buena gestión del servicio y para así logren una rentabilidad.					
Cuenta con áreas especializadas dedicadas a los procesos de prestación de servicios para la obtención de los logros.					
El líder propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo y la obtención de los logros.					
Es propicio para toda organización darle seguimiento y control a todos las tareas y obligaciones encomendadas.					
se establecen indicadores en la gestión del servicio que faciliten información sobre el cumplimiento de las metas.					
Se establecen indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos					
Es propicio para toda organización darle seguimiento a los logros de objetivo para una mejora en la gestión del servicio de la empresa.					
Se definen indicadores para evaluar la estrategia de las alternativas de la gestión de servicio.					
Las estrategias tienen algún resultado que favorezcan a la rentabilidad de la empresa.					
Es propicio para toda organización darle seguimiento y control a todos las tareas y obligaciones encomendadas.					
se establecen indicadores en la gestión del servicio que faciliten información sobre el cumplimiento de las metas.					
Se establecen indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos.					
Se maneja un seguimiento de los costos de mantenimiento en la empresa para mejorar los recursos financieros.					
Los gastos administrativos son evaluados para obtener mejores resultados en la rentabilidad de la empresa.					
Se hace una evaluación constante de las ventas netas de la empresa para lograr una mayor rentabilidad.					
Influye la naturaleza estacional de las ventas de una empresa en la utilidad					
La empresa toma en cuenta los costos de oportunidad para tener mejores resultados en la gestión del servicio.					
Los recursos propios de la empresa son administrados para tener una mayor rentabilidad.					
La relación entre la inversión de una empresa y la rentabilidad es la misma.					
El capital de la empresa se puede ver reflejado en la inversión.					
El objetivo de la capital de trabajo funciona para mejorar la rentabilidad.					
Se analiza la rentabilidad de retorno sobre la capital para mejorar los resultados en la organización.					

ANEXO 4

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos



Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **COSTILLA CASTILLO PEDRO CONSTANTE**

DNI: 09925834

Especialidad del validador: **CPC. DOCTOR EN ADMINISTRACION**

02 de 05 del 2022

FIRMADO

Firma del Experto Informante.

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

ANEXO 5

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Esquives Chunga Nancy Margot

DNI: 08510968

Especialidad del validador: Economista – Contador Público

04 de Mayo del 2022

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

Firma del Experto Informante.

ANEXO 6

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de experto



Observaciones (precisar si hay suficiencia): **si hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador **Dr. Mendiburu Rojas Jaime Alfonso** DNI: **40002784**

Especialidad del validador: **Finanzas**

Nº de años de Experiencia profesional: **18 años**

14 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Firma del Experto Informante.
Especialidad**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIAZ DIAZ DONATO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DE SERVICIO Y LA RENTABILIDAD EN EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE CARGA PESADA, DISTRITO DEL CALLAO, 2022", cuyo autor es VILLAR AGURTO CLAUDIA ADELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

LIMA, 08 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ DIAZ DONATO DNI: 08467350 ORCID: 0000-0003-2436-4653	Firmado electrónicamente por: DIAZDI29 el 19-07- 2022 12:42:46

Código documento Trilce: TRI - 0330012