



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Servicio de transporte y competitividad de la empresa Trans  
Arturs S.A.C, Cercado de Lima, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Mauricio Pérez, Daniela (ORCID: 0000-0002-7102-9551)

**ASESOR:**

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio (ORCID :0000-0002-8917-1919)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por su apoyo incondicional que siempre estuvieron para inculcarme buenos valores para así poder cumplir mis logros deseados y la motivación de ser mejor persona en tanto lo personal como profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, agradezco a mis padres por estar en todas las etapas tan importante de mi vida y apoyarme en cada decisión para llevar a cabo esta meta de ser profesional y así mismo al asesor Víctor Dávila, por su aporte y dedicación, para poder realizar este trabajo que es fruto de mucho esfuerzo.

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población	14
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	44

## Índice de tablas

Tabla 1 : Distribución de frecuencia de la variable de servicio de transporte	18
Tabla 2 : Distribución de frecuencia de la dimensión organización	19
Tabla 3 : Distribución de frecuencia de la dimensión dirección	20
Tabla 4 : Distribución de frecuencia de la dimensión control	21
Tabla 5 : Distribución de frecuencia de la dimensión procesos productivos	22
Tabla 6 : Distribución de frecuencia de la variable competitividad	23
Tabla 7 : Distribución de frecuencia de la dimensión cultura organizacional	24
Tabla 8: Distribución de frecuencia de la dimensión sostenibilidad	25
Tabla 9: Distribución de frecuencia de la dimensión calidad y costos	26
Tabla 10 : Prueba de normalidad	27
Tabla 11: Coeficiente de correlación	27
Tabla 12 : Prueba de hipótesis general	28
Tabla 13: Prueba de hipótesis específica 1	29
Tabla 14 : Prueba de hipótesis específica 2	30
Tabla 15: Prueba de hipótesis específica 3	30

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Servicio de transporte	18
Figura 2 Organización	19
Figura 3 Dirección	20
Figura 4 Control	21
Figura 5 Procesos productivos	22
Figura 6 Competitividad	23
Figura 7 Cultura organizacional	24
Figura 8 Sostenibilidad	25
Figura 9 Calidad y costos	26

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación de servicio de transporte con la competitividad de la empresa Trans Arturs S.A.C, Cercado de Lima, 2020. La metodología utilizada es: Enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel de investigación descriptiva-correlacional tipo aplicada y método hipotético – deductivo. La población estuvo conformada por 50 conductores. Así mismo se trabajó con toda la población, los datos fueron obtenidos mediante la técnica de encuesta y se utilizó un cuestionario de 19 ítems con una alta confiabilidad, se concluyó que existe correlación positiva considerable de la variable servicio de transporte y la variable competitividad con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.730, aceptado la hipótesis alterna.

Palabras clave: servicio de transporte, competitividad

## **ABSTRACT**

The present research has the general objective of determining the relationship of transport service with the competitiveness of the company Trans Arturs SAC, Cercado de Lima, 2020. The methodology used is: Quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, descriptive research level- correlation type applied and hypothetical-deductive method. The population was made up of 50 drivers. Likewise, we worked with the entire population, the data were obtained using the survey technique and a 19-item questionnaire with high reliability was used. It was concluded that there is a considerable positive correlation between the variable of transport service and the variable of competitiveness with a Pearson's correlation coefficient of 0.730, accepted the alternative hypothesis.

Keywords: transport service, competitiveness



## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente, la demanda del servicio de transporte y tránsito vial tanto en Lima y departamentos del país, tiene como problemática de no contar con una infraestructura bien desarrollada ya que el parque automotor peruano es uno de los más antiguos de América Latina con más de 18 años de antigüedad. A esto se le suma el crecimiento urbano a lado de las empresas industriales, lo que limita que las empresas sean menos competitivas y no cuenten con las habilidades de poder competir en su mercado y poder brindar un buen servicio, por ende, existen diferentes factores como el sobre costo en la gasolina o petróleo, accidentes, demora y problemas ambientales.

En términos de Salud, el motor prendido genera emisiones tóxicas debido a la combustión incompleta teniendo como consecuencias estrés, pérdida auditiva y neurológicas lo que se verá afectado el rendimiento y el riesgo de la vida de los trabajadores. En términos de demora, aumenta el tiempo de viaje lo cual hace subir el valor del servicio y no contar con una reducción de los precios de venta, lo que con lleva una pérdida de competitividad para con las organizaciones.

La competitividad se fundamenta en la capacidad de una organización de mantener ventajas corporativas que permita mejorar la situación del entorno socioeconómico teniendo como incidencia de plantear iniciativas para una evolución en la organización generando mayor satisfacción en los consumidores y asumir mayor interés en el mercado.

En el diario Correo (2018), nos indica que el Servicio del transporte es uno de los tantos problemas que existe en la ciudad de Lima. Durante los últimos años, los existentes reclamos relacionado al transporte se han extendido en el interior del país con mayor esparcimiento geográfica, y turística. Los tráficos en las calles de Lima se han llegado a descentralizar debido a las diferentes causas existente entre ellas están los malos hábitos del ciudadano y a ello el aumento de unidades de vehículos.

La empresa Trans Arturs SAC, se encarga de brindar servicios de transporte frigorífico, encargándose de repartir productos. Los factores al entorno relacionado en la problemática de no contar con un parque automotor bien desarrollado llegan afectar tanto a la organización como al trabajador. Por ello las causas antes mencionado, suelen influir en la competitividad, provocando que no puedan responder de manera eficiente perjudicando tanto al colaborador como al empleador, lo cual implica no poder llegar a cumplir las expectativas de la empresa.

Por tanto, con el desarrollo del presente proyecto se pretende a determinar y evaluar el servicio de transporte que incide en la competitividad en la empresa Trans Arturs S.A.C., 2020.

La presente investigación planteo su formulación de problemas en generales y específicos. Su problema general es: ¿Cuál es la relación del servicio de transporte con competitividad? Y sus problemas específicos fueron: ¿Cuál es la relación del servicio de transporte en la cultura organizacional?, ¿Cuál es la relación del servicio de transporte en la calidad y costos?, ¿Cuál es la relación de la competitividad en la dirección?

Se ha justificado el estudio por los siguientes argumentos: Pertinencias hace referencia que el trabajo aporto algunas nuevas experiencias acerca del proceso del desarrollo, contribuyendo con una mejor orientación y mejor calidad relacionado en una investigación. Así mismo logrando efectos positivos tanto afectiva e intelectual en formación de interés profesional.

Del mismo modo en la justificación de relevancia social se hace mención que es de importancia reconocer la importancia de estudiar la competitividad del transportista, ya que permitirá extender la productividad en la organización. Mediante los resultados, se busca desarrollar enfoques integrales en remodelar e implementar acciones de eficacia de trabajo en los servicios que presta la compañía. Lo que genera bienestar y tranquilidad al adquirir el servicio de transporte.

Con relación en implicancia prácticas, se basa en el trabajo de investigación, que nos dará a conocer lo que llega afectar tanto al

colaborador y empleador relacionado a la empresa TRANS ARTURS S.A.C. Existen factores que suelen influir en el servicio de transporte y competitividad lo que implica no poder cumplir las expectativas establecidas por la empresa, es por ello que se ha considerado que la investigación será de gran utilidad para determinar los aspectos de mejoras en beneficio del desarrollo organizacional.

La próxima justificación de valor teórico nos indica que el proyecto de investigación aporato a construir nuevos conocimientos relacionados a las dos variables de servicio de transporte y competitividad. Por lo que se empleó diferentes teorías de diferentes autores que nos dieran a conocer y evaluar sobre las variables estudiadas.

Por consiguiente, la justificación de utilidad metodológica nos dice que la investigación permitió ver las relaciones que concurren entre las variables estudiadas y así mismo nos sirvió de ayuda a la empresa.

Objetivo general de la investigación es: Determinar la relación de Servicio de transporte con la competitividad de la empresa Trans Arturs S.A.C, Cercado de Lima, 2020. Y como objetivos específicos fueron: Determinar la relación del servicio de transporte en la cultura organizacional; determinar la relación del servicio de transporte en la calidad y costos y determinar la relación de la competitividad en la dirección de la empresa.

El presente estudio planteo las hipótesis, tanto generales como específicas. La hipótesis: Existe relación entre el servicio de transporte y la competitividad de la empresa Trans Arturs S.A.C, Cercado de Lima ,2020. A si mismo las hipótesis específicas: existe relación del servicio de transporte en la cultura organizacional de la empresa Trans Arturs y existe relación de la competitividad en la dirección de la empresa Trans Arturs.

## II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos previos a la investigación con relación a la variable servicio de transporte fueron: Paula, L. & Gutiérrez, A. & Mitsuko, M. (2018) Concluyendo la inseguridad relacionado al transporte público, lo que permitirá incorporar una reflexión en la dimensión de violencia. Moreno, F. & Zumaya, M. & C, A. Centeno, J. (2016) concluyeron que los públicos en general no se encuentran satisfecho por el pésimo servicio de transporte que brindan. Sánchez, O y Romero, J. (2014), concluyen que existe insatisfacción de los usuarios en relación de tiempo de viaje y la mejora de los autobuses tanto en la forma de conducir y físico.

También Moreno, F. & Zumaya, M. y C, A. (2014) concluyeron que se llegó a encontrar que no solo los choferes son vulnerables sino también las mujeres y niños que son también grupos de alta vulnerabilidad. Zamora, A y Pedraza O. (2014) concluyeron que existen variables que llegan a influir en los niveles de competitividad en el transporte tanto en la distancia y costos adicionales en el servicio. Jolanch, J. (2014), concluyo que el articulo describe una valoración de la situación de transporte y la movilidad para la mejora de dicha situación del País.

Con respecto a la variable competitividad: Ibarra, M. & Gonzales, L. & Demuner, M. (2017) concluyo que las empresas en California cuentan con medianamente competitiva con una tendencia baja muy independientemente al tamaño que corresponde. Campi, I. & Font, M. & Lazcano, C. (2017) manifestaron en su artículo científico titulado La competitividad en América Latina. En conclusión, la competitividad empresarial en América Latina, se llega a encontrar en diferentes enfoques estableciendo diferentes elementos Rodríguez, A y Pérez, R. (2016) mencionan en su artículo científico Competitividad del Sector terrestre intermunicipal de pasajeros por carretera en Boyacá, lo que implica la investigación en colaborar en las investigaciones y aportar nuevas estrategias relacionada en la innovación. Arboleada, H. (2016) indico en su artículo científico Competitividad: Concepto y evolución

histórica. Concluyendo que la competitividad es un fenómeno de suma importancia tanto para los gobiernos y organizaciones públicas como privadas.

También Arredondo, F. & Vásquez, J. & Garza, J. (2016) , concluyeron que en la actualidad los países latinoamericanos son de espíritu innovador, lo que genera un área definido para economizar la originalidad y propuestas de cambio existentes Arévalo, J. y Sosa, J. (2015) manifestaron en su artículo científico titulado Análisis de Competitividad como instrumento hacia la generación global. Llegando a la conclusión que la herramienta de análisis gerencial representa múltiples estrategias para enfrentar y desplazar inerte estructura mental.

Del mismo modo Ortiz, C. y Arredondo, E. (2014) concluyeron que en la ciudad que se realizó la investigación se ha promovido de forma positiva para el desarrollo la comunicación e información para asistir al sector de forma pertinente. Serrano, L. (2014) concluyo que la competitividad internacional de una organización tiene una valoración e implicancias estratégicas vinculadas en las características de cada empresa tanto al territorio de origen y determinantes según los procesos de globalización. Aragón, A. & Rubio, A. & Serna, A. & Chablé, J. (2014) en conclusión, los resultados confirman que para llegar al éxito entre las empresas son relativos entre los recursos y las estrategias exploradoras.

Las tesis nivel nacional: Espinoza; N. (2017). Concluyendo el nivel en competitividad de la empresa se localiza en un nivel medio con tendencia a bajo lo que llegan a recomendar extender los recorridos de las rutas y contar con una buena selección de personal tanto chofer como cobrador con un mínimo de instrucción secundaria. Chávez, C. & Quezada, R. & Tello; D. (2017). Llegando a concluir que existe una relación efectiva tanto en servicio como calidad. Huamán, D. y Puente; X. (2018). Llegaron a la conclusión que se podría emplear herramientas y estrategias adecuadas para mejorar la competitividad en los exportadores del mercado. Campos, S. (2018). Concluyo que la ventaja competitiva, conlleva a estrategias y cadena de valor

a que contribuyan significativamente con la mejora exportadora de las empresas de Villa el Salvador. Paredes, B. (2017). Llego a la conclusión que existen factores relevantes ante la competitividad que influye en la determinación del progreso de las ofertas exportable de los vestuarios que fábrica el consorcio textil Titicaca en los años mencionados. Domínguez, A. y Gutiérrez, J. (2017) concluyen que existe una correlación entre las variables: competitividad y desarrollo económico en los proveedores. A ello se determinó que existe correspondencia significativa entre las estrategias de competitividad por los empresarios en los productos.

Tesis a nivel internacional, Morán, G. (2016); Concluyendo que la eficacia de un servicio se presenta por múltiple deficiencia al brindar el servicio tanto por los conductores y cobradores. Vivas, D. (2018) Concluyo que el nivel de expectativas es preocupante ante los usuarios relacionados en los servicios de transporte. Gómez, J. y Loscos, F. (2015), Concluyeron que existe relación entre competitividad y lo relacionado a ello, que permitir mejorar el enfoque de diseñar las políticas regionales y federales en el estado del País. Moreno, D. (2015) concluyo que el resultado obtenido se formuló propuestas relativas para futuras estrategias tanta competitividad para la empresa en el sector de la energía cólica. Santacruz, G. (2014) Llego a la conclusión que existen pocas personas que se consagran en la producción y distribución de estas plantas y flores porque existe un limitado acceso en información especializada. Escalante, A. y Siguencia, D. (2014) Llegaron a la conclusión proponer un espacio que se encargado de gestionar un sistema logístico certificando calidad de prestación y optimización de capitales a través de capacitaciones tanto al personal administrativo y operativo logrando cumplir las necesidades y demanda de los clientes.

A continuación, se revisarán la teoría científica relacionadas al tema, iniciando con la relacionada a la administración. Cassuti, M. (2016), manifiesta que la Teoría propuesta por Taylor explica que la administración alcanza la eficiencia en los funcionamientos de las empresas mediante la O.R.T. La forma de sistematización del colaborador se ha ido transformando

de atreves del tiempo, por ello se considera que el padre de Administración, analiza las condiciones que enfrenta un trabajador en las diferentes épocas, para sugerir algunas respuestas.

Continuando con las teorías relacionadas a la variable servicio de transporte, Ruiz (2010) nos indica que el transporte consiste en trasladar tanto mercancías o personas de un lugar a otro, manipulando algún tipo de vehículo para conseguirlo. El transporte implica el traslado de bienes del proveedor al consumidor o usuario, con el objetivo de asegurar su entrega en el momento adecuado, en condiciones óptimas y con un coste mínimo. Mora (2014) menciona que el transporte de carga constituye, es un pilar fundamental en la industria de cualquier país. Se trata de una función logística que permite fortalecer el flujo de los productos, y en la cual se encuentran inmersos en los costos logísticos totales de una organización, lo que la convierte en un factor exitoso para la entrega de materia prima y productos terminados a los clientes finales de la cadena logística, y en un polo generador de valor para la organización.

Así mismo Álvarez (2016) manifiesta que el transporte, en sus diferentes modalidades (carretera, marítimo, ferroviario, intermodal y aéreo), se ha convertido en una de las áreas de gestión empresarial más representativas por la incorporación de costes que representa el proceso productivo y por la presión que se ejerce para que los plazos de servicios sean lo más cortos posibles.

Del mismo modo las teorías relacionadas a la variable competitividad indica lo siguiente: La Real Académica de la Lengua Española RAE (2014), define la competitividad como la capacidad de competir y rivalidad para la consecución de un fin. Una definición concreta y que enmarca la esencia de la competitividad que tiene todas las organizaciones para sostenerse en el mercado. Rubio y Baz (2015), sostienen que la competitividad es lo que permite a una organización ser exitosa en el lugar en que se desenvuelva. Una empresa logra ser competitiva cuando logra desarrollar servicios y productos de costos y calidades superiores a los de sus competidores. De

aquí que la competitividad sea una característica de las empresas y que en un sector industrial puedan coexistir distintos grados de competitividad.



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1 Tipo de investigación: Aplicada**

Al respecto para validar lo sustentado se considera que en el libro Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M. (2014) manifiestan que el tipo aplicada se identifica al saber cuál es el problema establecido y da a conocer a su investigador, se llega a caracterizar tanto por las consecuencias que con lleva a las prácticas de los conocimientos. Teniendo como principal objetivo de resolver problemas tanto para construir, actuar o modificar con un margen limitado.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

- **Diseño: No experimental de corte transversal**  
Al respecto se fundamentó con la definición de Hernandez, R. Fernández, C. Baptista, M. (2014) quienes definen que el diseño no experimental realiza investigaciones sin manipular deliberadamente las variables llegando a observa los fenómenos dentro de su contexto para posteriormente analizarlos; así mismo son de corte transversal ya que se recolectan datos con el propósito de describir variables y analizar su incidencia en un momento dado.  
Por lo tanto, el diseño No Experimental de corte Transversal llega a visualizar como se está realizando el contexto, para después analizarlo. Teniendo en cuenta que se llegan a observar situación existentes y no inducidas intencionalmente por el investigador.
- **Enfoque: Cuantitativo**  
Lo mencionado se ha fundamentado en la definición del libro de Hernández, C. y Baptista, P. (2014) quienes indican que la investigación es cuantitativo cuando es probatorio. Son etapas en las que no se puede eludir ni brincar pasos, llevando a cabo el orden correspondiente, ya que se puede redefinir alguna fase por parte de

una idea, y a ello se derivan en preguntas y objetivos de la investigación.

- Nivel: Descriptivo correlacional

Dicha aseveración se sustentó con el libro de Hernández, C y Baptista, P. (2014) quienes indican que las investigaciones descriptivas indagan propiedades, características, así como perfiles, grupos de personas, comunidades y objetos de cualquier fenómeno que se someta a un estudio. Así mismo define las investigaciones correlacionales teniendo como propósito estudiar las relaciones de las variables y el comportamiento de los mismos durante el estudio.

- Método: Hipotético – deductivo

Dicha afirmación se sustentó con el libro de metodología de investigación de Bernal S. (2010) quien define que los procedimientos consisten por parte de afirmaciones relacionado a la calidad de hipótesis y busca contradecir o falsear tales hipótesis, deduciendo las conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

## **3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN**

### **3.2.1 Variable X: Servicio de transporte**

Según Álvarez (2016) manifiesta que el transporte en sus diferentes modalidades, se han convertido en una de las áreas de gestión empresarial más representativas en el proceso productivo y por la presión que se ejerce para que los plazos de servicios sean lo más corto posible.

- Dimensión 1: Organización

La Organización es un método diseñado para conseguir objetivos determinados por un grupo de personas y labores que interactúan en un marco de distribución para así cumplir objetivos. Así mismo enfatizar la organización cuando existen personas dispuestas en

proceder de forma coordinada para alcanzar la misión mediante las reglas establecidas para el acatamiento de los propósitos.

**Indicador:** Infraestructura

La infraestructura se denomina aquella realización con el fin de soporte para el desarrollo de actividades necesarias en la organización empresarial.

**Indicador:** Estructura Orgánica

Es un instrumento que ayuda a definir las funciones de las diversas unidades de una organización para el cumplimiento del plan estratégico con el fin de facilitar la coordinación organizacional.

**Indicador:** Procedimientos

Son acciones de conjuntos para la realización de obtención de resultados de forma determinada para el desarrollo de manera eficaz teniendo un fin.

- Dimensión 2: Dirección

La dirección empresarial es un cargo la cual la persona es elegida para ocuparlo teniendo como función de guiar y orientar el camino a seguir para conseguir los objetivos de la organización, lo cual ejerce la dirección empresarial con un máximo grado de eficiencia, buscando el máximo rendimiento de los capitales tanto personal como materiales de la organización.

**Indicador:** Liderazgo

Son conjuntos de habilidades de un individuo, que tiene la persona para intervenir en la forma de actuar de una persona o grupo determinado, realizando que este grupo trabajen con entusiasmo ante objetivos y así conseguir logros.

**Indicador:** Comunicación

Es la forma de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir información distinta, con la intención de comunicar el mensaje e interpretarlo.

**Indicador:** Aptitud

Es una característica que permite diferenciar diferentes situaciones de aprendizaje y la capacidad para el desarrollo del buen desempeño.

- **Dimensión 3: Control**

Son etapas del proceso administrativos, lo cual se puede adquirir información precisa de lo que sucede, A ello se relaciona en calcular y corregir el desempeño tanto propio como grupal para asegurar los hechos de objetivos de la organización. Lo que implica poder medir el trabajo contra metas donde existan desvíos con los estándares y así poder ayudar a corregirlas.

**Indicador:** Control previo

Consiste en supervisiones y verificaciones de los actos y resultados.

**Indicador:** Control concurrente

Son aquellas evaluaciones ante actividades de procesos sobre situaciones que afectan el resultado de las acciones correctivas.

- **Dimensión 4: Proceso productivo**

Es un conjunto de acciones relacionado a la elaboración de cómo desarrollar y optimizar el trabajo en el proceso de producción que debe enfrentarse cada organización en su largo recorrido empresarial para así poder desarrollar de manera efectiva para tener muy claro que es y en que consiste.

**Indicador:** Comportamiento individual

Es el reflejo que rodea a las personas que influyen en el entorno social ante las diferentes actividades de la vida cotidiana.

**Indicador:** Rapidez

La rapidez es la cualidad de rápido entre la distancia por un cuerpo y el tiempo en el que lo emplean en cubrirlo, lo cual es medible por horas, millas y kilómetros.

**Indicador:** Disponibilidad

Es la posibilidad de estar presente ante situaciones en la que remite la presencia de dar respuestas, resolver problemas o proporcionar ayuda.

### **3.2.2. Variable Y: Competitividad**

Rubio y Baz (2015), sostienen que la competitividad es lo que permite a una empresa ser exitosa en el mundo en que se desenvuelve. Una empresa es competitiva cuando logra desarrollar productos y servicios cuyos costos y calidades son comparables superiores a los de sus competidores en el resto del mundo.

- **Dimensión 1: Cultura Organizacional:**

Es la unión de normas relacionada a los conceptos de cultura, hábitos, creencias, valores y experiencias encargados a un determinado grupo exclusivamente relacionado a una empresa entre otra. Es decir, son los comportamientos que depende la forma de cómo se aplican en normas en cada integrante que conforme la organización.

**Indicador:** Valores

Son aquellos principios y cualidades que caracteriza a un ser humano de una acción con el fin de considerar gran importancia en un grupo social.

**Indicador:** Experiencia

Es la forma de conocimiento y habilidad gracias a la práctica que generan experiencias a lo largo de sus vidas en los seres humanos.

- **Dimensión 2: Sostenibilidad**

La sostenibilidad está relacionada tanto al Ambiental, Social y económico retos que se enfrenta el ser humano tales como el cambio climático, desarrollo sostenible y a ello la perspectiva global factores importante de nuestro planeta.

**Indicador:** Económico

Lo económico está relacionado con producción y distribución ante bienes y servicios, por tal modo que es una disciplina que abarca a toda la acción del hombre.

**Indicador:** Social – ambiental

Son acciones que conllevan las organizaciones para compatibilizar sus actividades corporativas con la preservación del medioambiente desde cualquier perspectiva del ser humano.

- **Dimensión 3: Calidad y costos**

Están relacionados a formar parte de una inversión ante cualquier organización buscando el crecimiento progresivo tanto de la productividad y rentabilidad brindando bienes o servicios de eficacia cumpliendo las necesidades que requiere el consumidor lo que permite superar la competencia para así poder subsistir y mantenerse con cierto éxito.

**Indicador:** Expectativas

La expectativa es una suposición considerada en lo que pueda ocurrir enfocada al futuro teniendo en cuenta que puede ser acertada o no.

**Indicador:** Liderazgo de costos.

Son personas que lideran y buscan conseguir ventajas de costos dentro de las organizaciones, ofreciendo ofertas en productos con un costo menor ante el sector industrial.

### **3.3. POBLACIÓN**

Para la presente investigación la población estuvo conformada por 50 trabajadores en totalidad de la Empresa TRANS ARTURS S.A.C, cuyas edades entre 18 – 58. Constituyéndose solamente a los colaboradores que prestan servicio a D'Onofrio en el área de transporte. Al respecto Hernández et al (2014) afirman que la población es un conjunto de individuos, objetos o eventos cuyas propiedades se analizarán.

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.4.1. Técnica: Encuesta**

La técnica utilizada para recaudar los datos de la investigación es la encuesta, dicha afirmación se sustentó con Bernal (2010) quien manifiesta que la encuesta es un instrumento que permite recaudar información mediante preguntas estructuradas, para ello obtener resultados estadísticos.

#### **3.4.2. Instrumento de recolección de datos**

Se empleó como instrumento para la investigación un cuestionario de tipo Likert conformada por 19 ítems. Dicha afirmación tiene como sustento a Hernández et al (2014) mencionan que el cuestionario es el instrumento más utilizado y consiste en un conjunto de preguntas respectos de una o más variables a medir.

#### **3.4.3. Validez del instrumento**

La Validación fue realizada por el método de juicio de expertos que fueron conformados por tres docentes de la escuela de administración de la universidad Cesar Vallejo: Dr. Dávila Arenaza Víctor Demetrio, Dr. Aliaga Correa David Fernando y Mg. Barca Barrientos Jesús Enrique, los mismos que están comprendidos en el anexo N°02 validación por el método de juicio de expertos de las variables servicio de transporte y competitividad y matrices debidamente suscritos “ Matriz de validación del instrumento e obtención de datos ” quienes analizaron y dieron sus opiniones respecto a cada ítems del cuestionario correspondiente a las variables, Servicio de transporte y competitividad, dimensiones e indicadores.

Hernández et al (2014), manifestaron que la validez del instrumento por juicio de expertos es el grado por el que se mide mediante las variables según la opinión de los profesionales especializados del tema de investigación.

#### **3.4.4. Confiabilidad del Instrumento**

Mediante la confiabilidad del instrumento ha sido determinado mediante el estadístico Alfa de Cronbach y procesamiento de datos por el programa estadístico SPSS, con un coeficiente de 0,962 que es considerada con una confiabilidad de acuerdo a la escala de coeficiente de alfa de cronbach teniendo como fuente resultados correspondientes de una encuesta piloto a una muestra reducida establecido por 10 sujetos de estudio. Dicho procedimiento se sustentó con Bernal (2010) quien manifiesta que la confiabilidad de un instrumento mediante procesos que comprueba si los resultados son coherentes o no aplicar varias veces en la misma muestra.

### **3.5. PROCEDIMIENTOS**

#### **3.5.1. Metodología para obtener los datos**

- Se preparó los instrumentos para la obtención de datos de acuerdo a la muestra establecida de 50 cuestionarios.
- Se remitió el cuestionario a los conductores mediante el link de la aplicación de WhatsApp para que puedan responder a través de formularios de Google.
- Se recolecto por la misma vía los 50 cuestionarios debidamente consignados por los referidos conductores.

#### **3.5.2. Coordinación y autorización del contexto del estudio**

- Durante la ejecución del proyecto de Tesis se coordinó con el gerente general de la empresa, a fin de que autorice el desarrollo de la investigación en la empresa antes mencionada.
- Se logró la autorización respectiva con el fin de realizar la investigación correspondiente.



### **3.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS**

#### **3.6.1. Análisis descriptivo:**

En los datos recogidos de cada variable y dimensiones de la investigación, dicha afirmación se sustentó por Hernández, et al. (2014), quienes mencionan que el análisis descriptivo son procedimientos empleados para organizar y resumir conjuntos de observaciones en forma cuantitativa. El resumen de los que puede hacerse mediante tabla, gráficos o valores numéricos relacionados a cada variable.

#### **3.6.2. Análisis inferencial:**

Respecto al análisis inferencial respecto a las hipótesis mediante el programa SPSS, el mismo que dio como resultado el nivel de correlación y significancia, así mismo dichos resultados han sido interpretados con el propósito de concluir si existe o no relación entre las variables. Dicha acción se ha sustentado con Hernández, et al. (2014), quienes mencionan que los métodos son empleados para inferir algo acerca de una población basándose en los datos obtenidos a partir de una muestra. Los datos estadísticos son cálculos aritméticos realizados sobre los valores obtenidos en una porción de la población, seleccionada según criterio riguroso.

#### **3.6.3. Aspectos éticos**

La investigación ha sido desarrollada con las normas de la Universidad Cesar Vallejo teniendo en cuenta la ética, veracidad y autenticidad en los resultados y confiabilidad porque se tomó en cuenta información real, Así mismo se respetó las políticas establecida para el desarrollo de recopilación de dato. A ello se solicitó la autorización de la empresa para la realización de la encuesta que tuvo de carácter de anónima.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística descriptivo

Variable (X): Servicio de transporte

Tabla N° 1: Distribución de frecuencia de la variable servicio de transporte

SERVICIO DE TRANSPORTE (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	A VECES	10	20,0	20,0	20,0
o	CASI SIEMPRE	33	66,0	66,0	86,0
	SIEMPRE	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

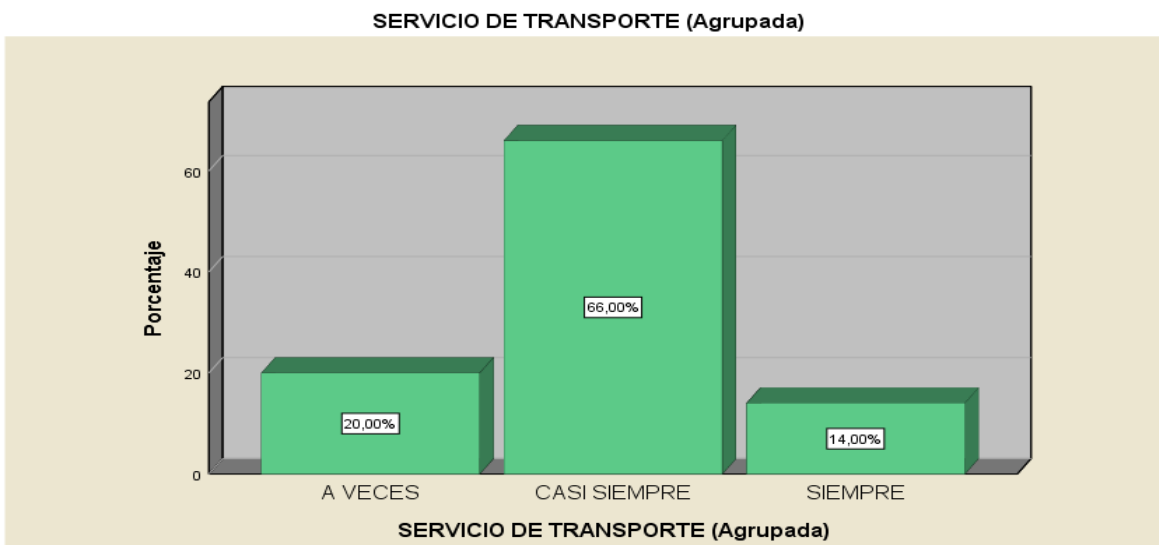


Figura 1. Variable servicio de transporte

#### Interpretación:

Considerando los resultados obtenidos con la técnica encuesta mediante el cuestionario aplicado a los conductores de la empresa Trans Arturs S.A.C, referente a la contribución a la empresa de la variable Servicio de Transporte que comprende las dimensiones: Organización, dirección, control y proceso productivo: el resultado es 66% está casi siempre de acuerdo, 20% consideran a veces y el 14 % consideran siempre.

Dimensión 1: Organización

Tabla N°2: Distribución de frecuencia de la dimensión organización

ORGANIZACIÓN (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	12	24,0	24,0	24,0
	CASI SIEMPRE	33	66,0	66,0	90,0
	SIEMPRE	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

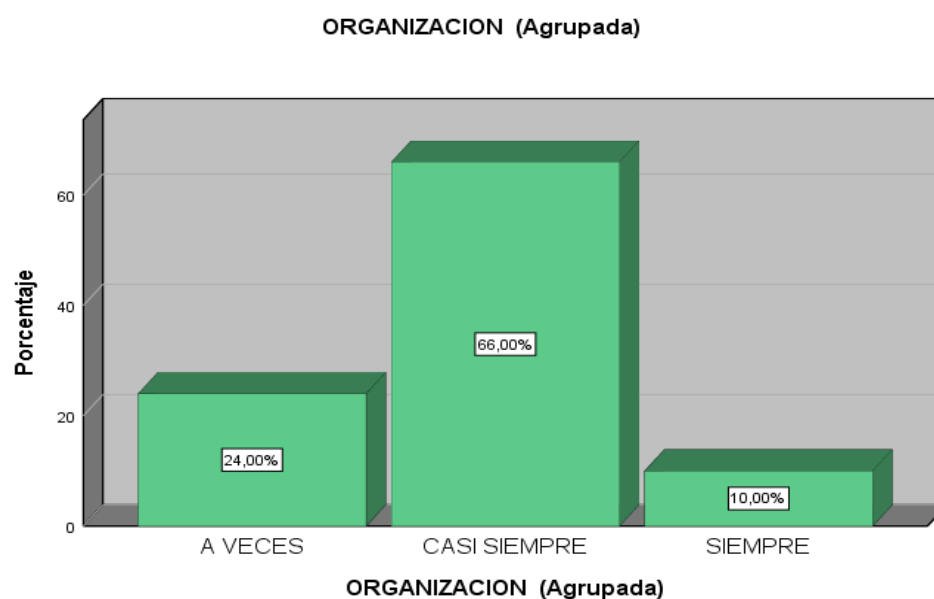


Figura 2. Dimensión organización.

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos con la técnica encuesta mediante el cuestionario aplicado a los conductores de la empresa Trans Arturs S.A.C, con relación a la organización que incluye Infraestructura, estructura orgánica y procedimientos :el resultado es 66% están casi siempre de acuerdo, 24% consideran a veces y el 10 % consideran siempre .

## Dimensión 2: Dirección

Tabla N°3: Distribución de frecuencia de la dimensión dirección

DIRECCIÓN (AGRUPADA)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	12	24,0	24,0	24,0
	CASI SIEMPRE	34	68,0	68,0	92,0
	SIEMPRE	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

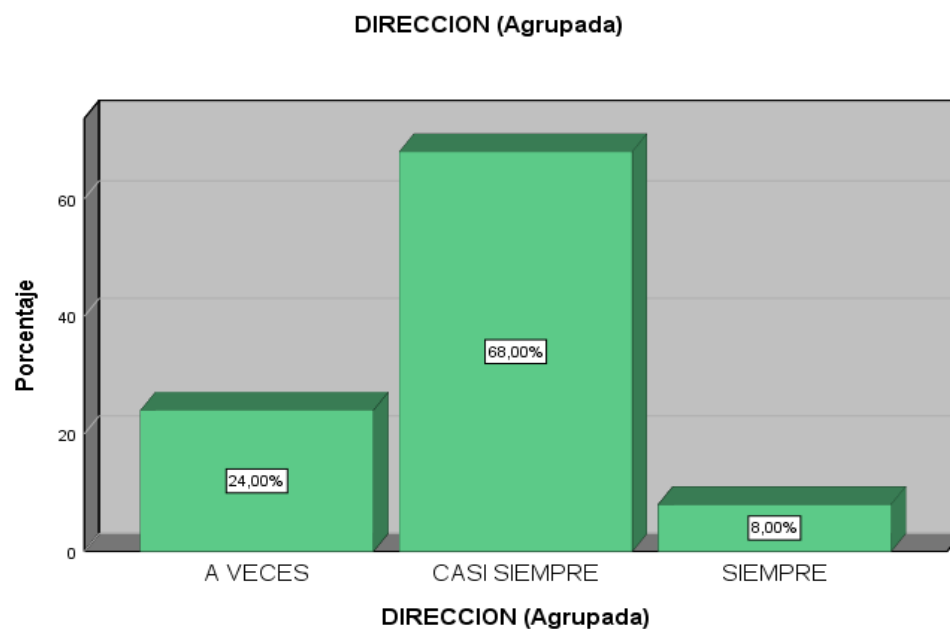


Figura 3. Dimensión dirección

### Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos con la técnica encuesta mediante el cuestionario aplicado a los conductores de la empresa Trans Arturs S.A.C, con relación a dirección que incluye liderazgo, comunicación y aptitud: el resultado es 68% están casi siempre de acuerdo, 24% consideran a veces y 6% consideran siempre.

### Dimensión 3: Control

Tabla N°4: Distribución de frecuencia de la dimensión control

		<b>CONTROL (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	A VECES	15	30,0	30,0	30,0
o	CASI SIEMPRE	27	54,0	54,0	84,0
	SIEMPRE	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

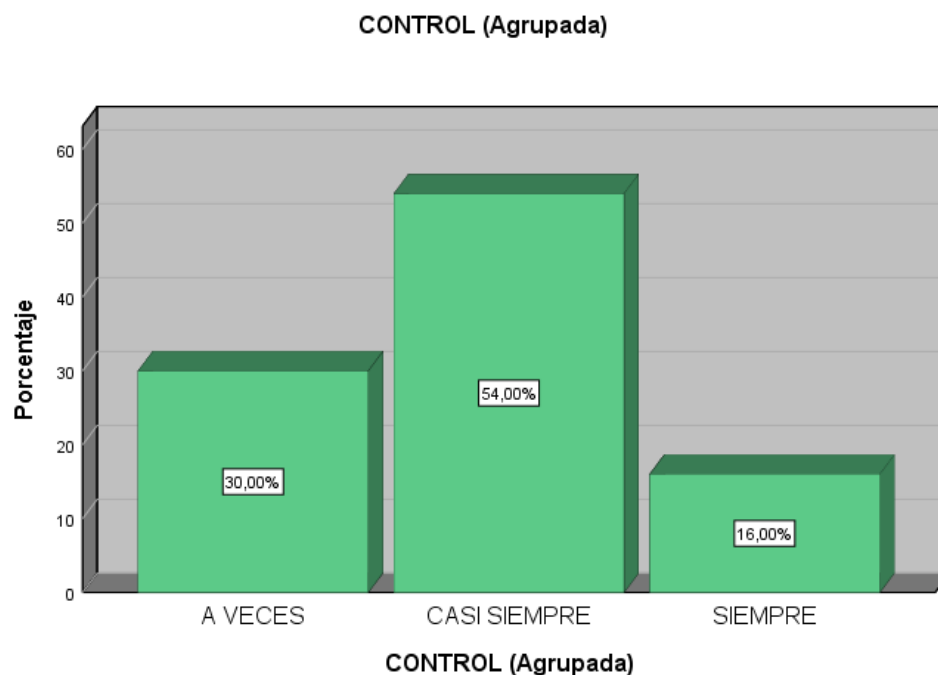


Figura 4. Dimensión control

#### Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos con la técnica encuesta mediante el cuestionario aplicado a los conductores de la empresa Trans Arturs S.A.C, con relación a control que incluye control previo y control concurrente :el resultado

es 54% están casi siempre de acuerdo, 30% consideran a veces y 16 % consideran siempre

Dimensión 4: Procesos productivos

Tabla N°5: Dimensión procesos productivos

<b>PROCESOS PRODUCTIVOS (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	A VECES	5	10,0	10,0	10,0
	CASI SIEMPRE	29	58,0	58,0	68,0
	SIEMPRE	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

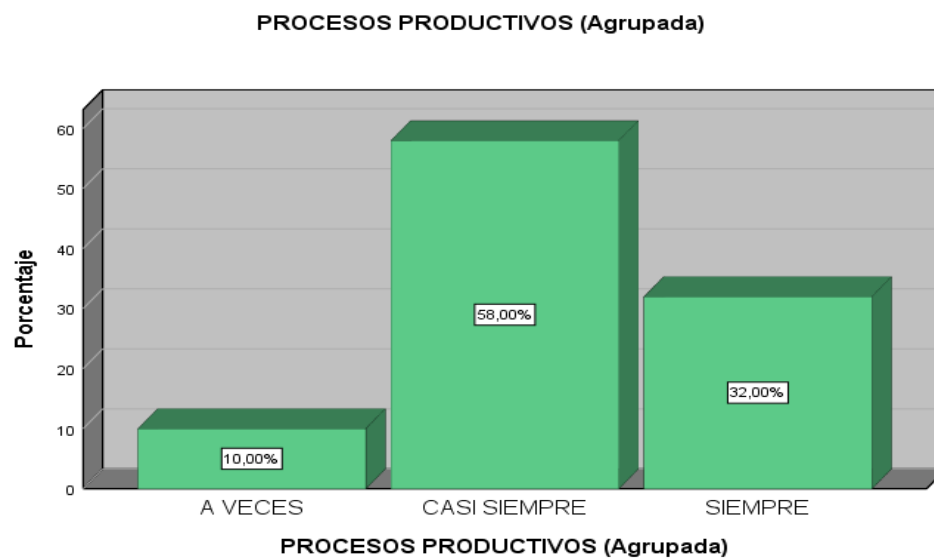


Figura 5. Dimensión procesos productivos

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos con la técnica encuesta mediante el cuestionario aplicado a los conductores de la empresa Trans Arturs S.A.C, con relación a procesos productivos que incluye comportamiento individual, rapidez y disponibilidad: el resultado es 58% están casi siempre de acuerdo, 32% consideran siempre y 16 % consideran a veces

Variable (y): Competitividad

Tabla N°6: Distribución de frecuencia de la variable competitividad

		<b>COMPETITIVIDAD (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	A VECES	7	14,0	14,0	14,0
o	CASI SIEMPRE	34	68,0	68,0	82,0
	SIEMPRE	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

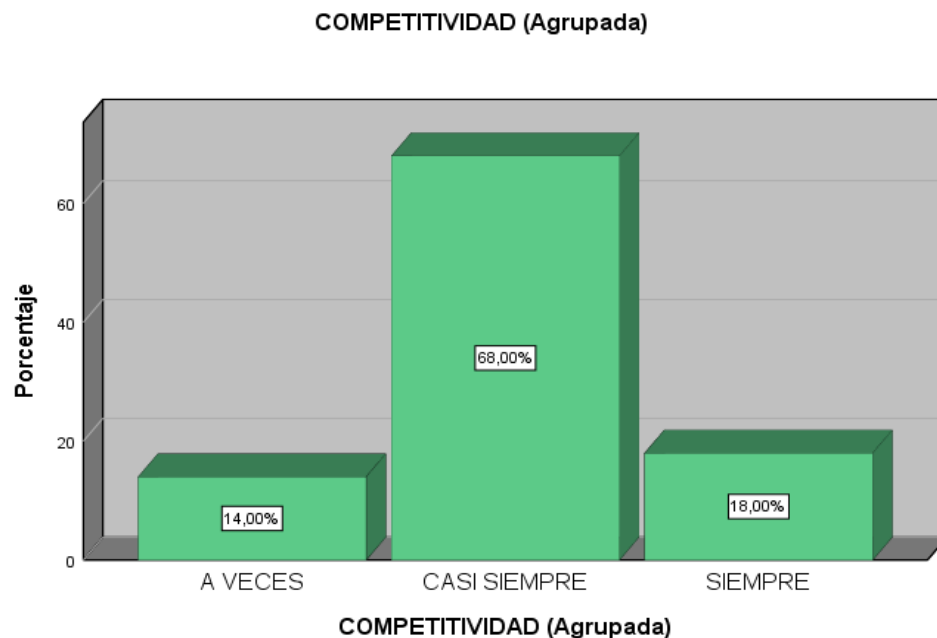


Figura 6. Variable competitividad

**Interpretación:**

Considerando los resultados obtenidos con la técnica encuesta mediante el cuestionario aplicado a los conductores de la empresa Trans Arturs S.A.C, referente a la contribución a la empresa de la variable Competitividad que comprende las dimensiones: Cultura organizacional, sostenibilidad y calidad/costos: el resultado es 68% está casi siempre de acuerdo, 18% consideran a veces y el 14 % consideran siempre.

## Dimensión 5: Cultura organizacional

Tabla N°7: Distribución de frecuencia de la dimensión cultura organizacional

<b>CULTURA ORGANIZACIONAL (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	A VECES	10	20,0	20,0	20,0
o	CASI SIEMPRE	33	66,0	66,0	86,0
	SIEMPRE	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

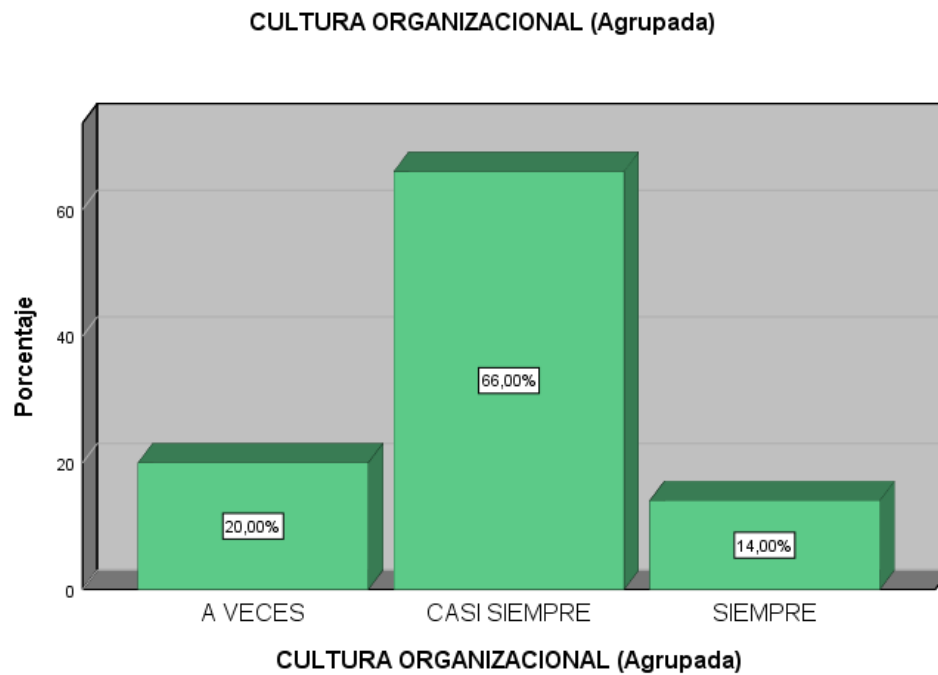


Figura 7. Dimensión cultura organizacional

### Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos con la técnica encuesta mediante el cuestionario aplicado a los conductores de la empresa Trans Arturs S.A.C, con relación a cultura organizacional que incluye valores y experiencia :el resultado es 66% están casi siempre de acuerdo, 20% consideran a veces y 14 % consideran siempre .



Dimensión 6: Sostenibilidad

Tabla N°8: Dimensión sostenibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	CASI NUNCA	6	12,0	12,0	12,0
o	A VECES	24	48,0	48,0	60,0
	CASI SIEMPRE	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

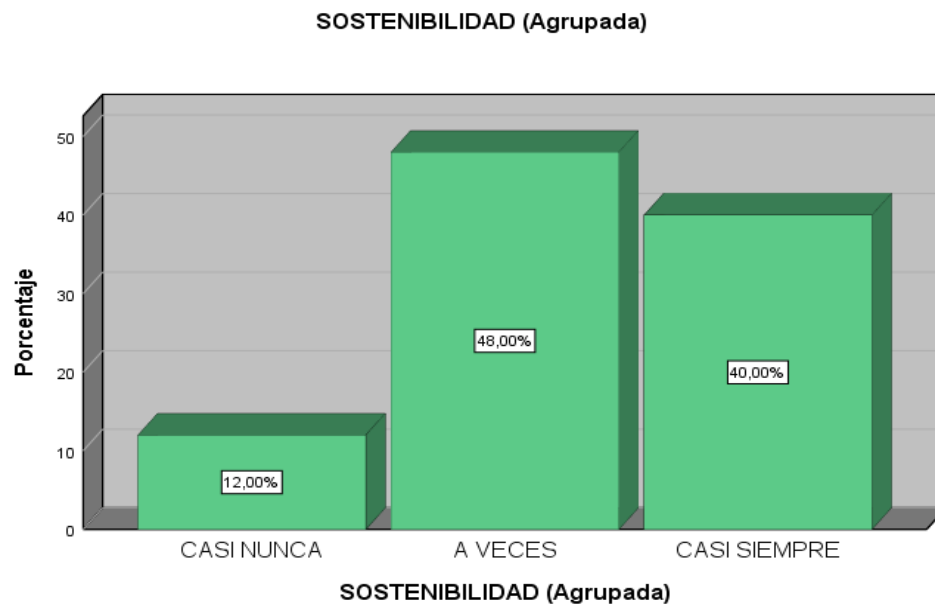


Figura 8. Dimensión sostenibilidad

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos con la técnica encuesta mediante el cuestionario aplicado a los conductores de la empresa Trans Arturs S.A.C, con relación a la sostenibilidad que incluye económico y social – ambiental :el resultado es 48% consideran a veces , 40% están casi siempre de acuerdo y 12 % casi nunca .

Dimensión 7: Calidad y costos

Tabla N°9: Dimensión calidad y costos

<b>CALIDAD Y COSTOS (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	A VECES	13	26,0	26,0	26,0
o	CASI SIEMPRE	35	70,0	70,0	96,0
	SIEMPRE	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

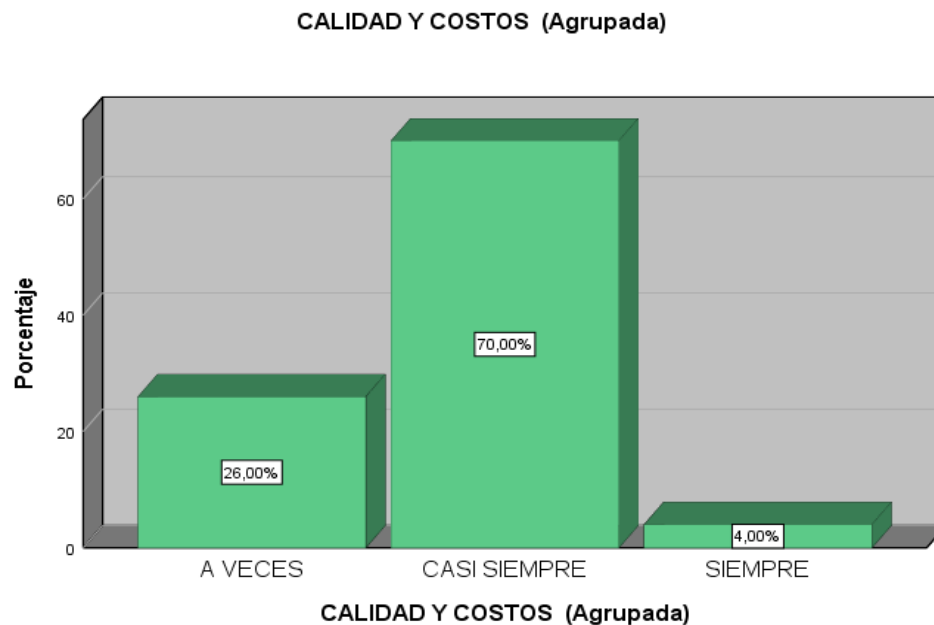


Figura 9. Dimensión calidad y costos

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos con la técnica encuesta mediante el cuestionario aplicado a los conductores de la empresa Trans Arturs S.A.C, con relación a calidad y costos que incluye expectativas y liderazgo de costo :el resultado es 70% están casi siempre de acuerdo , 26% consideran a veces y 4 % consideran siempre .

## 4.2. Prueba de normalidad

Tabla N° 10: Tabla de pruebas de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SERVICIO DE TRANSPORTE (Agrupada)	,341	50	,000	,752	50	,000
COMPETITIVIDAD (Agrupada)	,348	50	,000	,740	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**H<sub>1</sub>**: la distribución de la muestra no es normal

**H<sub>0</sub>**: la distribución de la muestra es normal

Regla de decisión:

Si  $\alpha < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si  $\alpha > 0.05$  se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

**Interpretación:** De acuerdo al resultado que se aprecian en la Tabla N° 10 prueba de normalidad de significancia encontrada de acuerdo al estadístico Shapiro-Wilk es 0.00 y de acuerdo a la regla de decisión  $\alpha < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo tanto la distribución de la muestra es normal o no paramétrica .

## 4.3. Análisis inferencial

### 4.3.1. Prueba de hipótesis

Tabla N° 11: Tabla de coeficiente de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable

-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Nota:* Tomado de Metodología de la investigación, quinta edición, por Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., 2010, México D.F., México: McGraw-Hill

Regla de decisión:

Si  $\alpha < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si  $\alpha > 0.05$  se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

**H:** Existe relación entre el servicio de transporte y la competitividad de la empresa Trans Arturs S.A.C, Cercado de Lima, 2020.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el servicio de transporte y la competitividad de la empresa

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el servicio de transporte y la competitividad de la empresa Trans Arturs S.A.C, Cercado de Lima, 2020.

*Tabla N° 12: Resultados de la prueba de hipótesis general*

<b>Correlaciones</b>				
		VX:SERVICIO DE TRANSPORTE (Agrupada)		VY:COMPE TIVIDAD Agrupada)
Rho de	VX:SERVICIO DE	Coeficiente	1,000	,737**
Spearman	TRANSPORTE	de correlación		
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	VY:COMPETITIVIDAD	Coeficiente	,737**	1,000
	(Agrupada)	de correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla N° 11 el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0.737, el mismo que de acuerdo a la tabla N° 10 “coeficiente de correlación” es considerada como correlación positiva considerable; la significancia es 0.000 dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión Sig.  $\alpha < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia se ha determinado que existe relación positiva considerable de la variable servicio de transporte con la variable competitividad.

*Tabla N° 13: Resultados de la prueba de hipótesis específica 1*

<b>Correlaciones</b>			SERVICIO DE TRANSPORTE	D:CULTURA ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	SERVICIO DE TRANSPORTE	Coeficiente de correlación	1,000	,721**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	D:CULTURA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,721**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla N° 12 el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0.721, el mismo que de acuerdo a la tabla N° 10 “coeficiente de correlación” es considerada como correlación positiva considerable; la significancia es 0.000 dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión Sig.  $\alpha < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia se ha determinado que existe relación positiva considerable de la variable servicio de transporte con la dimensión cultura organizacional.

Tabla N° 14: Resultados de la prueba de hipótesis específica 2

<b>Correlaciones</b>			SERVICIO DE TRANSPORTE	D:CALIDAD Y COSTOS
Rho de Spearman	SERVICIO DE TRANSPORTE	Coeficiente de correlación	1,000	,806**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	D:CALIDAD Y COSTOS	Coeficiente de correlación	,806**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla N° 13 el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0.806, el mismo que de acuerdo a la tabla N° 10 “coeficiente de correlación” es considerada como correlación positiva considerable; la significancia es 0.000 dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión Sig.  $\alpha < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia se ha determinado que existe relación positiva considerable de la variable servicio de transporte con la dimensión calidad y costos.

Tabla N° 15: Resultados de la prueba de hipótesis específica 3

<b>Correlaciones</b>			COMPETITIV IDAD	D:DIRECCIÓ N
Rho de Spearman	COMPETITIVIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,729**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	D:DIRECCIÓN	Coeficiente de correlación	,729**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla N° 14 el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0.729, el mismo que de acuerdo a la tabla N° 10 “coeficiente de correlación” es considerada como correlación positiva considerable; la significancia es 0.000 dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión Sig.  $\alpha < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia se ha determinado que existe relación positiva considerable de la variable competitividad con la dimensión dirección.

## V. DISCUSIÓN

### 5.1 Objetivo general

El objetivo general de la investigación ha sido determinar la relación del servicio de transporte y competitividad, al respecto y de acuerdo a los resultados obtenidos y procesados mediante el estadístico de Rho Spearman lográndose el coeficiente de correlación 0.737 y un nivel de significancia de 0.00 por lo que se ha determinado que existe correlación significativa entre las variables servicio de transporte y competitividad

Dicho resultado están comprendidos dentro del marco de la teoría científica relacionada a la administración de Cassuti, M. (2016), quien define que la propuesta por Taylor explica que la administración consigue la eficiencia en los funcionamientos de las empresas. La forma de procesamiento de datos del colaborador se ha ido transformando de atraves del tiempo, por ello se considera que la Administración, analiza las condiciones que enfrenta un trabajador en las diferentes épocas, para sugerir algunas respuestas para la mejora en la parte competitiva de la empresa.

También se sustenta con la teoría conceptual de Ruiz (2010) quien menciona que el transporte consiste en trasladar tantas mercancías o personas de un lugar a otro, manipulando algún tipo de vehículo para conseguirlo. El transporte implica el traslado de bienes del proveedor al consumidor o usuario, con el objetivo de asegurar su entrega en el momento adecuado, en condiciones óptimas y con un coste mínimo. También Rubio y Baz (2015), sostienen que una empresa consigue ser exitosa en el mundo en el que se desenvuelve, cuando logra desarrollar servicios sean superiores a los de sus competidores. Así mismo existe coherencia con las conclusiones de los artículos científicos publicados por Sánchez, O y Romero, J. (2014) quienes concluyeron que existe insatisfacción de los usuarios en relación de tiempo de viaje y la mejora de los autobuses tanto en la forma de conducir y físico y Arboleada, H. (2016) manifestó que la competitividad es un fenómeno de suma importancia tanto para los gobiernos y organizaciones públicas como privadas.



## **5.2. Objetivos específicos:**

**5.2.1. Objetivo específico 1** de la investigación ha sido determinar la relación del servicio de transporte en la cultura organizacional, al respecto de acuerdo a los resultados obtenidos y procesados mediante el estadístico de Rho Spearman coeficiente de 0.721 y un nivel de significancia de 0.00 por lo que se ha establecido que existe relación significativa de la variable servicio de transporte en la dimensión cultura organizacional.

Dicho resultado se encuentra comprendido en el marco teórico de la teoría científica relacionada a la cultura organizacional según Gómez & Rodríguez (2013), quienes definen que la cultura organizacional se conceptualiza, en conjunto de características que hace distinguir a una empresa de otra que informa acerca de las personas dentro de una empresa a través de un sistema relacionado a valores y normas del colaborador .

También se sustenta con la teoría conceptual Mora (2014) menciona que el transporte es fundamental en el sector industrial de cualquier país. Se trata de una función logística que permite dinamizar el flujo de los productos de una compañía, lo que la convierte en un factor clave del éxito para la entrega oportuna de materia prima y productos terminados.

Así mismo existe coherencia con los artículos científicos publicados por Zamora, A y Pedraza O. (2014) manifestaron en su artículo científico El transporte internacional como factor de competitividad dentro de una organización. Llegando a la conclusión que existen variables que llegan a influir en los niveles de competitividad en el transporte tanto en la distancia y costos adicionales en el servicio.

**5.2.2. Objetivo específico 2** de la investigación ha sido determinar la relación del servicio de transporte en la calidad y costos al respecto de acuerdo a los mediante el estadístico de Rho Spearman se logró el coeficiente de 0,806 y un nivel de significancia 0,000 por lo que se ha determinado que existe relación significativa de la variable servicio de transporte con la dimensión calidad y costos.

Dichos resultados se encuentra comprendido en el marco teórico de la teoría científica relacionada a la calidad total de la empresa moderna según López (2005), quien define que la evolución de la calidad ha sido el aporte de diferentes autores quienes manifiestan lo siguiente: La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer al cliente clave. Por ello la calidad es utilizada en todas las actividades empresariales tanto en sus servicios y productos, que es la percepción del consumidor.

También se sustenta con la teoría conceptual Álvarez (2015) menciona que costos de calidad forman parte de una importante inversión, que cualquier empresa debe buscar, tanto el crecimiento progresivo de la productividad de la calidad y rentabilidad.

Así mismo existe coherencia con los artículos científicos publicados por Arredondo, F. & Vásquez, J. & Garza, J. (2016). Concluyendo que en la actualidad los países latinoamericanos son de espíritu innovador, lo que genera un área definido para economizar la originalidad y propuestas de cambio existentes

**5.2.3. Objetivo específico 3** de la investigación ha sido determinar la relación de la competitividad en la dirección de la empresa al respecto de acuerdo a los mediante el estadístico de Rho Spearman se logró el coeficiente de 0,729 y un nivel de significancia 0,000 por lo que se ha determinado que existe relación significativa de la variable competitividad con la dimensión dirección.

También se sustenta con la teoría conceptual Rubio y Baz (2015), manifestaron que la organización se basa en la capacidad relacionada a la competitividad que permite mejorar el entorno socioeconómico para la evolución de una organización asociado a consumidores para generar mayor interés del mercado.

Así mismo existe coherencia con los artículos científicos publicados por Ibarra, M. & Gonzales, L. & Demuner, M. (2017) , concluyendo que las empresas en California cuentan con medianamente competitiva con una tendencia baja muy independientemente al tamaño que corresponde.

### **5.3. Hipótesis**

#### **5.3.1. Hipótesis general**

La hipótesis general propuesta ha sido que existe relación del servicio de transporte y competitividad en la empresa Trans Arturs S.A.C, Cercado de Lima, 2020 para probar dicha hipótesis primero se determinó si la distribución de la muestra era normal o no normal; la misma que se logró mediante la prueba de normalidad utilizando el estadístico Shapiro-Wilk arrojando como resultado sig. 0.000 comprobándose con ella que la muestra de la distribución es no paramétrica en consecuencia se determinó utilizar el estadístico no paramétrico Rho spearman obteniéndose como resultado nivel de resultados nivel de correlación 0.737, significancia 0.000; en consecuencia y teniendo en cuenta dichos resultados por nuestra hipótesis planteada es verdadera por lo que confirmamos que la variable servicio de transporte tiene relación significativa con la variable competitividad.

#### **5.3.2. Hipótesis específicas 1**

La hipótesis específica propuesta ha sido que existe relación del servicio de transporte en la cultura organizacional de la empresa Trans Arturs S.A.C, Cercado de Lima, 2020; para probar dicha hipótesis se utilizó el estadístico Rho Spearman; Considerando que la distribución de la muestra no es paramétrica como se demuestra en la tabla N°10 obteniéndose como resultados nivel de correlación 0.721, significancia 0.000; es consecuencia y teniendo en cuenta dicho resultado se ha probado que nuestra hipótesis planteada es verdadera por lo que confirmamos que uno de los hallazgos también pertinentes de la investigación es que la variable servicio de transporte tiene relación significativa con la dimensión cultura organizacional .

#### **5.3.3. Hipótesis específicas 2**

La hipótesis específica propuesta ha sido que existe relación de la competitividad en la dirección de la empresa Trans Arturs S.A.C, Cercado de Lima, 2020; para probar dicha hipótesis se utilizó el estadístico Rho Spearman; Considerando que la distribución de la muestra no es paramétrica como se demuestra en la tabla N°10 obteniéndose como resultados nivel de correlación

0.806 , significancia 0.000; es consecuencia y teniendo en cuenta dicho resultado se ha probado que nuestra hipótesis planteada es verdadera por lo que confirmamos que uno de los hallazgos también pertinentes de la investigación es que la variable competitividad tiene relación significativa con la dimensión dirección .

## VI. CONCLUSIONES

6.1. De acuerdo a los hallazgos de mayor pertinencia encontrados como son: un porcentaje significativo consideran que se desarrolla el servicio de transporte y competitividad; coeficiente de correlación es 0.737, la significancia 0.000; teoría propuesta por Taylor de Cassuti, M. (2016); artículo científicos de Zamora, A y Pedraza O. (2014), que tienen coherencia con los resultados del estudio; se ha comprobado que la hipótesis planteada es verdadera. Por lo tanto de acuerdo al objetivo general planteado se ha determinado que existe relación significativa del servicio de transporte y competitividad.

6.2. De acuerdo a los hallazgos de mayor pertinencia encontrados como son: un porcentaje significativo consideran que se desarrolla el servicio de transporte en la cultura organizacional; coeficiente de correlación es 0.721, la significancia 0.000; artículo científicos de Zamora, A y Pedraza O. (2014), que tienen coherencia con los resultados del estudio; se ha comprobado que la hipótesis planteada es verdadera. Por lo tanto de acuerdo al objetivo específico planteado se ha determinado que existe relación significativa del servicio de transporte y competitividad.

6.3. De acuerdo a los hallazgos de mayor pertinencia encontrados como son: un porcentaje significativo consideran que se desarrolla el servicio de transporte en la calidad y costos; coeficiente de correlación es 0.806, la significancia 0.000; teoría científicos de Zamora, A y Pedraza O. (2014), que tienen coherencia con los resultados del estudio; se ha comprobado que la hipótesis planteada es verdadera. Por lo tanto de acuerdo al objetivo específico planteado se ha determinado que existe relación significativa del servicio de transporte en la calidad y costos.

6.4. De acuerdo a los hallazgos de mayor pertinencia encontrados como son: un porcentaje significativo consideran que se desarrolla en la competitividad en

la dirección; coeficiente de correlación es 0.729, la significancia 0.000; teoría científicos de Rubio y Baz (2015), que tienen coherencia con los resultados del estudio; se ha comprobado que la hipótesis planteada es verdadera. Por lo tanto, de acuerdo al objetivo específico planteado se ha determinado que existe relación significativa de la competitividad en la dirección.

## **VII. RECOMENDACIONES**

7.1. Para lograr la competitividad de la organización se deberá desarrollar acciones de mejora continua, que consiste en contar con personal técnico y administrativos capacitados, infraestructura adecuada, equipamiento moderno y seguridad de los bienes y servicios que requieren para cumplir con eficiencia las metas y objetivos de la empresa.

7.2. Para fortalecer la cultura organizacional la gerencia de la empresa deberá capacitar y concientizar a sus colaboradores en las prácticas de buenos hábitos, valores, actitudes y vocación de servicio e implementar programas de recompensa y reconocimiento para que los colaboradores incrementen su productividad para el progreso de la organización.

7.3. Para lograr un servicio de calidad la gerencia de la empresa deberá implementar las acciones siguientes: selección de personal idóneo, evaluación de desempeño, capacitación del personal, políticas de compensación competitivas y atención oportuna de los reclamos e inconveniente.

7.4. Para lograr una comunicación clara en sus responsabilidades de los colaboradores la gerencia de la empresa deberá fortalecer los roles de información adecuada mediante actividades recreativas creando lazos de confianza entre los trabajadores que generará el compromiso y bienestar lo cual ayudará a mejorar los métodos de comunicación, lo que se verá finalmente reflejado en su propio rendimiento.

## REFERENCIAS

- Álvarez, J. (2016);** Transporte Internacional de Mercancías. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=gzCIDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=LIBRO+DE+TRANSPORTE&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjNgeGUnobIAhWG1FkKHUwPDAIQ6AEIYjAI#v=onepage&q=LIBRO%20DE%20TRANSPORTE&f=false>
- Apolinario, A. (2014).** Análisis del sector del Servicio de Transporte pesado en Guayaquil y la implementación de un sistema logístico. Recuperado de: [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13422/1/TESIS\\_ESCALANTE%26SIGUENCIA.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13422/1/TESIS_ESCALANTE%26SIGUENCIA.pdf)
- Arévalo, J y Sosa, J. (2015).** Análisis de competitividad como herramienta para la gerencia global en las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPYMES). Recuperado de: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/puente/article/viewFile>
- Arredondo, F. & Vásquez, J. & Garza, J. (2016),** Factores de innovación para la competitividad en la Alianza del Pacífico. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592316300389>
- Belaunde, B. (2010),** El problema del Transporte en el Perú. Recuperado de: <https://amantesdelpais.wordpress.com/2010/02/02/problemas-del-transporte-en-el-peru/>
- Bielich, C. (2013),** Como influye el sistema laboral de las empresas de transporte público en la problemática del tránsito. Recuperado de: <http://www.cies.org.pe/sites/default/files/files/articulos/economiasociedad/02-bielich.pdf>
- Blas, C. (2017).** La Competitividad de las empresas de transporte público urbano y su influencia en la satisfacción de los usuarios del servicio en la Ciudad de Huamachuco, Periodo 2015-2017. Recuperado de: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10552/blasrios\\_carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10552/blasrios_carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Chávez, C. & Quezada, R. & Tello, D. (2017).** Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú. Recuperado de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9587/CHAVEZ\\_QUEZADA\\_CALIDAD\\_INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9587/CHAVEZ_QUEZADA_CALIDAD_INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Domínguez, A. y Gutiérrez, J. (2017).** La competitividad y el desarrollo económico de las empresas exportadoras de orégano seco en la región Tacna. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2882/1/2017\\_Dominguez\\_La-competitividad-y-el-desarrollo-economico.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2882/1/2017_Dominguez_La-competitividad-y-el-desarrollo-economico.pdf)
- George y Mallery (2011).** *SPSS para Windows pasó a paso: una guía simple y actualización de refere.* (11<sup>a</sup> ed). Estados Unidos: UCLA.
- Giusti, F. (2017),** Los 4 problemas silenciosos de la distribución física de productos. Recuperado de: <https://www.beetrack.com/es/blog/los-4-problemas-silenciosos-de-la-distribucion-fisica-de-productos>
- Huamán, D. y Puente; X. (2018),** El Transporte Local y su relación con la competitividad exportadora de las empresas de Arándanos en Trujillo. Recuperado de: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623556/Huaman\\_hf.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623556/Huaman_hf.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Huamán, F. y Puente, B. (2018),** El Transporte local y su relación con la competitividad exportadora de las empresas exportadoras de Arándanos en Trujillo. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623556/Huaman\\_hf.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623556/Huaman_hf.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Mora, L. (2014);** Logística del transporte y distribución de carga. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=8to3DgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+transporte&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiyj4\\_hlobIAhWi1VkJHcDwCwYQ6AEIZzAJ#v=onepage&q=libros%20de%20transporte&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=8to3DgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+transporte&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiyj4_hlobIAhWi1VkJHcDwCwYQ6AEIZzAJ#v=onepage&q=libros%20de%20transporte&f=false)

- Morán, G. (2016).** Análisis a la Calidad del Servicio de Transporte urbano de buses en la ciudad de esmeraldas desde la óptica del usuario. Recuperado de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/702/1/MORAN%20VILLAFUERTE%20%20GABRIEL.pdf>
- Rave, R. (2018).** El camino hacia la competitividad en Latinoamérica. Recuperado de: <https://cnnespanol.cnn.com/2018/10/31/el-camino-hacia-la-competitividad-en-latinoamerica/>
- Ruiz. (2010),** El transporte urbano: Un desafío para el próximo milenio. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=6WJ\\_HVA\\_B3oC&pg=PA23&dq=libros+de+transporte&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiyj4\\_hlobIAhWi1VkKHcDwCwYQ6AEIYDAI#v=onepage&q=libros%20de%20transporte&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=6WJ_HVA_B3oC&pg=PA23&dq=libros+de+transporte&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiyj4_hlobIAhWi1VkKHcDwCwYQ6AEIYDAI#v=onepage&q=libros%20de%20transporte&f=false)
- Santacruz, G. (2011).** Análisis de la competitividad del sector de la producción y exportación de plantas y flores de orquídeas. Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2913/1/T1037-MBA-Santacruz-An%3%a1lisis.pdf>
- Serrano, L. (2013),** Competitividad Internacional: Un enfoque empresarial. Recuperado de: [http://www.konradlorenz.edu.co/images/publicaciones/suma\\_negocios\\_working\\_papers/2013-v2-n2/01-competitividad.pdf](http://www.konradlorenz.edu.co/images/publicaciones/suma_negocios_working_papers/2013-v2-n2/01-competitividad.pdf)
- Vivas, D. (2018).** Calidad del servicio de transporte público de la Cooperativa Frontera Norte de la Ciudad de Tulcán. Recuperado de: <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/690/1/411%20Calidad%20del%20servicio%20en%20el%20transporte%20frontera%20norte%20de%20la%20ciudad%20de%20Tulcan.pdf>
- Zamora, A. y Pedraza, O. (2013).** El transporte internacional como factor de competitividad en el comercio exterior. Recuperado:

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-18862013000200007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-18862013000200007)

## ANEXOS

### ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>SERVICIO DE TRANSPORTE</b>	Según Alvarez (2016) manifiesta que el transporte en sus diferentes modalidades , se han convertido en una de las áreas de gestion empresarial mas representaticas en el proceso productivo y por la presion que se ejerce para que los plazos de servicios sean lo mas corto posible	La presente Variable de investigacion se medira identificando las dimensiones según los autores para realizar los indicadores , y asi diseñar el instrimento de investigacion para su correspondiente medicion	ORGANIZACIÓN	Infraestructura	1	ORDINAL
				Estructura Organica	2	
				Procedimientos	3	
			DIRECCION	Liderazgo	4	
				Comunicación	5 - 6	
				Aptitud	7	
			CONTROL	Control previo	8	
				Control concurrente	9	
			PROCESO PRODUCTIVO	Comportamiento individual	10	
				Rapidez	11	
				Disponibilidad	12	
			<b>COMPETITIVIDAD</b>	Rubio y Baz (2015) , sostienen que la competitividad es lo que permite a una empresa ser exitosa en el mundo en que se desenvuelve . Una empresa es competitiva cuando logra desarrollar productos y servicios cuyos costos y calidades son comparables superiores a los de sus competidores en el resto del mundo .	Esta Variable sera utilizada para establecer las dimensiones indicadas para las presentaciones de los instrumentos que se recolectara en dicha informacion y obtener resultados correspondientes .	
Experiencia	14					
SOSTENIBILIDAD	Economico	15				
	Social - Ambiental	16-17				
CALIDAD Y COSTOS	Expectativas	18				
	Liderazgo de costo	19				

## ANEXO 2: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Servicio de transporte y competitividad de la empresa Trans Arturs S.A.C, Cercado de Lima 2020							
Apellidos y nombres del investigador: Mauricio Pérez Daniela							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza DNI: 08467692							
				ASPECTO POR EVALUAR			
				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEACIONES / SUGERENCIAS
SERVICIO DE TRANSPORTE	Organización	Infraestructura	¿La disponibilidad de recursos es adecuada para cubrir las necesidades del servicio de transporte de la empresa?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Estructura Orgánica	¿Existe la división de las áreas de trabajo para cumplir con eficiencia sus funciones y responsabilidades?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			¿Los procedimientos están claramente establecidos para el logro de las metas?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Dirección	Liderazgo	¿Los directivos y responsables de cada área demuestran dominio y son ejemplo para todos los trabajadores?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Comunicación	¿Existe comunicación formal en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			¿Existe comunicación fluida entre los responsables de área y el personal en general?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Control	Aptitud	¿El personal directivo y operativo tienen los conocimientos y habilidades para cumplir las metas y objetivos encargados por la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Control previo	¿Se realiza supervisión permanente antes de iniciar las acciones encargadas?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Control concurrente		¿Se realiza supervisión permanente durante y después de iniciar las acciones encargadas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Proceso productivo	Comportamiento individual	¿El personal esta comprometido en desarrollar el servicio de transporte de acuerdo a los establecimiento establecidos ?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Rapidez	¿El servicio de transporte que ofrece lo realiza a los tiempos establecidos ?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Disponibilidad	¿La empresa ofrece un servicio continuo y sin demoras ?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
FIRMA DEL EXPERTO :				FECHA : 28-11-19			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

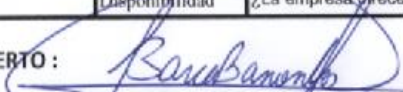
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Servicio de transporte y Competitividad de la empresa Trans Arturs S.A.C, Cercado de Lima 2020							
Apellidos y nombres del investigador: Mauricio Pérez Daniela							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza DNI: 08467692							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMPETITIVIDAD	Cultura organizacional	Valores	¿Se identifica y practica usted los valores de la empresa ?	Ordinal	/		
		Experiencia	¿El personal que labora en la empresa de transporte directivos y operativos tiene la experiencia suficiente para cumplir con eficiencia las funciones y responsabilidades de la empresa ?		/		
	Sostenibilidad	Economico	¿El servicio de transporte esta de acuerdo a los precios del mercado y le permite cubrir los costos y margenes requeridos ?		/		
		Social - Ambiental	¿La empresa desarrolla actividades de bienestar y acordados para la comunidad ?		/		
			¿Los servicios que desarrolla la empresa de transporte estan diseñados para no incrementar y perjudicar el medio ambiente		/		
	Calidad y costos	Expectativas	¿Los servicios que brinda la empresa de transporte son satisfactorio para los usuarios ?		/		
		Liderazgo de costo	¿Los costos y precios de la empresa son mejores que de la competencia ?		/		
FIRMA DEL EXPERTO :				FECHA : 18-11-19			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

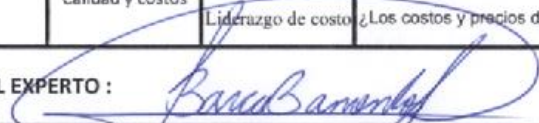


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Servicio de transporte y competitividad de la empresa Trans Arturs S.A.C, Cercado de Lima 2020							
Apellidos y nombres del investigador: <b>Mauricio Pérez Daniela</b>							
Apellidos y nombres del experto: <b>BARCA BARRIENTOS JESÚS ENRIQUE</b> DNI: <b>46176175</b>							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEACIONES / SUGERENCIAS
SERVICIO DE TRANSPORTE	Organización	Infraestructura	¿La disponibilidad de recursos es adecuada para cubrir las necesidades del servicio de transporte de la empresa?	Ordinal			
		Estructura Orgánica	¿Existe la división de las áreas de trabajo para cumplir con eficiencia sus funciones y responsabilidades?				
		Procedimientos	¿Los procedimientos están claramente establecidos para el logro de las metas?				
	Dirección	Liderazgo	¿Los directivos y responsables de cada área demuestran dominio y son ejemplo para todos los trabajadores?				
		Comunicación	¿Existe comunicación formal en la empresa?				
			¿Existe comunicación fluida entre los responsables de área y el personal en general?				
	Control	Aptitud	¿El personal directivo y operativo tienen los conocimientos y habilidades para cumplir las metas y objetivos encargados por la empresa?				
		Control previo	¿Se realiza supervisión permanente antes de iniciar las acciones encargadas?				
	Proceso productivo	Control concurrente	¿Se realiza supervisión permanente durante y después de iniciar las acciones encargadas?				
		Comportamiento individual	¿El personal esta comprometido en desarrollar el servicio de transporte de acuerdo a los establecimiento establecidos ?				
		Rapidez	¿El servicio de transporte que ofrece lo realiza a los tiempos establecidos ?				
		Disponibilidad	¿La empresa ofrece un servicio continuo y sin demoras ?				
FIRMA DEL EXPERTO : 				FECHA :			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Servicio de transporte y Competitividad de la empresa Trans Arturs S.A.C, Cercado de Lima 2020							
Apellidos y nombres del investigador: Mauricio Pérez Daniela							
Apellidos y nombres del experto: BARCA BARRIENTOS JESÚS ENRIQUE DNI: 46176175							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEACIONES / SUGERENCIAS
COMPETITIVIDAD	Cultura organizacional	Valores	¿Se identifica y practica usted los valores de la empresa ?	Ordinal			
		Experiencia	¿El personal que labora en la empresa de transporte directivos y operativos tiene la experiencia suficiente para cumplir con eficiencia las funciones y responsabilidades de la empresa ?				
	Sostenibilidad	Economico	¿El servicio de transporte esta de acuerdo a los precios del mercado y le permite cubrir los costos y margenes requeridos ?				
		Social - Ambiental	¿La empresa desarrolla actividades de bienestar y acordados para la comunidad ? ¿Los servicios que desarrolla la empresa de transporte estan diseñados para no incrementar y perjudicar el medio ambiente				
	Calidad y costos	Expectativas	¿Los servicios que brinda la empresa de transporte son satisfactorio para los usuarios ?				
		Liderazgo de costo	¿Los costos y precios de la empresa son mejores que de la competencia ?				
FIRMA DEL EXPERTO : 				FECHA :			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.




MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Servicio de transporte y competitividad de la empresa Trans Arturs S.A.C, Cercado de Lima 2020									
Apellidos y nombres del investigador: Mauricio Pérez Daniela									
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. DUIDGA CORREA DAVID FERNANDO</i> DNI: <i>27168829</i>									
ASPECTO POR EVALUAR							OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS		
SERVICIO DE TRANSPORTE	Organización	Infraestructura	¿La disponibilidad de recursos es adecuada para cubrir las necesidades del servicio de transporte de la empresa?	Ordinal					
		Estructura Orgánica	¿Existe la división de las áreas de trabajo para cumplir con eficiencia sus funciones y responsabilidades?						
		Procedimientos	¿Los procedimientos están claramente establecidos para el logro de las metas?						
	Dirección	Liderazgo	¿Los directivos y responsables de cada área demuestran dominio y son ejemplo para todos los trabajadores?						
		Comunicación	¿Existe comunicación formal en la empresa?						
			¿Existe comunicación fluida entre los responsables de área y el personal en general?						
	Aptitud	¿El personal directivo y operativo tienen los conocimientos y habilidades para cumplir las metas y objetivos encargados por la empresa?							
	Control	Control previo	¿Se realiza supervisión permanente antes de iniciar las acciones encargadas?						
		Control concurrente	¿Se realiza supervisión permanente durante y después de iniciar las acciones encargadas?						
	Proceso productivo	Comportamiento individual	¿El personal esta comprometido en desarrollar el servicio de transporte de acuerdo a los establecimiento establecidos ?						
		Rapidez	¿El servicio de transporte que ofrece lo realiza a los tiempos establecidos ?						
		Disponibilidad	¿La empresa ofrece un servicio continuo y sin demoras ?						
FIRMA DEL EXPERTO : 				FECHA :					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Servicio de transporte y Competitividad de la empresa Trans Arturs S.A.C, Cercado de Lima 2020							
Apellidos y nombres del investigador: Mauricio Pérez Daniela							
Apellidos y nombres del experto: Dr. ALBERTO CORDERO, DAVID FERNANDO DNI: 27168879							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
COMPETITIVIDAD	Cultura organizacional	Valores	¿Se identifica y practica usted los valores de la empresa ?	Ordinal			
		Experiencia	¿El personal que labora en la empresa de transporte directivos y operativos tiene la experiencia suficiente para cumplir con eficiencia las funciones y responsabilidades de la empresa ?				
	Sostenibilidad	Economico	¿El servicio de transporte esta de acuerdo a los precios del mercado y le permite cubrir los costos y margenes requeridos ?				
		Social - Ambiental	¿La empresa desarrolla actividades de bienestar y acordados para la comunidad ? ¿Los servicios que desarrolla la empresa de transporte estan diseñados para no incrementar y perjudicar el medio ambiente				
	Calidad y costos	Expectativas	¿Los servicios que brinda la empresa de transporte son satisfactorio para los usuarios ?				
		Liderazgo de costos	¿Los costos y precios de la empresa son mejores que de la competencia ?				
FIRMA DEL EXPERTO : 				FECHA :			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.