

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Contabilidad y Gestión Tributaria



Una Institución Adventista

Calidad de servicio y su relación con la rentabilidad de las empresas de trasportes de ruta Juliaca – Chullunquiani, 2019

Autoras:

Zara Condorphocco Mamani

Marisol Bonifacio Ñahue

Asesor:

Mg. Victor Yujra Sucaticona

Juliaca, diciembre 2019

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad y Gestión tributaria, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo de investigación titulado: "CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE TRASPORTE DE RUTA JULIACA – CHULLUNQUIANI, 2019" constituya la memoria que presentan los (las) estudiantes Zara Condorhocco Mamani y Marisol Bonifacio Ñahue para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Contabilidad y Gestión Tributaria cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este trabajo de investigación son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 03, diciembre del año 2019.



Mg. Víctor Yujra Sucaticona

Calidad de servicio y su relación con la rentabilidad de las empresas
de transporte de ruta Juliaca – Chullunquiari, 2019

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentado para optar el Grado Académico de Bachiller en
Contabilidad y Gestión Tributaria

JURADO CALIFICADOR

CPC. Magali Apaza Pachauri
Presidente

CP. Rodolfo Agustín Calli Sonco
Secretario

Mg. Celia Soledad Machaca Tito
Vocal

Mg. Victor Yujra Sucaticona
Asesor

Juliaca, 03 de diciembre de 2019

Calidad de servicio y su relación con la rentabilidad de las empresas de transporte de ruta Juliaca – Chullunquiiani, 2019

Zara Condorphocco Mamani^{a*}, Marisol Bonifacio Ñahue^b

^aEP. Contabilidad y Gestión Tributari, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión

Resumen

El motivo principal de esta investigación es determinar la relación entre la calidad de servicio y la rentabilidad en las empresas de transporte de pasajeros de Juliaca - Chullunquiiani, 2019. El tipo de investigación es descriptivo correlacional con un diseño de investigación no experimental, donde la población está conformada por tres (3) empresas, Sur Horizonte, Interoceánica y Señor de los Milagros de Ruta Juliaca-Chullunquiiani por otro lado para conocer la calidad de servicio se encuestó a los usuarios y para la rentabilidad se usó el análisis documental (estados financieros) la confiabilidad del instrumento se realizó con el alfa de Cronbach con una confiabilidad de 0.825 que se encontraría dentro del límite de 0.7 a 0.9 que indica una buena consistencia interna para esta escala. Los resultados obtenidos que el 26.0% de los usuarios muestran una baja calidad de los servicios ofrecidos, el 68.0% muestran una calidad regular, y el 6.00% de muestran una buena calidad y que su rentabilidad es 39.66 regular. Con la Prueba Tau b de Kendall, se puede ver claramente la correlación de los dos variables donde se obtuvo como resultado que hay una correlación de 0.411 y el valor sig= 0.35 es menor que 0.05, por lo tanto existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la rentabilidad en los estados financieros en las empresas. Se concluye que si existe una relación significativa entre calidad de servicio y la rentabilidad, en los niveles de Regular a malo, de igual manera en la rentabilidad nos muestra que resultados con los niveles de los ingresos es de regular.

Palabras claves: Calidad de servicio; Rentabilidad; Empresas de transporte

The main reason for this research is to determine the relationship between quality of service and profitability in passenger transport companies of Juliaca - Chullunquiiani, 2019. The type of research is descriptive correlational with a non-experimental research design, the population Was took From three (3) companies, Sur Horizonte, Interoceánica and Señor de los Milagros that go from Juliaca-Chullunquiiani on the other hand to know the quality of the service the users were surveyed and for the profitability the documentary analysis (financial statements) was used The reliability of the instrument was performed with the Cronbach's alpha with a reliability of 0.825 that is within the limit of 0.7 to 0.9, which indicates a good internal consistency for this scale. The results obtained are 26.0% of the users that show a low quality of the services offered, 68.0% that show a regular quality, and 6.00% that show a good quality and that their profitability is regular 39.66. With the Kendall Tau b Test, you can clearly see the correlation of the two variables where it is obtained that there is a correlation of 0.411 and the sig value = 0.35 is less than 0.05, therefore there is a significant relationship between the quality of service and profitability in financial statements in companies. It is concluded that if there is a significant relationship between quality of service and profitability, in the Regular to Bad levels, in the same way in the profitability it shows us that results with the income levels are regular.

Keywords: Quality of service; Profitability Transport companies

* Condorphocco Mamani Zara, * Bonifacio Ñahue Marisol:
Km. 6 Carretera Central, Chullunquiiani, Juliaca
Cel: 917778443, 976056689
E-mail: condorphoccozara@gmail.com, marizolbonifacio5@gmail.com

1. Introducción

En el presente trabajo de investigación se pretende dar a conocer la problemática principal que tienen los transportes urbanos en la ciudad de Juliaca, cuando no se presta de manera adecuada la calidad de servicio, y en consecuencia afecta a la rentabilidad de una empresa.

La problemática de los transportes públicos radica en que existe demasiada cantidad de los transportes urbanos que brindan los servicios urbanos, generando en las horas punta gran congestión y saturación de las vías principales de la ciudad. Asimismo, hay paraderos informales, rutas inadecuadas, señalización inadecuada, carencia de semáforos.

Existen muchas investigaciones que investigan sobre la calidad de servicio y la rentabilidad uno de ellos es de (Vásquez, 2015), de la Universidad Nacional de Puno de la facultad Ciencias Sociales, realizó una investigación sobre “Calidad de Servicio y su Influencia en la Rentabilidad de las Empresas de Transportes de Pasajeros Interdepartamental Ruta, Puno - Arequipa - Puno, Periodo 2015”. En ella desarrolló a través de una investigación de tipo descriptivo correlacional en una población de 3 empresas de transporte donde concluyó que la calidad de servicio influye en la rentabilidad sobre el patrimonio en un 76.43%; sobre el activo en un 75.19% y sobre las ventas netas en un 72.39%, con todos estos datos culmina indicando que la calidad de servicio es importante en una empresa dado que esta influye en la rentabilidad de la misma.

Otro investigador (Conza, 2015), escribe sobre la “calidad de servicio y rentabilidad de la Empresa de Transporte Turístico Sameni S.R.L. periodos 2011 – 2012, quien utilizando una metodología cuantitativa ex post facto donde busca la relación entre las variables calidad de servicio y rentabilidad, llegando a la conclusión de que el nivel de calidad de servicio que presenta la empresa es considerada de bajo nivel donde un 50.43% se encuentra disconforme y la rentabilidad que presenta dicha empresa es bajo dado que presenta un 11.04% en el periodo 2012 y un 3.48% en el periodo 2011, de estas investigaciones podemos señalar que la calidad del servicio es importante para el empresario o socios de la empresa dado que está relacionado de alguna manera con la rentabilidad.

Las dimensiones utilizadas son: *Puntualidad, elementos tangibles, seguridad honestidad, amabilidad y empatía*, son aspectos muy importantes para los usuarios, es la Fuente de ingresos de todas las empresas es El Centro de un negocio, pues si no hubiera demanda no existiría el comercio y la presentación de servicios. Cuanto el cliente necesita algún bien o servicio, el cliente es el protagonista principal y el factor más importante del negocio.

La *puntualidad* es de vital importancia para la empresa, de esa forma los clientes se sienten importantes porque realmente el negocio también se interesa por sus clientes”

Tangible son equipos modernos la forma de pago y las iluminaciones modernas y también instalaciones agradables

La *seguridad* en personal de ventas debe transmitir la seguridad y la confianza, para que el cliente se sienta cómodo.

La *honestidad* se entiende como el simple respeto a los demás o al mundo que te rodea, en otras palabras ser honesto quiere decir la relación entre el sujeto y los demás La honestidad expresa respeto por uno mismo y por los demás.

La persona *amable* trata a todas las personas con educación, respeto, tiene una actitud amable, complaciente y afectuosa es digna de ser amada.

La *empatía* es el interés por el cliente, persona comunicativa, realmente se interesa en ayudarlo en la elección del producto.

Según él (Escudero J, 2012), la “*Atención al cliente* es la fuente de ingresos de todas las empresas y profesionales, pues si no hubiera demanda no existiría un comercio y la prestación de servicios, cuando el

consumidor algún bien o servicio, consiente e inconscientemente sigue un proceso de compra. La empresa depende mucho del cliente porque son las protagonistas principales de esa manera satisfacer a los clientes debería ser un privilegio para el personal de ventas. La retención de clientes y la rentabilidad de las empresas que es de vital importancia”

También (Alcalde, 2009), “menciona que la calidad se puede describir que es bueno por un buen empeño de la empresa, al decir que hay calidad en una empresa es excelente, el cliente satisfecho es el que piensa que ha hecho un buen negocio con el negocio adquiriendo un determinado servicio, debe estudiar el comportamiento del cliente por es que es muy importante saber conocer nuestros clientes de esa manera podemos brindarle una buena atención. Los clientes son muy rentables los que están satisfechos y retenidos son el segmento más rentable de la clientela. Presentan una cuota de mercado de calidad”

Asimismo (Escudero J, 2012), nos dice “El éxito de una estrategia de *servicio* consiste en la comunicación, esta desempeña un papel importantísimo; nos servimos de ella para ampliar la clientela, conseguir la lealtad, motivar a los empleados y darles a conocer las normas de calidad de servicio que deben poner en la práctica, pero la comunicación debe ajustar a la magnitud del servicio que se le brinda”

La rentabilidad es de vital importancia en las empresas prestadoras de servicio de transporte público, dado que en la ciudad de Juliaca las empresas están conformados por socios en las cuales cada uno de ellos tiene unidades de transporte, los ingresos y gastos los afronta cada socio individualmente. Estas son centralizadas por el contador de la asociación. Por lo cual en esta investigación se pretende conocer cómo está la calidad de servicio, como está la rentabilidad en cada empresa de transporte en su conjunto.

Después de haber planteado la situación problemática, se desarrolló el objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la rentabilidad en los estados financieros en las empresas de transporte de pasajeros de Juliaca – Chullunquiani, 2019, asimismo describir la puntualidad, seguridad, tangible, amabilidad, capacidad de respuesta y empatía, asimismo la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas.

2. Materiales y Métodos

El diseño de investigación para este trabajo es de no experimental, el tipo de investigación es descriptivo correlacional, ya que no se pueden manipular los variables del trabajo de investigación, y transversal porque se recopila la información de cuestionarios en un solo instante o etapa. La investigación es de nivel descriptivo, primero, se observó cómo es la calidad de servicio tal y como en el contexto, de esa forma nosotros podemos describirlos de acuerdo a los resultados que obtengamos en la investigación de las empresas de transportes.

Participantes

La población está conformada de (3) empresas Sur Horizonte, Interoceánica y Señor de los Milagros de ruta Juliaca-Chullunquiani y (universitarios), con una muestra de un total de las (3) empresas de transportes La muestra de los usuarios se seleccionará de tipo aleatoria no probabilística y por conveniencia.

Numero	empresas de transporte	N° de carros
1	Señor de los Milagros	31
2	Interoceánica	35
3	Sur Horizonte	35

Numero	empresas de transporte	N° de carros
1	Usuarios de transporte	150

FUENTE: Encuesta a los pasajeros (universitarios)

ELABORACIÓN: Propia

Instrumentos

El instrumento de investigación es un cuestionario sobre calidad de servicio adaptado de (Vasquez, 2017) de su tesis “Calidad de Servicio y su Influencia en la Rentabilidad de las Empresas de Transportes de Pasajeros Interdepartamental Ruta, Puno - Arequipa - Puno, Periodo 2015”, la cual fue revalidada por juicio de expertos lo cual adjuntamos en el anexo 01, y la confiabilidad del instrumento se realizó mediante el Alfa de Cronbach, que tuvo como resultado 0.825 lo que se interpreta como una alta confiabilidad y que este instrumento se puede aplicar. La misma que se aplicó a los clientes de las diferentes empresas que prestan el servicio de transporte urbano de pasajeros en la ruta Juliaca – Chullunquiani

Respecto a la rentabilidad se realizó un análisis documental de los estados financieros de las empresas que prestan el servicio en la ruta Juliaca – Chullunquiani.

Respecto a su validez y confiabilidad. Para plasmar con los objetivos propuestos de la investigación se validó el instrumento la encuesta mediante el juicio de tres expertos

Análisis de datos

La variable de estudio calidad del servicio se tomó una encuesta, se realizó la tabulación y luego los resultados fueron obtenidos en un software estadístico y posteriormente se realizó la interpretación. De acuerdo a la siguiente tabla:

Para la medición de variables de nivel calidad de servicio:

Nivel buena	30 a 40
Nivel regular	20 a 29
Nivel baja	8 a 19

ELABORACIÓN: Propia

(Hernandez, 2014) Dice que “para las puntuaciones de las escalas de Likert se obtienen sumando los valores alcanzados respecto de cada pregunta así mismo escala de Likert asume que los ítems o las afirmaciones miden la actitud hacia un único concepto subyacente”

La variable rentabilidad se realizó el análisis de los estados financieros y los resultados mostrados a través de los ratios financieras.

La correlación entre las dos variables de estudio se realizó mediante el tau b de Kendall. La cual se interpretó con la siguiente tabla:

De 0.00 a 0.19	Muy baja correlación
De 0.20 a 0.39	Baja correlación
De 0.40 a 0.59	Moderada correlación
De 0.60 a 0.79	Buena correlación
De 0.80 a 1.00	Muy buena correlación

ELABORACIÓN: Propia

Según (Sampieri, 2014) “el coeficiente de Kendall (t) resulta un poco más significativo cuando los datos contienen un número considerable de rangos empatados” (pag.322)

3. Resultados y Discusión

Resultados Objetivo General

Tabla 1. Relación entre la calidad de servicio y la rentabilidad en los estados financieros en las empresas de transporte de pasajeros de Juliaca – Chullunquiani, 2019.

		EMPRESAS			Total	
		SUR HORIENTE 18	INTEROCEANICA 22	SEÑOR DE LOS MILAGROS		
CALIDAD DE SERVICIO	BAJA	Recuento	15	13	8	36
		% dentro del ítem	30,00%	26,00%	16,00%	24,00%
		% del total	10,00%	8,70%	5,30%	24,00%
	REGULAR	Recuento	30	34	36	100
		% dentro del ítem	60,00%	68,00%	72,00%	66,70%
		% del total	20,00%	22,70%	24,00%	66,70%
	BUENA	Recuento	5	3	6	14
		% dentro del ítem	10,00%	6,00%	12,00%	9,30%
		% del total	3,30%	2,00%	4,00%	9,30%
Total	Recuento	50	50	50	150	
	% dentro del ítem	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
	% del total	33,30%	33,30%	33,30%	100,00%	
RENTABILIDAD BRUTA	2018	37,16	39,66	39,33		
	2017	36,46	38,50	37,64		

FUENTE: Encuesta a los pasajeros (universitarios)

ELABORACIÓN: Propia

De la Tabla 1, se puede observar la relación entre la calidad de servicio y la rentabilidad en los estados financieros en las empresas de transporte de pasajeros de Juliaca – Chullunquiani, 2019. La empresa que más baja rentabilidad tiene 37.37% y la que más baja calificación tiene respecto de la calidad del servicio que presta 10% es la empresa Sur Horizonte. La que le sigue en baja calidad de servicio con un 8.70% y tiene una rentabilidad de 39.66% es la empresa Interoceánica; le sigue en baja calidad de servicio con un 5.30% es la empresa Señor de los Milagros con un 39.3%. Con esto podemos deducir que la empresa que tiene más baja calidad de servicio es la que tiene menor rentabilidad. Y las empresas que tiene regular y alta calidad de servicio son las que tienen mayor rentabilidad.

Prueba Tau b de Kendall

Medidas simétricas

		Valor	estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,411	,075	1,477	,035
N de casos válidos		150			

a. No se presupone la hipótesis nula.

De la Prueba Tau b de Kendall, se puede observar una correlación de 0.411 y el valor sig=0.035 es menor que 0.05, por lo tanto existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la rentabilidad en los estados financieros en las empresas de transporte de pasajeros de Juliaca – Chullunquiani, 2019.

Objetivo Específico 1

Tabla 2. Describir la relación que existe entre la puntualidad y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros

		EMPRESAS			Total	
			SUR HORIENTE 18	INTEROCANICA 22	SEÑOR DE LOS MILAGROS	
¿En la empresa de transportes que usted viaja considera responsable, puntual a la hora de partida?	Pésimo	Recuento	11	7	4	22
		% dentro del ítem	22,00%	14,00%	8,00%	14,70%
	Malo	Recuento	4	5	5	14
		% dentro del ítem	8,00%	10,00%	10,00%	9,30%
	Regular	Recuento	26	27	25	78
		% dentro del ítem	52,00%	54,00%	50,00%	52,00%
	Bueno	Recuento	9	10	15	34
		% dentro del ítem	18,00%	20,00%	30,00%	22,70%
	Excelente	Recuento	0	1	1	2
		% dentro del ítem	0,00%	2,00%	2,00%	1,30%
Total	Recuento	50	50	50	150	
	% dentro del ítem	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
RENTABILIDAD	Patrimonio	0,12	0,61	0,74		
	Activos	0,15	0,27	0,51		
	Ventas	0,37	0,35	0,65		

FUENTE: Encuesta a los pasajeros (universitarios)

ELABORACIÓN: Propia

De la Tabla 2, se puede observar la relación entre la puntualidad y la rentabilidad en los estados financieros en las empresas de transporte de pasajeros de Juliaca – Chullunquiani, 2019. En donde se observa que el 22% de usuarios califica como pésimo la puntualidad de la empresa Sur Horizonte y es a la vez la que más baja rentabilidad respecto del patrimonio tiene con un 0.12 y respecto a los activos con un 0.15. Un 14% de usuarios califica como pésimo la puntualidad de la empresa Interoceánica y es la que tiene un 0.61 como indicador de rentabilidad respecto del patrimonio y 0.27 respecto a los activos. Por último un 8% de usuarios que califican como pésimo en puntualidad a la empresa Señor de los Milagros y es la que tiene más alta rentabilidad de las tres empresas con un 0.74 respecto al patrimonio y 0.51 respecto a los activos. Con lo que queda demostrado que las empresas que tienen menor calificación respecto a la puntualidad son las que tienen menor rentabilidad respecto al patrimonio y los activos y las empresas que tienen mayor calificación respecto a la puntualidad son las que más rentabilidad muestran respecto al patrimonio y los activos.

Objetivo Específico 2

Tabla 3. Describir la relación que existe entre la tangibilidad y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros.

		EMPRESAS					
			SUR HORIENTE 18	INTEROCANICA 22	SEÑOR DE LOS MILAGROS	Total	
¿Cómo califica usted la condición tangible de las combis, respecto al equipamiento interno de las empresas de transporte de pasajeros?	Pésimo	Recuento	6	4	6	16	
		% dentro del ítem	12,0%	8,0%	12,0%	10,7%	
	Malo	Recuento	8	10	6	24	
		% dentro del ítem	16,0%	20,0%	12,0%	16,0%	
	Regular	Recuento	25	24	25	74	
		% dentro del ítem	50,0%	48,0%	50,0%	49,3%	
	Bueno	Recuento	10	12	12	34	
		% dentro del ítem	20,0%	24,0%	24,0%	22,7%	
	Excelente	Recuento	1	0	1	2	
		% dentro del ítem	2,0%	0,0%	2,0%	1,3%	
	Total		Recuento	50	50	50	150
			% dentro del ítem	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
RENTABILIDAD		Patrimonio	0,12	0,61	0,74		
		Activos	0,15	0,27	0,51		
		Ventas	0,37	0,35	0,65		

FUENTE: Encuesta a los pasajeros (universitarios)

ELABORACIÓN: Propia

De la Tabla 3, se puede observar la relación entre la tangibilidad y la rentabilidad en los estados financieros en las empresas de transporte de pasajeros de Juliaca – Chullunquiani, 2019. En donde se observa que el 12% de usuarios califica como pésimo la tangibilidad de la empresa Sur Horizonte y es a la vez la que más baja rentabilidad respecto del patrimonio tiene con un 0.12 y respecto a los activos con un 0.15. Un 0.8% de usuarios califica como pésimo la tangibilidad de la empresa interoceánica y es la que tiene un 0.61 como indicador de rentabilidad respecto del patrimonio y 0.27 respecto a los activos. Por último un 12% de usuarios que califican como pésimo en puntualidad a la empresa Señor de los Milagros y es la que tiene más alta rentabilidad de las tres empresas con un 0.74 respecto al patrimonio y 0.51 respecto a los activos. Con lo que queda demostrado que las empresas que tienen menor calificación respecto a la puntualidad son las que tienen menor rentabilidad respecto al patrimonio y los activos y las empresas que tienen mayor calificación respecto a la puntualidad son las que más rentabilidad muestran respecto al patrimonio y los activos.

Objetivo Específico 3

Tabla 4. Describir la relación que existe entre la Seguridad y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros.

		EMPRESAS					
			SUR HORIENTE 18	INTEROCANICA 22	SEÑOR DE LOS MILAGROS	Total	
¿Cómo califica usted el equipamiento interno de seguridad para la Prevención contra posibles accidentes en los transportes de pasajeros?	Pésimo	Recuento	6	7	7	20	
		% dentro del ítem	12,0%	14,0%	14,0%	13,3%	
	Malo	Recuento	13	15	10	38	
		% dentro del ítem	26,0%	30,0%	20,0%	25,3%	
	Regular	Recuento	25	20	24	69	
		% dentro del ítem	50,0%	40,0%	48,0%	46,0%	
	Bueno	Recuento	5	7	9	21	
		% dentro del ítem	10,0%	14,0%	18,0%	14,0%	
	Excelente	Recuento	1	1	0	2	
		% dentro del ítem	2,0%	2,0%	0,0%	1,3%	
	Total		Recuento	50	50	50	150

	% dentro del ítem	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
RENTABILIDAD	Patrimonio	0,12	0,61	0,74	
	Activos	0,15	0,27	0,51	
	Ventas	0,37	0,35	0,65	

FUENTE: Encuesta a los pasajeros (universitarios)

ELABORACIÓN: Propia

De la Tabla 4, se puede observar la relación entre la seguridad y la rentabilidad en los estados financieros en las empresas de transporte de pasajeros de Juliaca – Chullunquiani, 2019. En donde se observa que el 12% de usuarios califica como pésimo la seguridad de la empresa Sur Horizonte y es a la vez la que más baja en la rentabilidad respecto del patrimonio con un 0.12 y los activos con un 0.15. Un 14% de usuarios califica como pésimo la seguridad de la empresa interoceánica y es la que tiene un 0.61 como indicador de rentabilidad respecto del patrimonio y 0.27 respecto a los activos. Por ultimo un 14% de usuarios que califican como pésimo en la seguridad de la empresa Señor de los Milagros y es la que tiene más alta rentabilidad de las tres empresas con un 0.74 respecto al patrimonio y 0.51 respecto a los activos. Con lo que queda demostrado que las empresas que tiene menor calificación respecto a la seguridad son las que tienen menor rentabilidad respecto al patrimonio y los activos y las empresas que tiene mayor calificación respecto la seguridad son las que más rentabilidad muestra respecto al patrimonio y los activos.

Objetivo Específico 4

Tabla 5. Describir la relación que existe entre la Honestidad y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros

		EMPRESAS				
		SUR HORIENTE 18	INTEROCANICA 22	SEÑOR DE LOS MILAGROS	Total	
¿Cómo califica usted la honestidad del personal (si en alguna ocasión se haya olvidado sus pertenencias en el bus) de las empresas de transporte?	Pésimo	Recuento	6	11	6	23
		% dentro del ítem	12,0%	22,0%	12,0%	15,3%
	Malo	Recuento	15	17	9	41
		% dentro del ítem	30,0%	34,0%	18,0%	27,3%
	Regular	Recuento	21	15	20	56
		% dentro del ítem	42,0%	30,0%	40,0%	37,3%
	Bueno	Recuento	8	5	12	25
		% dentro del ítem	16,0%	10,0%	24,0%	16,7%
	Excelente	Recuento	0	2	3	5
		% dentro del ítem	0,0%	4,0%	6,0%	3,3%
	Total	Recuento	Recuento	50	50	150
		% dentro del ítem	% dentro del ítem	100,0%	100,0%	100,0%
RENTABILIDAD	Patrimonio	0,12	0,61	0,74		
	Activos	0,15	0,27	0,51		
	Ventas	0,37	0,35	0,65		

FUENTE: Encuesta a los pasajeros (universitarios)

ELABORACIÓN: Propia

De la Tabla 5, se puede observar la relación entre la honestidad y la rentabilidad en los estados financieros en las empresas de transporte de pasajeros de Juliaca – Chullunquiani, 2019. En donde se observa que el 12% de usuarios califica como pésimo la honestidad de la empresa Sur Horizonte y es a la vez la que más baja en la rentabilidad respecto del patrimonio con un 0.12 y los activos con un 0.15. Un 22% de usuarios califica como pésimo la honestidad de la empresa interoceánica y es la que tiene un 0.61 como indicador de rentabilidad respecto del patrimonio y 0.27 respecto a los activos. Por ultimo un 12% de usuarios que califican como pésimo en la honestidad de la empresa Señor de los Milagros y es la que tiene más alta rentabilidad de las tres empresas con un 0.74 respecto al patrimonio y 0.51 respecto a los activos. Con lo que queda demostrado que las empresas que tiene menor calificación respecto a la honestidad son

las que tienen menor rentabilidad respecto al patrimonio y los activos y las empresas que tienen mayor calificación respecto a la honestidad son las que más rentabilidad muestran respecto al patrimonio y los activos.

Objetivo Específico 5

Tabla 6. Describir la relación que existe entre la amabilidad y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros.

		EMPRESAS			Total	
		SUR HORIZONTE 18	INTEROCANICA 22	SEÑOR DE LOS MILAGROS		
¿Cómo califica usted el trato (cordialidad, comprensión, respeto) del Personal al momento de tomar el servicio de transporte?	Pésimo	Recuento	4	3	1	8
		% dentro del ítem	8,0%	6,0%	2,0%	5,3%
	Malo	Recuento	7	13	10	30
		% dentro del ítem	14,0%	26,0%	20,0%	20,0%
	Regular	Recuento	29	26	21	76
		% dentro del ítem	58,0%	52,0%	42,0%	50,7%
	Bueno	Recuento	8	8	16	32
		% dentro del ítem	16,0%	16,0%	32,0%	21,3%
	Excelente	Recuento	2	0	2	4
		% dentro del ítem	4,0%	0,0%	4,0%	2,7%
	Total	Recuento	50	50	50	150
		% dentro del ítem	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
RENTABILIDAD	Patrimonio	0,12	0,61	0,74		
	Activos	0,15	0,27	0,51		
	Ventas	0,37	0,35	0,65		

FUENTE: Encuesta a los pasajeros (universitarios)

ELABORACIÓN: Propia

De la Tabla 6, se puede observar la relación entre la amabilidad y la rentabilidad en los estados financieros en las empresas de transporte de pasajeros de Juliaca – Chullunquiani, 2019. En donde se observa que el 8.0% de usuarios califica como pésimo la amabilidad de la empresa Sur Horizonte y es a la vez la que más baja en la rentabilidad respecto del patrimonio con un 0.12 y los activos con un 0.15. Un 6.0% de usuarios califica como pésimo amabilidad de la empresa interoceánica y es la que tiene un 0.61 como indicador de rentabilidad respecto del patrimonio y 0.27 respecto a los activos. Por último un 2.0% de usuarios que califican como pésimo la amabilidad de la empresa Señor de los Milagros y es la que tiene más alta rentabilidad de las tres empresas con un 0.74 respecto al patrimonio y 0.51 respecto a los activos. Con lo que queda demostrado que las empresas que tienen menor calificación respecto a la amabilidad son las que tienen menor rentabilidad respecto al patrimonio y los activos y las empresas que tienen mayor calificación respecto a la amabilidad son las que más rentabilidad muestran respecto al patrimonio y los activos.

Objetivo Específico 6

Tabla 7. Describir la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros.

Tabla cruzada

			EMPRESAS			
			SUR HORIENTE 18	INTEROCANICA 22	SEÑOR DE LOS MILAGROS	Total
¿El personal de la empresa de Transporte de pasajeros, está capacitado para brindar este servicio y como lo califica usted?	Pésimo	Recuento	5	3	2	10
		% dentro del ítem	10,0%	6,0%	4,0%	6,7%
	Malo	Recuento	9	8	9	26
		% dentro del ítem	18,0%	16,0%	18,0%	17,3%
	Regular	Recuento	28	33	21	82
		% dentro del ítem	56,0%	66,0%	42,0%	54,7%
	Bueno	Recuento	7	6	17	30
		% dentro del ítem	14,0%	12,0%	34,0%	20,0%
	Excelente	Recuento	1	0	1	2
		% dentro del ítem	2,0%	0,0%	2,0%	1,3%
Total	Recuento	50	50	50	150	
	% dentro del ítem	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
RENTABILIDAD	Patrimonio	0,12	0,61	0,74		
	Activos	0,15	0,27	0,51		
	Ventas	0,37	0,35	0,65		

FUENTE: Encuesta a los pasajeros (universitarios)

ELABORACIÓN: Propia

De la Tabla 7, se puede observar la relación entre la capacidad de respuesta y la rentabilidad en los estados financieros en las empresas de transporte de pasajeros de Juliaca – Chullunquiani, 2019. En donde se observa que el 10% de usuarios califica como pésimo la capacidad de respuesta de la empresa Sur Horizonte y es a la vez la que más baja en la rentabilidad respecto del patrimonio con un 0.12 y los activos con un 0.15. Un 6.0% de usuarios califica como pésimo la capacidad de respuesta de la empresa interoceánica y es la que tiene un 0.61 como indicador de rentabilidad respecto del patrimonio y 0.27 respecto a los activos. Por ultimo un 4.0% de usuarios que califican como pésimo la capacidad de respuesta de la empresa Señor de los Milagros y es la que tiene más alta rentabilidad de las tres empresas con un 0.74 respecto al patrimonio y 0.51 respecto a los activos. Con lo que queda demostrado que las empresas que tiene menor calificación respecto a la capacidad de respuesta son las que tienen menor rentabilidad respecto al patrimonio y los activos y las empresas que tiene mayor calificación respecto la capacidad de respuesta son las que más rentabilidad muestra respecto al patrimonio y los activos.

Objetivo Específico 7

Tabla 8. Describir la relación que existe entre la Empatía y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros.

			EMPRESAS			
			SUR HORIENTE 18	INTEROCANICA 22	SEÑOR DE LOS MILAGROS	Total
¿Cómo califica La atención del personal en la	Pésimo	Recuento	5	2	3	10
		% dentro del ítem	10,0%	4,0%	6,0%	6,7%
	Malo	Recuento	9	9	5	23
		% dentro del ítem	18,0%	18,0%	10,0%	15,3%
	Regular	Recuento	30	29	24	83
		% dentro del ítem	60,0%	58,0%	48,0%	55,3%

comunicación? (saber Escuchar, prestar atención, etc.)	Bueno	% dentro del ítem	60,0%	58,0%	48,0%	55,3%
		Recuento	5	9	18	32
	Excelente	% dentro del ítem	10,0%	18,0%	36,0%	21,3%
		Recuento	1	1	0	2
	Total	% dentro del ítem	2,0%	2,0%	0,0%	1,3%
		Recuento	50	50	50	150
RENTABILIDAD		% dentro del ítem	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Patrimonio		0,12	0,61	0,74	
	Activos		0,15	0,27	0,51	
	Ventas		0,37	0,35	0,65	

FUENTE: Encuesta a los pasajeros (universitarios)

ELABORACIÓN: Propia

De la Tabla8, se puede observar la relación entre la empatía y la rentabilidad en los estados financieros en las empresas de transporte de pasajeros de Juliaca – Chullunquiani, 2019. En donde se observa que el 10% de usuarios califica como pésimo la empatía de la empresa Sur Horizonte y es a la vez la que más baja en la rentabilidad respecto del patrimonio con un 0.12 y los activos con un 0.15. Un 4.0% de usuarios califica como pésima empatía de la empresa interoceánica y es la que tiene un 0.61 como indicador de rentabilidad respecto del patrimonio y 0.27 respecto a los activos. Por ultimo un 6.0% de usuarios que califican como pésimo la empatía de la empresa Señor de los Milagros y es la que tiene más alta rentabilidad de las tres empresas con un 0.74 respecto al patrimonio y 0.51 respecto a los activos. Con lo que queda demostrado que las empresas que tiene menor calificación respecto a la empatía son las que tienen menor rentabilidad respecto al patrimonio y los activos y las empresas que tiene mayor calificación respecto la empatía son las que más rentabilidad muestra respecto al patrimonio y los activos.

4. Discusión

Según (Vasquez, 2017) en su trabajo de investigación “Calidad de Servicio y su Influencia en la Rentabilidad de las Empresas de Transportes de Pasajeros Interdepartamental Ruta, Puno - Arequipa - Puno, Periodo 2015” concluye que la calidad de servicio influye en la rentabilidad sobre el patrimonio en un 76.43%. en los resultados obtenidos en esta investigación encontramos que la calidad de servicio influye en la rentabilidad haciendo la prueba con tau b de Kendall se encontró una correlación significativa, esto nos permite pensar que la calidad de servicio incide en la rentabilidad, por ello los empresarios de transporte urbano deberían de mejorar la calidad del servicio dado que se confirma que este influye en la rentabilidad,

Al corroborar la hipótesis general de las variables Calidad de servicio y su relación con la rentabilidad de las empresas de transporte de ruta Juliaca – Chullunquiani, 2019 analizada por la prueba de estadística, se determina la relación que existe entre la variable calidad de servicio y rentabilidad. Según los resultados obtenidos se puede ver claramente la correlación de los dos variables donde se obtuvo como resultado que hay una correlación de 0.411 y el valor sig= 0.35 es menor que 0.05 de rentabilidad sobre las ventas lo que significa que existe una correlación positiva alta para cual quiere decir si brindamos una buena calidad de servicio aumentara nuestros ingresos, de esa manera la hipótesis alterna del objetivo general de esta investigación es aceptada y se rechaza la hipótesis nula por lo que se incluye que la calidad de servicio influye de manera positiva en su relación con la rentabilidad de las empresas de transporte de ruta Juliaca – Chullunquiani, 2019.

Se verifica que los factores de la calidad de servicios indican en una mayor proporción de una baja calidad de servicio. No son las únicas empresas urbanas con deficiencias ya que según el autor (Conza, 2015), en su trabajo de investigación “Calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte

turístico Sameni S.R.L. periodos 2011-2012". Puno-Perú. Concluye de que el nivel de calidad de servicio que presenta la empresa es considerada de bajo nivel donde un 50.43% se encuentra disconforme y la rentabilidad que presenta dicha empresa es bajo dado que presenta un 11.04% en el periodo 2012 y un 3.48% en el periodo 2011, de estas investigaciones podemos señalar que la calidad del servicio es importante para el empresario o socios de la empresa dado que está relacionado de alguna manera con la rentabilidad y si no hay interés por parte de los trasportistas urbanos no habrá una mejora de rentabilidad.

Asimismo los objetivos específicos la puntualidad y la relación sobre el patrimonio, activos, ventas. En donde se observa que el 14.70% de usuarios califican pésimo la puntualidad de las empresas Sur Horizonte, interoceánica y señor de los milagros, y con un porcentaje total de 9.30% de malo, con un porcentaje total, regular 52% sienten el mayor porcentaje, el porcentaje de bueno con un total de 22.70% y por ultimo de excelente con un porcentaje de 1.30%. Con lo que queda demostrado que las empresas que tiene menor calificación respecto a las factores de la calidad de servicio.

5. Conclusiones

Luego de haber concluido con el presente trabajo de investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Las deficiencias más preponderadas es que las empresas de transportes no dan mucha importancia a la calidad de servicio, donde nos dan a conocer un nivel regular a bajo del personal de servicios en los transportes debido a que solo un 9.30% del personal conoce la calidad de servicio y un 90% del personal desconoce los estándares, de esa forma podemos decir que la calidad de servicio se determina directamente las capacitaciones que se tiene realizar cada empresa

La calidad de servicio representa de las empresas de transporte considerando de bajo a regular nivel nos indica que la mayoría de los clientes no están conformes con la atención prestada al cliente. Por lo tanto en los objetivos específicos concluimos de las calidad de servicio son regular a bajo en las dimensiones que mencionamos la puntualidad es regular con un porcentaje de 54%, la tangible obteniendo el mayor porcentaje de 25%, la seguridad obteniendo el mayor porcentaje de 46%, honestidad obteniendo el mayor porcentaje de 37%, amabilidad obteniendo el mayor porcentaje de 37%, capacidad de respuesta obteniendo el mayor porcentaje de 54%, empatía obteniendo el mayor porcentaje de 55.3%, de esa forma que rentabilidad es regular a bajo. Concluimos que la calidad de servicio influye bastante en la rentabilidad, si brindamos una buena calidad de servicio aumentara nuestros ingresos, por eso que cada empresa tienes que poner en primer lugar a sus clientes.

Se concluye que la rentabilidad de las empresas de transporte, que se ha medido con las ratios financieras se obtiene los resultados regular hay una correlación alta positiva según el objetivo principal excelente calidad de servicio mejor los ingresos de una empresa, la empresa de señor de los milagros esta con grado de nivel alto en la rentabilidad

Recomendaciones

Para lograr una calidad de servicio completa a los usuarios se recomienda a la empresa abarcar todos los puntos como son: atención al cliente personalizado, una infraestructura limpia y cuidada, utilización de

insumos de calidad. Estos aspectos, influyen visualmente en la percepción de los clientes de la empresa de transportes

Se recomienda a la gerencia que tenga más cuidado con los estados financieros cada una de las empresas, puedan ver el estado en que se encuentran y en base a ello puedan tomar decisiones correctas y adecuadas.

Se recomienda a los directivos de la empresa de transporte implantar estrategias y políticas de fomento para la adquisición de más activos ya que ésta se constituye en una muy buena estrategia de financiación de activos.

Agradecimientos

A Dios porque nos dio esa fortaleza y la fuerza para poder terminar el trabajo de la investigación

A Las tres empresas, Señor de milagros, Interoceánica y Sur horizonte, por habernos brindado los estados financieros como también con las encuestas a cada uno de los dueños de las empresas de transporte

A Los alumnos de la Universidad peruana unión, también nos dio su tiempo en ayudarnos en llenar las encuestas, como son los clientes principales. Estamos infinitamente agradecidos con el Mg. Víctor Yujra Sucaticona por su orientación y apoyo en el desarrollo del trabajo de investigación.

6. Referencias

- Alcalde , P. (2009). *Calidad* (1° edición ed.). España. doi:978-84-9732-542-4
- Caballero, A. R. (2016). *Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/422/caballero_na.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Conza, S. (2015). “*Calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte turístico Sameni S.R.L. periodos 2011-2012*”. Puno-Perú.
- Droguett, F. J. (2012). *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: Análisis de principales factores que afectan de evaluación de los clientes* . (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago, Chile .
- Escudero , J. (2012). *Comunicacion y atención al cliente* . Lima : Paraninfo SA.
- Escudero, J. (2012). *Comunicación y atención al cliente* . Lima: Paraninfo SA.
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de investigación*. Mc Grau Hill Education, Mexico. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Huete, L. (2001). Lima. doi:84-234-1853-7
- Maldonado, S. M. (2007). Manua practico para el diseño de la escala de likert. Obtenido de <file:///C:/Users/Alicia/Downloads/Dialnet-ManualPracticoParaElDisenoDeLaEscalaLikert-4953744.pdf>
- Palli , R. (2001). *Analisis de la rentabilidad de transportes urbanos masivo de pasajeros en la ciudad de Juliaca* .
- Redhead, R. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo*. (Tesis de Maestria). Universidad mayor de san Marcos, Lima, Perú.
- Reyes , S. P. (2014). *Calidad del Servicio para aumentar la satisfacción del Cliente de la Asociación Share, Sede huehuetenango*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

Sampieri, R. (2014). *Matodologia de investigacion*. Mexico. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Vasquez, E. (2017). *Calidad de servicio y su influyencia en la rentabilidad de las empresas de transporte de pasajeros interdepartamental ruta, Puno Arequipa periodo 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “Calidad de servicio y su relación con la rentabilidad de las empresas de transporte de ruta Juliaca – Chullunquiani, 2019”			
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores
<p>General: ¿Determinar y examinar la relación entre la calidad de servicio y la rentabilidad en las empresas de transporte de pasajeros de Juliaca – chullunquiani, 2019.</p> <p>Específicas 1.- ¿Cómo es la relación que existe entre la puntualidad y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros? 2.- ¿Cómo es la relación entre la tangibilidad y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros? 3.- ¿Cómo es la relación entre la Seguridad y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros? 4.¿Cómo es la relación entre la Honestidad y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros? 5.- ¿Cómo es la relación entre la amabilidad y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros? 6.- ¿Cómo es la relación entre la capacidad de respuesta y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros.? 7.- ¿Cómo es la relación entre la empatía y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros en las empresas de transporte de pasajeros de Juliaca – chullunquiani, 2019?</p>	<p>General: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la rentabilidad en los estados financieros en las empresas de transporte de pasajeros de Juliaca – chullunquiani, 2019.</p> <p>Específicas 1.- Describir la relación que existe entre la puntualidad y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros. 2.- Describir la relación que existe entre la tangibilidad y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros. 3.- Describir la relación que existe entre la Seguridad y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros. 4.- Describir la relación que existe entre la Honestidad y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros. 5.- Describir la relación que existe entre la amabilidad y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros. 6.- Describir la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros. 7.- Describir la relación que existe entre la empatía y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros en las empresas de transporte de pasajeros de Juliaca – chullunquiani, 2019.</p>	<p>General: Existe relación entre la calidad de servicio y la rentabilidad en los estados financieros en las empresas de transporte de pasajeros de Juliaca – chullunquiani, 2019.</p> <p>Específicas No hay hipótesis para los objetivos específicos, debido a que son descriptivas</p>	<p>VARIABLES</p>
			<p>Variable Independiente Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones D1: Puntualidad. D2: Elementos tangibles D3: Seguridad D4: Confiabilidad D5: capacidad de respuesta</p> <p>D6: Empatía</p> <p>Dependiente</p> <p>Rentabilidad</p> <p>D1: Rentabilidad sobre el patrimonio D2: Rentabilidad sobre los activos D3: Rentabilidad sobre las ventas D4: Rentabilidad sobre margen bruta</p>

OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO

TITULO	VARIABLES	DIMENCIONES	PEGUNTAS	INSTRUMENTO
	CALIDAD DE SERVICIO	Puntualidad	1. - ¿En la empresa de transportes que usted viaja considera responsable, puntual a la hora de partida?	Encuesta
		Tangibilidad	4.- ¿Cómo califica usted la condición tangible de las combis, respecto al equipamiento interno de las empresas de transporte de pasajeros?	Encuesta
		Seguridad	3.- ¿Cómo califica usted el equipamiento interno de seguridad para la Prevención contra posibles accidentes en las combis?	Encuesta
		Honestidad	5.- ¿Cómo califica usted la honestidad del personal (si en alguna ocasión se haya olvidado sus pertenencias en el bus) de las empresas de transporte?	Encuesta
		Amabilidad	7.- ¿Cómo califica usted el trato (cordialidad, comprensión, respeto) del Personal al momento de tomar el servicio de transporte?	Encuesta
		Capacidad de respuesta	8.- ¿Cómo califica La atención del personal en la comunicación? (saber Escuchar, prestar atención, etc.)	Encuesta
			2.- ¿El personal de la empresa de Transporte de pasajeros, está capacitado para brindar este servicio y como lo califica usted?	
	Empatia	6.- ¿Cómo califica usted la cortesía y voluntad del asistente (auxiliar) del servicio al cliente para un servicio rápido o para ayudar a subir y bajar los equipajes de los pasajeros?	Encuesta	
	RENTABILIDAD	ANALISS DOCUMENTAL(estados financieros)	2017 Y 2018	Ratios financieros
		Rentabilidad sobre el patrimonio	¿Cómo es la relación que existe entre la puntualidad y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros?.	Ratios financieros
		Rentabilidad sobre los activos	¿Cómo es la relación entre la tangibilidad y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros?	Ratios financieros
		Rentabilidad sobre las ventas	¿Cómo es la relación entre la Seguridad y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros?	Ratios financieros
			¿Cómo es la relación entre la Honestidad y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros?	Ratios financieros
			¿Cómo es la relación entre la amabilidad y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros?	Ratios financieros
		¿Cómo es la relación entre la capacidad de respuesta y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros?	Ratios financieros	
		¿Cómo es la relación entre la empatía y la rentabilidad sobre el patrimonio, activos, ventas de los estados financieros	Ratios financieros	

ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO

I. CALIDAD DE SERVICIO

1.- ¿En la empresa de transportes que usted viaja considera responsable, puntual a la hora de partida?

- a). () Pésimo 1 b). () Malo 2 c). () Regular 3 d). () Bueno 4 e). () Excelente 5

2.- ¿El personal de la empresa de transporte de pasajeros, está capacitado para brindar este servicio y como lo califica usted?

- a). () Pésimo 1 b). () Malo 2 c). () Regular 3 d). () Bueno 4 e). () Excelente 5

3.- ¿Cómo califica usted el equipamiento interno de seguridad para la Prevención contra posibles accidentes en las combis?

- a). () Pésimo 1 b). () Malo 2 c). () Regular 3 d). () Bueno 4 e). () Excelente 5

4.- ¿Cómo califica usted la condición tangible de las combis, respecto al equipamiento interno de las empresas de transporte de pasajeros?

- a). () Pésimo 1 b). () Malo 2 c). () Regular 3 d). () Bueno 4 e). () Excelente 5

5.- ¿Cómo califica usted la honestidad del personal (si en alguna ocasión se haya olvidado sus pertenencias en el bus) de las empresas de transporte?

- a). () Pésimo 1 b). () Malo 2 c). () Regular 3 d). () Bueno 4 e). () Excelente 5

6.- ¿Cómo califica usted la cortesía y voluntad del asistente (auxiliar) del servicio al cliente para un servicio rápido o para ayudar a subir y bajar los equipajes de los pasajeros?

- a). () Pésimo 1 b). () Malo 2 c). () Regular 3 d). () Bueno 4 e). () Excelente 5

7.- ¿Cómo califica usted el trato (cordialidad, comprensión, respeto) del Personal al momento de tomar el servicio de transporte?

- a). () Pésimo 1 b). () Malo 2 c). () Regular 3 d). () Bueno 4 e). () Excelente 5

8.- ¿Cómo califica La atención del personal en la comunicación? (saber Escuchar, prestar atención, etc.)

- a). () Pésimo 1 b). () Malo 2 c). () Regular 3 d). () Bueno 4 e). () Excelente 5

“Pon en manos del Señor todas tus obras, y tus proyectos se cumplirán.” (1 CORINTIOS16:14)

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN DIOS LO BENDIGA

CARGO



Una Institución Avanzada

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Villa Chullunquiani, 13 de mayo de 2019

Señor

Víctor Vilca Peñaloza

Gerente de Transporte de la Empresa Sur Horizonte "línea 18"

Presente.-

Apreciado Señor Vilca:

Es un placer dirigirme a usted con un saludo cordial a nombre de la Escuela Profesional de Contabilidad, de la Facultad de Ciencias Empresariales, deseándole muchos éxitos en su vida profesional y personal.

*Permítame presentar a las Estudiantes **Bonifacio Nahue Marisol**, con DNI: 76724503, y **Condorphocco Mamani Zara** con DNI: 71475058, quienes son ALUMNAS de la E.P. de Contabilidad de la Facultad Ciencias Empresariales, las mismas desean obtener información y datos en la Empresa que tiene a su cargo prestigiosamente, a fin de complementar la formación recibida en nuestra Institución, ya que las mencionadas, están en proceso de realizar su trabajo de investigación con el título: "**Calidad de servicio y su influencia en la rentabilidad de las empresas de transporte de pasajeros de ruta Juliaca – Chullunquiani, 2019**", el cual es un requisito indispensable para optar el grado de Bachiller.*

Quedo muy agradecido por su gentil atención y por su apoyo desinteresado en la formación de nuestras estudiantes.

Atentamente,



Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara
Coordinadora de la Escuela Profesional de Contabilidad – FJ

Carta 001-2019

Sr:

Est. Marisol Bonifacio Ñahue

Est. Zara Condorphocco Mamani

Asunto: Autorización para realizar trabajo de investigación.

Mediante la presente carta autorizo a la estudiante Marisol Bonifacio Ñahue con DNI n° 7624503 y a la estudiante Zara Condorphocco Mamani con DNI n°71475058, desarrollar su trabajo de investigación titulado **“Calidad de servicio y su influencia en la rentabilidad de las empresas de transporte de pasajeros de ruta Juliaca - Chullunquiani, 2019”** en la empresa SUR HORIZONTE “Línea 18” y todo lo relacionado para su investigación.

Me despido

Presidente



Firma

Nombre: *Ruben F. Coaguila Caldera*

DNI: *02079158*.....

Juliaca, de Mayo del 2019

CARGO



Una Institución Avanzada

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Villa Chullunquiani, 13 de mayo de 2019

Señor

Percy Barrantes Vilca

Gerente de Transporte de la Empresa Señor de los Milagros “línea 4”

Presente.-

Apreciado señor Barrantes:

Es un placer dirigirme a usted con un saludo cordial a nombre de la Escuela Profesional de Contabilidad, de la Facultad de Ciencias Empresariales, deseándole muchos éxitos en su vida profesional y personal.

Permítame presentar a las Estudiantes **Bonifacio Nahue Marisol**, con DNI: 76724503, y **Condorphocco Mamani Zara** con DNI: 71475058, quienes son ALUMNAS de la E.P. de Contabilidad de la Facultad Ciencias Empresariales, las mismas desean obtener información y datos en la Empresa que tiene a su cargo prestigiosamente, a fin de complementar la formación recibida en nuestra Institución, ya que las mencionadas, están en proceso de realizar su trabajo de investigación con el título: **“Calidad de servicio y su influencia en la rentabilidad de las empresas de transporte de pasajeros de ruta Juliaca – Chullunquiani, 2019”**, el cual es un requisito indispensable para optar el grado de Bachiller.

Quedo muy agradecido por su gentil atención y por su apoyo desinteresado en la formación de nuestras estudiantes.

Atentamente,



Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara
Coordinadora de la Escuela Profesional de Contabilidad – FJ



Carta 001-2019

Sr:

Est. Marisol Bonifacio Ñahue

Est. Zara Condorphocco Mamani

Asunto: Autorización para realizar trabajo de investigación.

Mediante la presente carta autorizo a la estudiante Marisol Bonifacio Ñahue con DNI n° 7624503 y a la estudiante Zara Condorphocco Mamani con DNI n°71475058, desarrollar su trabajo de investigación titulado **“Calidad de servicio y su influencia en la rentabilidad de las empresas de transporte de pasajeros de ruta Juliaca - Chullunquiani, 2019”** en la empresa SEÑOR DE ÑOS MILAGROS “Línea 4” y todo lo relacionado para su investigación.

Me despido



Firma

Nombre: Victor A. Huancayo C.

DNI: 02410194

Juliaca, de Mayo del 2019

CARGO



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Villa Chullunquiani, 13 de mayo de 2019

Señor
Sabino Palli Mamani
Gerente de Transporte de la Empresa Transoceánica "línea 22"
Presente.-

Apreciado señor Palli:

Es un placer dirigirme a usted con un saludo cordial a nombre de la Escuela Profesional de Contabilidad, de la Facultad de Ciencias Empresariales, deseándole muchos éxitos en su vida profesional y personal.

Permítame presentar a las Estudiantes **Bonifacio Ñahue Marisol**, con DNI: 76724503, y **Condorphocco Mamani Zara** con DNI: 71475058, quienes son ALUMNAS de la E.P. de Contabilidad de la Facultad Ciencias Empresariales, las mismas desean obtener información y datos en la Empresa que tiene a su cargo prestigiosamente, a fin de complementar la formación recibida en nuestra Institución, ya que las mencionadas, están en proceso de realizar su trabajo de investigación con el título: **"Calidad de servicio y su influencia en la rentabilidad de las empresas de transporte de pasajeros de ruta Juliaca – Chullunquiani, 2019"**, el cual es un requisito indispensable para optar el grado de Bachiller.

Quedo muy agradecido por su gentil atención y por su apoyo desinteresado en la formación de nuestras estudiantes.

Atentamente,



Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara
Coordinadora de la Escuela Profesional de Contabilidad – FJ

Por Recibido
Jca. 17-05-2019
[Signature]

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO..... Lc. Julio S. Tomas Miranda
ESPECIALIDAD:..... Administración
DNI:..... 42506510

Por medio de este presente hago constar que realice la revisión del test sobre Calidad de servicio y su influencia en los Empresas de transporte de Pasajeros ruta Juliaca - Chullunquini - 2019 elaborado por las estudiante Zara Condorphocco Mamani y Marisol Bonifacio Ñahue de la escuela de Contabilidad quienes están realizando un trabajo de investigación titulado “Calidad de servicio y su influencia en la rentabilidad de los transportes de juliaca – Chullunquini, 2019”.

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es valido para su aplicación



Juliaca 12 mayo de 2019

INVENTARIO DEL CUESTIONARIO
INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTO)

Nº	Items	Claridad ¹		Congruencias ²		Contextos ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿En la empresa de transportes que usted viaja considera responsable, puntual a la hora de partida?	✓		✓		✓		✓		
2	¿El personal de la empresa de transporte de pasajeros, está capacitado para brindar este servicio y como lo califica usted?	✓		✓		✓		✓		
3	¿Cómo califica usted el equipamiento interno de seguridad para la Prevención contra posibles accidentes en los buses?	✓		✓		✓		✓		
4	¿Cómo califica usted la condición tangible de los buses, respecto al equipamiento interno de las empresas de transporte de pasajeros?	✓		✓		✓		✓		
5	¿Cómo califica usted la honestidad del personal (si en alguna ocasión se haya olvidado sus pertenencias en el bus) de las empresas de transporte?	✓		✓		✓		✓		
6	¿Cómo califica usted la cortesía y voluntad del asistente (auxiliar) del servicio al cliente para un servicio rápido o para ayudar a subir y bajar los equipajes de los pasajeros?	✓		✓		✓		✓		
7	¿Cómo califica usted el trato (cordialidad, comprensión, respeto) del Personal al momento de tomar el servicio de transporte?	✓		✓		✓		✓		
8	¿Cómo califica La atención del personal en la comunicación? (saber Escuchar, prestar atención, etc.)	✓		✓		✓		✓		

¹Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de ítem

²El ítem tiene relación con el constructo (comprensión oral de estructuras gramaticales)

³En ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto

⁴El ítem el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

EXPERTO: *Administración*

DNI: *42806510*

OBSERVACIONES:

Considerar la escala valorativa. (Likert)

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: Victor Moises Moreno Leyra
ESPECIALIDAD: Administracion
DNI: 10297165

Por medio de este presente hago constar que realice la revisión del test sobre Calidad de Servicio y su influencia en las Empresas de transporte de pasajeros Ruta Juliaca - Chullunquini - 2019. elaborado por las estudiante Zara Condorphocco Mamani y Marisol Bonifacio Nahue de la escuela de Contabilidad quienes están realizando un trabajo de investigación titulado "Calidad de servicio y su influencia en la rentabilidad de los transportes de juliaca – Chullunquini, 2019".

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es valido para su aplicación


10297165

Juliaca 12 mayo de 2019

INVENTARIO DEL CUESTIONARIO
INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTO)

N°	Items	Claridad ¹		Congruencias ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿En la empresa de transportes que usted viaja considera responsable, puntual a la hora de partida?	X		X		X		X		
2	¿El personal de la empresa de transporte de pasajeros, está capacitado para brindar este servicio y como lo califica usted?	X			X	X		X		
3	¿Cómo califica usted el equipamiento interno de seguridad para la Prevención contra posibles accidentes en los buses?	X		X		X		X		
4	¿Cómo califica usted la condición tangible de los buses, respecto al equipamiento interno de las empresas de transporte de pasajeros?	X		X		X		X		
5	¿Cómo califica usted la honestidad del personal (si en alguna ocasión se haya olvidado sus pertenencias en el bus) de las empresas de transporte?	X		X		X		X		
6	¿Cómo califica usted la cortesía y voluntad del asistente (auxiliar) del servicio al cliente para un servicio rápido o para ayudar a subir y bajar los equipajes de los pasajeros?	X		X		X		X		
7	¿Cómo califica usted el trato (cordialidad, comprensión, respeto) del Personal al momento de tomar el servicio de transporte?	X		X		X		X		
8	¿Cómo califica La atención del personal en la comunicación? (saber Escuchar, prestar atención, etc.)	X		X		X		X		

¹Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de ítem ²El ítem tiene relación con el constructo (comprensión oral de estructuras gramaticales)
³En ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto ⁴El ítem el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

EXPERTO: Vicente Moisés Moreno Leyva

DNI: 10297161

OBSERVACIONES:

.....

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: Elmer Lupaca Chata
ESPECIALIDAD: Administración, Marketing y Negocios Internacionales
DNI: 41459285

Por medio de este presente hago constar que realice la revisión del test sobre Calidad de Servicio y su influencia en las empresas de transporte de pasajeros de la Ruta Juliaca - Chullunquini 2019 elaborado por las estudiante Zara Condorhocco Mamani y Marisol Bonifacio Ñahue de la escuela de Contabilidad quienes están realizando un trabajo de investigación titulado "Calidad de servicio y su influencia en la rentabilidad de los transportes de Juliaca - Chullunquini, 2019".

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es valido para su aplicación


Elmer Henry Lupaca Chata
GESTOR EMPRESARIAL CFP PUNO
SENATI ZONAL AREQUIPA - PUNO

Juliaca 12 mayo de 2019

INVENTARIO DEL CUESTIONARIO
INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTO)

N°	Items	Claridad ¹		Congruencias ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿En la empresa de transportes que usted viaja considera responsable, puntual a la hora de partida?	X		X		X			X	Frecuencia de Tránsito
2	¿El personal de la empresa de transporte de pasajeros, está capacitado para brindar este servicio y como lo califica usted?	X		X		X		X		
3	¿Cómo califica usted el equipamiento interno de seguridad para la Prevención contra posibles accidentes en los buses?	X		X		X		X		Combis
4	¿Cómo califica usted la condición tangible de los buses, respecto al equipamiento interno de las empresas de transporte de pasajeros?	X		X		X		X		Equipamiento strong
5	¿Cómo califica usted la honestidad del personal (si en alguna ocasión se haya olvidado sus pertenencias en el bus) de las empresas de transporte?	X		X		X		X		
6	¿Cómo califica usted la cortesía y voluntad del asistente (auxiliar) del servicio al cliente para un servicio rápido o para ayudar a subir y bajar los equipajes de los pasajeros?	X		X			X		X	Combras / Quitar equipaje
7	¿Cómo califica usted el trato (cordialidad, comprensión, respeto) del Personal al momento de tomar el servicio de transporte?	X		X		X		X		
8	¿Cómo califica La atención del personal en la comunicación? (saber Escuchar, prestar atención, etc.)	X		X		X		X		

¹Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de ítem

²El ítem tiene relación con el constructo (comprensión oral de estructuras gramaticales)

³En ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto

⁴El ítem el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

EXPERTO: *Msc. Elmer Lupaca*

DNI: *9145 9285*

OBSERVACIONES:

.....
