

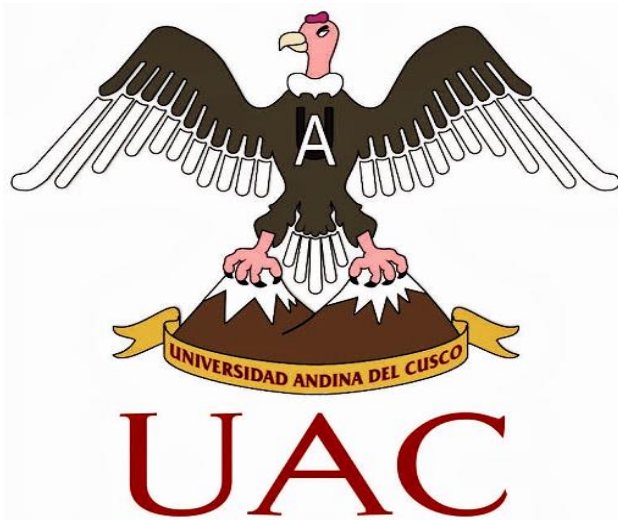


UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO – FILIAL PUERTO MALDONADO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y

CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**GESTIÓN POR PROCESOS Y LA RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS DE
SERVICIO DE TRANSPORTE REGULAR DE PASAJEROS DE PUERTO**

MALDONADO – 2016

PRESENTADO POR:

Bach. Figueroa Dulanto Sandro

PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PUBLICO

ASESOR:

Mgt. CPC. Quispe Quispe Lucimar Raquel

PUERTO MALDONADO - PERU

2017



Título : GESTIÓN POR PROCESOS Y LA RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS DE SERVICIO DE TRANSPORTE REGULAR DE PASAJEROS DE PUERTO MALDONADO – 2016.

Autor : - Sandro Figueroa Dulanto

Fecha : 2017

RESUMEN

En cuanto al propósito de la investigación, este se desarrolló con el fin de entender una problemática de mucho interés, en la tesis que lleva por título “**Gestión por Procesos y la Rentabilidad en las Empresas de Servicio de Transporte Regular de Pasajeros de Puerto Maldonado - 2016**”. La investigación se desarrollará en la localidad de Puerto Maldonado en el rubro de servicios de transportes regular, las empresas que prestan servicio en Puerto Maldonado son cuestionados por no contar con un procedimiento de gestión para la eficacia en cuanto a la prestación de servicios, que se da por una gran falta de conocimientos los cuales conllevan a una nefasta gestión. El propósito de la investigación es establecer la relación entre la gestión por procesos y la rentabilidad de las empresas de servicio de transporte regular de pasajeros de Puerto Maldonado - 2016. Asimismo la investigación es de tipo correlacional es decir, la tesis tiene como intención medir el grado de correspondencia que existe entre nuestras dos variables de estudio que son: la gestión por procesos y la rentabilidad, el enfoque que se aplico es cuantitativo, dado que la pesquisa se presentara de manera cuantificable y en porcentajes usando técnicas e instrumentos de estadística, en cuanto al diseño de la investigación es de tipo no experimental, porque que solo se estudiara los fenómenos tal y como se proporcionan en su contexto natural sin manipulación deliberada de los fenómenos, el alcance aplicado es de tipo descriptivo, ya que se detallarán situaciones que señalen los antecedentes obtenidos y la naturaleza precisa de la muestra de donde fueron proporcionados. Se concluye la investigación, indicando que si existe relación entre la gestión por procesos y la rentabilidad la importancia radica en la gestión como herramienta dentro de los planes estratégicos para el mejoramiento en la particularidad del servicio brindado, lo cual influye concisamente en la rentabilidad elevando el valor de este. De lo expuesto nos permite remarcar el valor de nuestro estudio en el avance de la investigación se estructuro de la siguiente forma:

Capítulo I: Planteamiento del problema: En el puntualizamos y aclaramos el problema, su importancia, así como las restricciones de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico: Soporte hipotético de la investigación, en el que se expresan las condiciones del problema, haciéndose reseña al marco conceptual que respalda la representación desde los cuales son proyectados los aspectos centrales de la investigación. **Capítulo III: Metodología de la investigación:** Se pronuncian los objetivos de la investigación, las hipótesis, variables y la metodología, el diseño, población y muestra, herramientas de recolección, la elaboración y análisis de datos.

Capítulo IV: Resultados de la investigación: Presentamos los efectos descriptivos y correlacionales fruto de la aplicación de los materiales de investigación, los métodos de recolección, así como el procedimiento estadístico empleado, el cual está señalado en el nivel expresivo.

Capítulo V: Discusión: se presenta la cuadro de los hallazgos más relevantes y significantes, la restricción del estudio, la asimilación critica entre las literaturas



existentes y la implicancia del estudio, asimismo en el segmento final se consigna las conclusiones y recomendaciones. Posteriormente la bibliografía analizada, en los anexos se exhibe los instrumentos manejados en el estudio realizado.

Palabra clave: Gestión - Proceso - Calidad - Rentabilidad



ABSTRACT

Regarding the purpose of the research, this was developed in order to understand a problem of great interest, in the thesis entitled "Management by Processes and Profitability in Puerto Maldonado Regular Transportation Service Companies - 2016 ". The investigation will be developed in the town of Puerto Maldonado in the area of regular transportation services, the companies that provide service in Puerto Maldonado are questioned because they do not have a management regime for effectiveness in terms of providing services, which It gives a great lack of knowledge which leads to a disastrous management. The objective of the examination is to establish the relationship between process management and the profitability of regular passenger transport service companies of Puerto Maldonado - 2016. Likewise, the research is correlated, that is, the study is based on measuring the degree of relationship that exists between our two study variables that are: management by processes and profitability, the guidance that is handled is quantitative, given that the research was presented in a quantifiable way and in percentages using statistical methods and instruments, the design of the study is of a non-experimental type, because only phenomena are observed as they occur in their natural context without deliberately manipulating the phenomena, the scope of the research is descriptive, since situations will be described that indicate the data obtained and the exact nature of the sample from which they were extracted. The investigation is concluded, indicating that if there is a relationship between process management and profitability, the importance lies in management as a tool within the strategic plans for improving the quality of the service provided, which directly influences profitability by raising the value of this. From the above we can highlight the value of our study in the progress of the research is structured as follows: Chapter I: Approach of the problem: In the we clarify and clarify the problem, its importance, as well as the restrictions of the investigation. Chapter II: Theoretical Framework: Hypothetical support of the research, in which the conditions of the problem are expressed, making a review of the conceptual framework that supports the representation from which the central aspects of the research are projected. Chapter III: Research methodology: The objectives of the research, the hypotheses, variables and methodology, the design, population and sample, collection tools, the elaboration and analysis of data are pronounced. Chapter IV: Results of the investigation: We present the descriptive and correlation effects resulting from the application of the research materials, the collection methods, as well as the statistical procedure used, which is indicated at the expressive level. Chapter V: Discussion: the table of the most relevant and significant findings, the restriction of the study, the critical assimilation between the existing literatures and the implication of the study is presented, as well as conclusions and recommendations in the final segment. Subsequently the bibliography analyzed, in the annexes the instruments used in the study carried out are displayed.

Keyword: Management - Process - Quality – Profitability