



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Análisis de los costos de servicios para mejorar el nivel de ingresos de la empresa
Transportes Pimentel Express S.A., Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTOR:

Br. Rojas Rodríguez, Jorge Luis (ORCID: 0000-0002-6399-7616)

ASESORES:

Mg. Suárez Santacruz, Liliana del Carmen (ORCID: 0000-0003-2560-7768)

Mg. Alcántara Suyón, Alejandro (ORCID: 0000-0002-8239-7923)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

Chiclayo - Perú

2020

DEDICATORIA

Esta dedicado a mi esposa Mónica y a mis dos hijos Rossmery y Jesús, por el apoyo como tambien la paciencia que tuvieron durante todo este proyecto y ser esa gran motivación para salir adelante, a mis padres Felix y Juana, tambien a mi suegra Mery por tenerlos a mi lado ya que me demostraron ese apoyo animico que uno necesita en decirme siempre que para el estudio nunca existe edad.

Jorge Luis

AGRADECIMIENTO

Primero agradecerle a mi Dios por haberme brindado salud, seguido a mi familia, mis amistades, a mis profesores que siempre me brindaron su apoyo y poder concluir esta etapa de estudio en mi vida.

Asimismo, agradezco a la Universidad César Vallejo, por mis estudios universitarios en sus aulas.

El autor

PÁGINA DEL JURADO

Declaratoria de Autenticidad

Declaratoria de Autenticidad

Yo, **JORGE LUIS ROJAS RODRIGUEZ**, con D.N.I. N° 17441125 en cumplimiento a las normas actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que el presente documento de investigación titulado "Análisis de los costos de servicios para mejorar el nivel de ingresos de la empresa Transportes Pimentel Express S.A., Chiclayo", es de mi autoría, por lo tanto certifico su veracidad y legitimidad.

Asimismo, de identificarse fraude alguno, asumo con responsabilidad las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, diciembre del 2019



JORGE LUIS ROJAS RODRIGUEZ
DNI: 17441125

Índice

| | |
|--|-------------|
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| PÁGINA DEL JURADO | iv |
| Declaratoria de Autenticidad | v |
| Índice | vi |
| Índice de tablas | vii |
| Índice de figuras | viii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MÉTODOS | 17 |
| III. RESULTADOS | 23 |
| IV. DISCUSIÓN | 47 |
| V. CONCLUSIONES | 51 |
| VI. RECOMENDACIONES | 52 |
| VII. PROPUESTA | 53 |
| REFERENCIAS | 65 |
| ANEXOS | 71 |
| Acta de aprobación de originalidad de tesis | 88 |
| Reporte de Turnitin | 89 |
| Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV | 90 |
| Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación | 91 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Operacionalización de variables..... | 18 |
| Tabla 2. Relación de personas para aplicar la encuesta y la entrevista..... | 19 |
| Tabla 3. Resultados de aplicar el coeficiente Alfa de Cronbach..... | 21 |
| Tabla 4. El precio actual del combustible es adecuado..... | 23 |
| Tabla 5. Los ingresos actuales cubren es costo de repuestos..... | 24 |
| Tabla 6. Los precios de los neumáticos son convenientes para el transportista..... | 25 |
| Tabla 7. Se hace mantenimiento mensual a unidades vehiculares..... | 26 |
| Tabla 8. Los conductores son experimentados y cuentan con brevets..... | 27 |
| Tabla 9. Los salarios de conductores y cobradores son altos..... | 28 |
| Tabla 10. Los conductores y cobradores están registrados en planillas de sueldos..... | 29 |
| Tabla 11. Los conductores y cobradores gozan de beneficios sociales..... | 30 |
| Tabla 12. El personal administrativo esta registrado en planilla de sueldos..... | 31 |
| Tabla 13. Los alquileres de local y servicios públicos son pagados oportunamente..... | 32 |
| Tabla 14. Los costos de los SOAT son cómodos..... | 33 |
| Tabla 15. Preguntas de la entrevista al gerente..... | 34 |
| Tabla 16. Los aportes diarios de los socios son suficientes..... | 35 |
| Tabla 17. El año anterior se obtuvo financiamiento externo..... | 36 |
| Tabla 18. La rentabilidad es evaluada periódicamente..... | 37 |
| Tabla 19. La utilidad del último ejercicio se ha incrementado en relación al periodo precedente..... | 38 |
| Tabla 20. Los ingresos mensuales actuales permiten elaborar planes de inversión..... | 39 |
| Tabla 21. Preguntas de la entrevista desarrollada al gerente..... | 41 |
| Tabla 22. Análisis horizontal de Estados de Situación Financiera..... | 42 |
| Tabla 23. Estado de resultados – Análisis horizontal..... | 43 |
| Tabla 24. Preguntas de propuesta para mejorar el nivel de ingreso..... | 45 |
| Tabla 25. Cotizaciones otorgadas por proveedores..... | 57 |
| Tabla 26. Cuotas a cancelar en crédito a solicitar..... | 58 |
| Tabla 27. Como se invertiría el crédito obtenido..... | 60 |
| Tabla 28. Proyección de ingresos y egresos en la Empresa luego del préstamo..... | 60 |
| Tabla 29. Cronograma de actividades..... | 61 |
| Tabla 30. Presupuesto para presentación de documentos a entidad financiera y Viaje a la ciudad de Lima..... | 61 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. El precio actual del combustible es adecuado..... | 23 |
| Figura 2. Los ingresos actuales cubren el costo de repuestos..... | 24 |
| Figura 3. Los precios de los neumáticos son convenientes para el transportista..... | 25 |
| Figura 4. Se hace mantenimiento mensual a unidades vehiculares..... | 26 |
| Figura 5. Los conductores y cobradores están registrados en planillas de sueldos | 27 |
| Figura 6. Los salarios de los conductores y cobradores son altos..... | 28 |
| Figura 7. Los conductores y cobradores están registrados en planillas de sueldos..... | 29 |
| Figura 8. Los conductores y cobradores gozan de beneficios sociales..... | 30 |
| Figura 9. El personal administrativo esta registrado en planilla de sueldos..... | 31 |
| Figura 10. Los alquileres de local y servicios públicos son pagados oportunamente..... | 32 |
| Figura 11. Los costos de los SOAT son cómodos..... | 33 |
| Figura 12. Los aportes diarios de los socios son suficientes..... | 36 |
| Figura 13. El año anterior se obtuvo financiamiento externo..... | 37 |
| Figura 14. La rentabilidad es evaluada periódicamente..... | 38 |
| Figura 15. La utilidad del último ejercicio se ha incrementado en relación al periodo precedente..... | 39 |
| Figura 16. Los ingresos mensuales actuales permiten elaborar planes de inversión..... | 40 |

RESUMEN

En estos tiempos las empresas que prestan servicios de transporte terrestre de pasajeros, fijan el precio del pasaje de manera bastante empírica sin considerar para nada los gastos incurridos para la prestación de dicho servicio.

Ello se debe a múltiples razones entre las cuales tenemos a la alta competencia que existe en nuestra región y en todo nuestro país, entre estos vehículos denominados camionetas rurales (comúnmente combis), dando como consecuencia que los propietarios de dichas unidades, organizados en entes jurídicos, se preocupen sólo de salir diariamente a cubrir sus rutas y esforzarse por lograr que suban a dichos vehículos la mayor cantidad de usuarios posibles.

El presente trabajo de investigación cuantitativa es de tipo no experimental, la cual a su vez es de tipo descriptivo propositivo, dirigida a una muestra de 27 socios y al gerente a quienes se les aplicara las técnicas de la encuesta, de la entrevista y del análisis documental, para así poder evaluar la problemática respecto a los controles de los costos en esta empresa y de esa forma mejorar los ingresos.

El resultado fue establecer una propuesta para mejorar el nivel de ingresos y así la empresa pueda optar por realizar inversiones que favorezcan principalmente a los mismos socios, es que se llevó a cabo este estudio. La información fue recolectada utilizando las técnicas descritas en párrafos anteriores, asimismo se redactan los resultados de la aplicación de los instrumentos respectivos. Por todo lo mencionado es que el autor del trabajo, dando cumplimiento al objetivo planteado es que se aplicó el cuestionario descrito conformado por 16 ítems, al igual que la entrevista referida del mismo y siendo parte de la empresa y viendo la situación actual, es que ha creído conveniente alcanzar una propuesta, que redundará en la mejora de los socios y de la misma empresa

Palabras Clave: *Costos de servicios, Nivel de Ingresos.*

ABSTRACT

In these times the companies that provide ground transportation services for passengers, fix the price of the ticket quite empirically without considering at all the expenses incurred for the provision of said service.

This is due to multiple reasons among which we have the high competition that exists in our region and through out our country, among these vehicles called rural vans (commonly combis), resulting in the owners of these units, organized in legal entities, worry only about going out daily to cover your routes and strive to get as many users as possible up to these vehicles.

This quantitative research work is of a non-experimental type, which in turn is descriptive purpose, aimed at a sample of 27 partners and to the manager to whom the survey, interview and document analysis techniques will be applied, in order to evaluate the problem regarding cost controls in this company and thereby improve revenue

The result was to establish a proposal to improve the level of income and so the company can choose to make investments that mainly favor the same partners, is that this study was carried out. The information was collected using the techniques described in previous paragraphs, the results of the application of the respective instruments are also written. For all the aforementioned it is that the author of the work, fulfilling the objective set is that the described questionnaire was applied consisting of 16 items, as well as the interview referred to it and being part of the company and seeing the current situation, is that He has considered it convenient to reach a proposal, which will result in the improvement of the partners and of the same company

Keywords: Service costs, Income Lev

I. INTRODUCCIÓN

Se ha venido señalando en diversas investigaciones las incorrecciones funcionales en que vienen incurriendo las compañías aérea de transporte público en nuestra región continental, producto de ello se determinó algunos factores que afectan la competitividad entre dichas empresas y son causas de la difícil situación por la que atraviesan muchas de ellas, como son: las bajas rentabilidades obtenidas, costos altos por falta de un sistema adecuado, ingresos exigüos, falta de tripulación capacitada, inadecuada infraestructura, entre otros. A pesar del incremento de pasajeros que según el Banco Mundial es del 142% en últimos 10 años, refiere la Revista Espacios en Colombia (Acero, 2018).

En este artículo se menciona que en toda empresa, cualquiera sea su rubro: comercial, manufacturera, de transportes, etcétera, un buen administrador debe emplear estrategias adecuadas para el manejo de la organización, ya que ello permite tener un mejor control y un incremento de ingresos percibidos, lo que originará un deseado incremento de utilidades y mayor control del costo de servicio; porque se sabe que las pequeñas empresas adolecen de controles en todo sentido y justamente que a través de la aplicación de una herramienta de análisis se podrá detectar el problema y sortear algunas medidas correctivas. Publicado en la revista ScienceDirect de Italia. (Gaiardelli et al, 2016).

García (2016), manifiesta en un artículo que, ante la baja utilidad obtenida en las empresas ferroviarias de transporte de pasajeros, según estudios realizados por consultores especializados en el rubro, se hace necesaria la ejecución de inversiones que mejore los ingresos e incentive el crecimiento de este servicio. Esa fue la conclusión ante los resultados de dichos estudios que dicen que la antigüedad tanto de las maquinarias como de las mismas líneas ferroviarias, impiden mejores ingresos ante los costos altos en dicho servicio y por ende mejorar rentabilidad. Revista Logistec de la ciudad de México.

En el ámbito **nacional**, de acuerdo a la plataforma digital Eflight, el rubro de transporte terrestre de pasajeros tiene una proyección de crecimiento del 12% anual y podría seguir ascendiendo al mejorar factores como disponibilidad de unidades, comparación

de precios al momento de contratar y acceso a la comunidad de transporte; pero el costo de servicio es crítico en estas empresas de consumo y representa aproximadamente 22% en empresas con flota propia, que tienen que asumir costos de almacén, unidades, mantenimiento de las mismas, es el comentario en el Diario Correo realizado en Junio 2018 (Medina, 2018).

Algunos otros comentarios como el del Diario Gestión de Lima, refieren que el incremento del impuesto selectivo al consumo aplicado a los combustibles afecta el flete del transporte y por consecuencia elevan los costos del servicio prestado en las empresas del sector, lo que se traducirá en la disminución de ingresos y por consiguiente el cierre de algunas empresas y una menor competitividad. Por ello el presidente de ADEX indicó que estas medidas son cortoplacistas y recomendó que la SUNAT debe ampliar la base tributaria y reestructurar el sistema tributario del país, con el fin de no seguir perjudicando a este sector. (Varillas, 2018).

Mendoza (2017) en su meticuloso análisis (en la revista Derecho Administrativo de la PUCP), respecto al servicio de transporte terrestre en el Perú cuestiona el actual sistema indicando muchos factores como: otorgamiento de rutas sin estudios técnicos, buen porcentaje del parque automotor data de la década del 70, incremento actual del parque automotor, la falta de mantenimiento de las vías vehiculares, etc.; originando el alto incremento del costo del servicio, baja recaudación de ingresos, una gran contaminación del medio ambiente, las fuertes congestiones vehiculares. Por lo expresado recomienda que el Estado asuma su rol de garante de otorgar un buen servicio a la ciudadanía

En el contexto **regional**, Carrasco (2019), gerente de transportes en la región Lambayeque, escribió en el Diario Correo en su editorial del 08 de abril del presente año, que la informalidad en el sector transporte terrestre de pasajeros es bastante clamorosa y las consecuencias no se dejan esperar: accidentes fatídicos, ya que las empresas no dan el mantenimiento adecuado a sus unidades debido a los exiguos ingresos en las empresas formales por la competencia de los informales, así tenemos los altos costos en el servicio que origina menores rentabilidades. Continuó diciendo que la cantidad de paraderos formales es similar a la cantidad de paraderos informales

y que la mayoría de estos vehículos informales tampoco están en buenas condiciones técnicas.

Actualmente en la provincia de Chiclayo circulan más de 36 mil taxis, dejándose notar el brutal incremento del parque automotor, entre otros motivos tenemos a la falta de un estudio de planificación por parte del municipio provincial, lo cual acarrea muchas consecuencias, tales como: congestión vehicular a toda hora, la consecuente disminución de ingresos de los taxistas formales quienes no saben cómo afrontar la competencia desleal de los informales por su informalidad, así se manifestó el presidente de la central de empresas de taxis en RPP. (Vásquez, 2018).

Dentro del contexto **institucional**, la empresa de transportes Pimentel Express S.A. fue registrada ante la administración tributaria en el año 2006, con la autorización de uso de la ruta Chiclayo-Pimentel y viceversa. Esta empresa arrastra un problema, al igual que la totalidad de empresas de este tipo, como es de la aplicación de sus costos de manera experimental o empírica, lo cual trae consigo una serie de consecuencias como la falta de liquidez, incumplimiento de compromisos y deudas varias que se vienen incrementando, año a año. El personal que labora en la entidad no tiene los mínimos conocimientos de cómo identificar los costos, ya que no tienen la preparación adecuada para ello.

Debido a lo descrito la empresa no ha desarrollado y formalizado de manera suficiente habiéndose quedado rezagada sin lograr cumplir sus proyectos elaborados como: la adquisición de un local más amplio, implementación de un grifo que surta de combustible a las unidades de los socios a un precio menor, un taller de mecánica, el servicio de suspensión, la compra de repuestos al por mayor para reducir precios de compra, instalación de un car wash, con el objetivo de abaratar o al menos mantener el costo actual del servicio y así poder generar mayor ingresos tanto en la empresa como en los mismo socios que la conforman; por lo que el autor del estudio ha estimado por conveniente aportar con algunas sugerencias para mejorar los ingresos y lograr que la organización empiece a crecer como debe ser e ir alcanzando algunos de los objetivos descritos.

Considerando referencias relacionadas en trabajos de investigaciones previos:

Torres (2017), en su tesis doctoral *el transporte público urbano de autobuses en la ciudad de Santiago de Chile*, nos dice que uno de los principales problemas del país es el transporte público y es que la implementación del sistema de transportes ha sido un fracaso provocando un alto costo en dicho servicio, por ello este investigador tuvo como objetivo principal de proponer una solución a dicho problema: el mejoramiento de bases en las licitaciones públicas. Tuvo enfoque cualitativo, con diseño descriptivo y utilizó la técnica TCQSM (transit capacity and quality of service manual), la encuesta, la entrevista y estadísticas para finalmente alcanzar una propuesta.

El transporte urbano de pasajeros representa un servicio básico en una nación, como en la de México, que debe ofrecer el mismo con confort, fiabilidad, seguridad y con unos ingresos que excedan los costos del servicio prestado, es decir que sea rentable para el operador pero que no esté muy alejada del alcance del bolsillo del usuario, por todo ello el autor ante la impotencia de los gobernantes por superar estos inconvenientes se propuso como objetivo hacer una propuesta, asimismo señaló que se deberá corregir los problemas de congestión y daño al medio ambiente. Con un enfoque cualitativo y diseño de tipo descriptivo, utilizó las técnicas de la encuesta y la entrevista. Trabajo titulado *propuesta metodológica para el análisis del impacto tarifario en el nivel de demanda de transporte público de pasajeros*. (Terán, 2016).

Mainero y Perdomo (2018) en su trabajo denominado *Transporte terrestre de carga refrigerada*, en la ciudad colombiana de Bogotá, manifiestan que el sector de transporte de carga viene arrastrando desde hace años álgidos problemas que han significado la disminución de los ingresos ocasionando grandes pérdidas y un ineficiente servicio, planteándose como objetivo alcanzar sugerencias como: el vincularse con vehículos con contenedores, un sistema de refrigeración más adecuado y la implementación de un sistema de costos; luego de la investigación se concluyó que la aplicación de costos empíricos era una de los causantes. En este estudio se utilizó las técnicas de la encuesta, la observación, con la aplicación de un diseño descriptivo, la población objetivo fue el mismo personal.

Continuando con trabajos previos, pero en nuestro ámbito **nacional**, se tiene que el objetivo principal de este estudio es proponer un sistema de costos basado en

actividades a la empresa de transportes, para que le permita reducir el costo del servicio prestado, con la consiguiente mejora de los ingresos y determinar su rentabilidad por líneas de servicio. Esto fue originado por el desconocimiento del costo y todas sus consecuencias que ello genera. Este trabajo tuvo un diseño no experimental, transversal y con un alcance de tipo correlacional y explicativo-causal, la muestra fueron los empleados de la empresa, además se utilizó las técnicas de la encuesta, el análisis documental y la entrevista. Estudio titulado *propuesta de un sistema de costos basado en actividades y su impacto en la rentabilidad de la empresa de transportes de carga pesada Paraíso S.A.C.* en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. (Velásquez, 2018)

Choquesaca y Lara (2017), en su trabajo *Costos de servicios de transporte de carga y fijación de los fletes de la empresa de transportes de carga Leiva H. E.I.R.L. -Cusco*, en la Universidad Andina del Cusco fue desarrollado por el problema que existía en la contabilidad de costos, con el objetivo de determinar los costos de servicios de transporte de carga y así poder fijar los fletes de la empresa. Con un enfoque cuantitativo tuvo un diseño no experimental, transversal, además tuvo un alcance descriptivo, también se consideró en la muestra al personal de la empresa, se utilizó las técnicas de la encuesta y la entrevista.

Se sabe que el sector de transporte terrestre de pasajeros atraviesa por una serie de dificultades en la región y a nivel nacional, el incremento excesivo del parque automotor trae consigo múltiples consecuencias como: contaminación ambiental, menores ingresos recaudados, congestión vehicular, entre otros; el objetivo principal del estudio fue demostrar la necesidad de elaborar e implementar una planeación estratégica a largo plazo, que alivie dichos problemas y mejore la rentabilidad. Se tuvo una muestra de 100 empleados, un diseño pre-test, con alcance explicativo y uso de técnicas de la encuesta, de la entrevista y el análisis documental. Estudio titulado *planeación a largo plazo de una empresa de transporte terrestre de pasajeros* en la Universidad Nacional de Trujillo (Robles, 2016).

Castañeda y Gonzáles (2016) ya en nuestra región, nos dicen mediante su tesis *plan de mejora para reducir los costos en la gestión de mantenimiento de la empresa transportes Chiclayo S.A.*, en la Universidad Señor de Sipán; que, ante el incremento incesante del costo del servicio, planteó este estudio con el objetivo de elaborar un

plan que logre reducir los costos, incrementar los ingresos y así mejorar la rentabilidad. Se concluyó mejorando en poco más del 50% los costos. Tipo de investigación aplicada, diseño no experimental, con una muestra del personal de la institución y uso de técnicas de la encuesta, la entrevista y la observación.

En las MYPES del sector de transportes mayoritariamente se fijan los precios empíricamente desconociendo como obtener mayor rentabilidad al no saber cuáles son sus costos del servicio. El objetivo del estudio fue elaborar una estructura de costos que permita saber cubrir sus costos y mejorar la rentabilidad. De enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, con un alcance descriptivo, explicativo y evaluativo, su muestra el personal. Tesis *diseño de una estructura de costos por ruta en la empresa de servicios de transporte de carga DISAA E.I.R.L., para fijar el margen de rentabilidad*, en la USAT (Díaz y Ramírez, 2018)

En cuanto a las teorías relacionadas al tema, comprenden los siguientes términos:

Para el sector transportes actualmente con fuertes problemas y para cualquier otra empresa, es de vital importancia saber calcular sus costos, para luego establecer su control y así buscar la forma de reducirlos para mejorar los ingresos.

Para Torres (2013), costo es la medición en términos monetarios, de la cantidad de recursos que se han utilizado o que se van a utilizar para lograr un objetivo.

Costo es la cantidad o monto de dinero que se necesita para hacer entrega de un producto o brindar un servicio al usuario (Pabón, 2012).

Gómez (1999) define a los servicios como las actividades intangibles pero identificables y de corta duración que son el resultado del esfuerzo humano al producir el hecho y que implican la participación de la entidad prestadora del servicio y el usuario de dicho servicio, donde este satisface sus necesidades.

Moreno (2014), el servicio de transporte no está regulado por el Estado por lo que fija sus tarifas libremente, además el alto costo de insumos (repuestos, neumáticos, etc.), el incremento del parque automotor y la presión del usuario hacen que se obtenga un servicio con una tarifa depredada ocasionando bajísimos ingresos y con ello pone en riesgo la supervivencia de dicha actividad empresarial.

Ante el encarecimiento de los insumos en el sector transportes el Fondo Monetario Internacional recomienda una metodología de tarifas, proponiendo un esquema para ser desarrollada en dicho sector; el resultado de este esquema será un índice de precios de las tarifas bastante objetivo, consensuado entre transportistas, autoridades y usuarios (Moreno, 2014)

Los costos del servicio de transporte son una medida monetaria en las agencias de transporte terrestre público, en la India a pesar de que subsidia parcialmente las tarifas, se crea un problema ya que personas que de ingresos altos hacen uso de estas tarifas, creando un círculo vicioso (Magazine Thehub, 2016)

Choy (2012), existen 2 categorías de empresas que brindan servicios como: las orientadas a servicios específicos y las orientadas a prestar servicios integrados. Asimismo, las empresas de transporte de pasajeros ciudadanos brindan la categoría de servicio puro sin ningún otro servicio anexo.

Reconocer los costos en la prestación de servicios requiere de ciertas técnicas y procedimientos, donde se deberá considerar los desembolsos como insumos, personal y otros utilizados en dicho servicio, caracterizado por ser intangible y de consumo inmediato (Choy, 2012).

La empresa de servicios, es una organización que casi siempre no tienen inventarios y si lo tienen es en pequeñas cantidades (almacén de suministros), (Pabón, 2012).

Asimismo, dentro del costo de un servicio se ocupa significativas cantidades de mano de obra y su estimación de dicho costo es difícil de determinarlo, ya que la mayoría de ellos son fijos, como: sueldos, suministros, seguros, alquileres, depreciaciones, etc. (Chambergó, 2013).

En un estudio para analizar el tiempo de permanencia de los pasajeros en los buses, se encontró que estos paraban en el 78% de las paradas formales sin muchas justificaciones, ocasionando molestia en los usuarios (Levison, 1983).

Costo de servicio es aquel constituido por gastos reales, directos o indirectos que además incluye un margen razonable de beneficio (utilidad), donde el transportista se interesa por los costos operativos que representará el brindar un tipo diferente de

servicio y el mantenimiento del mismo, a efecto de determinar la tarifa que deberá pagar el usuario. (Hay, 1983).

Gasto: es el egreso o inversión que no se asocia con el retorno de la venta del producto o servicio; no tiene contraprestación (Rincón, 2010)

El art. 19 del Régimen de Transporte terrestre de pasajeros-MTC; condiciones técnicas básicas exigibles a los vehículos destinados al transporte terrestre de pasajeros, señala en cuanto a la prestación del servicio: que deben encontrarse en buen estado de funcionamiento, cumplir con exigencias técnicas del reglamento, que el diseño sea original (de fábrica) y que no haya sufrido alteraciones, que utilice neumáticos según lo dispone la normativa, contar con el respaldo de una organización, facilitar la labor de supervisión y fiscalización a los responsables, contar con los seguros correspondientes.

Gómez (1999), dijo que un ejecutivo de servicios debe estar capacitado para seleccionar el sistema de costos adecuado, ya que los tres elementos básicos del costo de producción son adaptables parcialmente en las empresas de este tipo.

También Torres (2013) señala que los elementos básicos del costo son adaptables en parte en una empresa de servicios (en este caso como la de transportes), por lo que los define así: a) Costos operativos (o variables): aquellos que aumentan o disminuyen según el nivel de actividad de la unidad móvil o sea que dependen del kilometraje recorrido; pueden ser: combustibles, los aceites y lubricantes, los neumáticos, las reparaciones, los mantenimientos, el salario del chofer y del cobrador (a mayor recorrido mayor es el salario); b) Costos directos (o fijos): son aquellos que permaneces constantes sin importar el nivel de la actividad, es decir que no guardan relación directa de causalidad con el volumen de la actividad en un período determinado y son: el impuesto vehicular, el salario del chofer (dentro de un mismo recorrido diario), el seguro, la depreciación, los alquileres; c) Costos indirectos o Gastos generales, aquellos que no está comprendidos en las 2 clasificaciones anteriores, ejemplo: servicios públicos (agua, luz, teléfono), artículos de limpieza, lavado de la unidad, etc.

Rincón (2010), manifiesta que los costos se clasifican según su función en: a) costos de producción, que comprenden el proceso de transformación de la materia prima en

procesos terminados; b) costos de servicios, donde la elección del vehículo transportador determina el costo prestado (significa que se depende de la marca del vehículo para dicho costo); además el transportador se preocupa por los intervinientes en dicho costo, para que no exceda la capacidad económica del usuario.

Hornegren & Foster (2007) dicen que costo variable, es aquel que varía según la distancia recorrida por el vehículo, ejemplo: el combustible, a mayor recorrido más consumo de combustible.

Factores que intervienen en la determinación de una tarifa: la distancia a recorrer (a mayor distancia mayor cobro), el contar o no con pasajeros en el retorno, la competencia (a mayor competencia menor precio), los salarios del chofer y el cobrador, algunas veces los bultos que porta el usuario y los peajes, a más peajes mayor la tarifa (García, 2014)

Tenemos la contabilidad de costos, es una fase ampliada de la contabilidad general o financiera de una empresa comercial, industrial o de servicios, que proporciona datos acerca del costo del producto para saber el precio por aplicar (Neuner, 1982).

Torres (2013), define a la contabilidad de costos como la que suministra información analítica relativa a los costos de los productos o de las áreas o el servicio prestado por la empresa y es indispensable para determinar el costo del bien producido o del servicio prestado. Dice que la contabilidad de costos se sustenta en la buena implementación de un sistema de costos.

Se estimó por conveniente indicar la importancia de la contabilidad de costos: para determinar el costo de productos fabricados o de los servicios prestados, facilitar a la gerencia el control de dichos costos y como fuente de información para lograr financiamiento. (Cuervo, 2013)

Por otro lado, el sistema de costos, busca determinar la correcta manera de adquirir un producto o servicio para su reventa (Hernández, 2014);

Chambergó (2013) nos dice que un sistema de costos debe ser implementado en toda empresa, de transformación o de servicios.

Los sistemas de costos son los conjuntos de procedimientos, técnicas e informes que tienen por objetivo el determinar los costos unitarios de producción y el control de operaciones manufactureras (Durisová, 2007)

Se menciona los objetivos de los sistemas de costos, como son: determinar el costo unitario del producto o servicio otorgado, determinar la rentabilidad mediante la contabilidad de costos, junto con la contabilidad de costos ayuda en el control y la consecuente reducción de costos (Horngren, 2012).

Algunas clasificaciones principales de sistemas de costos:

- A. Costos históricos o reales: donde se obtienen los costos luego de concluida la producción, este a su vez se subdivide en: a) Sistema de costos por órdenes de producción, se caracteriza cuando se reúne por separados los elementos del costo, para agruparlos en una hoja y de esa manera poder precisar el costo de las diferentes órdenes, a la medida del usuario, es utilizado en empresas que generan productos o servicios heterogéneos. (Jiménez y Espinoza, 2007); b) Sistema de costos por procesos, consiste en la suma de costos por un tiempo determinado, ese total se divide por el total de unidades producidas y nos da el costo unitario. Es adecuado para la elaboración de bienes homogéneos, cuya producción se cumple por etapas sucesivas hasta su culminación (Rincón y Villarreal, 2014).
- B. Sistemas de costos predeterminados, donde se calcula el costo antes de su producción y a veces durante la misma. Se basa en actividades futuras. Se dividen en: a) costos estimados, son los realizados antes del inicio del servicio o producción, con el objetivo de pronosticar el costo ejecutado; entre sus principales características: se basan en datos estadísticos (experiencias anteriores), sus objetivos principales son la de fijar el precio de venta, servir de apoyo al control interno y para los directivos en la toma de decisiones (Quispe, 2016); b) costos de producción estándar: es la anticipación de los costos sobre bases técnicas para determinar el costo del producto en condiciones de funcionamiento normal. (Neuner, 1986)
- C. Sistema de costos ABC (costo basado en actividades), sus promotores fueron Cooper R. y Kaplan R. en la década del 80; en su cálculo se consideran todas las actividades necesarias en cada área para producir el producto, utilizado en las empresas de transformación, últimamente se encuentra muy extendido en las

empresas de servicios. En su implementación es necesario conocer todos los costos para buscar minimizarlos y así obtener mayor rentabilidad (Cuervo, 2013).

Factores importantes para seleccionar un sistema de costos: el tipo de producto o servicio, el stock disponible, considerando el tipo de material que compone el producto o servicio, las formas de almacenamiento, la necesidad o no de controlar el rendimiento de ciertos materiales, la situación de la empresa en el mercado.

Los costos de servicios y la toma de decisiones, para ello un ejecutivo se basa en el análisis de los costos realizados ante las modificaciones o incrementos de la producción del bien o servicio. Algunas herramientas a considerar son: el punto de equilibrio, analizar costo-utilidad-volumen, costos variables, costos estándar, técnicas cuantitativas (Hernández, 2014).

Punto de equilibrio, aquella situación donde la suma de los ingresos totales es igual a la suma de los egresos totales, es decir se ha recuperado los costos y por lo tanto no existe ni ganancia ni pérdida.

Definiciones según el art. 3 del D.S. 017-2009-MTC:

Activo fijo, son bienes duraderos que posee la empresa

Camioneta rural, vehículo autorizado para el transporte de pasajeros, con capacidad aproximada de 15 asientos

Concesión, contrato entre la municipalidad y la empresa de transportes para el uso de vías circulares

Depreciaciones, desgaste legal del activo fijo de la empresa.

Empresa de transportes, organizaciones constituidas como personas jurídicas para prestar el servicio de transporte al público

Flota, conjunto de vehículos registrados en la empresa

Frecuencia, cantidad de vueltas que realiza la combi

Impuesto vehicular, es anual y grava la propiedad de vehículos motorizados.

Lubricantes, aceites y aditivos para lubricar el motor

Neumáticos, permiten el rodamiento del vehículo

Precio del pasaje, monto monetario que cancela el usuario por utilizar el servicio

Ruta, recorrido utilizado por la empresa

Seguro vehicular, tasa anual contratada para proteger a la máquina de algún choque y a los pasajeros contra un accidente.

Servicio de transporte público, es el traslado por vía terrestre de personas a cambio de una retribución o contraprestación, prestado por un transportista autorizado.

Servicio de transporte regular de pasajeros, modalidad del servicio de transporte público realizado con regularidad, continuidad y uniformidad para satisfacer necesidades colectivas de transporte, tiene dos modalidades: a) servicio estándar, el que se presta de origen a destino con paradas en los paraderos de ruta, en el provincial se permite viaje de personas sentadas y a pie; b) servicio diferenciado, aquel que ofrece de origen a destino, sin paradas y con pasajeros solamente sentados (como las combis).

Usuario, persona que utiliza el servicio de las unidades de transporte

En cuanto a la segunda variable **Ingresos**, por lo que se dirá que es el producto obtenido por la venta de bienes o de algún servicio prestado, que constituyen en el objetivo principal de toda empresa; esta definición alcanza a las variaciones de existencias y beneficios del ejercicio. (De Navarrete, 1960).

Serbolov (2004), los ingresos son la cantidad de recursos monetarios (dinero) que se asigna a cada factor por su contribución dentro del proceso productivo; también dice que los ingresos constituyen parte importante en toda empresa, que viene a ser como la “sangre” en la economía institucional y que es el objetivo que mueve tanto al capital como al trabajador. El ingreso no es un fin es un medio mediante el cual los distintos factores de la producción alcanzan sus objetivos.

Los sistemas de transporte siempre procuran aumentar su capacidad y reducir los costos de movilidad. Todos los usuarios (por ejemplo, individuos, corporaciones, instituciones, gobiernos, etc.) deben negociar u ofertar por la movilidad de pasajeros y carga, porque los suministros, los sistemas de distribución, las tarifas, los salarios, las

ubicaciones, las técnicas de comercialización y los costos de combustible cambian constantemente (Rodrigue y Notteboom, 2017)

Algunos países están implementando la denominada metodología de superficie de respuesta, con la finalidad de mejorar el transporte y su logística (Weitiao et al, 2019).

Estadísticas recientes demuestran que, en los Estados Unidos, los usuarios gastan en transporte el 13% de su gasto familiar, este gasto es a menudo una mayor parte que la que gastan otros en el resto del mundo (Transport affairs blog, 2019).

Algunos **tipos** principales de ingresos son: a) explotación, que están fuertemente ligados a las actividades de la empresa como son los ingresos por ventas, también por la variación de existencias que describe el incremento de las existencias, entre otros tipos de ingresos de gestión entre los que se puede mencionar al alquiler de bienes muebles o inmuebles, cesión de patentes, actividades de intermediación, etc.; b) los ingresos financieros entre los cuales están a los ingresos derivados de inversiones financieras o de alguna revalorización de un activo, asimismo las diferencias positivas de cambio, ingresos por dividendos, etc. (Romero, 2014).

Serbolov (2004) menciona otros tipos de ingresos, según el factor productivo, como: sueldos y salarios (trabajo), dividendos (capital), renta (tierra), impuestos (gobiernos) y utilidades (organizaciones con fines de lucro).

En el tema conceptual de ingresos, la NIC 7 dice que: su objetivo es suministrar información mediante los estados financieros acerca de la capacidad de la empresa para generar efectivo, además permite evaluar algún cambio que se haya producido en los activos, también facilita comparar la información histórica con la actual a fin de utilizarla como indicador.

De la misma manera la NIIF 15 (reconocimiento de ingresos) dice que:

Identificar el contrato con el usuario (pasajero) o beneficiario: es una norma que no puede ser aplicada en su totalidad al servicio de transporte terrestre de pasajeros, especialmente en las denominadas combis. Ejemplo: el usuario sabe que el monto del pasaje al distrito de Pimentel es de S/. 1.50, pero siguiendo las instrucciones de esta NIIF se podrá decirle al pasajero antes de que aborde, que ya subió el combustible y por ende ya subió la tarifa del pasaje a 1.70? pues simplemente NO. Si se hace eso el

usuario va a decidir por no abordar y se dirigirá hacia la empresa de la competencia que posiblemente continúe cobrando la misma tarifa, todo por no perder al usuario y el respectivo ingreso.

Actualmente con la denominada globalización están surgiendo nuevas tecnologías y es que para adaptarse a dichos cambios se están desarrollando diversos métodos o actividades que aseguren los ingresos de la organización, debido la gran competencia existente en diversos rubros y que ha facilitado que los ingresos históricos que se venían percibiendo se vean disminuidos en buen porcentaje (Todd, 2010).

Las empresas siempre están tomando precauciones para lograr incrementar sus ingresos, buscando identificar algunas de sus causas para luego eliminarlas (Equipo OGD PMU, 2017).

Ante los altos costos en el servicio de las empresas de transporte terrestre de pasajeros, es que se deberían tomar las medidas correctivas, para tratar de aminorar los costos para que los ingresos se vean incrementados y así mejore la rentabilidad, pero sin dejar de brindar un servicio que satisfaga al usuario (Ministry of transport of New Zealand, 2014).

Definir la rentabilidad, tantas veces mencionada, como la medida que se hace del rendimiento de un capital utilizado dentro de un período razonable (Sánchez, 2002).

Serbolov (2004) refiere que los ingresos juegan papel preponderante en las rentabilidades, ya que estos se incrementarán según el precio del servicio y que jugarán el papel de equilibradores, compensando los excesos de oferta y estimulando la demanda.

Por otro lado, la rentabilidad permite conocer la eficacia operativa de la empresa y nos indica la utilidad relacionada con las ventas luego de deducir sus costos. En toda empresa si el margen bruto de utilidad se mantiene constante por algunos años, pero disminuye el margen de utilidad neta entonces sabremos que los gastos administrativos y de ventas aumentaron en relación con las ventas en el mismo período (Van & Wachowicz, 2002).

Algunas fórmulas necesarias para el desarrollo del trabajo:

Utilidad bruta, es la diferencia entre el total de ventas y su costo total de las mismas.

$$\frac{\text{Ventas} - \text{costo de ventas}}{\text{Ventas}} * 100$$

Utilidad neta, es la utilidad resultante después de la contabilización de los ingresos y gastos operacionales.

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

Rentabilidad financiera (ROE), indicador de rentabilidad que los ejecutivos desean maximizar en interés de los accionistas o propietarios. Indicativo de los fondos generados internamente en la empresa.

$$\frac{\text{Utilidad neta} * 100}{\text{Patrimonio}}$$

Rentabilidad económica (ROI), indica la capacidad y el rendimiento de los activos independientemente de la financiación, juzga la eficiencia de la gestión.

$$\frac{\text{Resultado de Explotación} * 100}{\text{Activo total}}$$

Algunos especialistas recomiendan medidas para aumentar la rentabilidad financiera como: elevar precios y reducir costos o una combinación de ambos; aumentar las ventas reduciendo el activo o ambas.

La formulación del problema en la presente investigación cuantitativa se describe así: ¿Permitirá la realización de un análisis de costos de servicios mejorar el nivel de ingresos de la empresa Transportes Pimentel Express S.A.?

La justificación en un trabajo de investigación consiste en fundamentar las razones por las que se realiza dicha investigación (Ñaupas, 2014).

En el aspecto social, se observa la conveniencia del desarrollo del presente estudio, ya que con las mejoras del servicio se verán beneficiados tanto los usuarios como el empresario, uno con mejor servicio recibido y el otro con el incremento de sus ingresos, además serán beneficiados toda persona que dependa de dicha actividad, como los choferes, cobradores, controladores con sus respectivas familias.

Por el lado institucional, el principal objetivo de la empresa es obtener una rentabilidad que permita la supervivencia y crecimiento de la misma, otro objetivo es el de brindar un servicio que permita satisfacer a sus usuarios.

En el contexto científico, el desarrollo de este trabajo permitió el uso de técnicas e instrumentos de investigación, los mismos que pueden ser utilizados por otros investigadores en la posteridad.

El objetivo general de este trabajo es: analizar los costos de servicios para mejorar el nivel de ingresos de empresa Transportes Pimentel Express S.A.

En cuanto a sus Objetivos Específicos tenemos: evaluar la situación actual de los costos de servicios de la empresa, diagnosticar el estado actual del nivel de ingresos y elaborar la propuesta de los costos de servicios para mejorar el nivel de ingresos en la empresa.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de investigación

La presente investigación estuvo orientada hacia un enfoque cuantitativo, ya que los datos recolectados pueden ser medibles y su resultado siempre se da en cifras. Este tipo de enfoque está asociado con el método deductivo (Behar, 2008).

El diseño de una investigación viene a ser la estrategia general que adopta el investigador para lograr responder al problema que se ha planteado (Arias, 2014).

En este trabajo se adoptó un Diseño con una clasificación no experimental, de un tipo transversal (ello quiere decir que los datos fueron recolectados comprende la información de un ejercicio).

Se determinó un alcance descriptivo-propositivo, porque se evaluaron las situaciones actuales tanto del costo del servicio como del nivel de los ingresos percibidos en el año anterior, para luego elaborar una propuesta que va a permitir la disminución de dicho costo y por ende mejorar los ingresos.

Operacionalización de Variables

Variable Independiente: Costo de servicio

Definición conceptual, consiste en el monto total que ha sido destinado para producir un bien o prestar un servicio (Rincón, 2010).

Definición operacional, comprende los costos operativos y variables ya que aumentan o disminuyen según el servicio prestado.

Variable Dependiente: nivel de ingresos

Definición conceptual, los ingresos son la cantidad de recursos monetarios (dinero) que se asigna a cada factor por su contribución dentro del proceso productivo (Serbolov, 2004)

Definición operacional, son el objetivo de la empresa que le permitirán un crecimiento constante.

Tabla 1. Operacionalización de variables

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | TÉCNICAS / INSTRUMENTOS |
|--------------------|--------------------|--|--|--|
| Costo del servicio | Costos Operativos | - Combustible - Repuestos - Neumáticos - Mantenimiento | 1. El precio actual del combustible es adecuado 2. Los ingresos actuales cubren el costo de los repuestos 3. Los precios de los neumáticos son convenientes para el transportista 4. Se hace mantenimiento mensual de los vehículos | Encuesta / cuestionario |
| | Costos Directos | - Salario de conductor - Salario de cobrador | 5. Los choferes son experimentados y cuentan con brevets 6. Los salarios de los conductores y cobradores son altas 7. Los conductores y cobradores están registrados en planilla 8. Los conductores y cobradores gozan de beneficios sociales | Entrevista / Guía de entrevista |
| | Costos indirectos | - Personal administrativo - Alquiler de local - Pago de servicios públicos - SOAT, impuesto vehicular | 9. El personal administrativo está registrado en planilla 10. Los alquileres de local y los servicios públicos son pagados oportunamente 11. Los costos del SOAT son cómodos | |
| Nivel de Ingresos | Ratios Financieros | - Rentabilidad financiera - Rentabilidad económica - Utilidad Bruta - Utilidad Neta | 12. Los aportes diarios de los socios son suficientes 13. El año anterior se obtuvo financiamiento externo 14. La rentabilidad es evaluada de manera periódica 15. La utilidad del último ejercicio se ha incrementado en relación al periodo precedente 16. Los ingresos mensuales actuales permiten elaborar planes de inversión. 17. | Encuesta / cuestionario Entrevista / Guía de entrevista análisis documental/ |

Fuente: Definición de Torres (2013)

2.3 Población, muestra y muestreo

La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes. Dicha población queda delimitada por el problema planteado y por los objetivos del estudio (Arias, 2014).

La población objetivo determinada para este estudio la conforman 28 personas:

Tabla 2. Relación de personas para aplicar la encuesta y la entrevista.

| N° | CARGOS DIVERSOS |
|----|-----------------|
| 1 | Presidente |
| 2 | Gerente general |
| 3 | Socios (26) |

Asimismo, la muestra, estuvo constituida por un subconjunto o parte de la población y que para su selección se utilizó diversos métodos, pero considerándose siempre que debe ser la representación de la población (Ñaupas, 2015).

En dicha elección muestral se utilizó A y con el tipo denominado intencional (donde los seleccionados son escogidos a juicio del investigador), por lo que los elementos de la muestra son los mismos de la población

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Las técnicas e instrumentos de investigación consisten en el conjunto de herramientas y procedimientos, que bien utilizados permitirán la recolección de la información necesaria para validar nuestra hipótesis planteada (Bueno, 2003).

Para este estudio se optó por la selección de las técnicas de la encuesta, la entrevista y del análisis documental, como sigue:

La encuesta, que permitió obtener información fue suministrada a la muestra seleccionada de 27 encuestados, que a la vez se constituyen en 27 propietarios de unidades de la empresa incluyendo al presidente (que solicitó ser encuestado y no entrevistado), siendo los más interesados en mejorar el actual nivel de ingresos.

La entrevista, refiere a la conversación cara a cara entre el entrevistado y el entrevistador (Arias, 2014).

Para el presente caso fue de tipo estructurada con preguntas preelaboradas y cuyo instrumento fue aplicado solamente al gerente general.

El análisis documental, utilizado para la revisión y luego de un análisis poder obtener la información respectiva que se requiere para el desarrollo del estudio.

En cuanto a los instrumentos que se usaron en la recolección de datos, tenemos: a la guía de entrevista estructurada, aplicada solamente al gerente general ya que fue el único que accedió a dicha entrevista.

El cuestionario, es la modalidad de encuesta conformada por 16 preguntas cerradas tipo Likert, y que fueron elaboradas para obtener información respectiva.

La guía o ficha documental, es la aplicación realizado en la revisión de documentos respectivos como: libros contables, reportes y/o estados financieros.

Asimismo, la validez nos señala la capacidad que tiene el instrumento seleccionado para medir las características de los indicadores (Behar, 2008), por ello la validez respectiva fue otorgada por dos expertos profesionales de la carrera profesional de contabilidad, con el grado de magister.

De la misma manera el grado de confiabilidad, que viene a ser la repetición sostenible de los mismos resultados al aplicar la técnica; por ello se utilizó el coeficiente estadístico Alfa de Cronbach, el cuál arrojó una confiabilidad de 0.828

Tabla 3. Resultados de aplicar el coeficiente Alfa de Cronbach

| Resumen de procesamiento de casos | | N | % |
|-----------------------------------|--------------|----|-------|
| Casos | Válido | 27 | 100.0 |
| | Excluido (*) | 0 | .0 |
| Total | | 27 | 100.0 |

(*) La eliminación por lista se basa en las variables del proceso

Estadísticas de Fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N° elementos |
|------------------|--------------|
| .828 | 16 |

2.5 Procedimiento

Durante el desarrollo del trabajo para llevar a cabo la recolección de datos necesarios, se utilizó las técnicas e instrumentos descritos como: la encuesta aplicada a los 27 socios (incluido el presidente) y así también se aplicó la entrevista estructurada a el gerente general. En una charla desarrollada con algunos socios se les explico la finalidad del presente estudio y estuvieron de acuerdo, toda vez que beneficiará a la empresa.

También se sugirió la adquisición de software para llevar de mejor manera el control de los ingresos diversos; es así como el desarrollo del presente estudio ha permitido llegar a lograr el objetivo general de la investigación.

2.6 Método de análisis de datos

En esta investigación de tipo cuantitativa se llevó a cabo la realización del análisis de la información mediante el uso del software SPSS (statistical package for the social sciences), versión 25, que también permitió elaborar las tablas y gráficos, correspondientes.

2.7 Aspectos éticos

El investigador debe explicar que criterios éticos consideró durante el desarrollo del trabajo:

El criterio de la veracidad, ya que la información obtenida corresponde a hechos reales.

Objetividad, que es importante y se está demostrando que los análisis fueron ejecutados de una manera bastante imparcial, sin ninguna manipulación.

Asimismo, la confidencialidad, bastante necesaria para la protección de la identidad de las personas que participan en el proceso y el cuidado de los datos otorgados por la empresa, a fin de evitar su divulgación.

De la misma manera se cumplió con el criterio de originalidad, ya que se ha utilizado información extraída por el autor del estudio de las fuentes descritas y la cita de autores se realizó considerando las normas APA en su 6ta edición.

III. RESULTADOS

3.1 Tablas y figuras

Analizar los costos del servicio para mejorar el nivel de ingresos de la empresa transportes Pimentel Express S.A.

Con el objetivo de establecer que la elaboración de una propuesta puede permitir mejorar el nivel de ingresos y así la empresa pueda optar por realizar inversiones que favorezcan principalmente a los mismos socios, es que se llevó a cabo este estudio. La información fue recolectada utilizando las técnicas descritas en párrafos anteriores, asimismo se redactan los resultados de la aplicación de los instrumentos respectivos.

De la misma manera y con la finalidad de dar cumplimiento al objetivo planteado es que se aplicó el cuestionario descrito conformado por 16 ítems, al igual que la entrevista referida. Se logró detectar que actualmente existe un total desconocimiento del monto del costo del servicio brindado y que el nivel de ingresos es bastante bajo, que impide cualquier acción de mejora.

a) Evaluar situación actual del costo de servicio

Se desarrollan los ítems tanto de la encuesta como de la entrevista que se relacionan con este primer objetivo específico.

Resultado de la encuesta:

Tabla 4. El precio actual del combustible es adecuado.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Acuerdo | 5 | 18.5 | 18.5 | 18.5 |
| | Desacuerdo | 8 | 29.6 | 29.6 | 48.1 |
| | Muy Desacuerdo | 14 | 51.9 | 51.9 | 100.0 |
| | | 27 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: elaboración propia

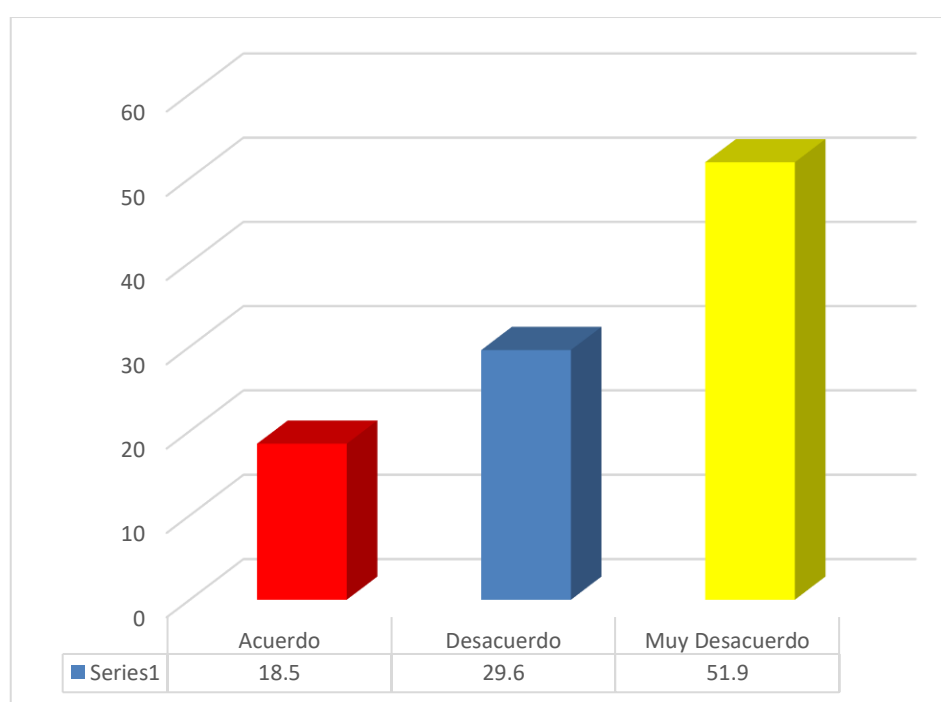


Figura 1. El precio actual del combustible es adecuado.

Análisis e interpretación de datos: en el resultado de la tabla 4 y de su correspondiente figura 1 se indica que una amplia mayoría de encuestados no están de acuerdo con el precio del combustible, que constituye el principal costo operativo de este servicio; egreso incrementado por los embotellamientos vehiculares de la ciudad, ya que las unidades deben estar paralizadas con el motor prendido.

Tabla 5. Los ingresos actuales cubren el costo de repuestos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Acuerdo | 6 | 22.2 | 22.2 | 22.2 |
| | Desacuerdo | 12 | 44.4 | 44.4 | 66.7 |
| | Muy Desacuerdo | 9 | 33.3 | 33.3 | 100.0 |
| | | 27 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: elaboración propia

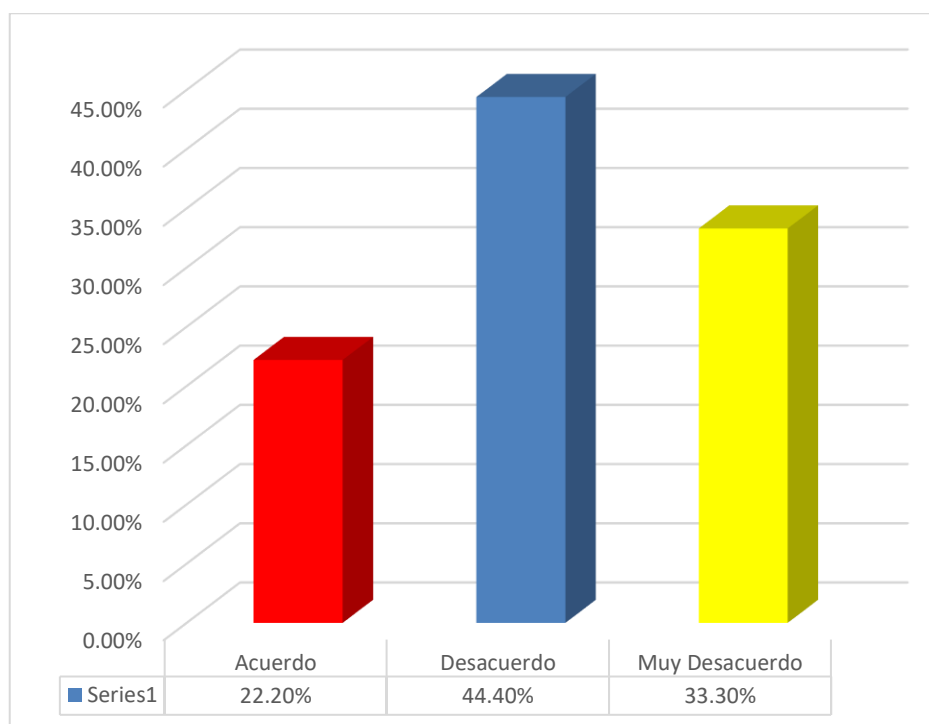


Figura 2. Los ingresos actuales cubren el costo de repuestos.

Análisis e interpretación de datos: el resultado de la tabla 5 y de su correspondiente figura 2 y observando la respuesta de este ítem, se refleja que también por una amplia mayoría de más del 77% señalan que con los ingresos actuales es bastante difícil cubrir los egresos por concepto de repuestos para las unidades vehiculares, ello impide que se incrementen las aportaciones de los socios para la empresa.

Tabla 6. Los precios de los neumáticos son convenientes para el transportista.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Acuerdo | 4 | 14.8 | 14.8 | 14.8 |
| | Desacuerdo | 11 | 40.7 | 40.7 | 55.6 |
| | Muy Desacuerdo | 12 | 44.4 | 44.4 | 100.0 |
| | | 27 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: elaboración propia

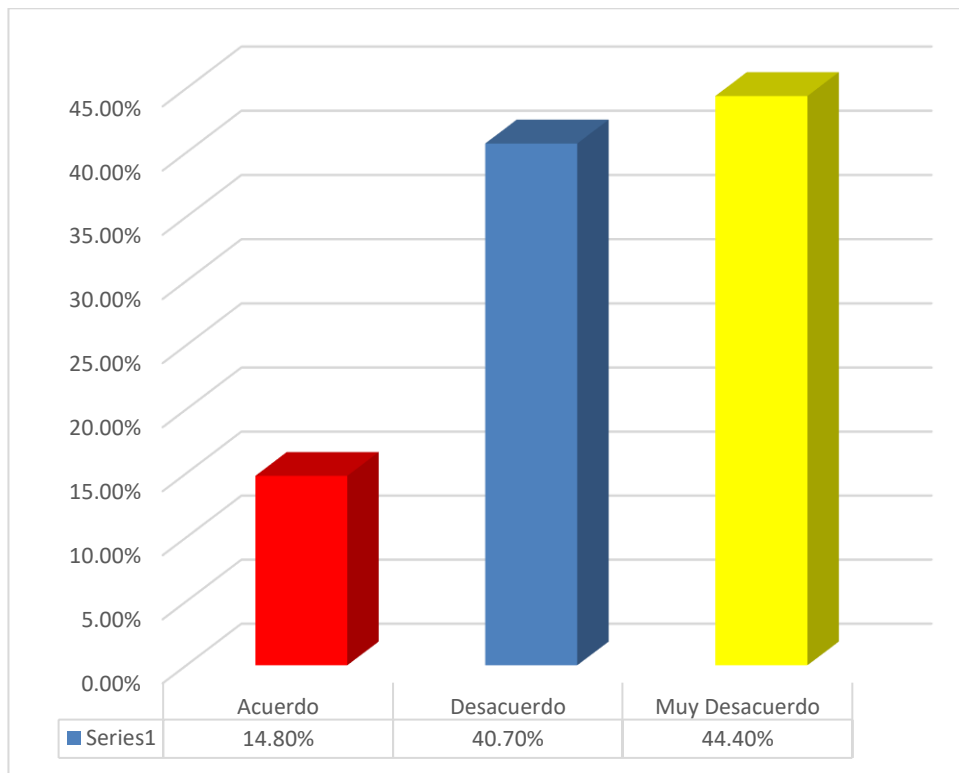


Figura 3. Los precios de los neumáticos son convenientes para el transportista

Análisis e interpretación de datos: por el resultado de la tabla 6 y de su correspondiente figura 3 se indica que los costos por prestar este servicio afectan más a unos que a otros, eso se deduce de las respuestas a este ítem, donde se nota que una minoría del 15% de encuestados están de acuerdo o no les interesa el costo de los neumáticos.

Tabla 7. Se hace mantenimiento mensual a unidades vehiculares

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Acuerdo | 7 | 25.98 | 25.98 | 25.9 |
| | Desacuerdo | 13 | 48.1 | 48.1 | 74.1 |
| | Muy Desacuerdo | 7 | 25.9 | 25.9 | 100.0 |
| | | 27 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: elaboración propia

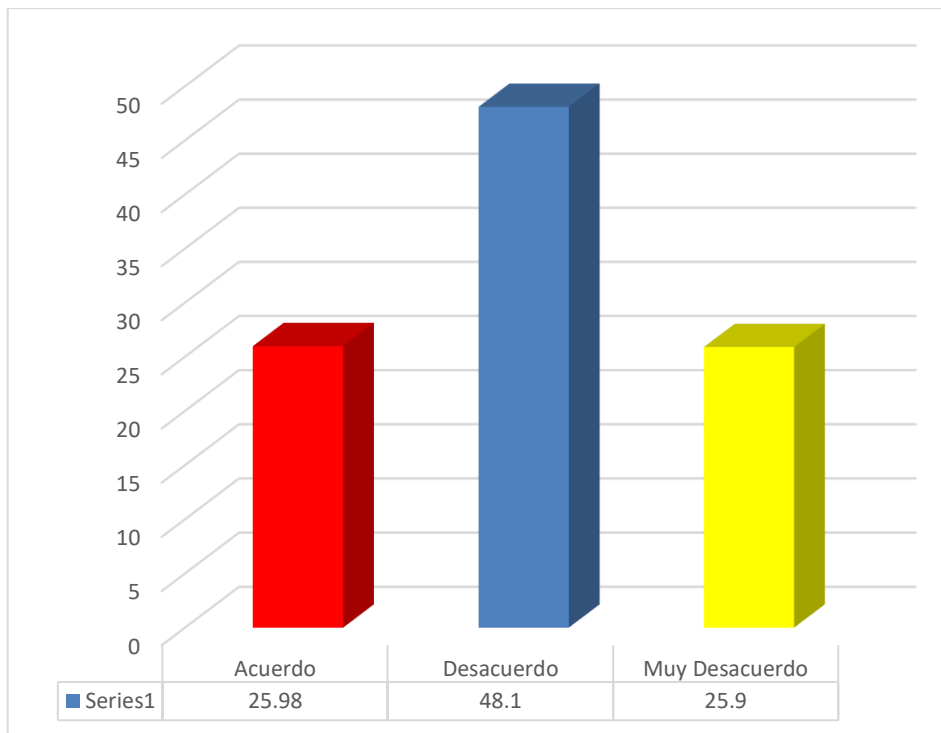


Figura 4. Se hace mantenimiento mensual a unidades vehiculares.

Análisis e interpretación de datos: en el resultado de la tabla 7 y de su correspondiente figura 4 se puede ver reflejada la crisis por la que atraviesa el sector transportes, ya que sólo un 26% de socios declara que sí otorgan mantenimiento a sus vehículos contra un 74% que no lo puede hacer, rompiendo con una recomendación de los mecánicos de automotores.

Tabla 8. Los conductores son experimentados y cuentan con brevets

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Acuerdo | 7 | 25.98 | 25.98 | 25.9 |
| | Desacuerdo | 13 | 48.1 | 48.1 | 74.1 |
| | Muy Desacuerdo | 7 | 25.9 | 25.9 | 100.0 |
| | | 27 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: elaboración propia

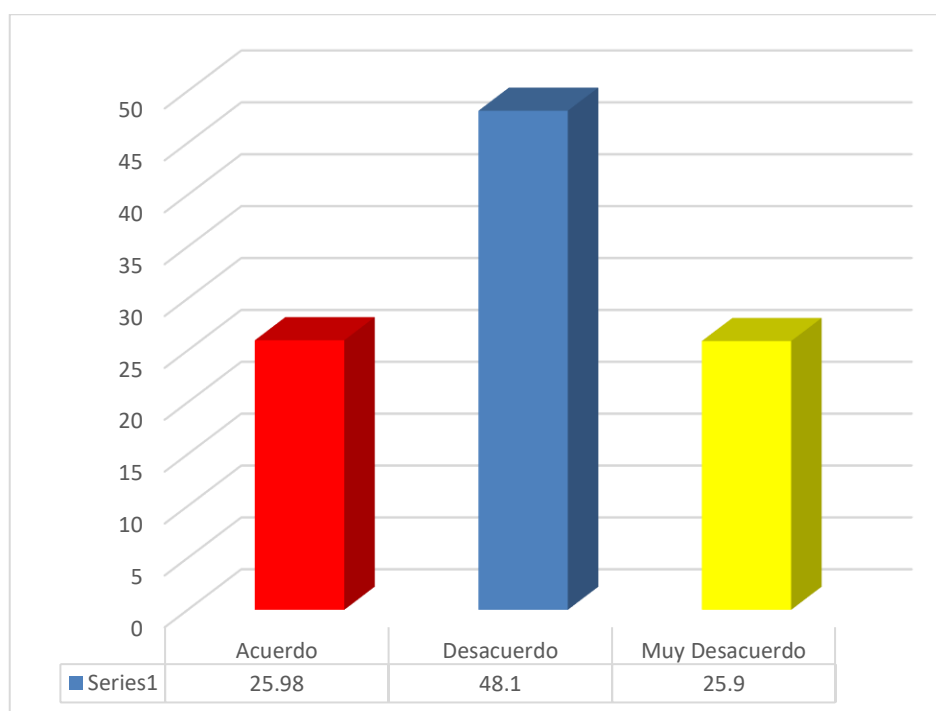


Figura 5. Los conductores son experimentados y cuentan con brevets.

Análisis e interpretación de datos: en este resultado de la tabla 8 y de su correspondiente figura 5 se confirma la misma realidad nacional de este sector productivo y es que la mayoría de conductores son empíricos y no cuenta con licencia de conducir. Además, el socio contrata a estos choferes intencionalmente con el fin de pagarles una menor remuneración y así no incrementar los costos.

Tabla 9. Los salarios de conductores y cobradores son altos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Acuerdo | 6 | 22.2 | 22.2 | 22.2 |
| | Desacuerdo | 15 | 55.6 | 55.6 | 77.8 |
| | Muy Desacuerdo | 6 | 22.2 | 22.2 | 100.0 |
| | | 27 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: elaboración propia

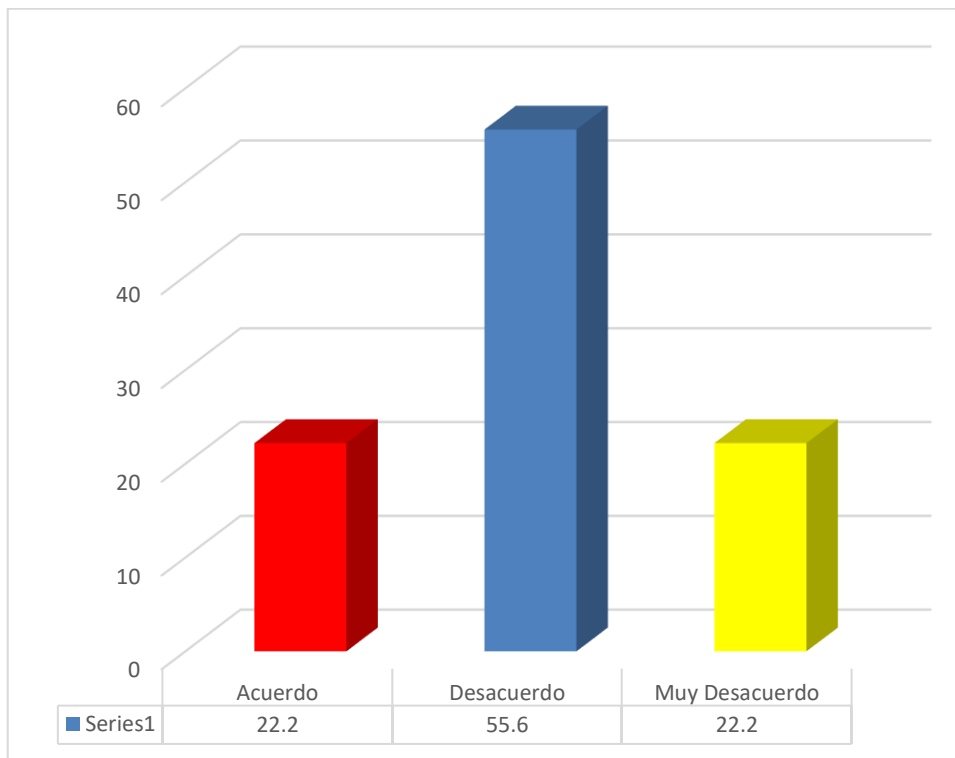


Figura 6. Los salarios de conductores y cobradores son altos

Análisis e interpretación de datos: el resultado de la tabla 9 y de su correspondiente figura 6 se puede afirmar que esta respuesta está ligada a la anterior ya que el conductor profesional que si posee licencia muchas veces exige un mejor pago y con ello se elevarían más los costos, pero como se observa el 78% de socios reconoce que deberían pagar mejor remuneración.

Tabla 10. Los conductores y cobrados están registrados en planillas de sueldos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Acuerdo | 4 | 14.8 | 14.8 | 14.8 |
| | Desacuerdo | 17 | 63.0 | 63.0 | 77.8 |
| | Muy Desacuerdo | 6 | 22.2 | 22.2 | 100.0 |
| | | 27 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: elaboración propia

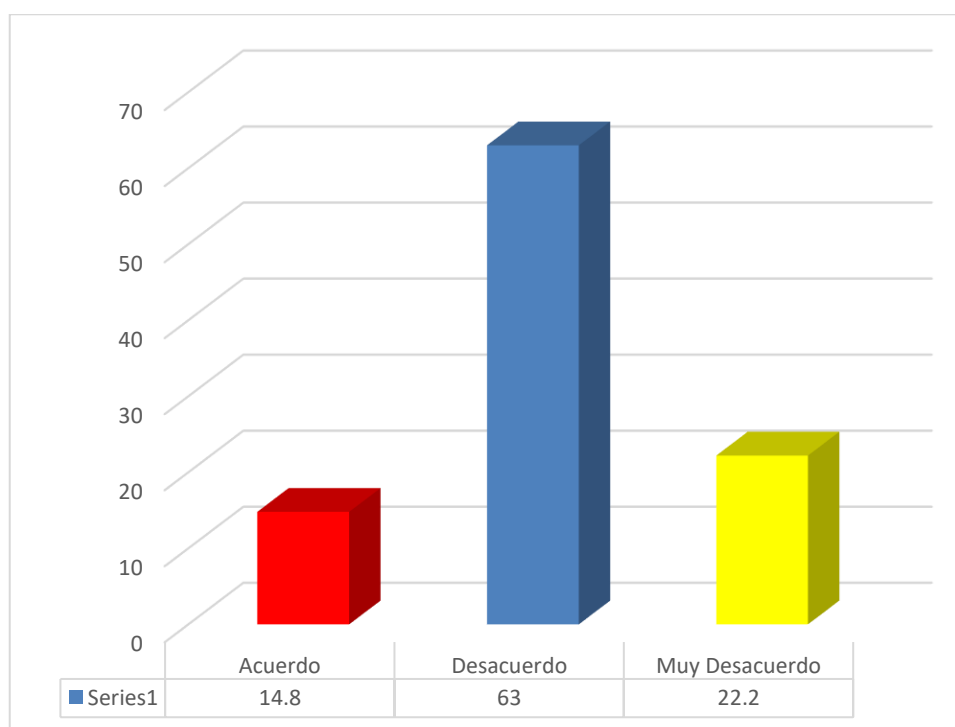


Figura 7. Los conductores y cobrados están registrados en planillas de sueldos

Análisis e interpretación de datos: por el resultado de la tabla 10 y de su correspondiente figura 7 notamos que algunos encuestados por desconocimiento han respondido positivamente, pero el 85% de encuestados reconoce que el personal labora de manera informal, por otro lado, tienen presente que dicha formalización tiene un alto costo.

Tabla 11. Los conductores y cobradores gozan de beneficios sociales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Acuerdo | 4 | 14.8 | 14.8 | 14.8 |
| | Desacuerdo | 17 | 63.0 | 63.0 | 77.8 |
| | Muy Desacuerdo | 6 | 22.2 | 22.2 | 100.0 |
| | | 27 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: elaboración propia

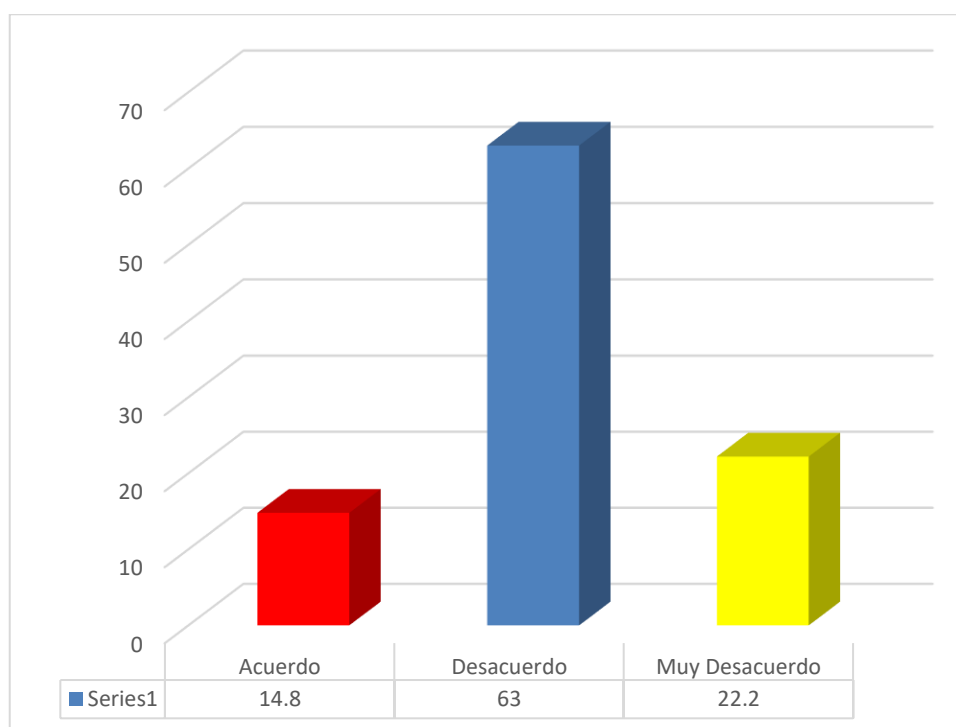


Figura 8. Los conductores y cobradores gozan de beneficios sociales.

Análisis e interpretación de datos: en el resultado de la tabla 11 y de su correspondiente figura 8 de la misma manera que la respuesta anterior, aquí se indica que el 85% sabe y reconoce que los choferes y cobradores no gozan de algún beneficio previsional ni de ningún otro beneficio social ya que la misma situación crítica de los propietarios es un impedimento.

Tabla 12. El personal administrativo está registrado en planilla de sueldos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Neutral | 7 | 25.9 | 25.9 | 25.9 |
| | Desacuerdo | 12 | 44.4 | 44.4 | 70.4 |
| | Muy Desacuerdo | 8 | 29.6 | 29.6 | 100.0 |
| | | 27 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: elaboración propia

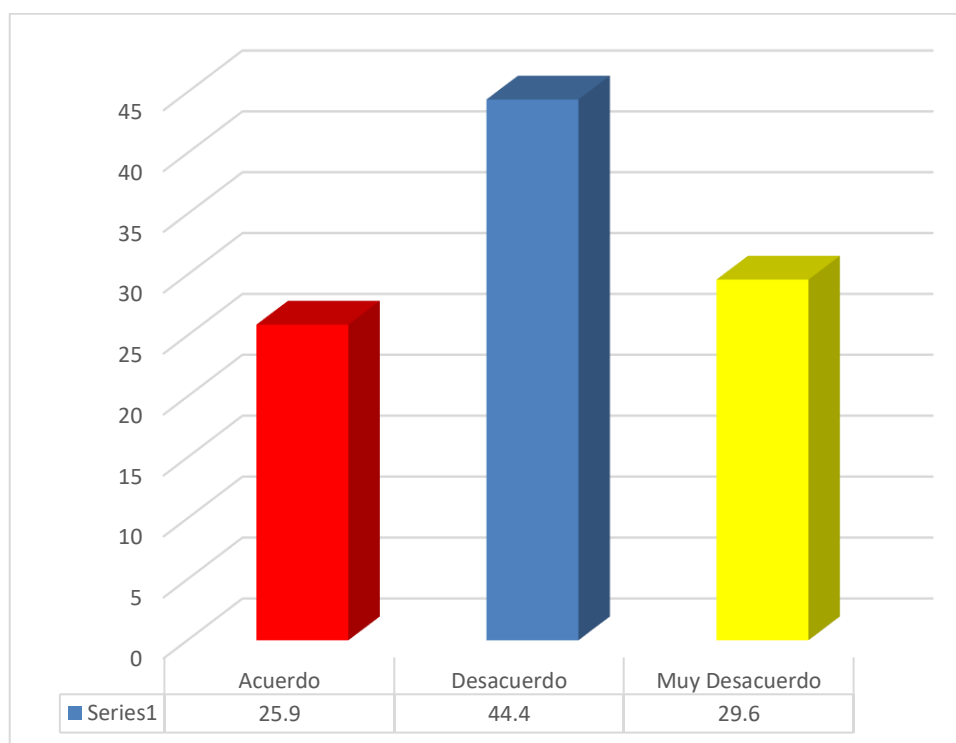


Figura 9. El personal administrativo está registrado en planilla de sueldos

Análisis e interpretación de datos: por el resultado de la tabla 12 y de su correspondiente figura 9 se da a conocer que el personal administrativo de oficina no se encuentra registrado en planilla de haberes y por lo tanto no gozan de algún beneficio social y sus remuneraciones ni siquiera alcanzan la remuneración legal. Asimismo, es conveniente mencionar que tener un empleado en planilla ocasiona un mayor costo.

Tabla 13. Los alquileres de local y los servicios públicos son pagados oportunamente.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Acuerdo | 8 | 29.6 | 29.6 | 29.6 |
| | Desacuerdo | 13 | 48.1 | 48.1 | 77.8 |
| | Muy Desacuerdo | 6 | 22.2 | 22.2 | 100.0 |
| | | 27 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: elaboración propia

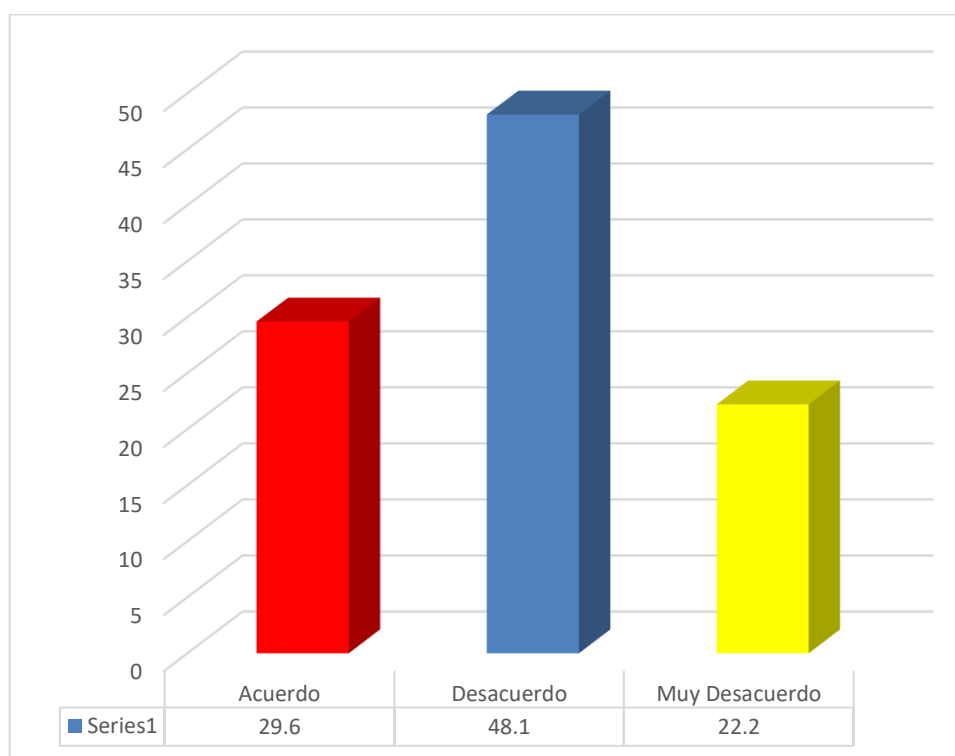


Figura 10. Los alquileres de local y los servicios públicos son pagados oportunamente.

Análisis e interpretación de datos: en el resultado de la tabla 13 y de su correspondiente figura 10 se señala que más del 70% de encuestados refiere tener conocimiento de que en la empresa los compromisos contraídos son cancelados o amortizados fuera de su vencimiento y es justamente la falta de liquidez que ocasiona estos retrasos en los pagos.

Tabla 14. Los costos del SOAT son cómodos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Desacuerdo | 14 | 51.9 | 51.9 | 51.9 |
| | Muy Desacuerdo | 13 | 48.1 | 48.1 | 100.0 |
| | | 27 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: elaboración propia

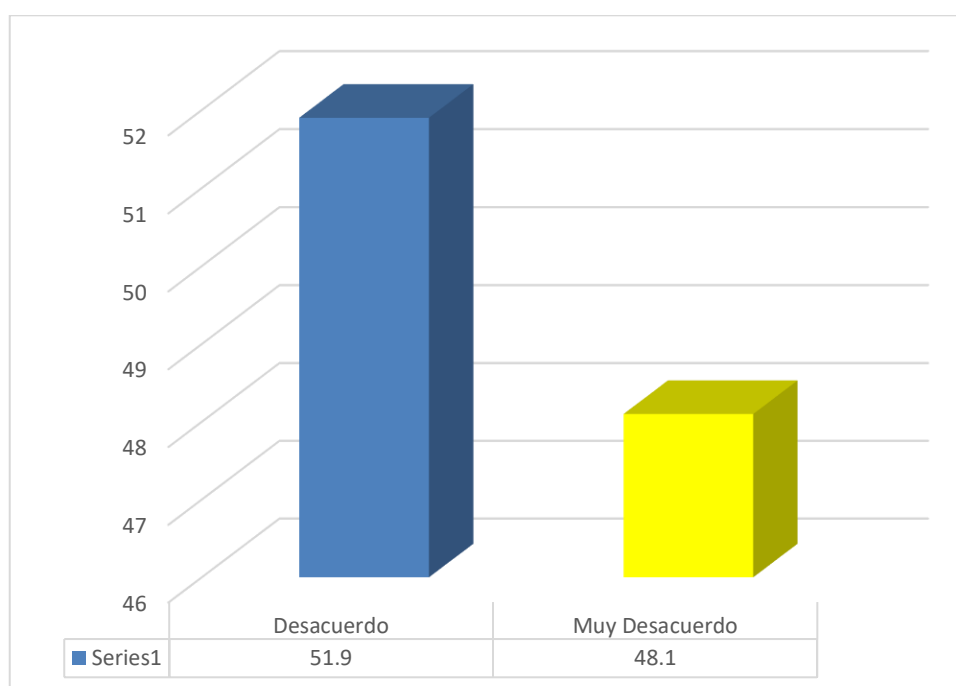


Figura 11. Los costos del SOAT son cómodos

Análisis e interpretación de datos: observando el resultado de la tabla 14 y de su correspondiente figura 11 se puede decir que es uno de los pocos ítems donde se obtiene la aceptación de la totalidad de encuestados que dicen que el SOAT para el sector son muy altos.

Ahora bien, continuando con el desarrollo del primer objetivo específico se detallarán las respuestas de la entrevista aplicada al gerente:

Resultado de la entrevista:

Tabla 15. Preguntas de la entrevista al gerente

| N° | Preguntas de la entrevista | Respuestas |
|----|--|---|
| 1 | ¿Conoce el costo mensual en que incurre cada unidad vehicular para prestar el servicio? | Sinceramente desconocemos eso ya que nuestra labor diaria impide sentarse a hacer cálculos y por otro lado no poseemos el conocimiento necesario. |
| 2 | ¿Diría que los costos del servicio son altos? | Eso sí se puede comprobar y de manera diaria, ya que el hecho de que un vehículo funcione implica una serie de gastos como el salario del chofer y el cobrador, el desgaste diario de llantas, aceite y tantas otras cosas. A mí me preocupa ello, ya que cómo exigirle un mayor aporte al socio si no tiene. |
| 3 | ¿el personal de la empresa está registrada en planilla de sueldos? | No, ya que eso implica mayores costos y la empresa no está en condiciones de absolver más gastos. Tenemos la certeza que nos exponemos a una multa por parte del ministerio de trabajo, pero corremos el riesgo. |
| 4 | ¿Las deudas mensuales como alquileres o servicios públicos son canceladas oportunamente? | Algunos meses debemos pedir cuota extraordinaria a los socios para cubrir el gasto mensual y ellos se molestan. Al final sólo algunos aportan y se hace lo que se puede. |
| 5 | ¿Se aplica algún sistema de control de costos en la empresa? | No, no se cuenta con el personal indicado y sabemos el costo que implica traer a un especialista en costos |

Análisis e interpretación:

Por las respuestas del gerente se puede deducir muy rápidamente que la empresa se está ahogando por la falta de mayores ingresos y que lamentablemente ni siquiera pueden acudir a una entidad financiera porque se sabe de antemano que serían rechazadas sus pretensiones de adquirir algún crédito. También se conoce la crisis que afecta al sector transportes a nivel nacional ya que al encontrarnos en una economía de libre mercado pues cada proveedor pone el precio a sus productos que más le conviene sin pensar en el bolsillo de los clientes que en este caso son los propietarios de los vehículos. Es comprensible la situación de la empresa por decir en cuanto al personal fuera de planilla, el no saber a cuánto ascienden sus costos, el no poder atender sus compromisos mensuales; todo ello es el reflejo de la falta de ingresos mayores, los mismos que ni siquiera se pueden exigir a los socios ya que son los afectados directos por los altos costos. Ante costos altos, lo normal es aumentar el precio del producto, pero ¿puede la empresa subir el precio de los pasajes? NO, por la fuerte competencia que existe en el rubro.

B. Diagnosticar los ingresos del ejercicio 2018

Todos ítems descritos guardan relación con el segundo objetivo específico, donde se indagará el porqué de la actual situación institucional que impide que se desarrollen planes.

Tabla 16. Los aportes diarios de los socios son suficientes

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Acuerdo | 8 | 29.6 | 29.6 | 29.6 |
| | Desacuerdo | 15 | 55.6 | 55.6 | 85.2 |
| | Muy Desacuerdo | 4 | 14.8 | 14.8 | 100.0 |
| | | 27 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: elaboración propia

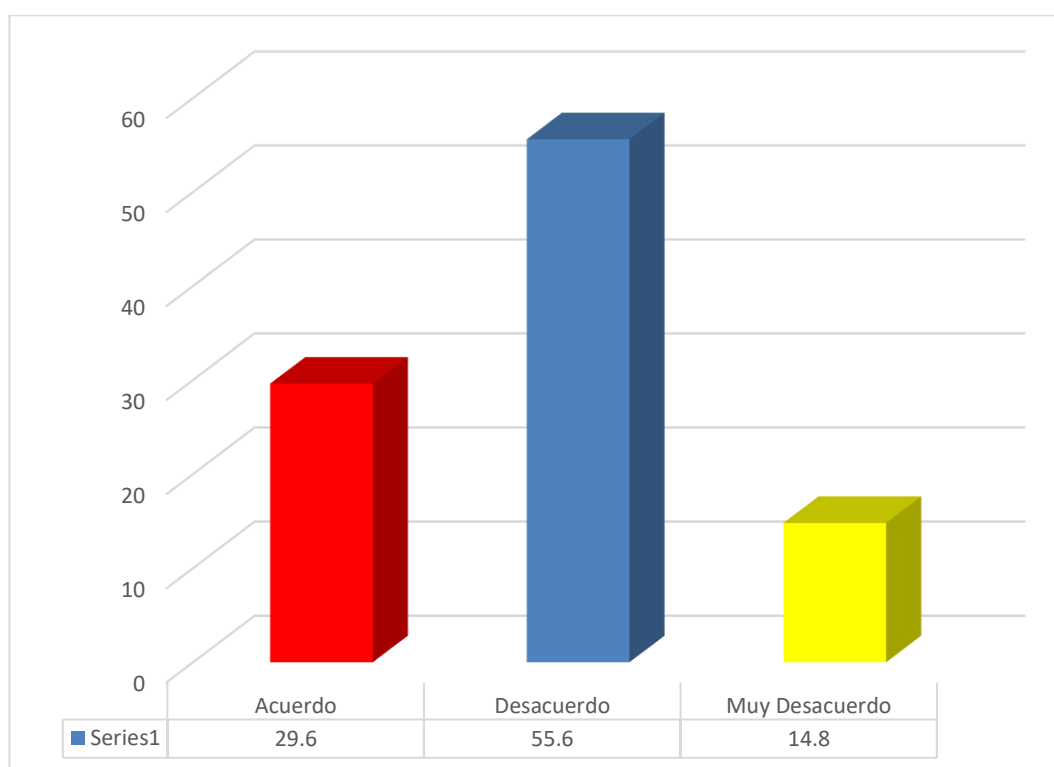


Figura 12. Los aportes diarios de los socios son suficientes

Análisis e interpretación de datos: en el resultado de la tabla 16 y de su correspondiente figura 12 se obtiene un porcentaje superior al 70% los socios o los encuestados reconocen que sus aportes son insuficientes. Asimismo, al momento de la encuesta comentaron que no pueden subir dicho aporte ya que sus exiguos ingresos diarios no les permite hacer dicho incremento.

Tabla 17. El año anterior se obtuvo financiamiento externo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Neutral | 5 | 18.5 | 18.5 | 18.5 |
| | Desacuerdo | 22 | 81.5 | 81.5 | 100.0 |
| | | 27 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: elaboración propia

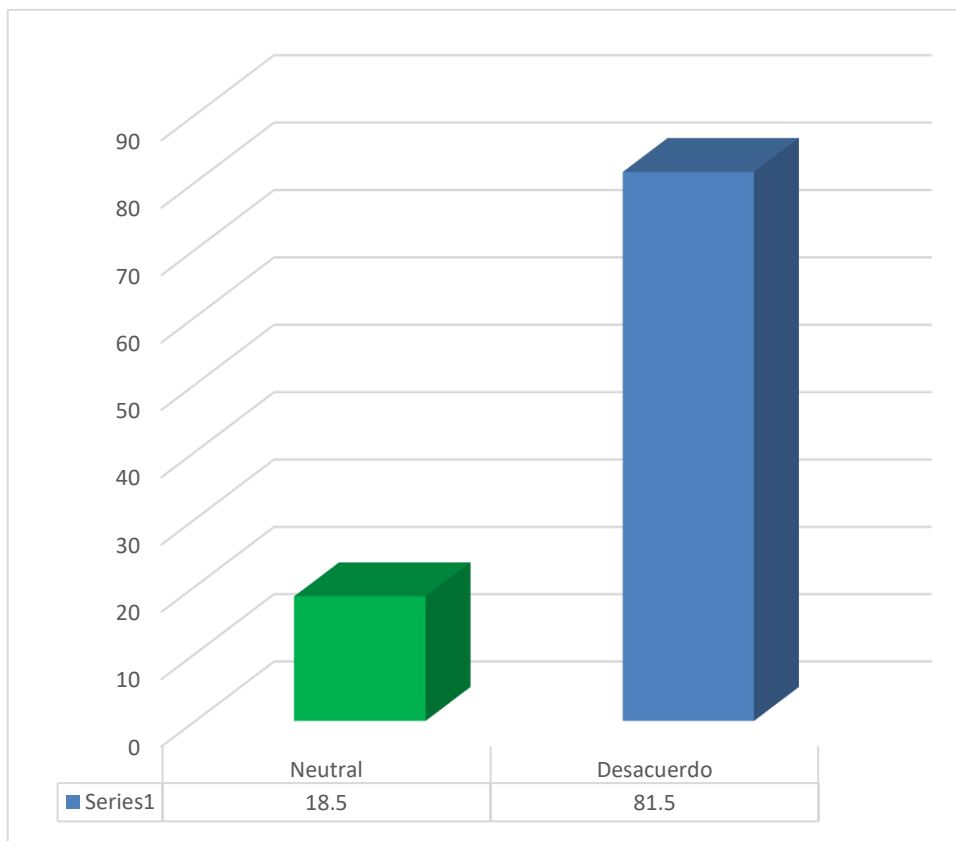


Figura 13. El año anterior se obtuvo financiamiento externo

Análisis e interpretación de datos: el resultado de la tabla 17 y de su correspondiente figura 13 nos indica un porcentaje mayor al 80%, los encuestados reconocen tácitamente que la empresa se encuentra imposibilitada de solicitar algún financiamiento externo ya que no podría asumirlo por los bajos ingresos.

Tabla 18. La rentabilidad es evaluada periódicamente

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Neutral | 5 | 18.5 | 18.5 | 18.5 |
| | Desacuerdo | 16 | 59.3 | 59.3 | 77.8 |
| | Muy Desacuerdo | 6 | 22.2 | 22.2 | 100.0 |
| | | 27 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: elaboración propia

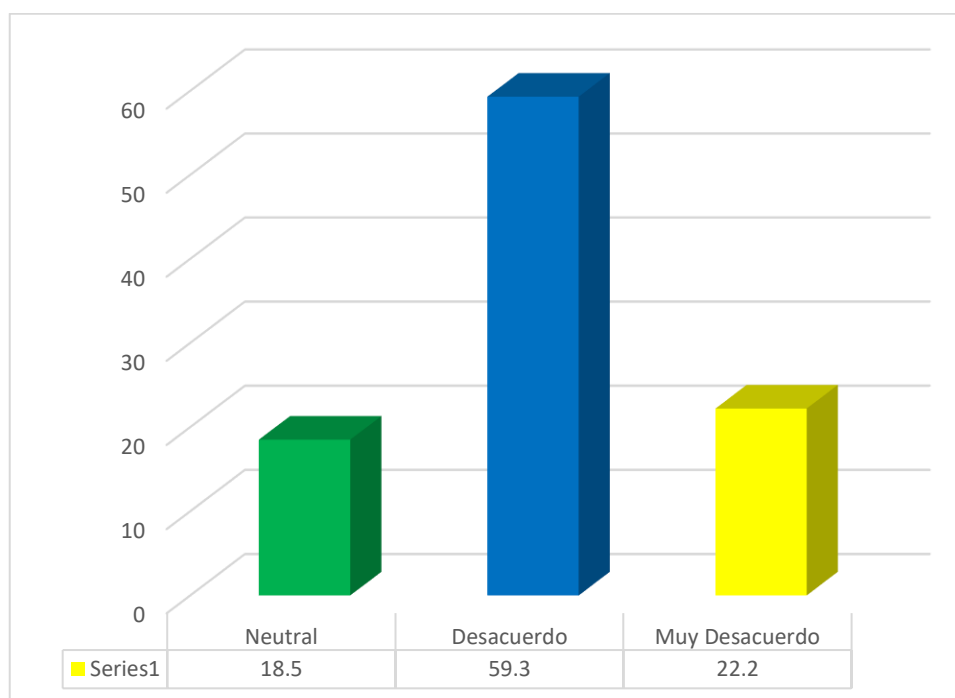


Figura 14. La rentabilidad es evaluada periódicamente

Análisis e interpretación de datos: en el resultado de la tabla 18 y de su correspondiente figura 14 se afirma con un porcentaje por encima del 81% que en la empresa no se practica las evaluaciones, sobre todo a la rentabilidad porque seguramente no lo creen necesario, ya que para enterarse de la fragilidad económica de la empresa no hay necesidad de hacer evaluaciones en la actualidad.

Tabla 19. La utilidad del último ejercicio se ha incrementado en relación al período precedente.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Acuerdo | 3 | 11.1 | 11.1 | 11.1 |
| | Neutral | 3 | 11.1 | 11.1 | 22.2 |
| | Desacuerdo | 14 | 51.9 | 51.9 | 74.1 |
| | Muy Desacuerdo | 7 | 25.9 | 25.9 | 100.0 |
| | | 27 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: elaboración propia

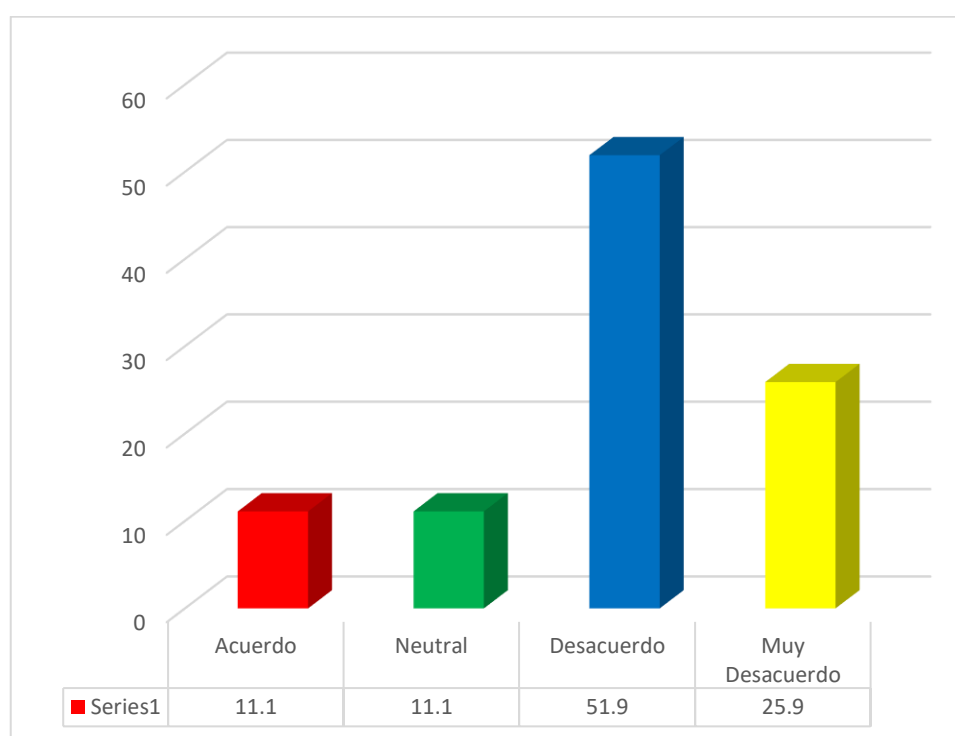


Figura 15. La utilidad del último ejercicio se ha incrementado en relación al período precedente.

Análisis e interpretación de datos: en el resultado de la tabla 19 y de su correspondiente figura 15 se observan que las cifras que se aproximan al 80% hacen un reconocimiento a la mala situación económica institucional, urgiendo de medidas que reviertan dicha situación. Se considera a los indecisos que por algún temor no expresan su verdad y los que respondieron afirmativamente son los socios que no desean un cambio y que todo siga igual a como está, siendo su objetivo no aportar un centavo diario más que el actual aporte.

Tabla 20. Los ingresos mensuales actuales permiten planes de inversión

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Acuerdo | 3 | 11.1 | 11.1 | 11.1 |
| | Desacuerdo | 13 | 48.1 | 48.1 | 59.3 |
| | Muy Desacuerdo | 11 | 40.7 | 40.7 | 100.0 |
| | | 27 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: elaboración propia

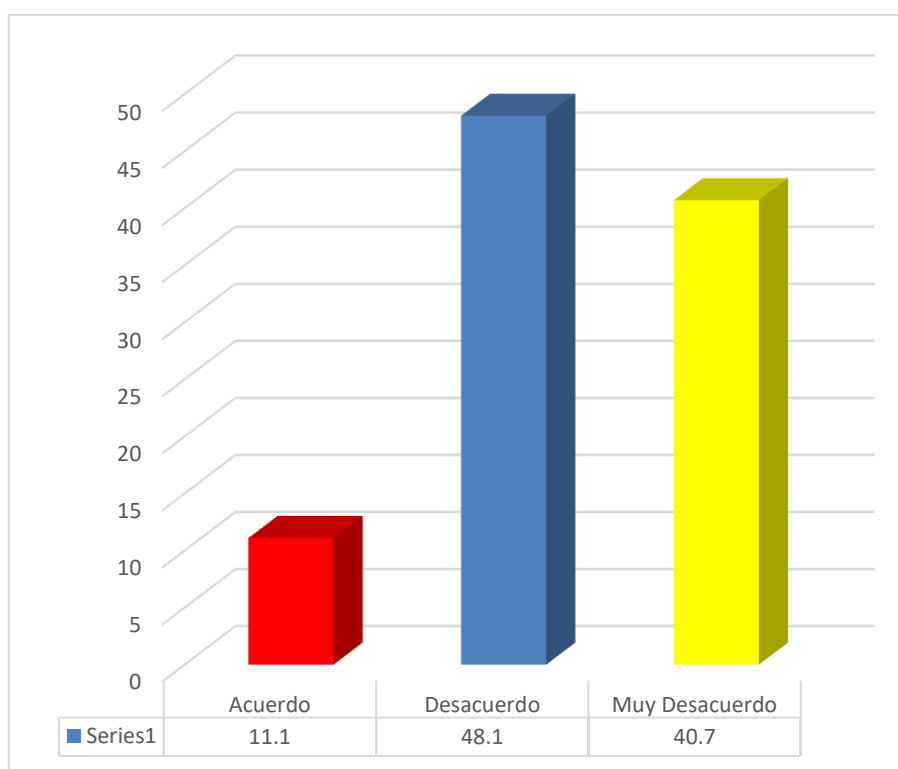


Figura 16. los ingresos mensuales actuales permiten elaborar planes de inversión

Análisis e interpretación de datos: por el resultado de la tabla 20 y de su correspondiente figura 16 nos damos cuenta que los resultados de los últimos ítems son el espejo de la actual situación de la empresa y que los socios son conscientes de ello; por ello es que no se han aventurado en la implementación de algún proyecto porque saben que por el momento no existe alguna idea que logre mejorar los ingresos de los socios y que consecuentemente será la mejora de la empresa, ya que a mayor ingreso mayor sería el aporte.

De la misma manera se desarrollará las respuestas de la entrevista y que guardan relación con el segundo objetivo específico:

Tabla 21. Preguntas de la entrevista desarrollada al gerente

| N° | Preguntas de la entrevista | Respuestas |
|----|---|---|
| 6 | ¿Sabe si las aportaciones de los socios exceden a los costos de la empresa? | Lamentablemente no es así, como dije anteriormente para cubrir algunos gastos se solicita aportaciones extraordinarias. |
| 7 | ¿Desea Ud., que mejoren los ingresos de la empresa? | Por supuesto, a mí me preocupa bastante esta situación, al ver cómo la empresa sólo sobrevive a duras penas y con mayor preocupación ya que soy el gerente y mi obligación es velar por el crecimiento de la misma. |
| 8 | ¿Le agradaría que la empresa sea factible de algún financiamiento externo? | Claro, imagínese contar un dinero exclusivamente para invertir en algo que sea beneficioso para la empresa y en especial a los mismos socios, que son los que dan vida a la empresa. |

Análisis e interpretación:

En las respuestas del gerente se nota un grado de desesperación por hacer que la situación actual de la empresa mejore, pero se ve maniatado por los exiguos ingresos que actualmente se perciben. Asimismo, se deja notar la falta de conocimientos para efectuar un control de costos. Aunque también se deduce que no tiene capacidad de gestión, ya que si bien los ingresos son bajos ha debido buscar alternativas de solución.

Resultados del análisis documental

Como tercera técnica se tuvo que aplicar para poder cumplir con este objetivo que era el de diagnosticar el nivel de ingresos, se hizo uso de las declaraciones mensuales presentadas a la administración tributaria durante los años 2017 y 2018, por lo cual se aplicó el análisis horizontal y algunas ratios.

Tabla 22. Análisis horizontal de Estados de Situación Financiera

| ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA | | | | | | |
|---------------------------------------|--------|-------|--------|-------|-----------------|---------|
| | 2018 | | 2017 | | VARIACIÓN ANUAL | |
| | | % | | % | | % |
| ACTIVO CORRIENTE | | | | | | |
| Efectivo y equivalente | 17,454 | 91.03 | 22,405 | 94.16 | -4,951. | (22.10) |
| Cuentas por cobrar | | | | | | |
| TOTAL ACT CTE | 17,454 | 91.03 | 22,405 | 94.16 | | |
| ACT NO CTE | | | | | | |
| Activo diferido | 1,719 | 8.97 | 1,389 | 5.84 | 330. | 23.76 |
| TOTAL A.N.C | | | | | | |
| TOTAL ACTIVO | 19,173 | 100. | 23,794 | 100. | | |
| PASIVO | | | | | | |
| Tributos y otros aportes | 15 | 0.08 | 19 | 0.08 | -4. | (21.05) |
| Ctas por pagar | 2,200 | 11.48 | 4,880 | 20.51 | -2,680. | (54.92) |
| Otras cuentas por pagar | 150 | 0.79 | 150 | 0.63 | -- | |
| TOTAL PASIVO | 2,365 | 12.35 | 5,049 | | | |
| PATRIMONIO | | | | | | |
| Capital | 8,000 | 41.72 | 8,000 | 33.62 | -- | |
| Resultados acumulad | 6,696 | 34.92 | 8,185 | 34.40 | -1,489 | (18.19) |
| Utilidad del Ejercicio | 2,112 | 11.01 | 2,560 | 10.76 | -448. | (17.50) |
| TOTAL PATRIMONIO | 16,808 | 87.65 | 18,745 | | | |
| TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | 19,173 | 100. | 23,794 | 100. | | |

Fuente: estados financieros de los años 2017, 2018.

Análisis e Interpretación

El resultado del análisis mencionado nos indica que la utilidad del ejercicio de un año a otro ha disminuido en 17.50%, constituyéndose en una cifra alarmante y aún si se considera la disminución de los ingresos según la cuenta efectivo y equivalentes que es del 22.10%. Asimismo, se corrobora el resultado de la encuesta donde se dice que se hace hasta lo imposible por cumplir con todos los compromisos y se observa que las cuentas por pagar han disminuido en el 54.92%, quedando demostrado que, si bien los socios no desean otorgar un sol más por cuota diaria, pero si saben afrontar sus compromisos, convirtiéndose en un incentivo para llevar a cabo esta propuesta, ya que existe responsabilidad en la empresa.

Tabla 23. Estado de resultados – análisis horizontal

| DETALLE | 2018 | 2017 | % INCREM |
|--|-------------|-------------|-----------------|
| VENTAS NETAS | 24,780 | 24,932 | (0.61) |
| (-) COSTO DE VENTA | 22,673 | 22,373 | 1.34 |
| UTILIDAD BRUTA | 2,107 | 2,559 | (17.66) |
| (-) GASTOS DE ADMINISTRACIÓN | | | |
| (-) GASTOS DE VENTAS | | | |
| UTILIDAD OPERATIVA | | | |
| OTROS INGRESOS Y EGRESOS | | | |
| (+) Otros ingresos gravados | 5 | 1 | |
| (+) Otros ingresos no gravados | | | |
| (+) Ingresos financieros gravados | | | |
| (-) Gastos financieros | | | |
| (-) Gastos diversos | | | |
| UTILIDAD (Renta) IMPONIBLE | 2,112 | 2,560 | (17.50) |
| IMPUESTO A LA RENTA | 0 | 0 | |
| RESULTADO NETO DEL EJERCICIO | 2,112 | 2,560 | |

Análisis e Interpretación

De la misma manera ahora considerando los datos de los mismos ejercicios, pero en cuanto al estado de resultados, se puede afirmar que los egresos considerados en el costo de venta se han incrementado en el 1.34%, mientras tanto se observa una disminución de la utilidad bruta del 17.66%. y como ya se dijo en la tabla anterior la utilidad neta disminuyó en el 17.50%.

Los resultados se convierten en reiterativos considerando la tabla anterior, confirmándose la disminución de la utilidad año tras año.

Estos resultados más los resultados obtenidos en la aplicación de instrumentos como la encuesta, solamente dan firmeza a la propuesta que se está alcanzando mediante el estudio, ya que reafirman la necesidad de su ejecución.

Aplicación del indicador de evaluación de rentabilidad financiera:

Rentabilidad financiera (ROE) del 2018:

$$\frac{2,112}{16,808} = 0.1256 = 12.56\%$$

Rentabilidad financiera (ROE) del 2017:

$$\frac{2,560}{18,745} = 0.1366 = 13.66\%$$

Análisis e interpretación:

La rentabilidad financiera es aquella que los socios de toda empresa desean maximizar y como se podrá observar por los resultados obtenidos en la aplicación del ratio referido, las cifras están indicando una preocupante disminución entre los años 2017 y 2018, no tanto por la cantidad de -1.1% sino porque si ya se nota el congelamiento de la economía institucional y encima este decremento, entonces es hora de tomar medidas correctivas.

Utilidad bruta 2018:

$$\frac{24,780 - 22,673}{24,780} = 0.0850 = 8.50\%$$

Utilidad bruta 2017:

$$\frac{24,932 - 22,373}{24,932} = 0.1026 = 10.26\%$$

Análisis e interpretación:

Al igual que la ratio anterior se nos dice que la utilidad bruta es el coeficiente resultante luego de la contabilización de los ingresos y sus costos; y si nos atenemos a esa definición entonces los socios de la cita empresa deberíamos preocuparnos aún más, ya que por lo menos se pediría mantenerse igual que al año anterior, pero no arroja una disminución. Reiterándose la urgencia de implementar un plan de acción o de rescate.

C) Elaborar una propuesta que mejore el nivel de ingresos

Tabla 24. Propuesta para mejorar el nivel de ingreso.

| N° | Preguntas de la entrevista | Respuestas |
|----|---|--|
| 9 | ¿Cree que sea conveniente la implementación de un proyecto que genere más ingresos? | Me agradaría bastante, como le dije en mi calidad de gerente esa es mi mayor preocupación y me veo atado de pies y manos con la situación actual. Ahora bien, si alguien puede aportar una idea que sea la alternativa de solución entonces bienvenida sea y tenga la seguridad que los socios estarán bien agradecidos. |

Análisis e interpretación:

Como era de esperarse la idea de algún proyecto que mejore los ingresos será siempre bienvenida en cualquier organización y con mayor razón si dicha idea no tendrá costo alguno, pues doble satisfacción. Remarcar que la implementación de proyecto alguno generará beneficio no sólo a la empresa y a los socios sino también a los que dependen de ella, como: los empleados administrativos, los conductores, los cobradores, sus familias, etc.

Por todo lo mencionado es que el autor del trabajo, dando cumplimiento al objetivo del mismo y siendo parte de la empresa y viendo la situación actual, es que ha creído conveniente alcanzar una propuesta, que redundará en la mejora de los socios y de la misma empresa.

IV. DISCUSIÓN

Ante la clamorosa situación económica en que se encuentra actualmente la empresa Transportes Pimentel Express S.A., de la cual soy miembro en calidad de socio, es que no encontré mejor oportunidad para dejar sentada mi preocupación y tratar de aportar con alguna idea a fin de que mejoré dicha situación y a la vez que los socios gozaremos de ciertos beneficios sin recurrir a nuestros ya alicaídos bolsillos, la entidad deberá iniciar un crecimiento sostenido. Determinar los costos es importante en toda empresa a efecto de poder establecer los precios que se deberán aplicar como contraprestación, para obtener mayores ingresos, en ese sentido es que Choquesaca y Lara (2017) llevaron a cabo un trabajo de investigación donde se plantearon como objetivo determinar los costos del servicio de una empresa.

También Choy (2012) comenta que para lograr reconocer los costos en la prestación de servicios se requiere de ciertas técnicas y procedimientos, ya que si bien se utiliza insumos tangibles el servicio que se presta tiene características intangibles y de consumo inmediato.

Los planteamientos de especialistas del sector se dirigen a la reducción del costo del servicio y a lograr mejorar la rentabilidad de las empresas comprometidas y ese fue el objetivo principal del estudio de Castañeda y Gonzáles (2016); el autor del presente trabajo comparte plenamente con dichos autores y el desarrollo de este tema así lo demuestra.

Hace bien Gómez (1999) en definir a los servicios como actividades intangibles que son identificables, pero de corta duración y que implican el esfuerzo de los que lo prestan con la única finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios. Con bastante razón un representante del Ministry of transport of New Zeland (2014) sugiere que ante los altos costos concurrentes en el servicio de transporte terrestre de pasajeros se deben tomar medidas correctivas para tratar de aminorar dichos costos y conseguir un incremento razonable en los ingresos. Sugerencia que ojalá algún gobierno de nuestro país tenga a bien a implementarla y de esa manera paliar la angustiada situación económica en que se encuentran las empresas nacionales del rubro.

Por otro lado, Moreno (2014) nos recuerda que el servicio de transporte terrestre de pasajeros no está muy bien regulado por el Estado, quién basado en una economía de libre mercado permite que cada quién fije sus tarifas sin tener en consideración que el parque automotor ha tenido un crecimiento exponencial, ocasionando que ante ello y la presión del usuario se esté cobrando una tarifa depredada, generándose múltiples problemas en dichas empresas.

Otro buen comentario respectivo es el efectuado por Hay (1983) que manifiesta que el costo de servicio está constituido por gastos reales, donde el transportista se interesa por sus costos operativos ya que ello permitirá establecer una tarifa que pueda pagar el usuario y de esa manera poder brindar un diferenciado servicio y conseguir su mantenimiento. Se pregunta: ¿está en condiciones de prestar un servicio diferenciado la empresa referida en el estudio, con los costos altos en sus insumos y con tarifa congelada que generan exiguos ingresos?

En otro momento Gómez (1999) también dice que el ejecutivo o responsable de una empresa de servicios debe estar capacitado para seleccionar y aplicar un adecuado sistema de costos.

Es conveniente recordar las exigencias del Estado en nuestro país, mediante el régimen de transporte terrestre de pasajeros, donde se señala que para la prestación de este servicio es exigencia que las unidades móviles se encuentren en buen estado de funcionamiento, que sus diseños sean originales, que se utilice neumáticos según normativa, contar con los seguros respectivos y cumplir con las demás exigencias técnicas del reglamento. Pero cabe una pregunta: si todos los meses el Estado incrementa el precio del combustible, insumo indispensable en este sector, y las tarifas no se pueden incrementar, ¿se podría exigir un buen servicio, donde suben los costos y los ingresos se congelan? ¿será o no, una de las consecuencias de tanto accidente de tránsito?

¿Ahora bien, porque son necesarios los ingresos en una empresa? Los ingresos son como la sangre en una economía institucional y se constituyen en un medio mediante el cual los distintos factores de la producción alcanzan sus objetivos, así se expresa Serbolov (2004).

Similar dirección sigue Rodrigue y Notteboom (2017) quiénes plantean que ante la necesidad de aumentar los ingresos y reducir costos, se debe procurar aumentar la capacidad institucional, que se debe negociar u ofertar por la movilidad de los

usuarios, ante el incesante incremento de los insumos del sector. Pregunto: ¿puede la empresa transportes Pimentel Express SA aumentar su capacidad con los paupérrimos ingresos de la actualidad?

Y como bien dice Gaiardelli et al (2016) las pequeñas empresas adolecen de controles en todo sentido y es justamente a partir de la aplicación de una herramienta correctiva adecuada que se podrá mejorar dicha situación, permitiendo un deseado incremento de utilidades como consecuencia de mejorar los ingresos.

Es conocido que ante la baja utilidad de una empresa se hace necesaria la ejecución de inversiones que logre mejorar el nivel de ingresos e incentive el crecimiento del servicio prestado, es lo manifestado por García (2016); pero la empresa del estudio no se encuentra en condiciones de realizar inversiones, al contrario, se diría que está sobreviviendo ya que cómo se ha demostrado los ingresos algunas veces ni siquiera cubren los egresos del mes.

Otro mal que padece este sector económico es el alto costo de los combustibles, el mismo que es el insumo principal para que pueda funcionar la unidad de transporte y es que el incremento del impuesto selectivo al consumo es constante, por lo que se hace necesario que la administración tributaria amplíe la base de contribuyentes a fin de que no se siga perjudicando a este sector, es la recomendación de Varillas (2018).

Bastante acertada la investigación de Terán (2016) quién comentó que para que las empresas de este sector puedan prestar un servicio fiable, seguro y de confort es necesario que los ingresos que perciben sean mayores al costo que ocasiona prestar dicho servicio y ante la inercia de los gobernantes es que optó por hacer una propuesta metodológica para mejorar la actual situación. Esta fue la razón del suscrito en elaborar una propuesta que mejore la actual situación de la empresa que a duras penas se mantiene.

Por todo ello Serbolov (2004) también nos refiere que los ingresos juegan un papel preponderante en las rentabilidades de las empresas, ya que éstas se verán incrementadas según el precio del servicio y que deberán compensar los excesos de oferta.

Llama la atención lo mencionado en la NIIF 15 que se refiere al reconocimiento de ingresos, donde se solicita que para la prestación del servicio de transporte

terrestre de pasajeros es necesario identificar de manera previa el contrato donde se debe estipular entre otros el precio a cobrar por el servicio. Pero hacemos una pregunta: ¿a pesar del alza del combustible se puede decirle al usuario que ya subió la tarifa del pasaje?

Por todo lo manifestado anteriormente por los diversos autores y tesis descritas, en sus definiciones, comentarios y teniendo en cuenta frases como: el ingreso es la sangre de la economía, que la prestación de un servicio con características de confort, seguridad se da cuando los costos son plenamente cubiertos por la contraprestación otorgada por el usuario, que es cierto que los usuarios gastan buen porcentaje de sus sueldos en transporte diario y que también es cierto que los gobiernos nacionales son indolentes ante tal situación caótica, porque no lo quieren afrontar ni mucho menos dictar medidas correctivas por la razón de que eso mermaría sus ingresos y para ellos eso es lo más importante.

Siendo consecuente y como parte de la crisis es que el autor creyó conveniente elaborar una propuesta luego de cuya ejecución va a permitir que la empresa obtenga mayores ingresos que los actuales y también podrá elaborar algunos otros proyectos que otorguen una mediana holgura económica, generándose una utilidad que inicie un crecimiento sostenido institucional y lo más resaltante es que dicho incremento no perjudicará el bajísimo ingreso diario que perciben los socios en cada una de sus unidades de transporte, ya que a pesar de continuar aportando la misma cantidad de ahora serán partícipes de la mejoría institucional.

V. CONCLUSIONES

1. El ser parte de una organización y observar como a pesar del transcurso de los años sigue en una situación económica tan igual que al iniciarse, con unos costos inciertos y unos ingresos que apenas cubren los compromisos mensuales y lo que es peor sin visos de pronta mejoría, fue el incentivo mayor que impulsó a la realización de esta investigación.

Pues bien, todo el desarrollo del estudio se ha encaminado a demostrar que el costo de servicio en la entidad es de vital importancia y que como tal es de gran necesidad la implementación de estrategias para tratar de congelarlo o reducirlo y por otro lado el de mejorar el nivel de los ingresos actuales.

2. Considerando el primer objetivo específico y basándose en los resultados de los instrumentos aplicados para recolectar datos, es que se puede afirmar que en la empresa reina el empirismo, no tienen el mínimo conocimiento de que se trata el tema de costos, además desconocen si sus ingresos cubren sus costos y lo que es peor, ignoran como paliar dicho mal, mientras tanto la empresa permanece en la congeladora, ya que su situación económica no da para más.
3. De la misma manera y tomando en consideración los resultados del análisis horizontal aplicado tenemos la disminución de los ingresos en un 22.10% y las disminuciones de las utilidades neta en un 17.50% y en cuanto a la aplicación de ratios la renta bruta disminuyó en 1.76% en los dos últimos ejercicios, es que se reviste de mayor urgencia la implementación de la propuesta que se está adjuntando.
4. Reiterar la actual situación económica tan calamitosa y luego de demostrar la aplicabilidad de mi propuesta es que dejo a criterio de la asamblea de socios su aplicación y cuyos objetivos son los de mejorar la situación económica de la empresa para que luego se puedan hacer proyectos futuros que son tan necesarios como la compra de un local propio y que en la actualidad es imposible hacerlo.

VI. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones van dirigidas al Gerente General:

1. Si bien es cierto los costos varían por el costo de vida de la población, es importante se efectúe estrategias de crecimiento empleando un plan estratégico, a corto, mediano y largo plazo, donde se vea reflejado la rentabilidad anual de las unidades que conforman esta empresa de servicios.
2. Lo relacionado al primer párrafo, se debe analizar y Se deben evaluar y redelinear las cadenas de suministro, con el fin que los proveedores estén ordenados para poder reducir costos y mejorar el servicio; asimismo, conocer cual es el presupuesto en transporte para poder administrarlo eficientemente.
3. La empresa debe mantener un tarifario por el mayor tiempo posible, reajustando el precio siempre y cuando el mercado de combustible, neumáticos, lubricantes y otros que sufran un alza de precios, así como también mantener el precio normal por tratarse de una empresa seria, y el propósito es brindar un buen servicio y mantener a clientes cautivos.
4. Implementar y adecuar la propuesta que estamos mencionando en el presente estudio de investigación, para tener mejores ingresos, mantener a los usuarios satisfechos; el estudio permitirá tomar decisiones importantes para proporcionar costo-beneficio.

VII. PROPUESTA

Propuesta para mejorar el nivel de ingresos en la empresa Transportes Pimentel Express S.A.

1. Introducción

El transporte terrestre de pasajeros en camionetas rurales de menor capacidad denominadas combis representa una actividad económica muy importante en la economía de nuestro país, pues su función principal es la de trasladar a las personas que por diversos motivos tienen que ir de un lugar a otro, además de contribuir con sus impuestos también ayuda a resolver en algo el problema social nacional del empleo, ya que otorga fuentes de trabajo para sus conductores y cobradores.

Por otro lado, toda empresa busca desarrollar una actividad económica con la finalidad de obtener la mayor cantidad posible de ingresos que permitan una adecuada rentabilidad, es el caso que en el Perú la prestación de este servicio no es controlado adecuadamente por el Estado y es una de las causas de la gran informalidad con que se desarrolla dicho servicio, en consecuencia no se tiene información estatal ni privada confiable que permita calcular los niveles de rentabilidad del sector, tema importante para todo inversionista o entidad financiera que lo requiera a efecto de poder otorgar algún préstamo que sea solicitado por alguna empresa ligada a este servicio.

La mencionada informalidad se da a pesar de la existencia de organismos estatales reguladores, como OSITRAN (organismo supervisor de la inversión en infraestructura de transporte de uso público), las municipalidades mediante su área de transporte urbano y el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC) y toda la normativa respectiva como Decreto Supremo N° 033-2001-MTC que comprende el Reglamento Nacional de Tránsito y el Decreto Supremo N° 058-2003-MTC sobre el Reglamento Nacional de Vehículos.

Se sabe que el saber calcular sus costos es de vital importancia para toda empresa ya que permitirá valorar el servicio que se viene prestando, saber cuál debe ser el precio de venta (en este caso el pasaje), saber cuánto debe ser nuestro ingreso para alcanzar como mínimo nuestro punto de equilibrio y saber cómo disminuir dichos costos sin perder la calidad del servicio otorgado.

En cuanto a la segunda variable del trabajo se debe resaltar la importancia que revisten los ingresos dentro de la economía de una empresa, si se tiene en consideración la definición de un especialista que dice que el ingreso constituye

como la sangre en un organismo, siendo un medio a través del cual se pueden hacer presupuestos y planear objetivos.

Lo mencionado en los párrafos anteriores representa la situación caótica de las empresas del ramo y los males que se presentan, como la falta de financiamiento, factor tan importante actualmente para el surgimiento de una empresa.

Considerando todo eso es que el suscrito creyó por conveniente desarrollar el presente trabajo a fin de detectar donde radicaba el principal problema de la empresa en cuestión y con el único objetivo de pretender mejorar los ingresos institucionales para que luego pueda ser factible de algún crédito y así dar inicio al resurgimiento de la entidad.

2. Fundamentación

Una empresa es próspera en la medida que sus directivos consigan agregarle valor agregado, el cual al lograrlo permite la permanencia y crecimiento de la misma entidad. De otro lado la fortaleza financiera de la misma empresa la constituye su capacidad para generar suficiente ingreso (dinero) y así de esa manera poder responder con los compromisos y obligaciones contraídas, tales como: pagos de salarios, pago a proveedores, pagos de servicios públicos, elaboración de planes de crecimiento, entre otros. Así pues, es que esta empresa al obtener una utilidad casi nula se ve imposibilitada de aumentar su patrimonio.

Se debe tener en cuenta lo que dice Choy (2012), que para lograr reconocer los costos incurridos en una prestación de servicios requiere de ciertas técnicas y procedimientos, debiéndose considerar los desembolsos como insumos, ya que se caracterizan por ser intangibles y de consumo inmediato.

Así también para prestar un servicio debe considerarse que dentro de su costo se origina significativas cantidades de mano de obra y por lo tanto la estimación de dicho costo es difícil determinarlo, ya que la mayoría de ellos son fijos como: sueldos, suministros, seguros, etc. (Chambergo, 2013).

De Navarrete (1960) refiere que el ingreso es el producto obtenido por la venta de un servicio prestado, que se constituye en el objetivo principal de toda empresa.

Otra caracterización de las empresas que brindan servicios es que siempre procuran aumentar su capacidad y con ello reducir sus costos de movilidad. También dice que se debe negociar con los usuarios por la movilidad otorgada ya que los suministros y demás egresos cambian constantemente (Rodrigue y Notteboom, 2017).

Los comentarios de especialistas que han sido mencionados describen a grandes rasgos los puntos principales en base a los cuales ha girado el desarrollo del estudio, como la dificultad que se presenta siempre en toda empresa prestadora de servicios para obtener un costo real, sobre todo si observamos que el gran porcentaje que conforma el costo es de carácter intangible y ocupa buena cantidad de mano de obra. En especial en la empresa referida, el gran problema que acarrea son los pobrísimos ingresos que perciben, fruto de los aportes diarios que realizan los propietarios quiénes a su vez se ven impedidos de aumentar dicho aporte por la baja utilidad que obtienen día a día por la prestación del servicio de transporte de pasajeros en la ruta de Chiclayo a Pimentel.

También algunos autores sugieren a las empresas que brindan este tipo de servicios, que traten siempre de aumentar la capacidad de la unidad móvil, pero conviene hacer una pregunta ¿cómo podemos hacer para una combi tenga mayor capacidad sin trasgredir las normativas de tránsito? Sinceramente tema bien difícil de tratar.

3. Objetivos de la propuesta

Objetivo principal

Alcanzar una propuesta que permita mejorar el nivel de ingresos en la empresa y de esa manera fortalecerla económicamente para que pueda afrontar gestiones financieras, las mismas que deben otorgar beneficios a la entidad y a los mismos socios.

Objetivos específicos

Elaborar un plan de financiamiento que permita la adquisición de neumáticos en cantidades considerables para aminorar su costo y así de esa manera estos productos sean adquiridos por los socios al mismo precio actual.

Solicitar cotizaciones de créditos a entidades financieras, contando para ello con el aval de los socios mediante la hipoteca de sus unidades de transporte, a efecto de contar con una buena cantidad de efectivo para adquirir neumáticos al por mayor.

4. Generalidades de la empresa de Transportes Pimentel Express S.A.

a. Breve reseña histórica

La empresa descrita se dedica al servicio de transporte terrestre de pasajeros dentro de la Región de Lambayeque, siendo su ruta debidamente autorizada entre las ciudades de Chiclayo y Pimentel por la Municipalidad Provincial de Chiclayo y la Municipalidad distrital de Pimentel; además se encuentra registrada en la SUNAT mediante el RUC 20479953377, conforme dicta la normativa tributaria en el régimen general y con inicio de actividades desde el mes de Enero del año 2005, con oficina sito en la calle Vicente de la vega N° 156 de esta ciudad, local alquilado.

Actualmente su gerente es el Sr. Yamamoto Ramírez Cromwell Dante, contando a la fecha con 27 socios debidamente registrados e incluso uno de ellos desempeña funciones de presidente de la institución de manera alterna y de acuerdo a los estatutos establecidos.

b. Misión, visión y valores

Son propuestas del suscrito, las mismas que se pondrán a disposición de los directivos para su discusión y aprobación.

Misión, asegurar relaciones rentables a largo plazo con nuestros usuarios, manteniendo un buen nivel de calidad en cuanto al servicio de transporte terrestre que brindamos, promoviendo el trabajo en equipo.

Visión, ser reconocida en la región por los actuales y futuros usuarios como una de las empresas de transporte terrestre de pasajeros que brinda un servicio de calidad y a un costo razonable.

c. Valores

Respeto, valor brindado por cada colaborador convirtiéndolo en una herramienta que permitan lograr el objetivo institucional.

Responsabilidad, en la prestación del servicio debiéndose asumir algún error y su posible consecuencia, demostrando capacidad para afrontarlos.

Amabilidad, dar todo cuanto se pueda para que el usuario se sienta a gusto al utilizar los servicios que se brindan en esta empresa.

Flexibilidad, tener siempre en consideración que se debe estar preparado para estar dispuestos a algún cambio que se presente inesperadamente.

Perseverancia, estar siempre motivados para hacer frente a los problemas que se presenten y otorgar soluciones satisfactorias que satisfagan tanto a los prestadores como a los usuarios del servicio.

d. Organigrama

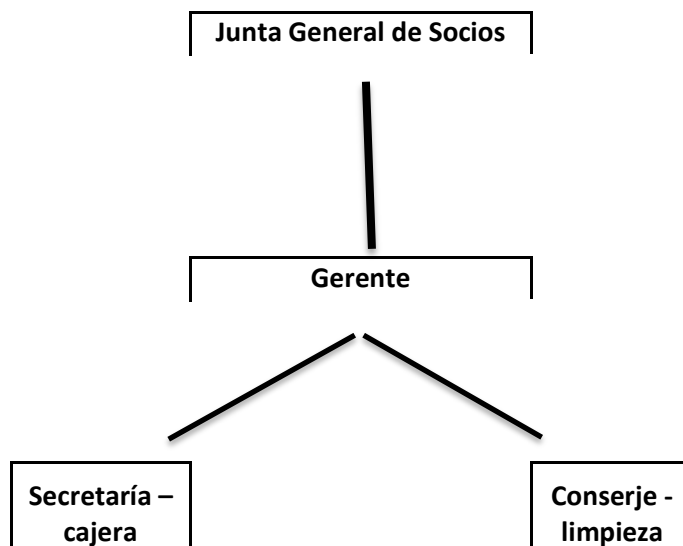


Figura 17. Organigrama de la empresa en estudio.

Junta General de Socios

Órgano supremo de las sociedades, donde los acuerdos se deciden por mayoría en una junta general debidamente convocada y con el quórum reglamentario descrito en los estatutos. Todos los socios están sometidos a los acuerdos adoptados por la junta general aun cuando no estuvieran de acuerdo. Dichos acuerdos deberán constar en un acta que expresa un resumen de lo acontecido en las reuniones.

Gerente

Los que son designados por la junta general de socios, por un tiempo establecido en el estatuto y que puede ser removido en el momento en que dicho órgano lo estime por conveniente.

El gerente es responsable por el buen funcionamiento, por los daños y por los perjuicios que ocasione a la empresa por el incumplimiento de sus obligaciones, dolo, abuso de facultades y negligencia grave.

Secretaria

Quién realiza labores de apoyo a la gerencia, en sus diferentes actividades y ejecuta funciones de cajera al recepcionar de manera diaria los aportes que hacen los socios cotidianamente. Depende y se reporta directamente con el gerente de la institución.

Conserje

Aquel que realiza labores de mantenimiento y limpieza del ambiente de la empresa, asimismo realiza otras funciones que le sean encomendadas por el gerente o por la secretaria, como compras diversas, fotocopiado en lugares respectivos, etc.

Contador

No figura en el organigrama, ya que como manifesté en páginas anteriores realiza su labor en calidad de profesional externo en su oficina contable y es prácticamente un desconocido ya que incluso para la recepción de los comprobantes de pago envía a su empleado.

e. **Desarrollo de la propuesta**

Plan de acción

El objetivo principal de esta propuesta es hacer llegar un plan de acción que permita luego de su ejecución incrementar los fondos mensuales de la empresa sin tener que aumentar los aportes diarios que actualmente hacen los socios y con ese incremento de los ingresos la institución se verá fortalecida económicamente, pudiendo hacer proyectos en un futuro mediano que dejarán utilidades que permitirán un crecimiento sostenible de la institución.

En razón de ello, alcanzo las actividades estimadas por conveniente:

1. Convocar a reunión de socios, para exponer la propuesta elaborada a efectos de que sin incrementar las cuotas diarias de los socios se puede mejorar los ingresos de la empresa.
2. Presentación de documentación respectiva:
 - 2.1 Se adjunta tabla con las cotizaciones hechas en importantes proveedores de neumáticos:
para la ejecución de este punto se solicitó cotizaciones en dos proveedores locales: distribuidor Pimentel Revilla S.A., distribuidor Granados S.R.L. y un proveedor de la ciudad de Lima distribuidor Servillantas San Juan ubicado en el distrito de la Victoria.

Tabla 25. Cotizaciones otorgadas por proveedores

| COTIZACIONES DEL 28 DE NOVIEMBRE 2019 | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------------|---------------|---------------------|------------------------------|--------------------------|---------------|---------------------|--|--------------------------|---------------|---------------------|
| Distribuidor Pimental | | | | Distribuidor Granados | | | | Distribuidor Servillantas San Juan – La Victoria - Lima | | | |
| Cant | Descripción | Precio | Precio Mayor | Cant | Descripción | Precio | Precio Mayor | Cant | Descripción | Precio | Precio Mayor |
| | | Unit | | | | Unit | | | | Unit | |
| 1 | Llanta Maratón 205/70R15 | 262. | 258. | 1 | Llanta Maratón 205/70R15 | 290. | | 1 | Llanta Maratón 205/70R15 | 248. | 233. |
| 1 | Llanta G32 215/75R14 | 312.00 | 308. | 1 | Llanta G32 215/75R14 | 340. | | 1 | Llanta G32 215/75R14 | 298. | 283. |

- 2.2 De la misma manera se solicitó algunas proformas sobre la colocación de un crédito para microempresa por el monto de S/. 20,000.00 para ser cancelado en cuotas de hasta seis meses, a diversas entidades financieras de la localidad.

Tabla 26. Cuotas a cancelar en crédito a solicitar

| PROFORMAS DE CRÉDITOS EN ENTIDADES FINANCIERAS | | | | | |
|--|----------|---------|----------|------------|---------------------|
| ENTIDAD | PRÉSTAMO | PLAZO | CUOTA | DESEMBOLSO | INTERÉS DE PRÉSTAMO |
| | | | MENSUAL | TOTAL | |
| CMAC AREQUIPA | 20,000 | 6 MESES | 3,665.00 | 21,990.00 | 1,990.00 |
| INTERBANC | 20,000 | 6 MESES | 3,828.75 | 22,972.50 | 2,972.50 |
| BANCO DE CREDITO | 20,000 | 6 MESES | 3,912.28 | 23,473.68 | 3,473.68 |
| CMAC PIURA | 20,000 | 6 MESES | 4,205.95 | 25,235.70 | 5,235.70 |

2.3 Demostración de la conveniencia de unirse todos los socios y analizar este plan para luego cristalizar su ejecución.

Es menester indicar que los cálculos se han hecho en base a la cantidad de unidades que prestan el servicio diariamente, ya que, si bien son 27 los socios, sólo prestan dicho servicio un aproximado diario de 20 unidades, el resto no lo hacen por diversos motivos: desperfecto mecánico de la máquina o desperfecto eléctrico o algún otro motivo. Se denomina llanta 1 a la posterior y llanta 2 a la delantera.

La oferta del Distribuidor Servillantas San Juan de la ciudad de Lima, fue la más beneficiosa:

La llanta 1: el precio del mayorista de Lima es de S/. 283.00 y la misma llanta se adquiere en esta ciudad en S/. 312.00, quiere decir una diferencia de S/. 29.00; de la misma manera la Llanta 2: su precio en dicho mayorista es de S/. 233.00 y la misma en la localidad cuesta S/. 262.00, arrojando una diferencia de S/. 29.00.

La oferta es siempre que se compre por un monto igual al del crédito recibido o sea de S/. 20,000.00, es la única condición.

Demás está decir que la oferta es bastante atractiva.

Sin embargo, el proveedor de Chiclayo sólo otorga un descuento de S/. 4.00, pero puesto el producto en sus instalaciones o sea que se debe ir a recoger el producto, es decir un pago extra por flete.

Ahora bien, el socio continuará pagando el mismo precio de compra actual por las llantas y la diferencia de S/. 29.00, será la utilidad para la empresa.

En conclusión, los socios seguirán pagando el mismo monto por cuota diaria y comprará sus llantas al mismo precio que las adquiere hoy y aún con el beneficio que la empresa asumirá el gasto de 3.00 del enllantado por colocar cada llanta.

En cambio, la empresa obtendrá mensualmente un saldo favorable de S/. 770.00 y cuyo monto total comprendiendo el lapso del crédito recibido que es de seis meses entonces la utilidad acumulada semestral de la empresa será por la cantidad de S/. 4,620.00.

Monto que puede ser utilizado en la financiación de otro plan de acción o proyecto que luego se intente implementar.

Tabla 27. Como se invertiría el crédito obtenido

| PRESTAMO DE CMAC. AREQUIPA | | | EGRESOS | | |
|----------------------------|---------------|------------------|--|-------------------|------------------|
| PLAZO | CUOTA MENSUAL | PRÉSTAMO | PRODUCTO | DETALLE DE COMPRA | TOTAL GASTOS |
| 6 MESES | 3,665.00 | 20 000.00 | LLANTA 1 | 283 x 48= 13,584 | 13,584.00 |
| | | | LLANTA 2 | 233 x 25= 5,825 | 5,825.00 |
| | | | Gastos: notariales y viáticos de gerente | | 591.00 |
| | TOTAL | 20,000.00 | | TOTAL | 20,000.00 |

Tabla 28. Proyección de Ingresos y Egresos en la empresa luego del Préstamo

| UTILIDAD MENSUAL ACTUAL | | | UTILIDAD MENSUAL CON PROPUESTA | | |
|--|-----------------------|-------------------------|--------------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| INGRESOS | EGRESOS | SALDO | INGRESOS | EGRESOS | SALDO |
| 20 unidades que aportan 5.00 diarios por 30 días del mes= hacen un total de S/. 3,000.00 | Gerente 300.00 | | Aportes Mes 3,000.00 | Cuota Préstamo 3,665.00 | |
| | Secretaria 550.00 | | Ventas Promed: | Gerente 300.00 | |
| | Contador 150.00 | | 10 llantas 1 3,120.00 | Secretaria 550.00 | |
| | Conserje 300.00 | | 05 llantas 2 1,310.00 | Contador 150.00 | |
| | Alquiler 1,500.00 | Utilidad mensual Actual | | Conserje 300.00 | Utilidad mensual proyectada |
| | Servicios pub 100.00 | | | Alquiler 1,500.00 | |
| | otros 50.00 | S/. 50.00 | | Servicios pub 100.00 | |
| | | | | Llantero 45.00 | S/. 770.00 |
| | | | | otros 50.00 | |
| | TOTAL 2,950.00 | | TOTAL 7,430.00 | TOTAL 6,660.00 | |

Tabla 29. Cronograma de actividades

| Actividad | Semanas | | | | |
|---|---------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Presentación documentada de la propuesta de la asamblea general de socios de la empresa Transportes Pimentel Express S. A | X | | | | |
| Aprobación de la propuesta | X | | | | |
| Acopio, preparación y presentación de documentos requeridos por la entidad CMAC. Arequipa | | X | X | | |
| Aprobación de crédito y viaje a la ciudad de Lima | | | | X | |
| Implementación de propuesta | | | | | X |

Fuente: elaboración propia

Tabla 30. Presupuesto para presentación de documentos a entidad financiera y viaje a la ciudad de Lima.

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | TOTAL |
|---------------------|-------------|---------------|
| Gastos notariales | 27 juegos | 270.00 |
| Fotocopias | 27 juegos | 135.00 |
| Movilidad local | | 25.00 |
| Viaje a Lima | 02 personas | 250.00 |
| TOTAL GASTOS | | 680.00 |

Fuente: elaboración propia

Análisis y comentario:

Como se ha demostrado con el desarrollo de la propuesta, sin incrementar el aporte diario del socio y sin incrementar el precio de adquisición de sus llantas al cabo de seis meses que cubre la proyección, la empresa acumulará durante ese mismo período la cantidad de S/. 4,620.00, eso quiere decir que al cabo de un año la utilidad de la empresa será de S/. 9,240.00 monto que puede ser utilizado en la ejecución de algún otro proyecto.

Para conveniencia del socio se ha detallado que podrá hacer su adquisición de llantas al mismo precio actual, pero viene con un valor agregado que es la colocación de dichas llantas y cuyo gasto será cubierto por la empresa y ese será un ahorro para el

socio, teniéndose muy en cuenta que ellos no pondrán un sol más y sin embargo la empresa si incrementará sus ingresos.

Comento la forma en que se obtuvieron los montos referidos de las entidades financieras mencionadas, el suscrito se apersonó a varias entidades para hacer la consulta con el mismo monto de préstamo y el mismo plazo de pago; es conocido que en esas instituciones no entregan documentos respectivos pero los empleados que me atendieron encargados del área de créditos si tuvieron a bien en otorgarme el monto de cada cuota mensual por cancelar e indicaron algunos de ellos, que las tasas de interés las podría descargar de la misma web de la superintendencia de bancos y seguros. Asimismo, manifestaron la gran posibilidad de otorgar el crédito mencionado, para lo cual se debería cumplir con los requisitos exigidos, como el que los socios otorguen en garantía de dicho crédito, a todas sus unidades con cuyo valor de mercado deberá cubrirse el monto del préstamo.

A criterio personal sólo se menciona las 04 cuotas mensuales que más se ajustaban al cálculo realizado.

Sugiero desde esta investigación que la propuesta descrita sea ejecutada dos veces al año y con el excedente acumulado planificar otros proyectos viables como: adquirir lubricantes para que se realice el cambio de aceite de cada unidad y así se pueda incrementar dichos fondos que servirán para el crecimiento sostenible de la institución. Asimismo, como ya se dijo, con la implementación de otros proyectos también resultarán beneficiados los socios ya que podrán adquirir los mismos productos, al mismo precio y siempre con un valor agregado. Espero que un futuro cercano se pueda cristalizar el sueño del local propio y así dejar de cancelar el alquiler actual que asciende a S/. 1,500.00 suma que representa el 50% de los ingresos actuales.

REFERENCIAS

- Acero Daniel, et al (2018). Revista Espacios, artículo: *el mercado de transporte aéreo en América Latina*. Vol. 39 (N° 03). P.7. ISSN 0798 1015. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p07.pdf>
- Behar Rivero Daniel (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial: ediciones Shalom, México. ISBN 978-959-212-783-7
- Bion A. (2016). Jstor: *The urban transportation problema: a general discussion (El problema del transporte urbano: una discusión general)*. Recuperado de: https://www.jstor.org/stable/1011598?seq=1#metadata_info_tab_contents
- Bueno Sánchez Eramis (2003). *La investigación científica: teoría y metodología*. Editorial: Universidad Autónoma de Zacatecas, México
- Carrasco Walther (2019). Diario Correo, Lambayeque. Redacción: *la informalidad en el transporte terrestre*. Recuperado de: <https://diariocorreo.pe/edicion/libertad/la-informalidad-en-el-transporte-pone-en-riesgo-las-personas-infografia-880461/>
- Castañeda M. Jackson y Gonzáles M. Karim (2016). Tesis: *plan de mejora para reducir los costos en la gestión de mantenimiento de la empresa Transportes Chiclayo S.A.* Universidad Señor de Sipán, Lambayeque. Recuperada de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2300/CASTA%C3%91EDA%20MU%C3%91OZ%20y%20GONZALES%20MINO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chambergo (2013). artículo: *sistema de costos para empresa de servicios y registro de costos*. Revista Actualidad empresarial N° 278.
- Choquesaca C. y Lara J. (2017). Tesis: *costos de servicios de transporte de carga y fijación de los fletes de la empresa transportes de carga Leiva H. E.I.R.L., Cusco, período 2016*. Universidad Andina del Cusco. Recuperado de: http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1479/3/Eber_Juan_Tesis_bachiller_2017.pdf
- Cuervo Tafur Joaquín (2013). *Costeo basado en actividades ABC: gestión basada en actividades ABM*. Editorial: Ecoe ediciones. 2da edición. Código UCV: 657.42 C96
- Cuervo Tafur Joaquín (2013). *Costeo basado en actividades ABC: gestión basada en actividades ABM*. Editorial: Ecoe ediciones. 2da edición. Código UCV: 657.42 C96

- Choy Zevallos Elsa E. (2012). Artículo en Revista Investigación: *el dilema de los costos en las empresas de servicios*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de:
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/3852>
- De Navarrete Ifigenia Martínez (1960). *La distribución del ingreso y el desarrollo económico en México*. Editorial: Instituto de Investigaciones Económicas, Escuela Nacional de Economía. México. Recuperado de:
<http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/yvbsp/1.pdf>
- Díaz L. y Ramírez M. (2018). Tesis: *diseño de una estructura de costos por ruta en la empresa de servicios de transporte de carga DISAA EIRL para fijar el margen de rentabilidad, Lambayeque*. Universidad USAT. Recuperado de:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1365/1/TL_DiazSaavedraLuz_RamirezCotrinaMilagros.pdf
- Durisová Maria (2007). Periodica Polytechnica, Research article: *application of cost models in transportation companies*. Recuperado de:
<https://pp.bme.hu/so/article/download/1577/895>
- Equipo OGD PMU (2017). *Revenue from the main state road transport companies in 2013-14 and 2014-15*. Recuperado de: <https://community.data.gov.in/revenue-of-major-state-road-transport-undertakings-in-2013-14-and-2014-15/>
- Ferrer Pedrola Ramón (2015). *Cálculo del coste de producción*. Editorial: Universitat Pompeu Fabra. Código UCV: 657.72 F38c Ej.3
- Gaiardelli, P., Songini, L., & Morgantini, M. (2016). Successful Product-service Strategies and Managerial Practices: A Case Study Research of the Italian Heavy Truck Assistance Networks. *ScienceDirect*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212827116304383>
- García Colin Juan (2014). *Contabilidad de costos*. Editorial: McGraw Hill México SA. 1era edic. Código UCV: 657.42 G21 Ej. 2
- García Salvador (2016). Revista Logistec, supply chain & fulfillment, artículo: *¿el tren es hoy una alternativa en una logística multimodal?* México. Recuperado de:
<https://www.revistalogistec.com/index.php/component/k2/itemlist/tag/TRANSPORTE%20TERRESTRE>
- Geir M. and Gudveig B. (2019). Publicaciones Statistisk Sentralbyrå: *Cost index for passenger transport by bus (índice de costos para el transporte de pasajeros en autobús)* Recuperado de: <https://www.ssb.no/en/transport-og-reiseliv/statistikker/kbuss/kvartal>

- Gómez (1999). *Costos en entidades prestadoras de servicios*. Revista Innovar N° 14, pág. 155. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/26549/1/24156-85753-1-PB.pdf>
- Hair J. (2010). *Administración de ventas*. Edición 1era. Editorial: Cengage Learning, México. Código UCV: 658.81 H17
- Hay Walter (1983). *Costo del servicio*. (p. 739). 2da. Edición. Editorial: Limusa, España
- Hernández Silva Virginia (2014). Artículo: *el costo estandar*. Docente de Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, México. Recuperado de: <http://brd.unid.edu.mx/recursos/Contabilidad%20de%20costos/Bloque%205/Lecturas/1.%20Apuntes%20de%20costos%20III.pdf>
- Horngren C. D. & Foster, (2007). *Contabilidad de costos: un enfoque gerencial*. Edición 10ma. Editorial: Prentice Hall, México
- Horngren Charles (2012). *Contabilidad de costos: un enfoque gerencial*. Editorial: Pearson Educación S.A. Código UCV: 657.42 H81
- https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USAT_d4d83f96ef2d21f147bc666c540383f1/Details
- <https://www.sciencedirect.com/journal/transportation-research-part-e-logistics-and-transportation-review/vol/130/suppl/C>
- Khooban Z. (2017). Science Direct: *Transportation problem: service cost (Problemas en transportes: el costo de servicio)*. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/topics/engineering/transportation-problem>
- Levison H. S. (1983). *Analyzing the transit travel time performance, transportation research record*. Vol.15, Transportation Research Board National Research Council, Washington DC. Recuperado de: <https://trid.trb.org/view/202380>
- Magazine Thehub (2016). *Costs and revenues: understanding bus operations (costos e ingresos: comprensión de las operaciones de autobuses)*. Bus Karo 2.0 Estudios de caso de India. Recuperado de: <https://wricitieshub.org/online-publications/71-costs-and-revenues-understanding-bus-operations>
- Mainero M. y Perdomo M. (2018). Tesis: *Transporte terrestre de carga refrigerada*. Universidad del Rosario de Bogotá, Colombia. Recupeerado de: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/14209/MaineroBernal-MariaAngela-2018.pdf?sequence=6>
- Medina M. (2018). Diario el Correo-Economía: *transporte de carga representa 22% de los costos en empresas de consumo*. Recuperado de:

<https://diariocorreo.pe/economia/transporte-de-carga-representa-22-de-los-costos-en-empresas-de-consumo-825765/>

Mendoza Alegre Milagros (2017). Revista de Derecho Administrativo, artículo: *servicio de transporte terrestre de pasajeros ¿servicio público? Necesidad de correcciones para su mejor prestación*. PUCP. Recuperado de:

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/14045>

Ministry of Transport (2014). *Future Funding: revenue tools for transport*. New Zealand.

Recuperado de: <https://www.transport.govt.nz/assets/Uploads/Our-Work/Documents/d09b43b139/ff-revenue-tools-for-transport.pdf>

Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2015). *Reglamento nacional de administración de transportes, D.S. 017-2009-MTC*. Recuperado de:

http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2015/12/REGIMEN_TRANSPORTE_TERRESTRE_URBANO_INTERPROVINCIAL.pdf

Moreno Quintero Eric (2014). *Índices de precios en el transporte*. Publicación técnica 424 de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes de México. Edición del Instituto Mexicano del Transporte. Recuperado de:

<https://www.imt.mx/archivos/Publicaciones/PublicacionTecnica/pt424.pdf>

Neuner J., (1982). *Contabilidad de costos, principios y práctica*. Editorial: Hispano América, Madrid, España

Ñaupas Humberto et al (2015). *Metodología de la investigación. Cuantitativa, cualitativa y redacción de tesis*. Edición 5ta. Editorial: ediciones de la U. ISBN 13:

9789587628760

Pabón Barajas Herman (2012). *Fundamentos de costos*. Editorial: Alfaomega grupo editor S.A. Código UCV: 658.15 P11

Qingyou Y. y Qian Z. (2015). Hindawi, Indexed in Science Citation Index Expanded. *The Optimization of Transportation Costs in Logistics Enterprises with Time-Window Constraints (La optimización de los costos de transporte en empresas de logística con restricciones de ventana de tiempo)*. Recuperado de: <https://www.hindawi.com/journals/ddns/2015/365367/>

Revista Viajeros (2016). Editorial: Editec. Recuperado de: <https://www.revistaviajeros.com/noticia/9431/luces-y-sombras-en-la-contratacion-de-servicios-de-transporte>

- Rincón S. C., (2010). *Costos y las decisiones empresariales*. Edición 1era. Ecoe ediciones, Bogotá-Colombia. Código Biblioteca UCV: 657.42 R62 (RM)
- Rivero Z. J. (2013). *Costos y presupuestos*. Editorial: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Código UCV: 658.155 R62
- Robles Gutierrez Oswaldo (2016). Tesis doctoral: *Planeación a largo plazo de una empresa de transporte terrestre de pasajeros, Ittsabus: 2015-2019*. Universidad Nacional de Trujillo, Recuperado de:
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1816/TESIS%20OSWALDO%20ROBLES%20GUTI%20C3%89RREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodrigue J. y Notteboom T. (2017). *El coste de transporte*. Edición 4ta. Impreso: Nueva York, Routledge. ISBN: 978-1138669574. Recuperado de:
https://transportgeography.org/?page_id=5268
- Romero A. Ivan (2014). Article: *Income distribution and macroeconomic theories of growth*. Negotium, scientific e-journal of management sciences. Recuperado de:
<http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/29/art4.pdf>
- Romero A. Ivan (2014). *Negotium (revista científica de Ciencias Gerenciales, artículo: La distribución del ingreso y las teorías macroeconómicas del crecimiento*. Editado por Fundación Unamuno, Venezuela. Recuperado de
<https://www.redalyc.org/pdf/782/78232555005.pdf>
- Serbolov Palos Yuri von Berner (2004). *nuevo enfoque al problema de la concentración y distribución del ingreso*. Tesis. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de:
<http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/yvbsp/indcrt.pdf>
<http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/yvbsp/1.pdf>
- Terán huerta Mauro (2016). Tesis de maestría: *Propuesta metodológica para el análisis de impacto tarifario en el nivel de la demanda de transporte público de pasajeros*. Universidad Nacional Autónoma de México.
<http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/3943/Tesis.pdf?sequence=1>
- Todd Litman (2010). *Using road pricing revenue: economic efficiency and equity considerations*. Victoria Transport Policy Institute. Pp. 24-28. Recuperado de:
<https://www.vtpi.org/revenue.pdf>
- Toro López Francisco (2010). *Costos ABC y presupuestos*. Edición 1era.. Ecoe ediciones, Bogotá-Colombia. Código UCV: 657.42 R62

- Toro López Francisco (2016). *Costos ABC y presupuestos: herramientas para la productividad*. Editorial: Ecoed ediciones. 658.1533 T72 2016 Ej.4
- Torres Céspedes Manuel Enrique (2017). Tesis doctoral: *el transporte público de urbano de autobuses en la ciudad de Santiago de Chile*. Universitat de Lleida, Chile.
Recuperado de:
<https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/403757/Tmetc1de1.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Torres G. (2013), *tratado de contabilidad de costos por sectores económicos*. Edición 2da. Editorial: Marketing Consultores S.A.
- Transport Affairs Blog (2019). Artículo digital: The high cost of transportation in the United States. Recuperado de: <https://www.itdp.org/2019/05/23/high-cost-transportation-united-states/>
- Varillas J. (2018). Adex: incremento del ISC a combustibles afectará los costos de empresas exportadoras. Comentario en Diario Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/noticias/transporte-de-carga/>
- Vásquez J. (2018). Redacción digital en RPP: *parque automotor de Chiclayo completamente hacinado*. Redacción de Lambayeque. Recuperado de: <https://rpp.pe/peru/lambayeque/parque-automotor-de-chiclayo-completamente-hacinado-noticia-1102915>
- Velásquez A. Maribel (2018). Tesis: *propuesta de un sistema de costos basado en actividades y su impacto en la rentabilidad de la empresa de transportes de carga pesada Paraíso S.A*. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.
Recuperado de:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6538/COvealm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Weítiao Wu, Ronghui Liu, Wenzhou Jin, Changxi Ma (2019). *Transportation Research part E: Logistics and Transportation Review (Investigación de transporte: revisión de logística y transporte)*. Artículo: *optimización basada en la simulación del servicio de autobús de parada limitada con adelantamiento y dinámica del vehículo: una metodología de superficie de respuesta*. Numeral 61.
Recuperado de: <https://www.ilovephd.com/top-100-scopus-indexed-journals-list-for-business-and-management-with-impact-factor/>

ANEXOS
ANEXO A:
ENCUESTA

Encuesta dirigida a los socios de la Empresa Transportes Pimentel Express S.A., Chiclayo

Objetivo: Recopilar información necesaria para el desarrollo del trabajo

Análisis de los costos de servicios para mejorar el nivel de ingresos de la empresa Transportes Pimentel Express S.A., Chiclayo

MA: muy de acuerdo A: de acuerdo I: desconozco D: en desacuerdo

MD: muy en desacuerdo

Instrucciones: Marque con un (X) la alternativa que crea conveniente

| | | Grado de Acuerdo | | | | |
|-----|---|------------------|---|---|---|--------|
| | | M A | A | I | D | M D |
| 1. | El precio actual del combustible es adecuado | | | | | |
| 2. | Los ingresos actuales cubren el costo de los repuestos | | | | | |
| 3. | Los precios de los neumáticos son convenientes para el transportista | | | | | |
| 4. | Se hace mantenimiento mensual de los vehículos | | | | | |
| 5. | Los choferes son experimentados y cuentan con brevets | | | | | |
| 6. | Los salarios de los conductores y cobradores son altas | | | | | |
| 7. | Los conductores y cobradores están registrados en planilla | | | | | |
| 8. | Los conductores y cobradores gozan de beneficios sociales | | | | | |
| 9. | El personal administrativo está registrado en planilla | | | | | |
| 10. | Los alquileres de local y los servicios públicos son pagados oportunamente. | | | | | |
| 11. | Los costos del SOAT son cómodos | | | | | |
| 12. | Los aportes diarios de los socios son suficientes | | | | | |
| 13. | El año anterior se obtuvo financiamiento externo | | | | | |
| 14. | La rentabilidad es evaluada de manera periódica | | | | | |
| 15. | La utilidad del último ejercicio se ha incrementado en relación al período precedente | | | | | |
| 16. | Los ingresos mensuales permiten elaborar planes de inversiones. | | | | | |

ANEXO B: ENTREVISTA

Entrevista dirigida al gerente general.

Objetivo: Recopilar información relevante para desarrollar el trabajo de investigación

Análisis de los costos de servicios para mejorar el nivel de ingresos de la empresa Transportes Pimentel Express S.A., Chiclayo

1. ¿Conoce el costo mensual en que incurre cada unidad vehicular para prestar el servicio?
2. ¿Diría que los costos del servicio son altos?
3. ¿El personal de la empresa está registrada en planilla de sueldos?
4. ¿Las deudas mensuales como alquileres o servicios públicos son cancelados oportunamente?
5. ¿Se aplica algún sistema de control de costos en la empresa?
6. ¿Sabe si las aportaciones de los socios exceden a los costos de la empresa?
7. ¿Desea Ud., que mejoren los ingresos de la empresa?
8. ¿Le agradecería que la empresa sea factible de algún financiamiento externo?
9. ¿Cree que sea conveniente la implementación de un proyecto que genere más ingresos?

ANEXO C: Cotización de Empresa Alfredo Pimentel Revilla S.A.



V. A. B. LEGUÍA N° 1043 - TELEF. 074-237637 - 074-229690
 Cel.: 989006833 - 979356410
 jorge.jara@pimentel.com.pe
 flotas.chiclayo@pimentel.com.pe
 ventas.chiclayo@pimentel.com.pe
 ventas.chiclayo03@pimentel.com.pe
 cecilia.martinez@pimentel.com.pe



PEDIDO

N° 003888

PROFORMA

Chiclayo 28 de Noviembre del 2019

Señor(es): Emp. de Transp. Pimentel Express S.A.

D.N.I.: _____ R.U.C.: 20479953377

Dirección: _____ Teléfono: 949933975

Condiciones de Pago: Contado Plazo de Entrega: Jorge Rojas

| CANT. | ARTÍCULO | P. UNIT. | P. TOTAL |
|----------------|--|------------|----------|
| 20 | 205/70215 Heratón Marca Goodyear Producto Nacional | 3/250 | 5160.00 |
| 20 | 215/75214 G32 Marca Goodyear Producto Nacional | 6160 (308) | 6160.00 |
| TOTAL : | | | |

ACEPTADO

CLIENTE

ESTA PROFORMA ES VALIDA POR..... DÍAS
 PRECIOS INCLUYEN I.G.V.

979606597.

¡ Gracias por su Preferencia, Manlio
 p. PIMENTEL S.A.

ANEXO D: Cotización de Importaciones y Distribuciones Granados S.R.L.

IMPORTACIONES Y DISTRIBUCIONES

BRIDGESTONE Firestone R.U.C. 20479676861
DEESTONE MIRAGE
HANKOOK driving emotion KUMHO TIRE
Lima Caucho Llanteras FALKEN

S.R.L. GRANADOS PASION POR LAS LLANTAS

AV. AUGUSTO B. LEGUÍA N° 1160 J.L.O. - T. (074) 256797 / CHICLAYO
 CA. VIRGILIO D'ALLORSO N° 175-179 - T. (074) 236159 / CHICLAYO
 AV. GRAU N° 470 - T. (074) 227320 - CHICLAYO

Repuestos en General, Enllante, Balanceo, Alineamiento y Suspensión

PROFORMA
 CONTRATO

N° 013012

Señor (es): SH PNEUMATICA DE TRANSPORTES - PUNICHEL CYDRS
 Dirección : _____
 Teléfono : 1 Chiclayo, 2 de 11 de 20 11

| CANT. | DESCRIPCIÓN | P. UNIT. | IMPORTE |
|-------|--------------------------|----------|-------------------|
| 1 | 195R15 | | |
| 01 | BRIDGESTONE | | 295.00 |
| 01 | ANANTE | | 190.00 |
| 01 | RYDANA | | 240.00 |
| 01 | GOODYEAR 205/70R15 | | 290.00 |
| | Solo Efectivo | | |
| | 195R14 | | 150.00 |
| 01 | ANANTE | | 190.00 |
| 01 | GOODYEAR 215/75R14 | | 340.00 |

• Los precios incluyen I.G.V.
 • Esta cotización tiene una validez de 08 días.

A CTA. S/. **SALDO S/.** **TOTAL S/.**

Atentamente. _____
 p. Impor. Distr. GRANADOS

ANEXO E: CONSTANCIA DE INFORMACIÓN REGISTRADA – CIR



**REPORTE
FORMULARIO 0706 RENTA ANUAL 2017
TERCERA CATEGORIA E ITF**

Estados Financieros

Número de RUC: 2047995337 Razón Social: EMPRESA DE T
 Periodo Tributario: 201713
 Número de Formulario: 0706 Número de Orden: 750493472
 Fecha Presentación 04/04/2018 Rectificatoria: NO

Detalle en archivo excel

Detalle en archivo PDF

Balance General

| Balance General (Valor Histórico al 31 de dic. 2017) | | | | |
|---|-----|-------|---|-----------|
| ACTIVO | | | PASIVO | |
| Caja y bancos | 359 | 22405 | Sobregiros bancarios | 401 |
| Inv valor razonable y disp para la vta | 360 | | Trib y aport sist pens y salud p pagar | 402 19 |
| Ctas por cobrar comerciales - terc | 361 | | Remuneraciones y particip por pagar | 403 |
| Ctas por cobrar comerciales - relac | 362 | | Ctas por pagar comerciales - terceros | 404 4880 |
| Ctas por cob per, acc, soc, dir y ger | 363 | | Ctas por pagar comerciales -relac | 405 |
| Ctas por cobrar diversas - terceros | 364 | | Ctas por pagar acción, directores y ger | 406 |
| Ctas por cobrar diversas - relacionados | 365 | | Ctas por pagar diversas - terceros | 407 150 |
| Serv y otros contratados por anticipado | 366 | | Ctas por pagar diversas - relacionadas | 408 |
| Estimación ctas de cobranza dudosa | 367 | | Obligaciones financieras | 409 |
| Mercaderías | 368 | | Provisiones | 410 |
| Productos terminados | 369 | | Pasivo diferido | 411 |
| Subproductos, desechos y desperdicios | 370 | | TOTAL PASIVO | 412 5049 |
| Productos en proceso | 371 | | PATRIMONIO | |
| Materias primas | 372 | | | |
| Materiales aux, suministros y repuestos | 373 | | Capital | 414 8000 |
| Envases y embalajes | 374 | | Acciones de inversión | 415 |
| Existencias por recibir | 375 | | Capital adicional positivo | 416 |
| Desvalorización de existencias | 376 | | Capital adicional negativo | 417 |
| Activos no ctes mantenidos para la vta | 377 | | Resultados no realizados | 418 |
| Otros activos corrientes | 378 | | Excedente de revaluación | 419 |
| Inversiones mobiliarias | 379 | | Reservas | 420 |
| Inversiones inmobiliarias (1) | 380 | | Resultados acumulados positivos | 421 8185 |
| Activ adq en arrendamiento finan. (2) | 381 | | Resultados acumulados negativos | 422 |
| Inmuebles, maquinaria y equipo | 382 | | Utilidad del ejercicio | 423 2560 |
| Depreciación de 1,2 e IME acumulad | 383 | | Pérdida del ejercicio | 424 |
| Intangibles | 384 | | TOTAL PATRIMONIO | 425 18745 |
| Activos biológicos | 385 | | TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | 426 23794 |
| Deprec act biol, amort y agota acum | 386 | | | |
| Desvalorización de activo inmovilizado | 387 | | | |
| Activo diferido | 388 | 1389 | | |
| Otros activos no corrientes | 389 | | | |
| TOTAL ACTIVO NETO | 390 | 23794 | | |

Julio César Bernal Neyra
 Contador Público Colegiado

Página | 1



Estado de Ganancias y Pérdidas

| Estado de Ganancias y Pérdidas Del 01/01 al 31/12 de 2017 | | |
|--|-----|-------|
| Ventas netas o ing. por servicios | 461 | 24932 |
| Desc., rebajas y bonif. concedidas | 462 | |
| Ventas netas | 463 | 24932 |
| Costo de ventas | 464 | 22373 |
| Resultado bruto Utilidad | 466 | 2559 |
| Resultado bruto Pérdida | 467 | 0 |
| Gastos de ventas | 468 | |
| Gastos de administración | 469 | |
| Resultado de operación utilidad | 470 | 2559 |
| Resultado de operación pérdida | 471 | 0 |
| Gastos financieros | 472 | |
| Ingresos financieros gravados | 473 | 0 |
| Otros ingresos gravados | 475 | 1 |
| Otros ingresos no gravados | 476 | 0 |
| Enajen. de val. y bienes del act. F | 477 | |
| Costo enajen. de val. y bienes a.f. | 478 | |
| Gastos diversos | 480 | |
| REI del ejercicio positivo | 481 | |
| REI del ejercicio negativo | 483 | |
| Resultado antes de part. - Utilidad | 484 | 2560 |
| Resultado antes de part. - Pérdida | 485 | 0 |
| Distribución legal de la renta | 486 | |
| Resultado antes del imp - Utilidad | 487 | 2560 |
| Resultado antes del imp - Pérdida | 489 | 0 |
| Impuesto a la renta | 490 | |
| Resultado del ejercicio - Utilidad | 492 | 2560 |
| Resultado del ejercicio - Pérdida | 493 | 0 |


Julio César Bernal Neyra
Contador Público Colegiado
MAT 1362



REPORTE
FORMULARIO 0708 RENTA ANUAL 2018
TERCERA CATEGORIA E ITF

Estados Financieros

Número de RUC: 2047995337 Razón Social: EMPRESA DE T
Periodo Tributario: 201813
Número de Formulario: 0708 Número de Orden: 750565358
Fecha Presentación: 03/04/2019 Rectificatoria: NO

Detalle en archivo excel

Detalle en archivo PDF

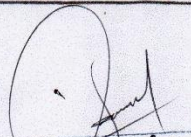
Balance General

| Balance General (Valor Histórico al 31 de dic. 2018) | | | | | |
|---|-----|-------|---|-------|-------|
| ACTIVO | | | PASIVO | | |
| Caja y bancos | 359 | 17454 | Sobregiros bancarios | 401 | |
| Inv valor razonable y disp para la vta | 360 | | Trib y aport sist pens y salud p pagar | 402 | 15 |
| Ctas por cobrar comerciales - terc | 361 | | Remuneraciones y particip por pagar | 403 | |
| Ctas por cobrar comerciales - relac | 362 | | Ctas por pagar comerciales - terceros | 404 | 2200 |
| Ctas por cob per, acc, soc, dir y ger | 363 | | Ctas por pagar comerciales -relac | 405 | |
| Ctas por cobrar diversas - terceros | 364 | | Ctas por pagar acción, directores y ger | 406 | |
| Ctas por cobrar diversas - relacionados | 365 | | Ctas por pagar diversas - terceros | 407 | 150 |
| Serv y otros contratados por anticipado | 366 | | Ctas por pagar diversas - relacionadas | 408 | |
| Estimación ctas de cobranza dudosa | 367 | | Obligaciones financieras | 409 | |
| Mercaderías | 368 | | Provisiones | 410 | |
| Productos terminados | 369 | | Pasivo diferido | 411 | |
| Subproductos, desechos y desperdicios | 370 | | TOTAL PASIVO | 412 | 2365 |
| Productos en proceso | 371 | | PATRIMONIO | | |
| Materias primas | 372 | | Capital | 414 | 8000 |
| Materiales aux, suministros y repuestos | 373 | | Acciones de inversión | 415 | |
| Envases y embalajes | 374 | | Capital adicional positivo | 416 | |
| Existencias por recibir | 375 | | Capital adicional negativo | 417 | |
| Desvalorización de existencias | 376 | | Resultados no realizados | 418 | |
| Activos no ctes mantenidos para la vta | 377 | | Excedente de revaluación | 419 | |
| Otros activos corrientes | 378 | | Reservas | 420 | |
| Inversiones mobiliarias | 379 | | Resultados acumulados positivos | 421 | 6696 |
| Inversiones inmobiliarias (1) | 380 | | Resultados acumulados negativos | 422 | |
| Activ adq en arrendamiento finan. (2) | 381 | | Utilidad del ejercicio | 423 | 2112 |
| Inmuebles, maquinaria y equipo | 382 | | Pérdida del ejercicio | 424 | |
| Depreciación de 1,2 e IME acumulad | 383 | | TOTAL PATRIMONIO | 425 | 16808 |
| Intangibles | 384 | | TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | | |
| Activos biológicos | 385 | | 426 | 19173 | |
| Deprec act biol, amort y agota acum | 386 | | | | |
| Desvalorización de activo inmovilizado | 387 | | | | |
| Activo diferido | 388 | 1719 | | | |
| Otros activos no corrientes | 389 | | | | |
| TOTAL ACTIVO NETO | 390 | 19173 | | | |

Julio César Bernat Neyra
Contador Público Colegiado
MAT. 1362

Estado de Ganancias y Pérdidas

| Estado de Ganancias y Pérdidas Del 01/01 al 31/12 de 2018 | | |
|--|-----|-------|
| Ventas netas o ing. por servicios | 461 | 24780 |
| Desc., rebajas y bonif. concedidas | 462 | |
| Ventas netas | 463 | 24780 |
| Costo de ventas | 464 | 22673 |
| Resultado bruto Utilidad | 466 | 2107 |
| Resultado bruto Pérdida | 467 | 0 |
| Gastos de ventas | 468 | |
| Gastos de administración | 469 | |
| Resultado de operación utilidad | 470 | 2107 |
| Resultado de operación pérdida | 471 | 0 |
| Gastos financieros | 472 | |
| Ingresos financieros gravados | 473 | 5 |
| Otros ingresos gravados | 475 | 0 |
| Otros ingresos no gravados | 476 | 0 |
| Enajen. de val. y bienes del act. F | 477 | |
| Costo enajen. de val. y bienes a.f. | 478 | |
| Gastos diversos | 480 | |
| REI del ejercicio positivo | 481 | |
| REI del ejercicio negativo | 483 | |
| Resultado antes de part. - Utilidad | 484 | 2112 |
| Resultado antes de part. - Pérdida | 485 | 0 |
| Distribución legal de la renta | 486 | |
| Resultado antes del imp - Utilidad | 487 | 2112 |
| Resultado antes del imp - Pérdida | 489 | 0 |
| Impuesto a la renta | 490 | |
| Resultado del ejercicio - Utilidad | 492 | 2112 |
| Resultado del ejercicio - Pérdida | 493 | 0 |


Julio César Bernal Neyra
 Contador Público Colegiado
 MAT. 1362

ANEXO F: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COSTO DE

1. ¿conoce el costo mensual en que incurre cada unidad vehicular para prestar el servicio?
2. ¿Diría que los costos de servicios son altos?
3. ¿El personal de la empresa está registrado en planilla de sueldos?
4. ¿Las deudas mensuales como alquileres o servicios públicos son cancelados oportunamente?
5. ¿Se aplica algún sistema de control de costos en la empresa?
6. ¿Sabe si las aportaciones de los socios exceden a los costos de la empresa?
7. ¿Desea Ud. que mejores los ingresos de la empresa?
8. ¿Le agradecería que la empresa sea factible de algún financiamiento externo?
9. ¿Cree que sea conveniente la implementación de un proyecto que genere más ingresos?

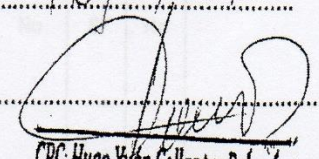
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

.....de 20...del 20.../...

Apellidos y nombres del juez evaluador: Collantes Palomino Hugo DNI: 16734957

Especialidad del evaluador: MAESTRO EN TRIBUTACIÓN


CPC. Hugo Yván Collantes Palomino
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MATRICULA 04-1677
 Firma

Anexo 6

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COSTO DE SERVICIOS

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Costos Operativos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | El precio actual del combustible es adecuado | X | | X | | X | | |
| 2 | Los ingresos cubren el costo de los repuestos | X | | X | | X | | |
| 3 | El precio de los neumáticos es convenientes para el transportista. | X | | X | | X | | |
| 4 | Se hace mantenimiento mensual de los vehículos | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: Costos Directos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | Los conductores son experimentados y cuentan con brevets | X | | X | | X | | |
| 6 | Los salarios de conductores y cobradores son altas | X | | X | | X | | |
| 7 | Los conductores y cobradores están registrados en planilla | X | | X | | X | | |
| 8 | Los conductores y cobradores gozan de beneficios sociales | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 6: Costos indirectos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | El personal administrativo está registrado en planilla | X | | X | | X | | |

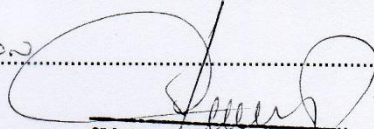
| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 10 | Los alquileres de local y los servicios públicos son pagados oportunamente | X | | X | | X | |
| 11 | Los costos del soat son cómodos | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: Collantes Palomino Hugo DNI: 16734957

Especialidad del evaluador: Asesor en Tributación


CPC. Hugo Yván Collantes Palomino
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRÍCULA 04-1677

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

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

Anexo 7

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: NIVEL DE INGRESOS

| N° | DIMENSIONES / items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Ratios Financieros | | | | | | | |
| 1 | Los aportes diarios de los socios son suficientes | X | | X | | X | | |
| 2 | El año anterior se obtuvo financiamiento externo | X | | X | | X | | |
| 3 | La rentabilidad es evaluada de manera periódica | X | | X | | X | | |
| 4 | La utilidad del último ejercicio se ha incrementado en relación al periodo precedente | X | | X | | X | | |
| 5 | Los ingresos mensuales pueden cubrir inversiones proyectadas. | X | | X | | X | | |

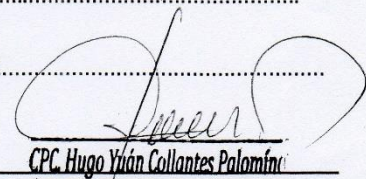
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

...de...12...del 2015

Apellidos y nombres del juez evaluador: Collantes Palomino Hugo DNI: 16734957

Especialidad del evaluador: MAESTRIA EN TRIBUTACION



CPC. Hugo Yván Collantes Palomino
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRÍCULA 04-1677

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

Anexo 5

ENTREVISTA DIRIGIDA, AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA TRANSPORTES
PIMENTEL EXPRESS S.A., CHICLAYO

1. ¿conoce el costo mensual en que incurre cada unidad vehicular para prestar el servicio?
2. ¿Diría que los costos de servicios son altos?
3. ¿El personal de la empresa está registrado en planilla de sueldos?
4. ¿Las deudas mensuales como alquileres o servicios públicos son cancelados oportunamente?
5. ¿Se aplica algún sistema de control de costos en la empresa?
6. ¿Sabe si las aportaciones de los socios exceden a los costos de la empresa?
7. ¿Desea Ud. que mejores los ingresos de la empresa?
8. ¿Le agradecería que la empresa sea factible de algún financiamiento externo?
9. ¿Cree que sea conveniente la implementación de un proyecto que genere más ingresos?

Observaciones (precisar si hay
suficiencia): _____

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

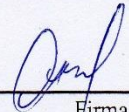
..11...de...12...del 20..19

Apellidos y nombres del juez evaluador:

.....TORRES GONZALEZ ISMILTON.....DNI:.....16678023.....

Especialidad del
evaluador:.....

MAESTRO EN TRIBUTACION Y ASESORIA FISCAL DE EMPRESAS


Firma
PARTICULA : 04-2162

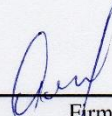
| | | | | | | |
|----|--|---|---|---|--|--|
| 10 | Los alquileres de local y los servicios públicos son pagados oportunamente | X | X | X | | |
| 11 | Los costos del soat son cómodos | X | X | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 de del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador:
 JAVIER G. OLINDO ROLANDO ESTILTON DNI: 16678023

Especialidad del evaluador: MAESTRO EN TRIBUTACION Y ASESORIA FISCAL DE EMPRESAS


 Firma
 Particular: 01-2162

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

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

Anexo 6

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COSTO DE SERVICIOS

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Costos Operativos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | El precio actual del combustible es adecuado | X | | X | | X | | |
| 2 | Los ingresos cubren el costo de los repuestos | X | | X | | X | | |
| 3 | El precio de los neumáticos es convenientes para el transportista. | X | | X | | X | | |
| 4 | Se hace mantenimiento mensual de los vehículos | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: Costos Directos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | Los conductores son experimentados y cuentan con brevets | X | | X | | X | | |
| 6 | Los salarios de conductores y cobradores son altas | X | | X | | X | | |
| 7 | Los conductores y cobradores están registrados en planilla | X | | X | | X | | |
| 8 | Los conductores y cobradores gozan de beneficios sociales | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 6: Costos indirectos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | El personal administrativo está registrado en planilla | X | | X | | X | | |

Anexo 7

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: NIVEL DE INGRESOS

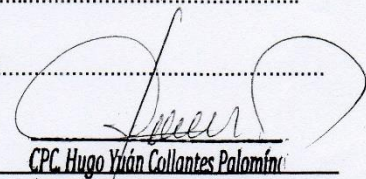
| N° | DIMENSIONES / items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Ratios Financieros | | | | | | | |
| 1 | Los aportes diarios de los socios son suficientes | X | | X | | X | | |
| 2 | El año anterior se obtuvo financiamiento externo | X | | X | | X | | |
| 3 | La rentabilidad es evaluada de manera periódica | X | | X | | X | | |
| 4 | La utilidad del último ejercicio se ha incrementado en relación al periodo precedente | X | | X | | X | | |
| 5 | Los ingresos mensuales pueden cubrir inversiones proyectadas. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
de.....del 2015

Apellidos y nombres del juez evaluador: Collantes Palomino Hugo DNI: 16734957

Especialidad del evaluador: MAESTRIA EN TRIBUTACION



CPC. Hugo Yván Collantes Palomino
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRÍCULA 04-1677

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

ANEXO G: CARTA DE AUTORIZACIÓN



EMPRESA DE TRANSPORTES DE CAMIONETAS RURALES **PIMENTEL EXPRESS S.A.**

CONSTITUIDA EL 15-07-2005
INSCRITA EN SUNARP - PARTIDA ELECTRONICA 11039231
R.U.C. 20479953377

CONSTANCIA DE AUTORIZACION

Yo, DANTE CROMWELL YAMAMOTO RAMIREZ con DNI N° 16494314, en calidad de Gerente de la Empresa de Transportes Pimentel Express S.A.

AUTORIZO, al Señor estudiante del Ciclo X de la Carrera Profesional de Contabilidad en la Universidad Cesar Vallejo (Filial Chiclayo) para que utilice datos e información de mi representada para fines exclusivos de elaboración de la Tesis Titulada: "ANALISIS DE LOS COSTOS DE SERVICIO PARA MEJORAR LOS INGRESOS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES PIMENTEL EXPRESS S.A." el mismo que viene desarrollando para la obtención del Título Profesional en dicho centro de estudios.

Cabe señalar que la citada autorización comprende la divulgación y comunicación pública de trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la UCV

Chiclayo, 27 de Setiembre de 2019

DANTE CROMWELL YAMAMOTO RAMIREZ

DNI N° 16494314

PIMENTEL EXPRESS S.A.

Calle Vicente de la Vega N° 156, Distrito de Chiclayo