



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Costos por órdenes de servicio y su relación con la toma de decisiones en las
agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO

AUTORA

IDIAQUEZ SARA VIA, LUISA ESPERANZA

ASESOR

Mg. Díaz Díaz, Donato

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistema y organización contable

LIMA – PERÚ

2017 - II

PAGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

Dedico mi tesis a Dios por darme las fuerzas para seguir adelante y nunca rendirme, a mi abuelita que amo con toda mi vida, por ser la persona más increíble que me apoyo en toda esta aventura y este largo camino que me ha permitido llegar a la recta final de mi carrera profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme guiado en este largo camino superando obstáculos a lo largo de la carrera.

A mi abuelita por su gran apoyo incondicional durante todos los días y sus sabios consejos brindados con el más puro amor.

Al Mg. Donato Díaz por haber sido mi asesor, por su valiosa guía, paciencia, y por comprometerse a realizar un trabajo arduo en el desarrollo de la tesis.

A la Universidad Cesar Vallejo por ser el centro donde me he ido desarrollando profesionalmente.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Idiáquez Saravia Luisa Esperanza, con DNI N° 72188948, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo

Lima, 10 de Noviembre de 2017

Idiáquez Saravia Luisa
Esperanza

DNI: 72188948

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, someto a su criterio y consideración la presente Tesis titulada: “Costos por órdenes de servicio y su relación con la toma de decisiones en las agencias de Carga del distrito de San Miguel, 2017”

En el desarrollo de la investigación se ha considerado consultas de investigación bibliográfica confiable que ayude a profundizar el tema de investigación y de conocimientos adquiridos durante el proceso de formación profesional. Se encuentra estructurado en siete capítulos descritos a continuación:

Capítulo I: Introducción: Conformado por la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos.

Capítulo II: Metodología: Conformado por el diseño de investigación, variables, cuadro operacional, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo III: Resultados

Capítulo IV: Discusión

Capítulo V: Conclusiones

Capítulo VI: Recomendaciones

Capítulo VII: Referencias bibliográficas y los anexos

El objetivo principal de la presente tesis es determinar de qué manera los costos por órdenes de servicio se relaciona con la toma de decisiones en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017.

Idiáquez Saravia Luisa Esperanza

Resumen

La actual investigación titulada: “Costos por órdenes de servicio y su relación con la toma de decisiones en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017” tiene como objetivo fundamental determinar la relación entre los costos por órdenes de servicio y la toma de decisiones en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017.

Según el desarrollo de la investigación, se considera que es un diseño no experimental transversal, debido a que ninguna de las variables en estudio será manipulada y está dada en un tiempo único. En la presente tesis se ha determinado una población de 66 personas que trabajan en las empresas dedicadas al agenciamiento de carga en el distrito de San Miguel, para la delimitación de la muestra se utilizó una fórmula estadística, con un margen de error de 0.05, un nivel de confiabilidad del 95% y el total de población investigada, por lo que la muestra quedara limitada por 56 personas de las diferentes áreas, tales como Contabilidad, Logística, Operaciones y administrativa. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta, la cual ha sido validada por jueces expertos de la Universidad Cesar Vallejo-Lima norte, y para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Para la validación de la hipótesis se procederá a utilizar la prueba de Rho Spearman, y según la fórmula aplicada nos muestra la relación entre la variable 1 y la variable 2.

Como parte final de la investigación se concluyó que los costos por órdenes de servicio se relacionan de una manera importante con la toma de decisiones, por lo que el resultado obtenido ayudara a tomar conciencia de enfatizar y sumar importancia a la debida aplicación de los costos por cada orden de servicio realizado por parte de estas empresas dedicadas al agenciamiento de carga, para tomar las mejores decisiones que beneficien a las mismas.

Palabras clave: Costos por órdenes de servicio, Toma de decisiones, costos directos, Resultados esperados.

Abstract

The current research entitled "Costs for service orders and their relationship with decision-making in cargo agencies of the San Miguel district, 2017" has as its fundamental objective to determine the relationship between costs for service orders and the taking of decisions in the loading agencies of the San Miguel district, 2017.

According to the development of the research, it is considered to be a transverse non-experimental design, because none of the variables under study is manipulated and is given in a single time. At present there is a population of 66 people working in the companies dedicated to the loading agency in the district of San Miguel, for the delimitation of the sample a statistical formula is used, with a margin of error of 0.05, a level of reliability 95% and the total population investigated, so the sample is limited by 56 people from different areas, such as accounting, logistics, operations and administrative. For the collection of data for the survey, which has been validated by expert judges of the Universidad César Vallejo-Lima north, and to determine the reliability of the instrument used in the Cronbach's Alpha coefficient.

For the validation of the hypothesis, it is applied to the Rho Spearman test, and according to the applied formula, it shows the relationship between variable 1 and variable 2.

As a final part of the investigation, it was concluded that the costs for the service orders are related in an important way to the decision making, so the result was helped to become aware of emphasizing and adding importance to the proper application of the costs for each service request made by these companies dedicated to the cargo agency, to make the best decisions that benefit them.

Key words: Costs for service orders, Decision making, direct costs, Expected results.

INDICE

PAGINAS PRELIMINARES

Página del jurado.....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Declaración de autenticidad.....	V
Presentacion.....	VI
Resumen.....	VII
Abstract.....	VII

CAPITULO I: INTRODUCCION

1.1 Realidad problemática -----	1
1.2 Trabajos previos-----	3
1.2.1 Antecedentes de la variable 1: Costos por órdenes de servicio -----	3
1.2.2 Antecedentes de la variable 2: Toma de decisiones. -----	6
1.3 Teorías relacionadas al tema-----	8
1.3.1 Exposición del Marco teórico Costos por órdenes de servicio -----	12
1.3.2 Exposición del Marco teórico Toma de decisiones-----	20
1.4 Marco Conceptual -----	28
1.5 Formulación del problema-----	30
1.5.1 Problema general-----	30
1.5.2 Problemas específicos-----	30
1.6 Justificación del estudio-----	30
1.6.1 Conveniencia -----	30
1.6.2 Relevancia social-----	30
1.6.3 Implicancias prácticas-----	31
1.6.4 Valor teórico-----	31

1.6.5 Utilidad metodológica-----	31
1.6.6 Viabilidad-----	31
1.7 Hipótesis-----	32
1.7.1 Hipótesis general-----	32
1.8 Objetivos-----	32
1.8.1 Objetivo general-----	32
1.8.2 Objetivos específicos-----	32

CAPITULO II: METODOLOGIA

2.1 Diseño de investigación-----	34
2.1.1 Tipo de estudio-----	34
2.1.2 Diseño de estudio-----	34
2.1.3 Enfoque-----	35
2.2 Variables y Operacionalización-----	36
2.2.1 Variable de estudio 1: Costos por órdenes de servicio.-----	36
2.2.2 Variable de estudio 2: Toma de decisiones-----	37
2.2.3 Cuadro operacional-----	38
2.3 Población y muestra-----	39
2.3.1 Población-----	39
2.3.2 Muestra-----	39
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad-----	41
2.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos-----	41
2.4.2 Validez y confiabilidad-----	42
2.5 Métodos de análisis de datos-----	50
2.6 Aspectos éticos-----	50

CAPITULO III: RESULTADOS

3.1 Análisis de los resultados-----	52
-------------------------------------	----

3.2 Validación de hipótesis -----	74
3.2.1. <i>Comparación de Hipótesis General</i> -----	75
3.2.2. <i>Comparación de Hipótesis Específica 1:</i> -----	76
3.2.3. <i>Comparación de Hipótesis Específica 2:</i> -----	77
3.2.4. <i>Comparación de Hipótesis Específica 3:</i> -----	78

CAPITULO IV: DISCUSION

4.1 Discusión de Resultados-----	81
----------------------------------	----

CAPITULO V: CONCLUSIONES

5. Conclusiones -----	87
-----------------------	----

CAPITULO VI: RECOMENDACIONES

6. Recomendaciones-----	90
-------------------------	----

CAPITULO VII: REFERENCIAS

7. Referencias bibliográficas-----	92
------------------------------------	----

ANEXOS-----	96
-------------	----

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	39
Tabla 2.....	45
Tabla 3.....	45
Tabla 4.....	47
Tabla 5.....	47
Tabla 6.....	56
Tabla 7.....	49
Tabla 8.....	52
Tabla 9.....	53
Tabla 10.....	54
Tabla 11.....	55
Tabla 12.....	56
Tabla 13.....	57
Tabla 14.....	58
Tabla 15.....	59
Tabla 16.....	60
Tabla 17.....	61
Tabla 18.....	62
Tabla 19.....	63
Tabla 20.....	64
Tabla 21.....	65
Tabla 22.....	66
Tabla 23.....	67
Tabla 24.....	68
Tabla 25.....	69
Tabla 26.....	70
Tabla 27.....	71
Tabla 28.....	72
Tabla 29.....	73
Tabla 30.....	74
Tabla 31.....	75
Tabla 32.....	76

Tabla 33.....	77
Tabla 34.....	78
Tabla 35.....	79

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1.....	52
Gráfico 2.....	53
Gráfico 3.....	54
Gráfico 4.....	55
Gráfico 5.....	56
Gráfico 6.....	57
Gráfico 7.....	58
Gráfico 8.....	59
Gráfico 9.....	60
Gráfico 10.....	61
Gráfico 11.....	62
Gráfico 12.....	63
Gráfico 13.....	64
Gráfico 14.....	65
Gráfico 15.....	66
Gráfico 16.....	67
Gráfico 17.....	70
Gráfico 18.....	71
Gráfico 19.....	72
Gráfico 20.....	73
Gráfico 21.....	74
Gráfico 22.....	75

CAPITULO I
INTRODUCCION

1. INTRODUCCION

1.1 Realidad problemática

Después del majestuoso descubrimiento de América se desarrolló un importantísimo nivel de comercio entre Europa y el nuevo continente. Debido a esto nació la necesidad de promover una nueva actividad que se encargue explícitamente en las actividades de exportación e importación. Alrededor del siglo XVI se encuentran los primeros antecedentes de los llamados “agentes de carga”. A inicios del siglo XVII, se conocen las primeras consolidaciones de cargas de un “Forwarder” consignadas a otras desde en un segundo puerto, que consignaban envíos de distintos emisores para distintos receptores, teniendo como destino final cualquier parte del mundo.

Al respecto del mercado nacional, es de relevante importancia establecer relaciones internacionales en el área de comercio con el propósito de desarrollar las diferentes operaciones comerciales, como la salida de un bien o mercancía en el caso de las exportaciones y el ingreso de los mismos, como es el caso de la importación. Haciendo énfasis en este caso, se debe de tener en cuenta que, en nuestro país, en el ámbito de producción, no es uno que produce tecnología si de maquinarias se hablara, es por ello que surge la necesidad de llevar a cabo dicha actividad comercial.

Trabajar a la par de la mano con una agencia de carga tiene muchas ventajas, por contar con el conocimiento, la experiencia adquirida en la Logística internacional, estos pueden lograr grandes volúmenes que pueden verse reflejados en mejores tarifas en cuanto al transporte internacional, aéreo como marítimo, esto también incluye asesoría y asistencia en todo cuanto relación tenga con el tema aduanero y fiscal, seguros (en este caso para los contenedores) y la correspondiente recolección de los productos o ítems, así también como el debido y correspondiente seguimiento de los documentos propios de dichos productos que serán exportados o importados (asesoría legal). Esto se verá reflejado en cada servicio que la entidad realice. Como se sabe para determinar los costos en las empresas prestadoras de servicio es diversa,

ya que el debido procedimiento de los cálculos va a depender mucho del tipo de actividad que la empresa realice. En el caso de las agencias de carga (nacional e internacional), dependerá de lo que el cliente solicite, por lo cual se deberá establecer una orden por cada servicio brindado.

En la práctica del día a día son pocas las empresas, dedicadas a la prestación de servicios, que se interesan en el control del costo de las mismas, ya que dichas empresas se enfatizan en obtener los mayores ingresos posibles y/o en el control de sus operaciones internacionales. En el caso de las empresas de servicio, muchas de ellas restan importancia al controlar sus costos ya que se cree que son innecesarios al no contar con inventarios de unidades físicas.

Este también es el caso de las empresas pertenecientes al rubro de agenciamiento de carga nacional e internacional, en su mayoría no opta por llevar un centro de costos por cada servicio realizado, ya que muchas de ellas lo consideran superficial por tratarse de una empresa de servicios, o en la mayoría de los casos, se realiza, pero a dicha operación se le resta importancia, puesto que se considera, más importante los negocios internacionales entre agente-agente o entre agente-cliente, que es a lo que se dedican este tipo de empresas.

Las agencias proponen un precio a su cliente, la misma que se cotiza de acuerdo con el mercado, esperando obtener el mayor margen de ganancia posible, pero como se sabe el mercado es muy competitivo lo cual obligan a dichas agencias a que reduzcan su tasa, con el propósito de captar al cliente y ganarle a la competencia, pero al realizar dicha "práctica", se ignoran los costos que esta búsqueda podría generar. Las agencias de carga del distrito de San Miguel restan importancia al llevar un control de sus costos por cada orden de servicio realizado, ya que los costos son bajos a comparación de las empresas industriales y/o comerciales, sin embargo, estos costos pueden ser reducidos, optimizándolos, previa identificación de las mismas, pero si no se tiene un control de ellas no se podrá obtener mayor margen de ganancia y con ello tomar las mejores decisiones para el crecimiento de la empresa.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes de la variable 1: Costos por órdenes de servicio

Aguilar y Carrión (2013). En su tesis titulado “*Aplicación de un sistema de costos por órdenes para optimizar el uso de los recursos en la empresa fábrica de sueños S.A.C. Trujillo 2013*”, tesis para obtener el título profesional de contador público de la Universidad Privada A tenor Orrego. El tipo de investigación fue descriptiva correlacional. Su objetivo es demostrar que con la aplicación de un sistema de costos por órdenes se optimiza el uso de los recursos en la empresa.

Concluyó que la aplicación de un sistema de costos por órdenes permite optimizar el uso de los recursos; con respecto al planeamiento y control de los recursos empleados en cada orden de pedido, queda demostrado que con la aplicación de este sistema de costos por órdenes es más eficaz y eficiente la información obtenida, quedando como base para posteriores órdenes de pedido, por lo cual se podrán obtener alternativas de solución para poder tomar decisiones futuras en la empresa.

Por otro lado, Reyes, O. (2011). *Sistema de costos de producción y su incidencia en la fijación de precios en Vestetexsa C.A. en el año 2010*. Tesis para obtener el título de Licenciado en contabilidad y auditoría. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Utiliza el tipo de investigación descriptivo, que aplica como técnica de recolección de datos la encuesta. Cuyo objetivo es demostrar que el inadecuado costeo de producción conlleva a obtener precios equivocados afectando directamente al margen de ganancia que espera obtener una determinada empresa, se requiere poner en práctica un sistema de costos adecuado a la necesidad de la organización.

Por lo que concluye, que las empresas de calzado ecuatorianas presentan una mala estructuración administrativa que impide el aprovechamiento eficaz de los recursos materiales, humanos y financieros, esto conlleva a que exista la

ausencia de un adecuado control de costos de fabricación. Al no contar con un sistema de costos apropiado que les permita la obtención de un precio de venta real competitivo, impide el logro de los objetivos planteados por la empresa, provocando inestabilidad y una mala toma de decisiones del área administrativa.

Adicionalmente Cabrera M. (2014). "*Costos por órdenes en un operador logístico de comercio exterior distrito de lince, 2014*". Tesis para obtener el título profesional de licenciado en contabilidad, de la Universidad Cesar Vallejo. El tipo de investigación fue descriptiva no experimental, Cuyo objetivo es demostrar que los costos por órdenes son muy importantes para todo tipo de servicio incluyendo a las empresas de servicio, así como lo es un operador logístico de comercio exterior, de mostrar que el inadecuado costeo de producción conlleva a obtener precios equivocados afectando directamente al margen de ganancia que espera obtener una determinada empresa, se requiere poner en práctica un sistema de costos adecuado a la necesidad de la organización, que proporcione los lineamientos básicos para llevar la correcta asignación de costos y la obtención de precios de venta reales por cada servicio brindado.

Concluye que en base a los resultados la no aplicación de los costos por órdenes en el operador logístico de comercio exterior presenta una tendencia a nivel poco adecuado. Esto debido también a la desorganización en el desarrollo de las tareas, la inoportuna entrega de los documentos de mano de obra terciarizada, la carga laboral, los gastos generales que no fueron contabilizados según la orden de trabajo.

Adicionalmente Chambergo F. (2012) Instituto Pacifico. En su tesis "*Los sistemas de costos por órdenes y su diseño e implementación en las empresas industriales 2012*". Tesis para obtener el título de técnico profesional de contabilidad. El tipo de investigación es descriptiva transversal. Cuyo objetivo es demostrar la importancia de los costos y la información confiable que se pueda obtener de acuerdo a la necesidad que la empresa posea.

Concluye que cuando el sistema de costos contempla la necesidad de presentar a gerencia una información analítica y global de los estados financieros podrán incluir datos muy valiosos relativos, como márgenes de utilidad por tipo

de artículos, montos de inversión, sueldo, salarios y otros gastos de fabricación para cada orden, y por consiguiente una imagen mucho más precisa de las actividades o del servicio prestado, así la empresa permitirá evaluar y operar cambios en las áreas que lo requieran.

Finalmente Recavarren G. (2010) En su tesis "*Los costos por órdenes y su efecto en las industrias de calzados*". Tesis para optar por el título profesional de contador público de la Universidad Cesar vallejo-Norte. El tipo de investigación es descriptiva-explicativa y tiene por objetivo determinar los costos reales de cada producción de las industrias de calzados.

Concluye que los costos por órdenes es una parte importante para lograr el éxito en cualquier negocio. Gracias a ello podemos reconocer a tiempo el precio al que se vende, lo que se produce, nos permite lograr la obtención de beneficios, luego de cubrir todos los costos de funcionamiento de la empresa y de esta manera en base a ello tomar la decisión más eficiente, más correcta.

Como se puede apreciar en las tesis mencionadas previamente, el común denominador es los costos por órdenes, de estas podemos concluir que el sistema de costos por órdenes son muy importantes para las empresas que están orientadas a brindar servicios, facilitan el control de cada una de sus órdenes o pedidos que realizan sus respectivos clientes de una manera específica e individual, generando que la empresa cumpla con las órdenes en el tiempo establecido. (El autor)

1.2.2 Antecedentes de la variable 2: Toma de decisiones.

Peralta, J (2016). En sus tesis: *Sistema de costeo dinámico basado en actividades y la toma de decisiones en las industrias de autopartes de lima metropolitana en el periodo 2015*, el cual tenía por objetivo determinar en qué medida el sistema de costeo dinámico basado en actividades influye en la toma de decisiones en las industrias de autopartes de Lima Metropolitana 2015.

Concluye que se debe implementar un adecuado sistema de costeo dinámico basado en la actividad específica de la empresa y constituir una cadena de valor competente para incrementar su eficiencia respecto a la toma de decisiones, se debe de analizar de manera conveniente la secuencia de producción de un producto o una prestación de servicio, desde su inicio hasta el final y elegir la mejor alternativa de solución.

Por otro lado Castillo I, (2014). *Sistema de control de gestión empresarial y toma de decisiones en las empresas de industria química del distrito de Ate vitarte - año 2013*, que tenía por objetivo determinar la influencia del sistema de control de gestión empresarial en la toma de decisiones en las empresas de Industria Química del distrito de Ate Vitarte año 2013.

Concluye que uno de los principales obstáculos que enfrentan las empresas es la ausencia de métodos, procesos y procedimientos documentados y actualizados. La falta de documentación, no permite tener una memoria organizacional, concentrando ésta en individuos aislados interpretando y aplicando cada cual los procesos a su manera. En estas circunstancias es difícil definir parámetros de rendimiento, establecer normas o definir metas de resultados.

Adicionalmente Brackner, V. (2011). En sus tesis: *Costos y presupuestos en la toma de decisiones gerenciales de las empresas de servicios logísticos en el distrito de San Luis, año 2013*. Tesis para obtener el título profesional de contador público. Universidad Cesar Vallejo, Perú. El tipo de investigación es

descriptiva transversal cuyo objetivo es demostrar que un sistema de costos ayuda a tomar las decisiones con criterio y fundamento.

Concluye que la gerencia necesita de información sobre los costos que permitan tomar decisiones que posibiliten maximizar el rendimiento del negocio, pues los sistemas de costos tradicionales no resultan eficaces, este hecho permitirá proporcionar información correcta y adecuada.

Por ultimo Quiroa, M. (2014) en su tesis "*Toma de decisiones y productividad laboral*" (estudio realizado con el área de salud de Quetzaltenango) Previo a conferirle en el grado académico de: Licenciada. Utiliza el diseño de investigación descriptiva no experimental y aplica como instrumento de recolección de datos el cuestionario. Cuyo objetivo es determinar que la influencia en la toma de decisiones es importante para que pueda haber una buena producción de servicio.

Concluye que es necesario tener una lluvia de ideas para poder tomar la mejor solución a los problemas se den dentro de la organización, los colaboradores dieron como resultado que las decisiones tomadas siempre van a afectar de una manera positiva o negativa y de esta manera será el desarrollo que tendrán dentro de la organización.

Como se puede apreciar en los trabajos previamente presentados, el común denominador es toma de decisiones, como se sabe la toma de decisiones es un paso muy importante para la empresa, depende de ello el cumplir con los objetivos de la empresa, para ello la planificación debe de ser muy bien planteada basándose en los antecedentes y/o errores pasados que ayuden a mejorar y seguir con el cumplimiento de los resultado esperados. (El autor).

1.3 Teorías relacionadas al tema

Se iniciará definiendo la variable principal (Costos), para luego seguir con describir la Variable 1 (Costos por órdenes de servicio), para luego pasar con la descripción de la variable 2 (Toma de decisiones).

Teoría de Costos

a) *Definición*

Se define a los costos, aquello que es sacrificado o aquello que se desplaza para poder dar con el objetivo, como lo afirman Horngren, Datar y Foster (2007) en su libro Contabilidad de costos, quienes definen al costo como un recurso que se sacrifica o se pierde para poder alcanzar un objetivo específico, que por lo general se mide con la cantidad monetaria que debe ser pagada para poder adquirir bienes y/o servicios. (p. 27).

Adicionalmente Rincón y Villareal (2014) en el libro Contabilidad de costos I, señala que los costos son tales inversiones que se realizan con la perspectiva de obtener beneficios presentes y/o futuros, y que por lo tanto reconocer los costos en una actividad es igual a reconocer la cantidad de dinero en el cual se realizó una inversión, es como el valor monetario de aquellos recursos que se entregan o se prometen entregar al intercambio de un bien o un servicio que se adquieren, entonces es en el momento de la adquisición en donde se incurre en el costo, lo cual origina beneficios presentes y/o futuros” (p. 13).

Según los citados autores, consideran al costo con el mismo concepto de inversión o sacrificio, para poder dar con un objetivo o producir algo útil, dado que todo costo que se aplique, se espera beneficios presentes y/o futuros, por otro lado, los costos no se deben minimizar al máximo, ya que podría afectar gravemente el accionar de la organización y otros indicadores como la calidad del bien o servicio. (El autor)

b) Fines de la contabilidad de costos

Dependiendo de la magnitud de la empresa o institución y la actividad económica de la misma, lo que proporciona la contabilidad de Costos tendrá muchos fines y usos, el cual es lo ideal para tomar decisiones en conjunto con el área contable y administrativa. Por lo cual Torres (2013) en su libro Tratado de Contabilidad de costos por sectores, señala 3 finalidades:

- i) Los costos sirven para que se pueda determinar los costos unitarios de cada producción, este aspecto resulta muy importante, porque tenemos que comparar los precios de ventas de los productos con los costos unitarios y conocer el resultado de comercializar cada uno de los productos o en el caso de las empresas prestadoras de servicios, conocer el resultado en cuanto al servicio brindado. Adicionalmente, esto permitirá tomar decisiones sobre la continuidad de la elaboración de los artículos o la suspensión de las mismas. (p. 81)

- ii) También tiene como fin el control periódico de los elementos que conforman y que intervienen para la obtención el producto de la empresa o la prestación del servicio y con ello la finalidad de reducir o mantener costos. En su defecto, nos proporciona el poder evitar que los costos aumenten y no perjudicar la operatividad de la empresa con alzas desmedidas que se dan entorno al negocio de agencias de aduanas, lo cual puede lograrse reemplazando algunos componentes del producto que beneficien el rendimiento operativo con el fin de eliminar las deficiencias y cambiando de tecnología. (p. 81)

- iii) Determinar en forma oportuna el costo, ya sea por un bien/producto o servicio que se haya brindado dentro del periodo, para luego pasar a proporcionar la correspondiente información a gerencia para la toma de decisiones, lo que de alguna u otra manera beneficia a la entidad ya que se podrá optimizar los niveles de producción, fijación de precios, etc., que ayuden al rendimiento de los resultados. (p. 82)

c) *Objetivos de la contabilidad de costos*

Según García (2014), en su libro Contabilidad de costos, expresa que los objetivos de una Contabilidad de costos son:

- i) La contribución para fortalecer los mecanismos de coordinación y apoyo entre las áreas intervinientes (recursos humanos, ventas, distribución, finanzas, producción) para dar con el logro de objetivos planteados por la entidad. (p. 5)
- ii) La determinación de los costos unitarios para que se puedan establecer estrategias que se conviertan en ventajas competitivas sostenibles para efectos de evaluar procesos de producción, inventarios. (p. 6)
- iii) Generar la información más precisa con lo cual permita a los distintos niveles de dirección una mejor planeación, evaluación y control de sus operaciones. (p. 6)
- iv) La continua mejora de los resultados de operación y financiación de la empresa. (p. 7)

d) *Concepto de gasto*

Colín (2014), denomina al gasto como aquella partida de dinero que disminuye directamente el beneficio o la utilidad, para lo cual en su defecto aumenta la pérdida, esto es considerado parte no recuperable dentro de la entidad. (p. 6).

Zans (2014) afirma que un gasto es considerado como un costo que beneficia a la empresa y el cual se da por lo que se ha producido, dicho costo/beneficio es aquello que ya ha expirado. Y que por lo tanto se considera a dicha parte algo que no se recuperara. (p. 18).

e) *Diferencia entre costo y gasto*

Según los autores citados, podemos diferenciar que el gasto es la erogación de dinero de la cual no se espera obtener algún ingreso a futuro, y por otro lado el costo es aquella erogación de la cual si se espera un ingreso futuro, es decir que el gasto es aquella salida de dinero que no es recuperable, a diferencia del costo, que sí lo es, por lo tanto la salida es con la intención de obtener una ganancia y esto lo hace una inversión que si es recuperable. También por conocimiento general sabemos que el gasto se registra directamente como una pérdida en el Estado de Pérdidas y Ganancias, mientras que el costo forma parte del valor de los productos. (El autor)

f) *Sistema de costos*

Pabón (2014) una de las finalidades de poder implementar un sistema de costeos es para determinar con el mayor grado posible de exactitud, el costo de producir un artículo, un bien, un producto o de generar una prestación de un servicio. (p. 58)

Isidro (2014), afirma que el sistema de costos se le denomina al conjunto de procesos analíticos, que prevalecen de un costeo que se aplica de manera directa a las instituciones con el fin de determinar un costo de producción, comercialización o de servicios el cual produce, vende o pretende de dar préstamos a los usuarios con el fin de generar un beneficio (p. 116).

g) *Propósitos primordiales de los sistemas de costos*

Según Pabón (2014), en su libro Fundamentos de costos, expresa que, entre los propósitos principales, los sistemas de costeo en empresas prestadoras de servicio, como subsistema especializado de la contabilidad, persiguen los siguientes propósitos:

- i. Representar mediante la recolección y acumulación de datos de datos el análisis y el suministro de información consecuente, real y concisa

relacionada con el costo de las actividades de la producción de un bien, producto y/o prestación de servicios, una herramienta útil en los procesos de planeación y control de operaciones, para que de esta manera se formule, se evalúe, se implemente estrategias para la medición de resultados. (p. 14).

- ii. Constituir un medio que ayude a la empresa a poder optar por una fuente confiable de información que pueda contribuir de manera directa en el proceso para la evaluación de proyectos, selección de alternativas de planes específicos para la correcta toma de decisiones que se pretenden dar en un plazo establecido, puesto que se pretende proyectar el crecimiento de la empresa considerados por una operación de un proceso, expansión en planta y fabricación de nuevos productos. (p.14)
- iii. Brindar información de los costos necesarios para poder determinar el cálculo del beneficio obtenido por cada operación del negocio (margen de utilidad) durante un periodo de tiempo establecido, permitiendo de esta manera la preparación de informes relativos a la situación financiera de la empresa (elaboración de los estados financieros, balance). (p. 15)
- iv. Poder aportar de manera directa con la optimización de procesos para la toma de decisiones, relativas y progresivas en los procedimientos de comercialización de producto o la prestación de un servicio específico, con el fin de proporcionar a la gerencia una información orientadora, eficaz, optima y útil, para que se realice el debido establecimiento que otorgue fijación de precios, políticas de ventas y producción, descuentos. (p. 15)

1.3.1 Exposición del Marco teórico Costos por órdenes de servicio

En la actualidad existen escasas teorías específicas con relación al sistema de costos por orden de servicio, debido a que las empresas tienden a adaptar el sistema o método que más le convenga para realizar el coste de la prestación

de servicio. Por ello, la presente tesis estará limitada a conceptualizar esta variable, a fin de ayudar en el entendimiento de la misma.

a) *Definición*

Según la revista de la facultad de ciencias contables “El dilema de los costos en las empresas de servicios”, UNMSM (Versión electrónica) – 2012, indica que los costos de órdenes por servicio se da con la finalidad de establecer las especificaciones que son derivados al cliente , con el fin de optimizar que cada orden de un cliente es distinto , el cual logra implicar las actividades distintas que cuenta la empresa , con el fin de prevalecer las cuentas y el número de orden diferente , por ello cada orden ingresada o detectada se debe identificar los costos directos o indirectos que corresponda. (p. 9).

Según el Blog de Contabilidad “Determinación de los costos en las empresas de servicio” (2006) indica que la determinación de costo que existe en las empresas de servicios es más compleja, por lo que se ha involucrado en procedimientos que se derivan de diferentes cálculos por la actividad de la empresa, ya que una empresa de seguros es distinta a la determinación de una entidad financiera o empresa de transporte. Al momento de determinar los costos en este tipo de empresas se debe tomar en consideración las características propias de la empresa. (p. 3)

De acuerdo con lo mencionado se entiende que, para la determinación de los costos por órdenes de servicio, se debe de tomar en cuenta la esencia de la empresa, en este caso determinar la razón y el funcionamiento dentro de las agencias de carga. Por consiguiente, las empresas de servicios son distintos a las empresas mencionadas por las características que son tomadas en cuenta, como, por ejemplo, que los servicios no pueden tener un inventario puesto que no se considerara para poder venderlos a futuro a comparación de una empresa manufactura ya que, se realiza un informe de valoración de inventarios periódicamente por lo cual las empresas prestadoras de servicios no tiende a realizarlos. (El autor)

Warren, Reeve y Duchac (2010), afirma que los costos en una empresa de servicios son los costos de mano de obra directa y los costos indirectos. (p. 56).

Según Zans (2014) afirma que los costos en las empresas de servicios venden productos que son considerados intangibles, aquellos que sin ser tangibles satisfacen la necesidad del cliente, por el cual beneficia desde la perspectiva empresarial al sector de servicio, si hay consumo de manera inmediata implica en que se cumpla con procesos de transformación; que vendrían hacer la mano de obra directa y los materiales indirectos. (p. 36).

De acuerdo a lo mencionado se puede decir que una empresa de servicios profesionales puede utilizar un sistema de costos por órdenes. En tales casos, el consumidor, el cliente o paciente pueden ser vistos como una orden de trabajo para la cual los costos se acumulan y reportan. (El autor)

De acuerdo con la actividad empresarial, los costos se pueden ir definiendo, para la presente investigación la actividad es de servicios, por lo cual se menciona:

Revista Actualidad Empresarial N° 278 – 1º quincena de Mayo 2013, indica que se puede agregar que una empresa en la que su actividad es la prestación de servicios busca aplicar contabilidad de costos en función a la mano de obra, pues es el motor principal para el desarrollo de su actividad por lo cual todo el enfoque esta alrededor de este elemento del costo, pero también hay que considerar que en la actualidad muchas empresas subcontratan los servicios de otras entidades en el mismo giro con finalidad de minimizar costos, a su vez estos también deben ser controlados ya que van a variar según la cantidad de prestación de servicios que se brinden en un periodo determinado. (p. 2)

Según Pabón (2014), en su libro Fundamentos de costos, señala que los elementos que son aplicados a la empresa de servicios se caracterizan por la producción de servicios e ingresos, generalmente se realizan anticipos de pago por el avance de la obra que se haya realizado, siempre y cuando exista una supervisión y monitoreo; por lo que hace tiempo atrás la producción era

considerado una manufactura industrial y los servicios no eran considerados primordialmente funcionales , como hoy en día se pretende tener un costo de servicio que nos otorgue un beneficio (p.38).

Marco teórico de Costos directos

a) Definición

Son aquellos costos que se atribuyen directamente a la fabricación de un producto y que se pueden identificar fácilmente dentro del proceso productivo, una de las características primordiales de este tipo de costo es que se deben de asignar fácilmente a la unidad productiva sin la necesidad de requerir un método para su distribución. (Faga, Ramos et al, p.50).

Adicionalmente Villareal (2014) en su libro Contabilidad de costos I, refiere que los costos directos se pueden relacionar de forma directa muy fácilmente, aquellos con los que se es posible asociar con los servicios, artículos o áreas específicos. Los materiales y la mano de obra directa son los ejemplos más claros (p.12).

Se entiende por costos directos que son los factores que intervienen directamente a la producción o determinación de un producto o la prestación de un servicio, aquellos que se pueden identificar directamente al realizar a cabo dicho bien o el servicio. (El autor)

i. Mano de obra directa

Según Calderón (2014), en su libro Contabilidad de Costos, menciona que está conformado por los sueldos y/o salarios pagados a la persona que realice actividades que se encomiende como las tareas involucradas en la transformación, ensamble del material, y que son brindadas mediante la ayuda de una maquinaria y equipo, los que intervienen directamente con el servicio (en caso de que la empresa brindara servicios). (p. 3).

Pabón, (2014) afirma que la mano de obra directa es comprendida por un valor denominado salario básico, prestaciones sociales y entre otros, el cual no interviene de manera directa en el proceso de transformación de las materias primas, con el fin de obtener el producto final, con el fin de optimizar la capacidad operativa de la empresa de servicio. (p. 29).

Del rio (2012), manifiesta que es el esfuerzo humano necesario para la elaboración de la producción de un bien o servicio. (p. 13).

Según los citados por los autores se puede agregar que la mano de obra directa es aquella que se involucra de manera concreta en base al esfuerzo mental y físico del hombre, aquel que interviene de manera directa durante el proceso de elaboración de un bien o en la prestación de un servicio, en otras palabras se podría mencionar que es el dinero que se le abona al trabajador por los servicios brindados. (El autor).

ii. Insumos directos

Flores (2010), en su libro costos y presupuestos, menciona que los insumos directos son aquellos que pueden identificarse de manera fácil en el producto terminado o en este caso el servicio brindado. (p. 32).

Según lo citado se puede decir que los insumos directos son aquellos que pueden ser identificados con mucha facilidad en el producto final o en este caso el servicio brindado. Siendo el caso de las agencias de carga, como insumo directo se identifica a los precintos, que es aquel sello de seguridad el cual es colocado por fuera del contenedor que lleva la mercadería que se va a importar o exportar. (El autor)

iii. Unidades de transporte

Pérez y Gardey (2010), indica que el transporte forma parte de la logística, son el conjunto de métodos, medios que permiten a la organización el transporte dentro de la empresa, en el mundo del negocio de comercio, se da

prioridad a la logística puesto que está vinculada a la colocación de bienes en el lugar preciso y bajo las condiciones correspondientes por consiguiente el transporte de mercancías que están involucrados de manera directa al negocio tienen como objetivos poder garantizar la correcta distribución que beneficie a la empresa, a través de la comercialización de productos que generen costos menores, que abarcan de la infraestructuras relacionadas a la prestación del servicio (camiones, barcos, trenes de carga). (p. 2).

iv. Reembolsables

Montalván, Periódico Gestión (virtual), 1ª Quincena de Julio 2016, indica que algunas empresas optan por sus operaciones de venta y prestación de servicios con el fin de que sus clientes puedan asumir sus pagos que son considerados como gastos, que al final serán refacturados de manera inmediata al cliente, por lo cual deben de asumirla, por tal la empresa lo denomina como reembolsable. (p. 12)

Marco teórico de Costos indirectos

a) Definición

Son aquellos costos que no son atribuibles directamente a la unidad productiva, estos costos requieren un método de distribución con el fin que puedan ser identificadas correctamente en cada unidad producida, por ejemplo, la energía eléctrica consumida por las maquinas, las horas empleadas por cada obrero, entre otros costos (Faga, Ramos et al, p.55).

Villareal (2014) manifiesta que “los costos indirectos son aquellos que no se asocian en forma directa con el producto, bien o servicio” (p. 12).

Calderón (2014) en su libro Contabilidad de costos I, afirma que los costos indirectos no pueden ser atribuidos en forma directa a la unidad de producción o que no conviene hacerlo por el grado de dificultad que presentan al momento de distribuirse o identificarse. (p. 4)

De acuerdo con los autores citados, se concluye que lo que implica y determina que un costo es directo o indirecto va a depender de cuanta participación tenga en la producción del bien o del servicio. (El autor)

i. Alquileres

Revista de la facultad de ciencias contables “El dilema de los costos en las empresas de servicios” UNMSM (Versión electrónica) – 2012, indica:

“Son aquellos que, por concepto de bienes muebles e inmuebles, así como servicios necesarios para el buen desempeño de las funciones ejecutivas, técnicas y administrativas de una empresa, tales como alquiler de oficina administrativa, almacenes, etc.” (p. 8)

Para las empresas dedicadas al agenciamiento de carga es de suma importancia la ubicación de sus oficinas administrativas, puesto que estas deben estar situadas cerca a los centros aéreos, almacenes y aduanas, para la realización de documentos de manera rápida y con facilidades. (El autor).

ii. Depreciación

Fernando V, (2016), manifiesta que la depreciación es considerada como la distribución sistemática que se realiza mediante el importe depreciable de un activo a lo largo de su vida útil, para lo cual es primordial tener en cuenta que se debe establecer el tiempo que generará los beneficios económicos con el fin de determinar su depreciación. (p. 28).

Respecto a lo mencionado podemos decir, que la depreciación es considerada como la disminución o pérdida del valor material o funcional sobre un activo tangible motivada por la decadencia física o por el deterioro. (El autor)

iii. Suministros

Calderón (2014) en su libro contabilidad de costos I, se refiere a todos los objetos o útiles que los diferentes departamentos de la empresa necesitan para poder realizar funciones (p. 19).

Según Pabón (2014), en su libro Fundamentos de costos, expresa lo siguiente que los suministros son considerados materiales no necesarios para producir puesto que solo se optara para los labores de administración, oficios, entre otros generados por producción, con el fin de ser generados como materiales indirectos que solo se optara para fines administrativos en base a artículos de aseo en general, ya que son denominados costos indirectos de fabricación. (p. 99).

Revista de la facultad de ciencias contables “El dilema de los costos en las empresas de servicios” vol. 20 N° 37, UNMSM (Versión electrónica) – 2012, indica que son artículos primordiales para la empresa que nos ayudan en la operatividad, lo cual son considerados los útiles de oficina y papelería. (p. 6).

En una agencia de carga, en cuanto a suministros, el material de oficina juega un papel muy importante en el entorno empresarial ya estos elementos se encuentran presentes en cualquier actividad del día a día, tanto en la actividad interna de la empresa como en la relación con los clientes. (El autor).

iv. Capacitación

Revista de la facultad de ciencias contables “El dilema de los costos en las empresas de servicios”, UNMSM (Versión electrónica) – 2012, indica que los colaboradores de la empresa deben de asesorarse, y poder conseguir así la productividad y optimizar las ventas, por lo que también nos ayuda a que se debe tomar en cuenta el desarrollo y la capacitación que necesita el trabajador para poder implementar la responsabilidad de garantizar a la organización un nivel óptimo de eficiencia y eficacia, y a sus trabajadores brindar el plan de definición y la ejecución de planes de capacitación, entrenamiento, adiestramiento y perfeccionamiento del personal en el ejercicio de las tareas propias de la empresa que emplea cada función, con el fin de optimizar los resultados obtenidos durante su desarrollo. (p. 8).

1.3.2 Exposición del Marco teórico Toma de decisiones

a) Teoría Científica de la toma de decisiones

According Robbins, S. (2014):

How are these decisions made? At all levels and areas of organizations, individuals make decisions, they choose between two or more alternatives. For example, decisions are made about the goals' organization, where to locate the factories, the office, which new markets to penetrate, what products or services to offer, weekly or monthly production schedules, problems that arise, salary increases and penalties for the employees. But not only the managers decide. All the members of an organization make decisions that affect their positions and the organization the one they work. (p. 134)

Seguin Robbins, S (2014) ¿Cómo se toman las decisiones? En todos los niveles y áreas de las organizaciones, los individuos toman decisiones, es decir, eligen entre dos o más alternativas. Por ejemplo, se toman decisiones sobre los objetivos de la organización, dónde ubicar las fábricas, la oficina, qué mercados nuevos penetrar, qué productos o servicios ofrecer, programas de producción semanales o mensuales, problemas que surgen, aumentos salariales y sanciones para los empleados, pero no solo los gerentes deciden. Todos los miembros de una organización toman decisiones que afectan sus posiciones y la organización en la que trabajan. (p 134)

b) Definición

Zamora (2011), refiere que la toma de decisiones considera en encontrar una conducta que mejor se adecue para poder resolver la situación problemática, gracias a la toma de decisiones se analizan las actividades, se evalúan los procesos y se elige una de las mejores opciones para luego implementarlas y proponer mejores alternativas que cumplan con los objetivos que se tracen esperando el mejor de los resultados a un tiempo futuro determinado (p. 28)

El proceso para una toma de decisiones, tiene como finalidad poder determinar la necesidad requerida en la empresa, por lo que se comienza con el reconocimiento de la organización con el fin de optar por la necesidad de tomar una decisión del problema que se ha generado, una incertidumbre entre lo que

se desea y las condiciones reales del momento. Una vez planteada la necesidad se va a determinar la toma de decisión que se requiera en la empresa y si procede en evaluar la decisión eficaz y optar por la mejor alternativa. (El autor).

Hornigren, Datar y Foster (2007) en su libro Contabilidad de costos: refiere que es un enfoque gerencial el cual dice si se está optando por tomar la mejor decisión que logre optimizar el valor de la empresa, por lo general se pretende plantear estrategias que puedan centrarse en aprovechar las oportunidades decisiones con el fin de reducir los riesgos. (p. 58).

Helriegell, Jackson, slocum (2013), en su libro “Administración un enfoque basado en competencias”, afirman que la toma de decisiones es considerada una cotidiana diaria, por lo que se toma en cuenta el mayor tiempo con el fin de no tener grandes consecuencias que puede perjudicar las utilidades de la empresa, se tiene que recolectar de información, generar opciones de alternativas y plantear de propuestas que orienten a buscar soluciones a la problemática. (p. 254).

La toma de decisiones es todo un proceso decisorio para la empresa, por lo cual se prevalece que existe una consecuencia directa que es considerado directa en las existencias de varios procesos, con el fin de optimizar los cursos de acción alternativos, de los cuales solo debe escoger uno. Decidir y seleccionar es escoger la alternativa más adecuada o conveniente en determinada situación. (El autor).

Chiavenato (2014), afirma en que la toma de decisiones consiste en aquella decisión concreta y estable del cual se deduce que, como, dónde y cómo hacerlo, antes de poder ejecutar una acción requerida en la toma de decisión, el proceso que va a ser considerado por empresa y la información que debe ser organizada de manera racional y esté libre de influencias o dificultades con el fin de optimizar la operatividad. En consecuencia, el proceso decisorio debe seguir uno o más de los métodos siguientes:

- I. Experiencia pasada: Consiste en el método más común y es empleado en la toma de decisiones por lo que se considera de prioridad en la empresa, aunque este enfoque esté relacionado en algunas situaciones, no influye en los cambios rápidos que puede apreciarse en el transcurso del tiempo y de los cambios radicales que mayormente afecta a las empresas que debe tener un lugar en la organización y en el ambiente del entorno empresarial. Además, es apropiado del pasado para poder comparar de la decisión que se debe cambiar y orientar por los cambios frecuentes, quizá sea completamente inapropiado considerar en una situación futura. Si la situación actual, es comparada con la pasada en algunas relaciones directa con la experiencia anterior se debe tener en cuenta en ignorar la perspectiva histórica. (p. 329).

- II. Experimentación: El método alternativo que es tomado en cuenta para la decisión en la empresa, se tiene que llevar a cabo por una prueba de mercado con el fin de optimizar una decisión eficaz, para poder llevar a cabo una prueba de mercado es considerado un nuevo producto y/o servicio, que analiza las ventas y aceptación de dicho producto porque durante una experiencia piloto se podrá optar por el lanzamiento en gran escala. (p. 330).

- III. Investigación Operacional: El método que se utiliza en la empresa de servicios consiste en varios modelos analíticos o matemáticos que se logra con el fin de poder verificar y optimizar las relaciones entre varios factores y alternativas que se puedan optar. Mediante ecuaciones, matrices y modelos matemáticos. Una de las contribuciones más decisivas en el enfoque fue la toma de conciencia con el que se debe considerar la necesidad del establecimiento explícito mediante objetivos, recursos, restricciones o riesgos (p. 330).

Partiendo de las definiciones anteriores, la toma de decisiones debe ser considerada desde la perspectiva organizacional, por lo que es una parte importante de la labor del gerente que tiende a tomar la decisión más asertiva para la empresa, poder dar prioridad a las decisiones que se hayan considerados

oportunos. Sin embargo, cuando un gerente toma una decisión se debe tener en cuenta de las mejores alternativas, y del modelo racional que brinda de la decisión más adecuada para optimizar la operatividad. (El autor).

Según Fayol (2012), en su libro Administración General afirma que la toma de decisiones es considerada por procesos que deben ser importantes para la labor del gerente, si existe una decisión por parte de gerencia se tiene que evaluar las alternativas que mejor resulte en beneficio para la empresa, si bien es cierto los procesos de planificación, organización, dirección y control deben cumplirse con la finalidad de mejorar la operatividad de la empresa y optar por prever de que procesos no se están tomando en cuenta (p.82).

Marco teórico de Resultados Esperados

a) Definición

Chiavenato (2014), afirma que los resultados esperados de un proyecto, es lo que se espera conseguir, es una mejora integral de todo un sistema que conduzca a la recuperación y el aumento de todo lo agradable y positivo de dicho proyecto, junto con una disminución de sus principales amenazas. (p. 100).

i. Planeación

Chiavenato (2014), afirma que es considerado un proceso que nos orienta a poder fijar los objetivos para alcanzar de las metas propuestas en la visión de la empresa, y así integrar de un beneficio que nos oriente a cumplir con los objetivos establecidos para poder incrementar y dar prioridad a los resultados proyectados de la organización. (p. 92).

Baelli (2013), se refiere a planeación como decidir anticipadamente que, cuando, porque y como establecer los objetivos, pronosticar un futuro para la empresa, determinar los recursos necesarios (p. 5).

Entonces se puede afirmar que la planeación no solo abarca de que proceso es mejor para la empresa, sino que también consiste en la formulación del futuro que se desea prever para la organización y con base a ello se tiene que plantear

las alternativas de solución y poder evaluarlos con finalidad de conseguir los objetivos propuestos por gerencia, para optimizar los procesos adecuados. (El autor)

ii. Ejecución

Chiavenato (2014), en su libro *Introducción a la teoría general de la administración*, se define a la ejecución como aquello que comprende el desarrollo de las acciones que fueron previstas dentro de un plan de trabajo. Por lo que se da en dos niveles secuenciales que beneficia a la gerencia el primer nivel, que es de entidad y que se da a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control que son consideradas necesarias y básica para la empresa, con la finalidad de salvaguardar los objetivos institucionales bajo el marco de las normas, políticas y componentes que se establecieron en la empresa, mientras que en el segundo nivel, se basa sobre la base de los procesos críticos de la entidad que se debe tener una previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan a la empresa con el fin de que su cumplimiento se debe evaluar (p. 96).

iii. Evaluación

Fayol (2012), afirma que la evaluación es considerada como fase primordial que comprende de las acciones que brinda de los logros que se pretende tener un mejor funcionamiento dentro de la organización, que se debe obtener de altos niveles de productividad que se da mediante la motivación y supervisión que es tomado en cuenta como una mejor continua (p.38).

Según lo citado, se puede afirmar que el proceso de planeación es incompleta, por lo que, si carece de elementos de evaluación, una fase importante en donde se encuentra la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas dentro de una organización. (El autor)

iv. Control

Chiavenato (2014), afirma que es la fase del proceso administrativo y es considerado importante en la empresa, el cual mide y evalúa el desempeño que

es tomado en cuenta para que exista una acción correctiva, siempre y cuando se necesite. Por lo que el control es un proceso esencialmente regulador. (p. 385).

La finalidad del control es poder garantizar de que los resultados sean en base a lo que se planeó, organizó y distribuyó, se deben ajustar al máximo posible los objetivos preestablecidos o replanteados, para lo cual, Chiavenato (2014), menciona que en esta fase se debe cumplir con:

- I. Estandarizar el desempeño mediante inspecciones, supervisiones, procedimientos escritos, que deben ser de prioridad para la empresa, puesto que con ello se optara por tomar una decisión que beneficio a la gerencia, mediante los procesos que son considerados en el control. (p. 257)
- II. Proteger los bienes de la empresa, contra los desperdicios, robo o mala utilización que son considerados en la organización por lo cual se debe dar prioridad a la importancia de los recursos necesarios para salvaguardar la integridad de la empresa, mediante la exigencia de registros escritos o procedimiento de auditoría y división de responsabilidad. (p. 258).
- III. Estandarizar el nivel de calidad mediante de los productos realizados o de los servicios que son ofrecidos por la empresa, y considerar dentro de ello los ISOS que nos orienta a resultados de calidad ambiental empresarial, con el fin de optimizar el entrenamiento al personal y de las inspecciones que son importantes para la empresa, del control estadístico de calidad y sistemas de incentivos. (p. 258).

Según Baelle (2013) menciona que el control es medir el movimiento del rendimiento en la relación de las metas y poder determinar las causas de las desviaciones que están siendo consideradas en la empresa y así tomar la acción correctiva para que sea necesario, como analizar resultados y comprarlos con los estándares, determinar las causas de las desviaciones, corregir las desviaciones, coordinar durante todo el proceso de control. (p. 5).

De acuerdo con lo citado se puede decir que el control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con los anteriores procedimientos, las respectivas instrucciones emitidas y con los principios establecidos, con fin de señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente. (El autor)

Marco teórico de Logro de Objetivos

Según Baelle (2013) los objetivos son considerados como la determinación y denominación de los fines que son utilizados en la empresa, con el fin de obtener los resultados esperados por gerencia, que se derivan de las áreas o sectores que están directamente considerados con la operatividad de la empresa, estos objetivos deben estar vinculados directamente con el propósito de la organización. (p. 11).

i. Periodo

Horngrén, Datar y Foster (2012) en su libro Contabilidad de costos Un enfoque gerencial, manifiesta que el periodo se define como el espacio o intervalo de tiempo necesario para realizar las actividades y acontecimientos dentro de una entidad, o completar un ciclo operativo, por lo general está compuesta por 12 meses (1 año), que va desde el 01 de Enero hasta el 31 de Diciembre, aunque se puede también trabajar con periodos de tiempo diferentes como el mes, semestre, trimestre, en la cual se espera cumplir con lo establecido previamente. (p. 60).

ii. Plan de acción

Según la Corporación Universitaria del Caribe (2013), los planes de acción son los documentos que forman parte del plan estratégico de la empresa que, para cualquier actividad, se pretende alcanzar los objetivos establecidos por la gerencia y por la organización, y con la finalidad de que estos planes deberán contener las tareas específicas de la empresa, inversión, financiamiento y presupuesto que deben ser planteadas por la organización, con el fin de optimizar el valor de ello.

iii. Estrategias

Hornngren, Datar y Foster (2007) en su libro Contabilidad de costos Un enfoque gerencial se define como la estrategia que forma de una organización que se ajusta sus propias capacidades operativas ante las oportunidades existentes en el mercado para lograr sus objetivos. (p. 5)

Gallardo (2012), manifiesta que las estrategias son conceptos generales de las acciones que deberán tomarse para la consecución de los objetivos y metas plateados, es el camino que recorre la empresa para lograr sus propósitos. (p. 42).

iv. Plan de contingencia

Según la Asociación Pro Seguridad Ciudadana del Perú (2013), un plan de contingencia contiene las acciones que deberán implementarse de forma alternativa a la operativa normal en una organización, cuya función es el funcionamiento continuo aun cuando alguna de las funciones haya dejado de hacerlo por factores internos o externos. (p. 10)

Objetivos del plan de contingencia

La Asociación Pro Seguridad Ciudadana del Perú (2013), establece que todo plan de contingencia deberá cumplir con 3 objetivos específicos: Tener un procedimiento formal y por escrito que contenga las acciones a realizar frente a riesgos, el uso de recursos humanos y materiales, control del cumplimiento de normas y procesos internos. (p. 6)

1.4 Marco Conceptual

- a) **Gestión:** Es el conjunto de actividades que son realizadas para administrar una empresa, y se da por gerencia con el fin de optimizar la operatividad.
- b) **Objetivos:** Son los propósitos que se dan para alcanzar los propósitos propuestos y deben ser medibles, en general son los valores que se dan en la empresa con la finalidad de obtener de los propósitos o finalidades de una organización que se orienta de las expectativas a futuro. Los objetivos formales son parte de la misión de la empresa, y de los factores que nos oriente a poder determinar el tipo de estrategia, procesos y estructura que se tendrá en cuenta.
- c) **Sistema de Gestión:** Es una herramienta que permitirá optimizar recursos y mejorar la productividad en tu empresa, con el fin de mejorar los puntos importantes que se requiera para alcanzar de un sistema preciso, ya que el instrumento mencionado nos orientará a alcanzar de poder optimizar la decisión correcta y evitar las fallas, errores con el fin de prevenir la aparición de gastos innecesarios.
- d) **Costo:** Es la suma de erogaciones en que incurre una entidad para la fabricación de un bien o producto, o la prestación de un servicio, con la intención que genere ingresos en el futuro.
- e) **Sistema de Control de Gestión:** Es la expresión que nos permite medir el comportamiento o desempeño de una determinada variable del negocio, con el fin de valorar la capacidad que se requiera en la empresa, ya que al ser comparado hace de una referencia que nos permite identificar de las desviaciones sobre las cuales se deben tomar acciones correctivas.
- f) **Erogación:** Desembolsos de dinero en efectivo u otros recursos pagados, o a ser pagados, por un bien o activo recibido o servicio obtenido.

- g) Toma de Decisiones: Es el proceso por medio del cual la gerencia, al enfrentarse a un problema selecciona un curso de acción específico o solución, de un conjunto de alternativas.
- h) Recursos: Son los bienes materiales y no materiales que se tienen para cumplir con mis metas
- i) Las decisiones: Es un juicio o selección que se da entre varias alternativas con el fin de seleccionar la más adecuada para la empresa, ya que en ello se recurre por las numerosas y diversas situaciones que se dan.
- j) Precio: Es aquel elemento que es orientado hacia una orden de trabajo, con la finalidad de poder determinar de manera precisa y correcta el costo del bien o de un servicio, ya que con esta información la empresa podrá determinar de manera concreta el precio de venta y con esta el margen de contribución.
- k) Utilidad: Es aquella ganancia que es esperada por los inversionistas y empresarios, con el fin mutuo de poder maximizar las mismas.
- l) Rentabilidad económica: Es aquel beneficio asignado a la empresa y a los accionistas ya que ellos invierten dentro de la empresa con un capital fijo, con el fin de poder generar una rentabilidad optima y la máxima posible.

1.5 Formulación del problema

Teniendo la perspectiva de la realidad problemática que existe dentro de las Agencias de Carga se puede establecer a continuación los siguientes problemas:

1.5.1 Problema general

¿De qué manera el costo por órdenes de servicio se relaciona con la toma de decisiones en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017?

1.5.2 Problemas específicos

¿De qué manera los costos indirectos se relacionan con la toma de decisiones en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017?

¿De qué manera los resultados esperados se relacionan con los costos por órdenes de servicio en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017?

¿Cómo los costos directos se relacionan con el logro de objetivos en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017?

1.6 Justificación del estudio

1.6.1 Conveniencia

La presente investigación será de gran importancia ya que servirá para poder conocer más a fondo el sistema de costos por orden de servicio dentro de una empresa dedicada a la asesoría legal de importación y exportación (agencias de carga), en el distrito de San Miguel, 2017.

1.6.2 Relevancia social

Con la presente investigación las agencias de Carga conocerán las bases para poder controlar y registrar eficazmente sus costos por cada orden de servicio realizado, que les ayude de alguna u otra forma tomar la mejor decisión para la empresa. Un Sistema de costos por orden de servicio que permita

maximizar la capacidad de desempeño, partiendo de objetivos y estrategias alineados con su visión, genera una mayor interacción la empresa-comunidad logrando servicios de calidad en la que el cliente tiene que quedar satisfecho.

Por otro lado, esta investigación servirá como fuente de información y antecedentes para la realización de otras investigaciones relacionadas a la variable en estudio dirigido para la comunidad investigadora.

1.6.3 Implicancias prácticas

La presente investigación muestra la relación que existe entre el sistema de costos por orden de servicio dentro de una empresa dedicada a la asesoría legal de importación y exportación (agencias de carga), en el distrito de San Miguel, 2017. Asimismo, podrá ser utilizada como referencia para futuras investigaciones.

1.6.4 Valor teórico

La presente investigación otorgará información que apoyará a las próximas investigaciones referentes a los costos por órdenes de servicio y la toma de decisiones en las agencias de carga.

1.6.5 Utilidad metodológica

Posteriormente al análisis de los costos por orden de servicios previamente explicados y su probable relación con la toma de decisiones, se podrá determinar y precisar la correcta aplicación de tal sistema de costeo dentro de una agencia de carga, con la finalidad de poder proponer mejoras para la misma.

1.6.6 Viabilidad

La presente elaboración de la investigación sobre el tema de Costos por órdenes de servicio y su relación con la toma de decisiones, será relevante para las agencias de Carga del distrito de San Miguel, proporcionará los lineamientos necesarios para llevar un adecuado control de costos por cada orden de servicio y esto a su vez les ayude a tomar la mejor decisión para con su empresa.

1.7 Hipótesis

1.7.1 Hipótesis general

Los costos por órdenes de servicio se relacionan con la toma de decisiones en las

Los costos indirectos se relacionan con la toma de decisiones en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017.

Los resultados esperados se relacionan con los costos por órdenes de servicio en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017.

Los Costos directos se relacionan con el logro de objetivos en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017.

1.8 Objetivos

1.8.1 Objetivo general

Determinar de qué manera los costos por órdenes de servicio se relaciona con la toma de decisiones en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017.

1.8.2 Objetivos específicos

Precisar cómo los costos indirectos se relacionan con la toma de decisiones en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017.

Determinar de qué manera los resultados esperados se relacionan con los costos por órdenes de servicio en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017.

Determinar cómo los costos directos de relacionan con el logro de objetivos en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017.

CAPITULO II
METODOLOGIA

2. METODOLOGIA

2.1 Diseño de investigación

2.1.1 Tipo de estudio

La presente investigación es Descriptivo Básico – correlacional, ya que procederemos a detallar cada una de las variables que se está estudiando, en base a como son observadas, luego se llevara a cabo un análisis del grado de relación que existe entre la variable 1 (Costos por órdenes de servicio) y la variable 2 (Toma de decisiones), es decir que se estudia la correlación entre ambas variables.

Para afirmar la idea descrita previamente sobre una investigación descriptiva Hernández, R (2014), refiere que:

Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades, características y perfiles de personas, Comunidades, grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas. (Pag.80).

Por lo mencionado anteriormente podemos afirmar que los estudios descriptivos son muy útiles para demostrar con exactitud las dimensiones de un fenómeno, acontecimiento, contexto o situación. Así mismo, es Correlacional porque nos permitirá identificar el grado de relación entre las dos variables que se está analizando en este caso entre la variable 1 y la variable 2, respectivamente. Para tener una idea más concisa lo que es un estudio correlacional, se hace necesario mencionar a Hernández, Zapata y Mendoza (2013), quienes expresan que:

Los estudios correlacionales tienen como propósito principal evaluar el grado de asociación y/o relación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. (pag.81).

2.1.2 Diseño de estudio

Hernández, Zapata y Mendoza (2013) nos manifiestan que “Hay dos tipos de diseños, experimentales y no experimentales. La investigación no experimental podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (p. 101).

Por lo tanto, la presente Investigación es de diseño No Experimental, debido a que las variables no serán manipuladas. De esta manera, los resultados que se analizarán en el Distrito de San Isidro, 2017, son los mismos que se producirían en condiciones normales, dentro de un contexto natural.

El diseño no experimental el cual se aplicará en la presente investigación; es definido según Hernández R. (2014), como:

La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente la variable. Este tipo de investigación sólo observa fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. No hay condiciones o estímulos a las cuales que se expongan los sujetos de estudio. Los sujetos se observan en su ambiente natural. (Pag.149).

Por otro lado, el presente proyecto de investigación es de diseño transaccional o transversal, como manifiesta Hernández et al. (2014) “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 154).

2.1.3 Enfoque

Hernandez et al (2013) refiere que existe 3 tipos de enfoques; cualitativa, cuantitativa y mixta. (p .19).

Para la presente investigación se tomara como enfoque cuantitativo ya que se realizara en base al programa estadístico SPSS, y la hipótesis a comprobar debe ser objetiva.

2.2 Variables y Operacionalización

2.2.1 Variable de estudio1: Costos por órdenes de servicio.

Revista de la facultad de ciencias contables “El dilema de los costos en las empresas de servicios”, UNMSM (Versión electrónica) – 2012, indica:

“El costo por órdenes en las empresas de servicios, es usado debido a que cada servicio que se pide tiende a ser diferente, por las especificaciones que establece el cliente. La orden de un cliente es un trabajo distinto e implica un conjunto de actividades diferentes con un número de orden específico. En tal sentido, cada orden o servicio se debe de identificar sus respectivos costos directos e indirectos” (p. 9).

Dimensiones

1. Costos Directos
2. Costos indirectos

Indicadores

- a. Mano de obra directa.
- b. Insumos directos
- c. Unidades de transporte
- d. Pago de reembolsables
- e. Alquileres
- f. Depreciación
- g. Suministros
- h. Capacitación

2.2.2 Variable de estudio 2: Toma de decisiones

Zamora (2011), manifiesta que la toma de decisiones:

“Consiste en encontrar una conducta adecuada para resolver una situación problemática, gracias a la toma de decisiones se analizan las actividades, se evalúan los procesos y se elige una de las mejores opciones para luego implementarlas y proponer mejores alternativas que cumplan con los objetivos que se tracen esperando el mejor de los resultados a un tiempo futuro determinado” (p. 28).

Dimensiones

1. Resultados esperados
2. Logro de objetivos

Indicadores

- a. Planeación
- b. Ejecución
- c. Evaluación
- d. Control
- e. Periodo
- f. Planes de acción
- g. Estrategias
- h. Planes de contingencias

2.2.3 Cuadro operacional

HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Los costos por órdenes de servicio se relacionan con la toma de decisiones en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017	VI Costos por órdenes de servicio	Revista de la facultad de ciencias contables “El dilema de los costos en las empresas de servicios”, UNMSM, el costo por órdenes en las empresas de servicios, es usado debido a que cada servicio que se pide tiende a ser diferente, por las especificaciones que establece el cliente. La orden de un cliente es un trabajo distinto e implica un conjunto de actividades diferentes con cuenta y número de orden específico. En tal sentido, cada orden o servicio se debe de identificar sus respectivos costos directos e indirectos (p. 9).	La determinación de los costos en las empresas va depender de los procedimientos de cada actividad de la empresa. Así, por ejemplo, el proceso de determinación de los costos en una empresa de seguros es diferente al de una empresa de transporte, por lo general, implican que el cliente participe en el proceso de transformación de dicho servicio, generando que la empresa cumpla con los ordenes en el tiempo establecido, por otra parte el costo de dicho servicio comprende uso de costos directos e indirectos.	Costos directos	Mano de obra directa	Ordinal
					Insumos directos	Ordinal
					Unidades de transporte	Ordinal
					Pago de Reembolsables	Ordinal
	V2 Toma de decisiones	Zamora (2011), manifiesta que la toma de decisiones consiste en encontrar una conducta adecuada para resolver una situación problemática, gracias a la toma de decisiones se analizan las actividades, se evalúan los procesos y se elige una de las mejores opciones para luego implementarlas y proponer mejores alternativas que cumplan con los objetivos que se tracen esperando el mejor de los resultados a un tiempo futuro determinado. (p. 28).	La toma de decisiones es todo un proceso decisorio, es la consecuencia directa de existencia de varios caminos o cursos de acción alternativos de los cuales solo debe escogerme uno. Decidir y seleccionar es escoger la alternativa más adecuada o conveniente en determinada situación. El proceso de decisión requiere que la información sea organizada de manera racional y esté libre de influencias para luego cumplir con los resultados que se esperan obtener y lograr los objetivos.	Resultados esperados	Alquileres	Ordinal
					Depreciación	Ordinal
					suministros	Ordinal
					Capacitación	Ordinal
				Logro de objetivos	Planeación	Ordinal
					Ejecución	Ordinal
Evaluación	Ordinal					
Control	Ordinal					
Periodo	Ordinal					
Planes de acción	Ordinal					
Estrategias	Ordinal					
Planes de contingencia	Ordinal					

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Según Tamayo y Tamayo, (2014), “la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar, la integración total de un fenómeno en estudio que posean características propias y homogéneas, las cuales se estudian y dan origen a los datos de la investigación, un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, a esto se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación” (p. 25)

Con un total de 66 agencias de Carga del distrito de San Miguel (estadística otorgada por la Municipalidad de San Miguel).

De acuerdo con lo mencionado anteriormente la población en la presente tesis está representada por 66 trabajadores de agencias de Carga del distrito de San Miguel, 2017. Tal como se observa en la tabla siguiente. Y que, con el propósito de determinar la muestra, se considerará a los colaboradores relacionados a fin de determinar los costos por órdenes de servicio: Área de contabilidad, Logística y área de administración. (El autor).

TABLA N°1: Determinación de la población

ÁREA DE CONTABILIDAD	AREA DE OPERACIONES	LOGISTICA	AREA ADMINISTRATIVA	TOTAL POBLACION
28	12	18	8	66

Fuente: Elaboración propia

2.3.2 Muestra

Según Tamayo y Tamayo, T y Tamayo, M (2014), afirma que la muestra “es el conjunto de individuos que se extrae de la población, para poder estudiar un fenómeno estadístico” (p.38).

Según lo mencionado la muestra es una parte de la población, la cual será investigada, sobre la cual se recolectarán los datos, por ello tiene que ser determinada con la mejor precisión posible. (El autor).

La muestra por utilizarse en la presente tesis está representada por los 56 trabajadores involucrados en el manejo y manipulación de las actividades diarias efectuadas dentro la empresa de las Áreas de contabilidad, Logística y área de administración de las agencias de Carga del distrito de San Miguel, 2017.

La muestra es la parte de la población que se selecciona, de la que se obtiene la información necesaria para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuara la medición y la observación de las variables objeto de estudio.

Para la presente investigación se utilizará el tipo de muestra probabilística, tomando en cuenta la fórmula para calcular el tamaño de la muestra conociendo el tamaño de la población:

Dónde:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{E^2 * (N-1) + z^2 * p * q}$$

n: Es el tamaño de la muestra

N: Es el tamaño de la población.

Z: Es el valor de la distribución normal estandarizado correspondiente al nivel de confianza (1.96)

E: Es el máximo error permisible (5% = 0.05)

P: Es la proporción de la población que tiene la característica que nos interesa medir. (50% = 0.50)

Q: Es la proporción de la población que no tiene la característica que nos interesa medir. (50% = 0.50)

Se obtiene de la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 66}{0.05 \times (65-1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = 56$$

La muestra quedara limitada por 56 personas que laboran en las agencias de carga del distrito de San Miguel, dato con el cual se trabajara la parte estadística en función al cuestionario a ejecutar.

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

2.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Para el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica del cuestionario porque se recopilo información y las opiniones que manifiestan las personas que los responden y también la técnica bibliográfica, dado a que se utilizó para recolectar información escrita y grafica necesaria para construir el soporte teórico de la investigación. La técnica de investigación que se desarrollará será la encuesta y el análisis documental.

Andrade (2005), define la encuesta como un método o técnica de recopilación de datos o información que consiste en establecer contacto con la muestra seleccionada, por medio de la ejecución del cuestionario previamente establecido y concretado. (p.58).

Cuestionario.

Para Hernández (2006) un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas en función de una o dos variables a medir, aplicado de manera individual. (p. 346).

Se aplicará el cuestionario como instrumento para recolectar datos respecto a la relación que existe entre las variables estudiadas: costos por órdenes de servicio y toma de decisiones. Dicho cuestionario constará de preguntas dirigidas a los participantes de la muestra establecida.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirman que un cuestionario es un instrumento en el cual se listan un conjunto de preguntas para medir las variables de estudio. Este debe ser congruente con el planteamiento del problema y la hipótesis. (p.217).

En la presente investigación se aplicará el cuestionario como instrumento para la recolección de datos respecto a la relación que existe entre las variables estudiadas: Costos por órdenes de servicio y toma de decisiones, donde dicho cuestionario constará de preguntas dirigidas a los participantes de la muestra establecida. (El autor)

Como manifiesta Hernández et al. (2014), cualquier instrumento de recolección de datos debe contar con tres requisitos básicos: objetividad, validez y confiabilidad (p.200).

2.4.2 Validez y confiabilidad

Validez

Hernández (2014), define a la validez como al grado en que un instrumento mide realmente la variable que se pretende medir y afirmar. (p. 200).

Por otro lado, Yépez (2012) menciona que, Cuando se pretende demostrar una validez cuantitativa se realiza mediante la operacionalización de las variables de las hipótesis o de los objetivos, considerando la conceptualización, dimensiones e indicadores, sometiéndose al juicio de expertos (por ejemplo: un especialista en instrumentos de recolección de datos, como son las encuestas y tres especialistas en contenido científico). (p. 86).

De acuerdo con lo mencionado por el autor es importante agregar que un instrumento de recolección de datos es válido cuando mide y demuestra de alguna manera aquello que se pretende medir, libre de distorsiones sistemáticas. (El autor).

Martínez (2012) define el juicio de expertos como una opinión concreta de personas con conocimientos muy altos en base a un tema de interés, por el cual son denominados como expertos, a quienes se les atribuye capacidades intelectuales máximas como otorgar valoraciones, juicios y evidencias. (p.62).

Confiabilidad

Navarro (2009) aporta que un instrumento se vuelve fiable si proporciona aproximadamente el mismo tipo de respuestas para diferentes o mismos segmentos de sujetos, para constatar la fiabilidad del instrumento es necesario medirlo a través del Coeficiente Alfa de Cron Bach. (p.29).

Hernández et al. (2014), Establece que la confiabilidad se refiere a la confianza que se tiene a los datos recolectados, debido a que hay una repetición constante, estable de la medida” (p.200).

La confiabilidad es la exactitud o precisión de un instrumento de medición.

Según los autores citados, para medir la confiabilidad o fiabilidad del instrumento a utilizarse en esta investigación, utilizaremos una medida de coherencia o consistencia interna, a través del coeficiente Alpha de Cronbach, el cual es desarrollado por J.L. Cronbach. (El autor).

Terán (2012) Afirma que uno de los coeficientes más utilizados para medir la confiabilidad del instrumento es el Alpha de Cronbach, el cual se orienta hacia la consistencia interna de una prueba. Este coeficiente puede tomar variables entre 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad Total. El valor de alfa de Cron Bach es el promedio y/o media de todos los coeficientes de correlación calculados mediante el SPSS, asociados a los ítems utilizados, cuanto más aumente el número de ítems aumentará la varianza y cuando más homogéneo sean los resultados de cada uno de los ítems el valor se aproximará al alfa 1. Este valor óptimo oscila dentro de un rango de -1 a +1, cuando más se aproxima el valor del alfa 1, mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. Por otro lado, si el valor es 0 se considera confiabilidad nula (este caso ocurre cuando los ítems analizados no muestran ninguna correlación entre sí). En caso de que el valor sea negativo se considera margen de error y/o inconsistencia. (p. 32)

Según Celina y Campo (2014) el valor mínimo aceptable para el Alpha de Cronbach es 0.7; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Es importante mencionar que el valor de 0.7 manifiesta la consistencia, es decir, muestra la correlación positiva entre cada una de las

preguntas, un valor superior a 0.7 muestra una fuerte relación entre cada una de las preguntas, mientras que un valor inferior al mismo revela una débil relación entre ellas.

Para el proyecto de investigación en cuestión, se utilizará la siguiente fórmula de Alfa de Cron Bach:

Según Pino (2007), sugiere las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cron Bach:

Coefficiente alfa > .9 es excelente

Coefficiente alfa >.8 es bueno

Coefficiente alfa >.7 es aceptable

Coefficiente alfa >.6 es cuestionable

Coefficiente alfa >.5 es pobre

Coefficiente alfa <.5 es inaceptable

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE COSTOS POR ORDENES DE SERVICIO

Para la validez del instrumento se utilizó el *Alpha de Cronbach*, que se encarga de determinar la media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la encuesta.

Formula:

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

Dónde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento está compuesto por 10 ítems, siendo el tamaño de muestra 56 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es 95%. Para determinar el nivel de confiabilidad con *Alpha de Cronbach* se utilizó el software estadístico SPSS versión 22.

RESULTADOS:

TABLA N°2: Resumen de procesamiento de casos correspondiente a la Variable 1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	56	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	56	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

TABLA N°3: Estadística de Fiabilidad Alfa de Cronbach correspondiente a la Variable 1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,964	,972	10

Fuente: SPSS v.22

DISCUSIÓN:

El valor del *Alpha de Cronbach* cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad y/o confiabilidad. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Teniendo así que el valor de *Alpha de Cronbach* para nuestro instrumento es 0.964, por lo que concluimos que nuestro instrumento es altamente confiable.

TABLA N°4: Estadísticas del elemento correspondientes a la variable 1

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La mano de obra directa es un punto clave para el costeo de órdenes por cada servicio realizado en la empresa.	31,71	57,044	,817	,963
Los insumos directos como los precintos forman parte de los costos directos de cada orden de servicio.	34,36	52,525	,830	,961
Las unidades de transporte forman parte importante de los costos directos de cada orden de servicio.	31,68	56,949	,699	,965
Las unidades de transporte que brinda el servicio contribuyen al logro de objetivos plasmados en la organización.	32,88	53,493	,909	,958
El pago de reembolsables debe estar considerado en el costeo por orden de cada servicio.	33,84	50,792	,893	,958
El alquiler de oficina tiene relación con las decisiones que tome la empresa.	31,84	56,065	,894	,961
El alquiler de oficina guarda relación con el logro de objetivos	31,80	55,652	,863	,961
Las depreciaciones de las unidades de transporte forman parte de los costos indirectos de cada orden de servicio.	33,86	52,379	,906	,958
Los suministros como los útiles de oficina forman parte importante de los costos indirectos de cada orden de servicio.	32,89	45,334	,943	,960
La capacitación constante al personal es parte de la mejora continua que permite tomar mejores decisiones para la empresa.	32,68	47,531	,933	,958

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE TOMA DE DECISIONES

Para la validez del instrumento se utilizó el Alpha de Cronbach, que se encarga de determinar la media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la encuesta.

Formula:

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

Dónde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento está compuesto por 12 ítems, siendo el tamaño de muestra 56 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es 95%. Para determinar el nivel de confiabilidad con el Alpha de Cronbach se utilizó el software estadístico SPSS versión 22.

RESULTADOS:

TABLA N°5: Resumen de procesamiento de casos correspondiente a la Variable 2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	56	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	56	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

TABLA N°6: Estadística de Fiabilidad Alfa de Cronbach correspondiente a la Variable 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,972	,985	12

Fuente: SPSS v.22

DISCUSIÓN:

El valor del *Alpha de Cronbach* cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Teniendo así que el valor de *Alpha de Cronbach* para nuestro instrumento es 0.972, por lo que concluimos que nuestro instrumento es altamente confiable.

TABLA N°7: Estadísticas del elemento correspondientes a la variable 2

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La planeación se relaciona con el logro de objetivos de la empresa.	44,50	90,764	,907	,971
La planeación contribuye a una eficiente toma de decisiones.	44,50	90,218	,907	,970
Una adecuada ejecución de cada orden de servicio guarda relación con las estrategias trazadas por la empresa.	45,88	83,166	,876	,969
La evaluación constante dentro de su empresa permite tomar mejores decisiones.	44,63	87,948	,927	,969
El adecuado control de las órdenes de servicio diarias contribuye con el logro de objetivos.	45,13	78,730	,966	,967
Para tomar decisiones se debe identificar un periodo determinado.	45,38	79,548	,954	,967
Para cumplir con el logro de objetivos se debe identificar un periodo determinado.	44,29	94,644	,775	,974
Los planes de acción de la empresa guardan relación con los costos por órdenes de servicio.	46,05	76,852	,907	,970
Las estrategias que plantea la empresa se relacionan con el logro de objetivos	44,45	92,324	,892	,972
Las estrategias plasmadas dentro de la organización se relacionan con los resultados que se esperan obtener.	44,55	88,324	,897	,970
Los planes de contingencia que plantea la organización se relacionan con los resultados esperados.	45,11	78,388	,950	,968
Los planes de contingencia que plantea la empresa disminuyen los costos de cada orden de servicio.	45,54	78,544	,949	,967

2.5 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos que fueron recolectados en la presente investigación, se utilizará el programa Statistical Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las ciencias Sociales (SPSS) versión 22, lo cual permitirá manipular la matriz de datos encontrados y seleccionar la opción de análisis adecuada, además de la elaboración de informes, tablas y gráficos que servirán de mucho para comprender de una manera más clara la mencionada investigación.

2.6 Aspectos éticos

Para poder elaborar el presente proyecto de investigación se ha respetado la ética profesional, también se ha tomado referencia de la autoría de terceros utilizados para el sustento de la misma. Así mismo se ha cumplido con las exigencias de una buena investigación, donde no se ha producido alteración de información, se ha aplicado la objetividad e imparcialidad. Adicionalmente, se ha tomado en cuenta muy minuciosamente los valores establecidos en el Código de Ética para Profesionales de la carrera de Contabilidad.

CAPITULO III
RESULTADOS

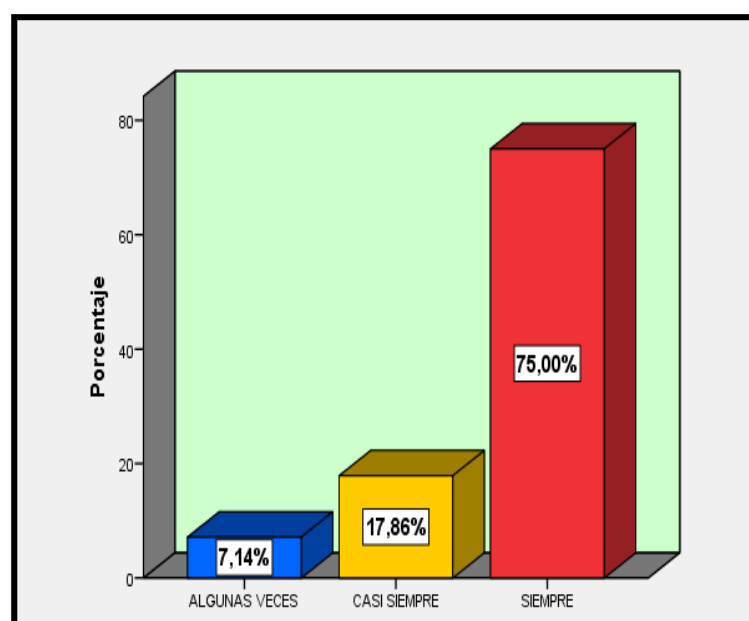
3. RESULTADOS

3.1 Análisis de los resultados

TABLA N°8: La mano de obra directa es un punto clave para el costeo de órdenes por cada servicio realizado en la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	4	7,1	7,1	7,1
	CASI SIEMPRE	10	17,9	17,9	25,0
	SIEMPRE	42	75,0	75,0	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

GRÁFICO N°1: La mano de obra directa es un punto clave para el costeo de órdenes por cada servicio realizado en la empresa.

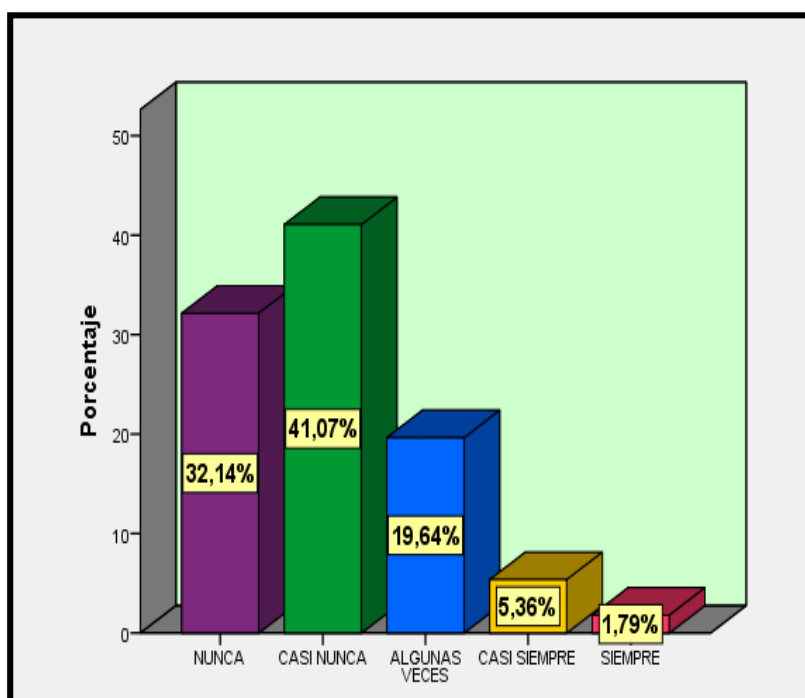


INTERPRETACION: En la tabla y grafico N° 1, podemos observar que la mayoría de los trabajadores consulados representados por un 75% respondieron que la mano de obra directa siempre es un punto clave para el costeo por órdenes de servicio, lo cual indica que los encuestados tienen conocimiento del tema de costos de que factores intervienen para poder realizarla, pero que así como se menciona en el planteamiento del problema no se le da importancia dicha importancia o no se aplica dentro de estas empresas pertenecientes al rubro de “agencias de carga”

TABLA N°9: Los insumos directos como los precintos, forman parte de los costos directos de cada orden de servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	18	32,1	32,1	32,1
CASI NUNCA	23	41,1	41,1	73,2
ALGUNAS VECES	11	19,6	19,6	92,9
CASI SIEMPRE	3	5,4	5,4	98,2
SIEMPRE	1	1,8	1,8	100,0
Total	56	100,0	100,0	

GRÁFICO N°2: Los insumos directos como los precintos, forman parte de los costos directos de cada orden de servicio.

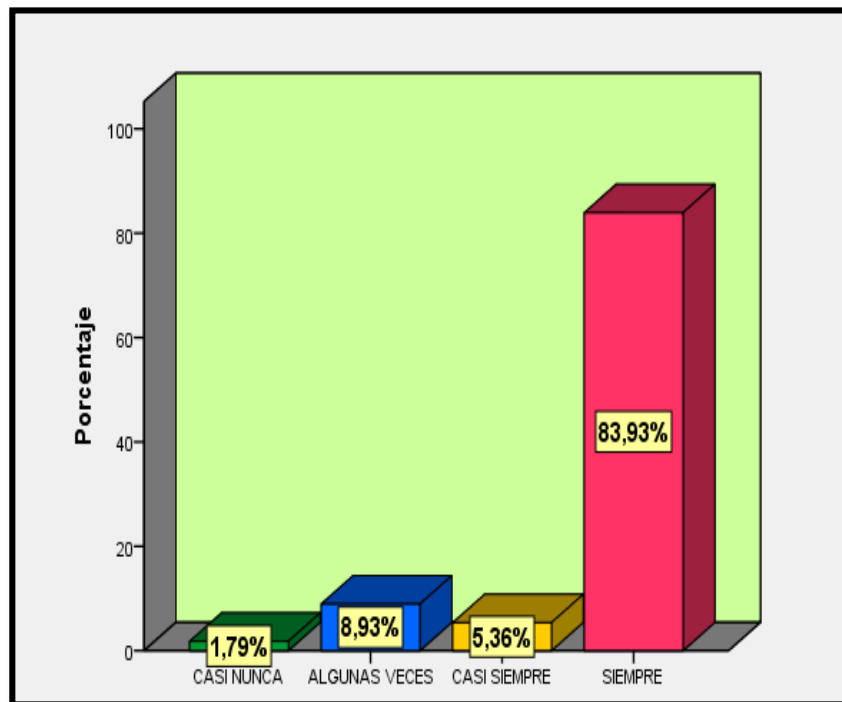


INTERPRETACION: De los resultados obtenidos en la tabla N° 9 y gráfico N° 2, un 73% respondió que nunca y casi nunca los insumos directos; que en el caso de las agencias de carga son los precintos, ya que sin estos las operaciones de importación y exportación no se realizarían; forman parte del coste directo de cada orden de servicio, se podría decir que las presentes respuestas fueron dichas, ya que va depender de cada servicio que se realice para que dicho insumo se considere dentro del coste directo de cada orden realizado a los clientes.

TABLA N°10: Las unidades de transporte forman parte importante de los costos directos de cada orden de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
	ALGUNAS VECES	5	8,9	8,9	10,7
	CASI SIEMPRE	3	5,4	5,4	16,1
	SIEMPRE	47	83,9	83,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

GRÁFICO N°3: Las unidades de transporte forman parte importante de los costos directos de cada orden de servicio.

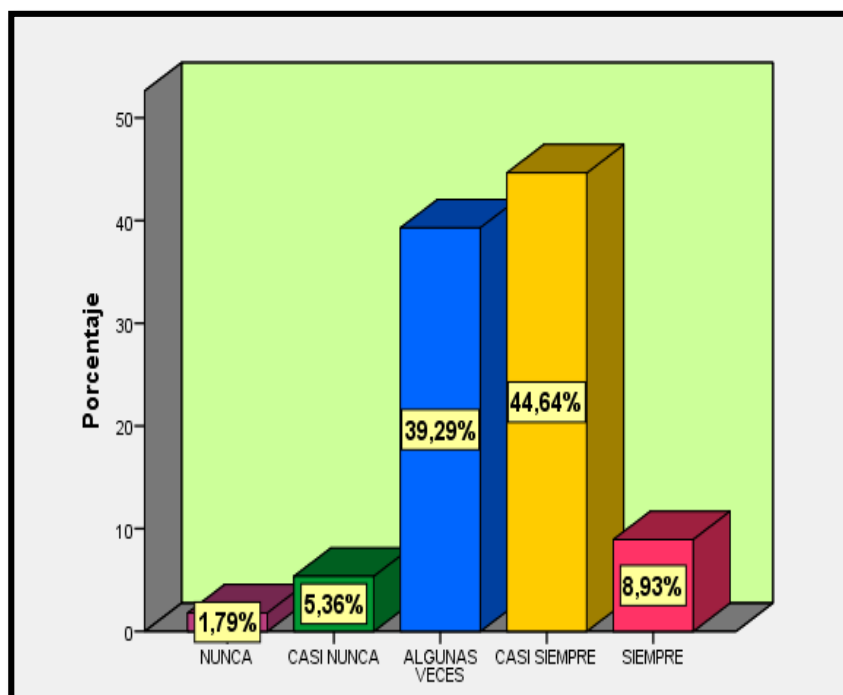


INTERPRETACION: De los resultados, se obtuvo que un 83% de los encuestados, determinó que Las unidades de transporte siempre forman parte importante de los costos, se concluye que al igual que la primera pregunta, los encuestados tienen conocimiento del tema de costos de que factores intervienen para poder realizarla, pero que no se le da importancia dicha importancia o no se aplica dentro de estas empresas pertenecientes al rubro de “agencias de carga”. En este caso es de suma importancia reconocerlo, ya que el transporte ayuda a llevar dichas mercancías importadas o exportadas a su lugar de destino.

TABLA N°12: Las unidades de transporte que brinda el servicio contribuyen al logro de objetivos plasmados en la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
	CASI NUNCA	3	5,4	5,4	7,1
	ALGUNAS VECES	22	39,3	39,3	46,4
	CASI SIEMPRE	25	44,6	44,6	91,1
	SIEMPRE	5	8,9	8,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

GRÁFICO N°4: Las unidades de transporte que brinda el servicio contribuyen al logro de objetivos plasmados en la organización.

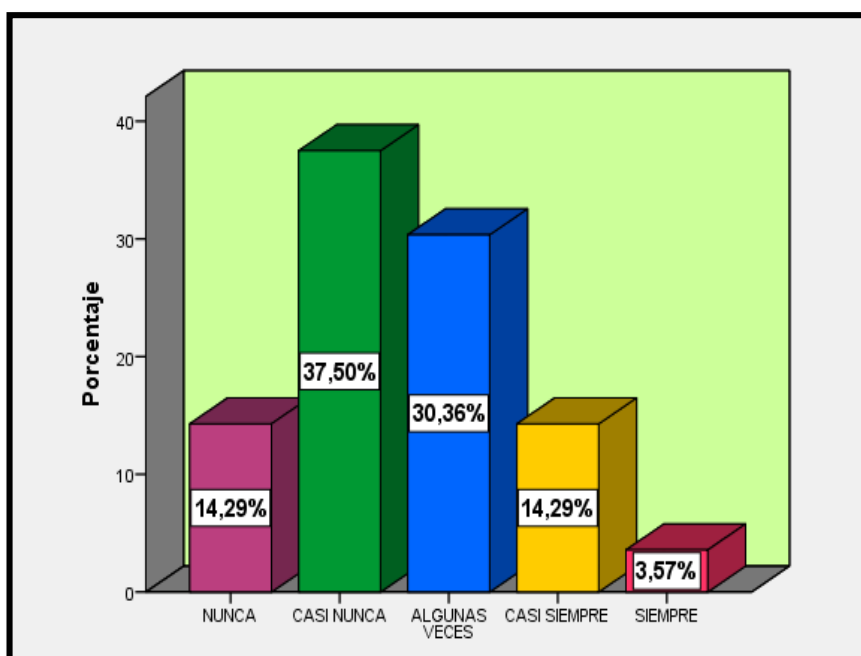


INTERPRETACION: Según los resultados que se han obtenido en el gráfico N° 4, la mayoría de los encuestados representados por un 44%, respondieron a que las unidades de transporte casi siempre contribuyen al logro de objetivos plasmados en la organización, se concluye que cada orden que solicite el servicio de transporte y que esta sea realizada de manera eficiente y eficaz llevada al destino, se traen buenas referencias y de esta manera atracción de nuevos clientes, lo cual cumple con el primordial objetivo de incrementar clientes cada vez más y con ello las ventas.

TABLA N°13: El pago de reembolsables debe estar considerado en el costeo por orden de cada servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	8	14,3	14,3	14,3
CASI NUNCA	21	37,5	37,5	51,8
ALGUNAS VECES	17	30,4	30,4	82,1
CASI SIEMPRE	8	14,3	14,3	96,4
SIEMPRE	2	3,6	3,6	100,0
Total	56	100,0	100,0	

GRÁFICO N°5: El pago de reembolsables debe estar considerado en el costeo por orden de cada servicio.

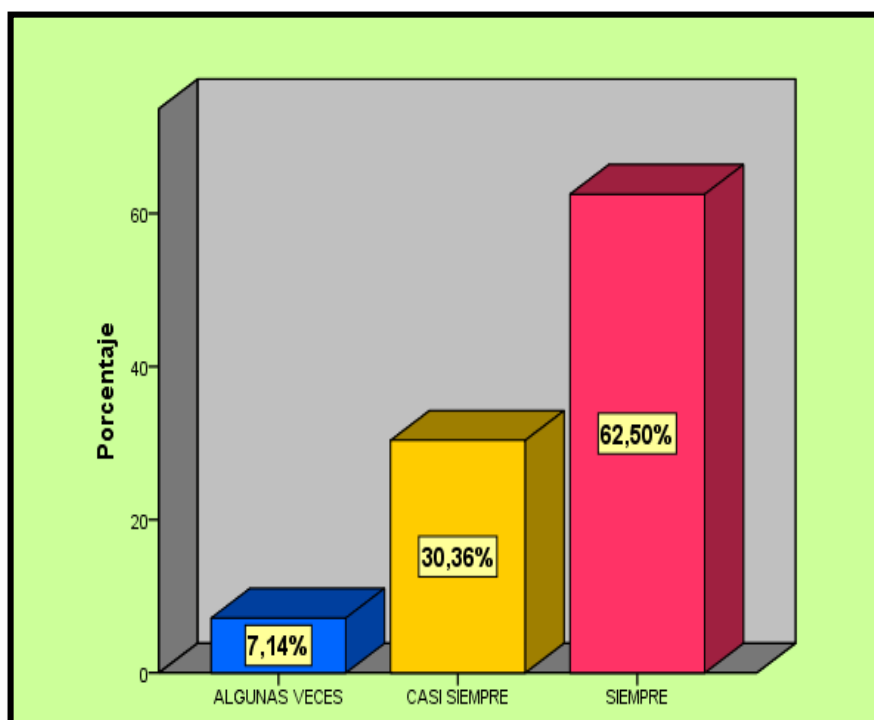


INTERPRETACION: Según los resultados de la tabla N° 13 y en el gráfico N° 5, la mayoría de los encuestados representados por un 67%, respondieron que el pago de reembolsables casi nunca o algunas veces deben ser considerado en el costeo por orden de cada servicio, se concluye acerca de las respuestas que se obtuvieron que al ser reembolsables dichos ítems considerados dentro de ellos serán cancelados por el mismo monto en el que fueron recibidos. Lo cual afirma lo citado en lo cual nos dice que estos “reembolsables” son aquellas facturas que se pagan a nombre del cliente para que posteriormente sean devueltos por el mismo monto.

TABLA N°14: El alquiler de oficina tiene relación con las decisiones que tome la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	4	7,1	7,1	7,1
	CASI SIEMPRE	17	30,4	30,4	37,5
	SIEMPRE	35	62,5	62,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

GRÁFICO N°6: El alquiler de oficina tiene relación con las decisiones que tome la empresa.

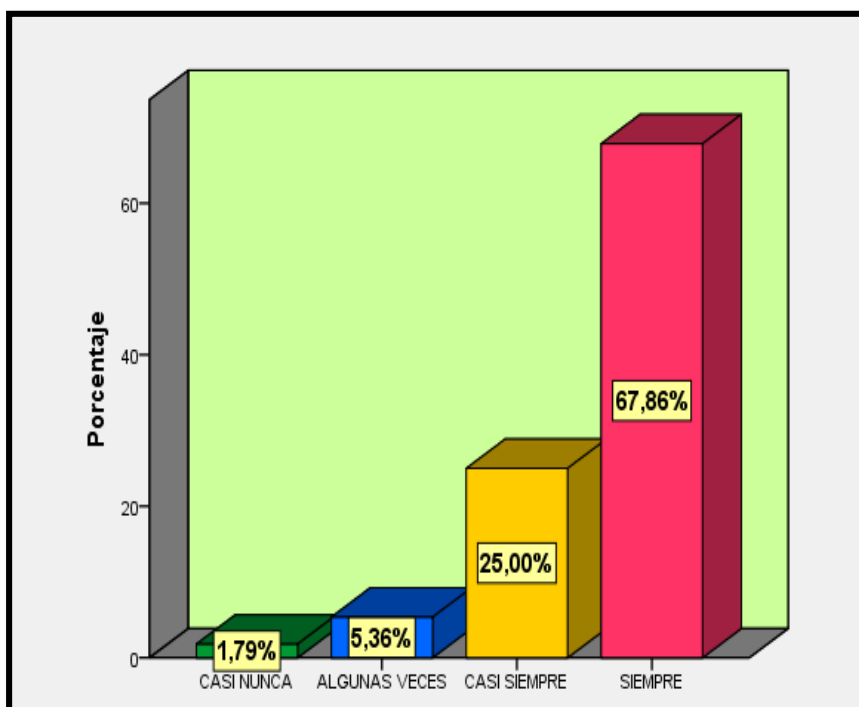


INTERPRETACION: Del presente cuadro se obtuvo como respuesta que la gran mayoría de los trabajadores encuestados representados por un 62.50%, opinan que el alquiler de oficina siempre se relaciona con las decisiones que la empresa tome. Se entiende por esto que en el caso de ser agencias de carga siempre se debe estar situados cerca del centro aéreo y aduanas para ejercer los servicios mucho más eficaz y eficiente, es decir al ser agencia de carga y estar situado en zonas cerca a los mencionados lugares, la debida documentación se ejercerá con mayor facilidad.

TABLA N°15: El alquiler de oficina guarda relación con el logro de objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
	ALGUNAS VECES	3	5,4	5,4	7,1
	CASI SIEMPRE	14	25,0	25,0	32,1
	SIEMPRE	38	67,9	67,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

GRÁFICO N°7: El alquiler de oficina guarda relación con el logro de objetivos.

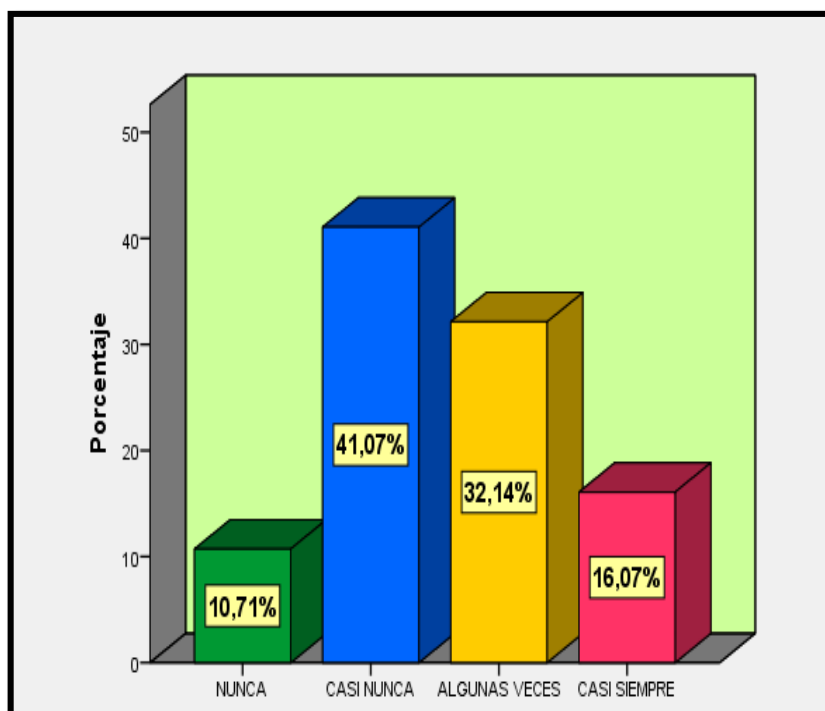


INTERPRETACION: Según los resultados obtenidos en esa este séptimo gráfico se concluye que la mayoría de los trabajadores encuestados representados por un 67%, opinan que el alquiler de oficina siempre guarda relación con el logro de objetivos. Al igual que la tabla N° 6 se entiende que en el caso de ser agencias de carga siempre se debe estar situados cerca del centro aéreo y aduanas para ejercer los servicios y de esta manera la debida documentación se ejercerá con mayor facilidad, esto implica que se cumpla con el logro de objetivos de la empresa que como todas es vender más, y esto se consigue realizando los servicios de manera eficaz y eficiente.

TABLA N°16: La depreciación de las unidades de transporte forman parte de los costos indirectos de cada orden de servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	6	10,7	10,7	10,7
CASI NUNCA	23	41,1	41,1	51,8
ALGUNAS VECES	18	32,1	32,1	83,9
CASI SIEMPRE	9	16,1	16,1	100,0
Total	56	100,0	100,0	

GRÁFICO N°8: La depreciación de las unidades de transporte forman parte de los costos indirectos de cada orden de servicio.

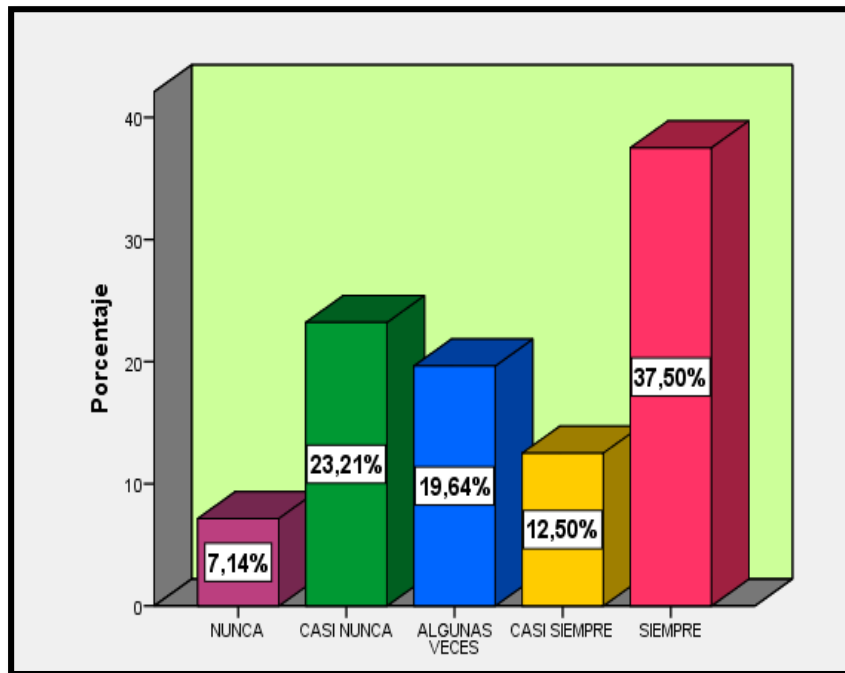


INTERPRETACION: De los resultados obtenidos de la tabla N° 8 y en el gráfico N° 8, se obtienen variedad de resultados, ya que en la pregunta encuestada no se especifica si son las unidades de transporte que la empresa usa para realizar el servicio o aquel que transporta solo al personal. La mayoría de los encuestados representados por un 41%, respondieron que la depreciación de las unidades de transporte casi nunca forma parte de los costos indirectos de cada orden de servicio, por lo cual se concluye que los encuestados se basaron en el transporte al personal y no a los transportes que se encargan de realizar el servicio correspondiente.

TABLA N°17: Los suministros como los útiles de oficina forman parte importante de los costos indirectos de cada orden de servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	4	7,1	7,1	7,1
CASI NUNCA	13	23,2	23,2	30,4
ALGUNAS VECES	11	19,6	19,6	50,0
CASI SIEMPRE	7	12,5	12,5	62,5
SIEMPRE	21	37,5	37,5	100,0
Total	56	100,0	100,0	

GRÁFICO N°9: Los suministros como los útiles de oficina forman parte importante de los costos indirectos de cada orden de servicio.

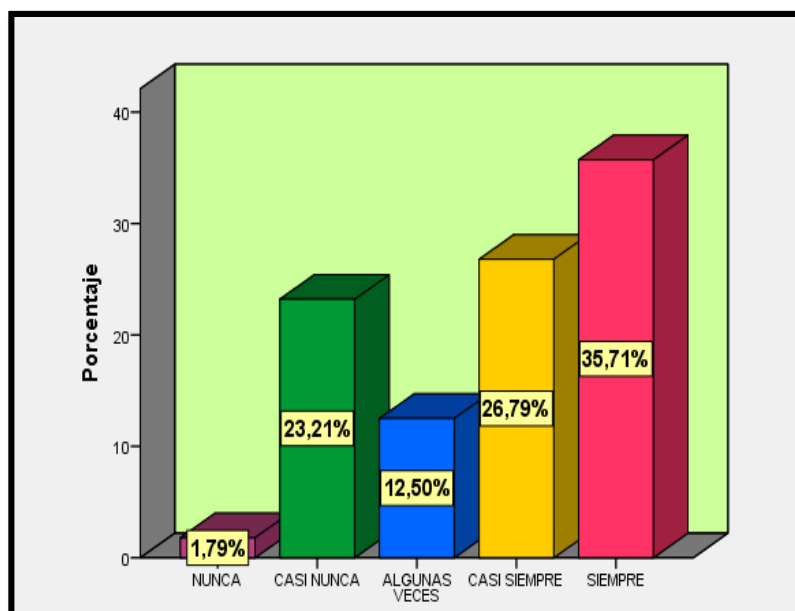


INTERPRETACION: De los resultados obtenidos de la tabla N° 17 y en el gráfico N° 9, se obtienen variedad de resultados, pero se la mayoría de los encuestados representados por un 37%, nos dice que los útiles de oficina siempre forman parte importante de los costos indirectos de cada orden de servicio, en las agencias de carga es muy importante sustentar cada uno de sus órdenes con sus respectivos documentos (files con archivos y documentos impresos), pues ante cualquier cargo encontrado antes o después de ser puesto dicha mercancía o ítem en contenedor, las agencias estén libre de todo cargo que se pueda implantar.

TABLA N°18: La capacitación constante al personal es parte de la mejora continua que permite tomar mejores decisiones para la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
	CASI NUNCA	13	23,2	23,2	25,0
	ALGUNAS VECES	7	12,5	12,5	37,5
	CASI SIEMPRE	15	26,8	26,8	64,3
	SIEMPRE	20	35,7	35,7	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

GRÁFICO N°10: La capacitación constante al personal es parte de la mejora continua que permite tomar mejores decisiones para la empresa.

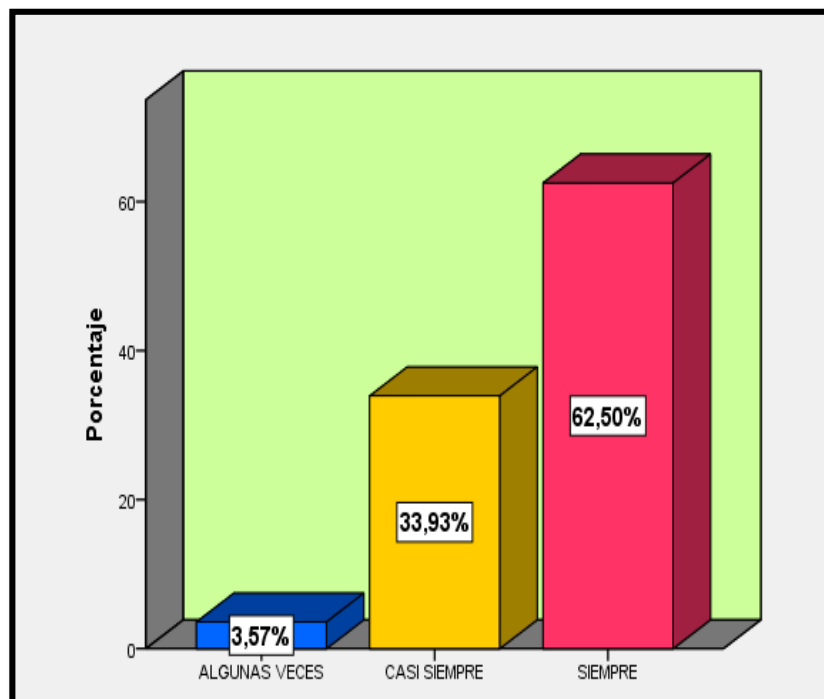


INTERPRETACION: Según los resultados obtenidos en esa este décimo grafico, la gran mayoría de los trabajadores encuestados representados por un 61%, nos dice que la capacitación constante al personal siempre y casi siempre es parte de la mejora continua que permite tomar mejores decisiones para la empresa, se concluye que las agencias de carga, deben de brindar capacitación al personal constantemente, después de esto se verán resultados y depende de aquello a que la empresa tome decisiones con respecto a su personal, es decir si seguirá o no brindando la capacitación constante a su personal, como por ejemplo las capacitaciones a los despachadores y auxiliares de despacho brindadas por SUNAT.

TABLA N°19: La planeación se relaciona con el logro de objetivos de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	2	3,6	3,6	3,6
	CASI SIEMPRE	19	33,9	33,9	37,5
	SIEMPRE	35	62,5	62,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

GRÁFICO N°11: La planeación se relaciona con el logro de objetivos de la empresa.

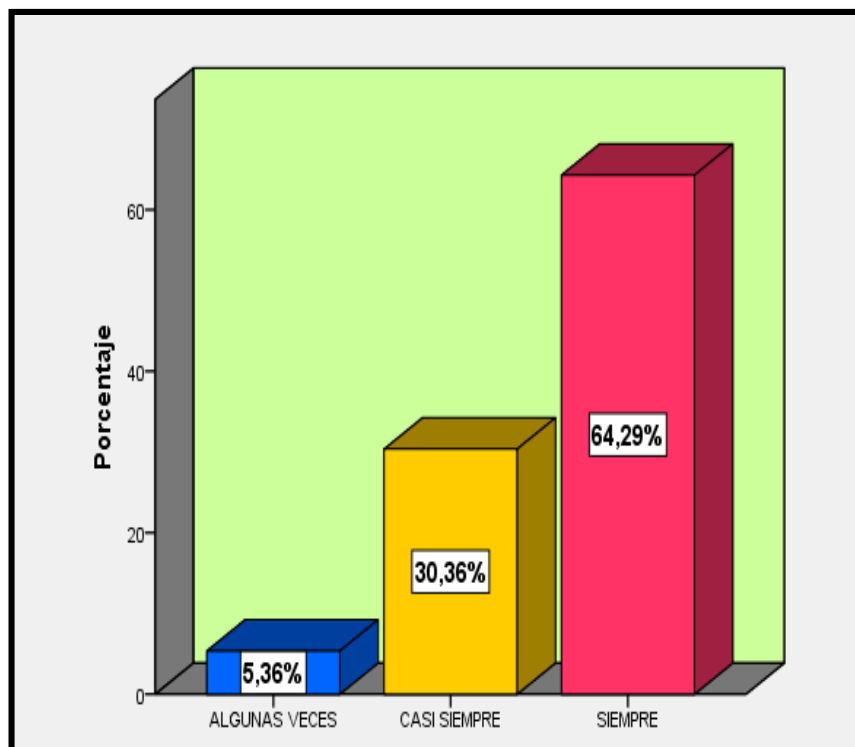


INTERPRETACION: Según los resultados obtenidos en la tabla y gráfico N° 11 tabla la gran mayoría de los trabajadores encuestados representados por un 62%, nos dice que la planeación siempre se relaciona con el logro de objetivos que la empresa plantea, se concluye que cada objetivo que la empresa se haya propuesto tiene que ser previamente planeado, es decir que dicha planificación se inicie con la identificación de la problemática de la empresa y luego continúe con el análisis de las diferentes opciones disponibles para luego escoger la alternativa que más se acerque con el hecho de cumplir con los objetivos previamente planeados por la empresa.

TABLA N°20: La planeación contribuye a una eficiente toma de decisiones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	3	5,4	5,4	5,4
	CASI SIEMPRE	17	30,4	30,4	35,7
	SIEMPRE	36	64,3	64,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

GRÁFICO N°12: La planeación contribuye a una eficiente toma de decisiones.

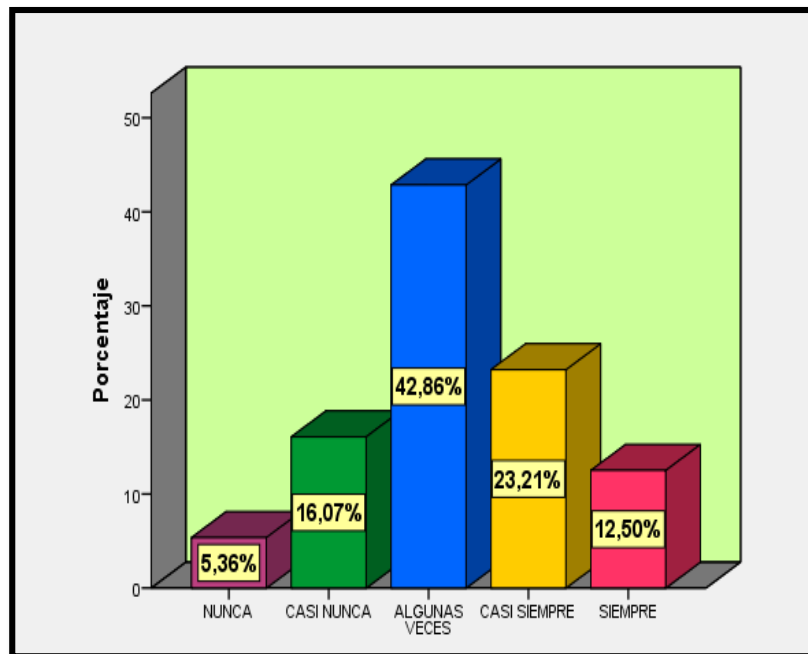


INTERPRETACION: Según los resultados obtenidos en el presente grafico la gran mayoría de los trabajadores encuestados representados por un 64%, nos dice que la planeación siempre contribuye a una eficiente toma de decisiones, se concluye que al igual que la tabla y el gráfico N.º 11, la planeación es y será siempre parte importante para cualquier paso importante que la empresa vaya a tomar , en este caso se aplica para la toma decisiones, lo cual la planeación es el primer paso importante para ello. Los encuestados en su mayoría saben acerca de cuán importante es la toma de decisiones en una empresa y esto se ve reflejado en el grafico presentado.

TABLA N°21: Una adecuada ejecución de cada orden de servicio guardan relación con las estrategias trazadas por la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	5,4	5,4	5,4
	CASI NUNCA	9	16,1	16,1	21,4
	ALGUNAS VECES	24	42,9	42,9	64,3
	CASI SIEMPRE	13	23,2	23,2	87,5
	SIEMPRE	7	12,5	12,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

GRÁFICO N°13: Una adecuada ejecución de cada orden de servicio guardan relación con las estrategias trazadas por la empresa.

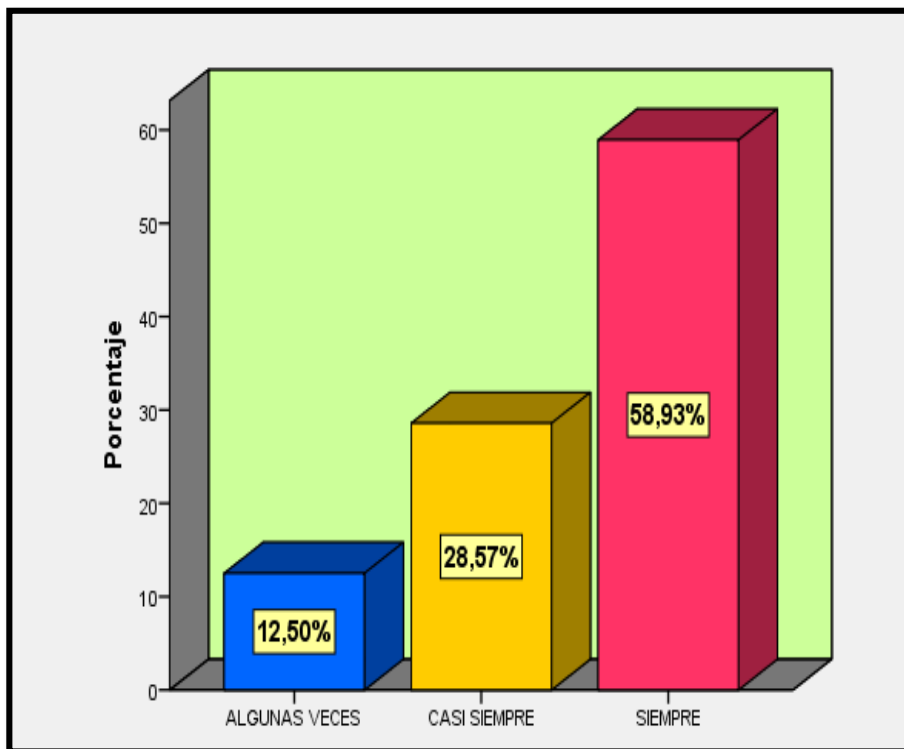


INTERPRETACION: En la tabla y gráfico N° 13, se puede observar que la mayoría de los trabajadores consultados representados por un 65% respondieron que una adecuada ejecución de cada orden de servicio algunas veces o casi siempre guarda relación con las estrategias trazadas por la empresa. Según el resultado obtenido se concluye para que las estrategias trazadas dentro de las agencias de carga funcionen de la manera esperada las ejecuciones de cada orden de servicio realizada a cada cliente deben ser realizadas de la manera más correcta, eficaz y eficiente, cumpliendo con la satisfacción del cliente.

TABLA N°22: La evaluación constante dentro de su empresa permite tomar mejores decisiones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	7	12,5	12,5	12,5
	CASI SIEMPRE	16	28,6	28,6	41,1
	SIEMPRE	33	58,9	58,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

GRÁFICO N°14: La evaluación constante dentro de su empresa permite tomar mejores decisiones.

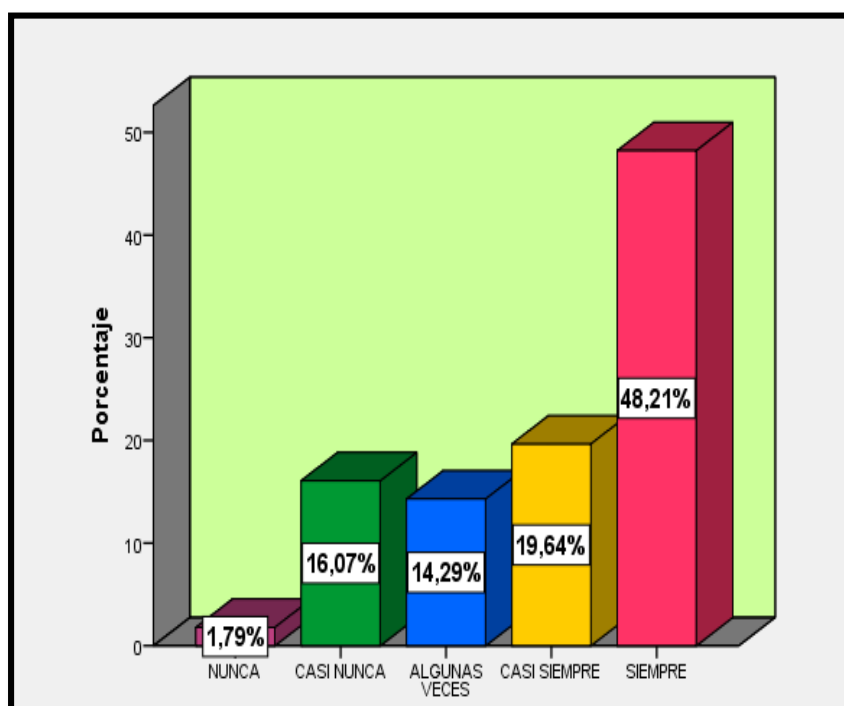


INTERPRETACION: En la tabla y gráfico N° 14, según los resultados obtenidos se puede observar que la mayoría de los trabajadores consulados representados por un 58% respondieron siempre una evaluación constante dentro de la empresa permite tomar mejores decisiones. Según el resultado obtenido se concluye que la mayoría de los encuestados tiene conocimiento en cuanto a la toma de decisiones, en este caso la evaluación es el segundo paso después de la planeación para poder realizar tan importante hecho en la empresa.

TABLA N°23: El adecuado control de las órdenes de servicio diarias contribuyen con el logro de objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
	CASI NUNCA	9	16,1	16,1	17,9
	ALGUNAS VECES	8	14,3	14,3	32,1
	CASI SIEMPRE	11	19,6	19,6	51,8
	SIEMPRE	27	48,2	48,2	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

GRÁFICO N°15: El adecuado control de las órdenes de servicio diarias contribuyen con el logro de objetivos.

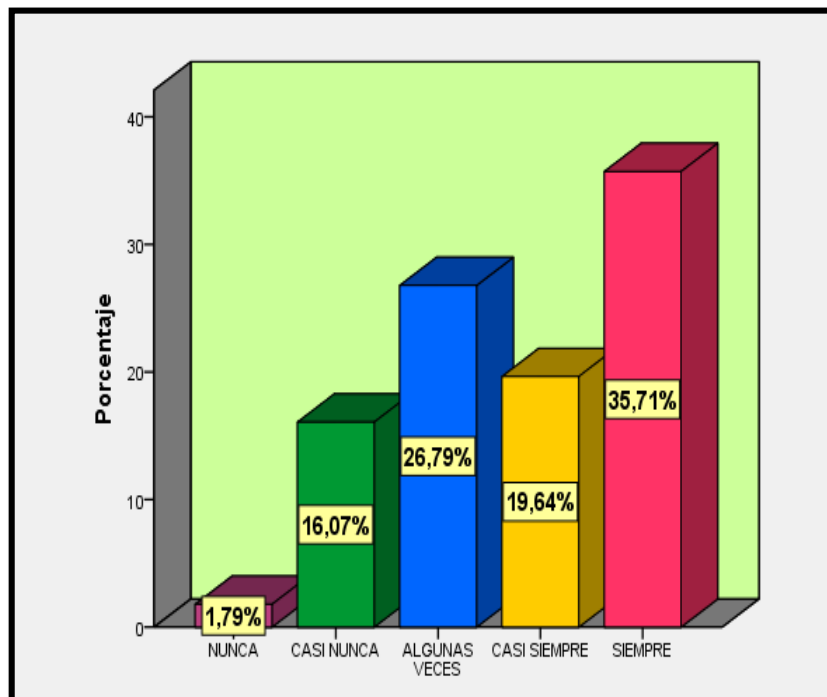


INTERPRETACION: Según los resultados mostrados en la tabla y el gráfico N° 15, se puede observar que la mayoría de los trabajadores consultados representados por un 67% respondieron que siempre el adecuado control de las órdenes de servicio diarias contribuye con el logro de objetivos, con lo cual se concluye que los trabajadores encuestados saben acerca de la importancia del control de cada orden de servicio realizada, más sin embargo como se mencionó en la realidad problemática no son aplicadas o no se toman la debida importancia.

TABLA N°24: Para tomar decisiones se debe identificar un periodo determinado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
	CASI NUNCA	9	16,1	16,1	17,9
	ALGUNAS VECES	15	26,8	26,8	44,6
	CASI SIEMPRE	11	19,6	19,6	64,3
	SIEMPRE	20	35,7	35,7	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

GRÁFICO N°16: Para tomar decisiones se debe identificar un periodo determinado.

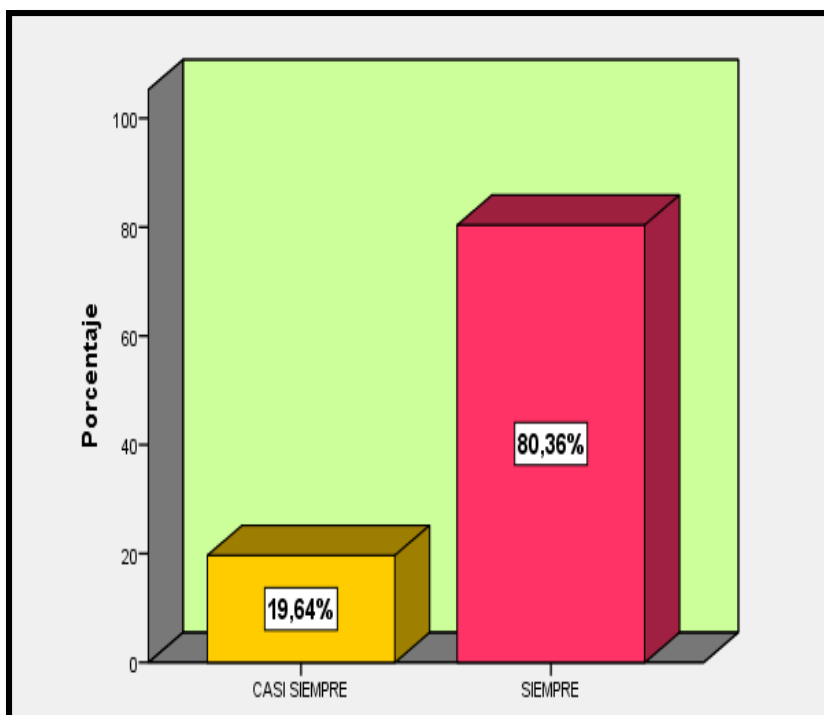


INTERPRETACION: Según los resultados mostrados en la tabla y el gráfico N° 16, se puede observar que la mayoría de los consultados, representados por un 35%, respondieron que para tomar decisiones siempre se debe de identificar un periodo determinado, con lo cual se concluye que según la opinión de los trabajadores para cualquier tipo de decisión que las agencias de carga vayan a tomar, previamente debe especificar los plazos en la cual debe realizarse dicha decisión, corto, mediano o largo plazo, ya que es y será un paso importante para ellas.

TABLA N°25: Para cumplir con el logro de objetivos se debe identificar un periodo determinado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	11	19,6	19,6	19,6
	SIEMPRE	45	80,4	80,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

GRÁFICO N°17: Para cumplir con el logro de objetivos se debe identificar un periodo determinado.

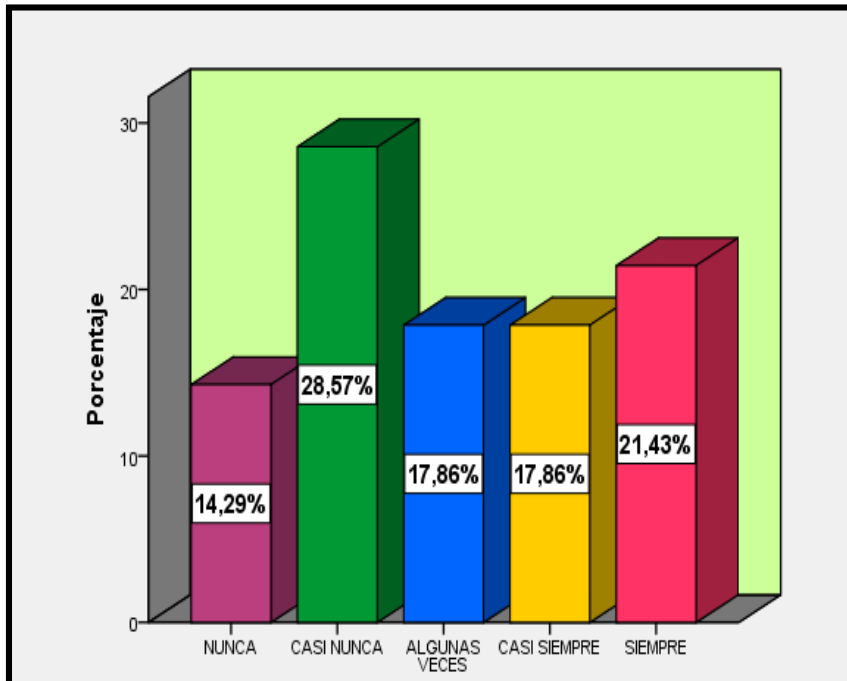


INTERPRETACION: De los resultados obtenidos en la tabla y el grafico N° 17 que más del 80% de los trabajadores encuestados responden a que siempre para cumplir con el logro de objetivos se debe identificar un periodo determinado, se concluye que los trabajadores tienen en cuenta que para poder cumplir con los objetivos de la empresa, estos deben estar planteados en un determinado periodo sea corto, mediano o largo plazo, por otra parte también se concluye que los trabajadores se sienten identificados con la empresa ya que saben que para pasos importantes primero se deben hacer identificar ciertos puntos, ciertos ítems.

TABLA N°26: Los planes de acción de la empresa guarda relación con los costos por órdenes de servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	8	14,3	14,3	14,3
CASI NUNCA	16	28,6	28,6	42,9
ALGUNAS VECES	10	17,9	17,9	60,7
CASI SIEMPRE	10	17,9	17,9	78,6
SIEMPRE	12	21,4	21,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

GRÁFICO N°18: Los planes de acción de la empresa guarda relación con los costos por órdenes de servicio.

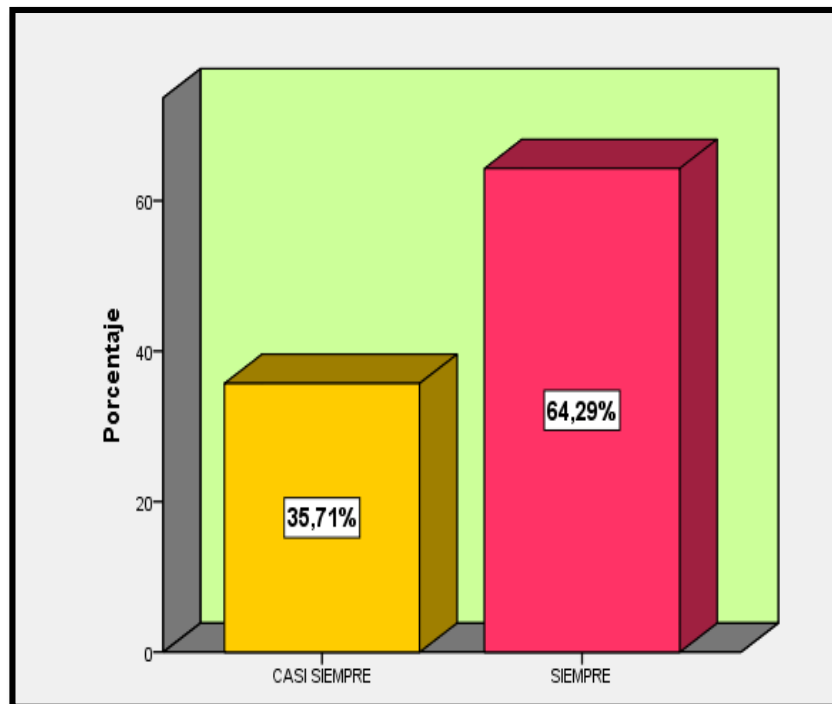


INTERPRETACION: En la presente tabla se muestran distintas respuestas, nos muestra un 21% quienes respondieron a que los planes de acción en la empresa siempre guardan relación con los costos por órdenes de cada orden de servicio, por otro lado, se obtuvo un 28% que corresponde a un casi nunca. Se concluye que los trabajadores tuvieron distintos puntos de vista en cuanto a los planes de acción que la empresa tiene, lo que significa que los trabajadores no conocen acerca de los planes de acción que las agencias de carga plantearon.

TABLA N°27: Las estrategias que plantea la empresa se relacionan con el logro de objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	20	35,7	35,7	35,7
	SIEMPRE	36	64,3	64,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

GRÁFICO N°19: Las estrategias que plantea la empresa se relacionan con el logro de objetivos

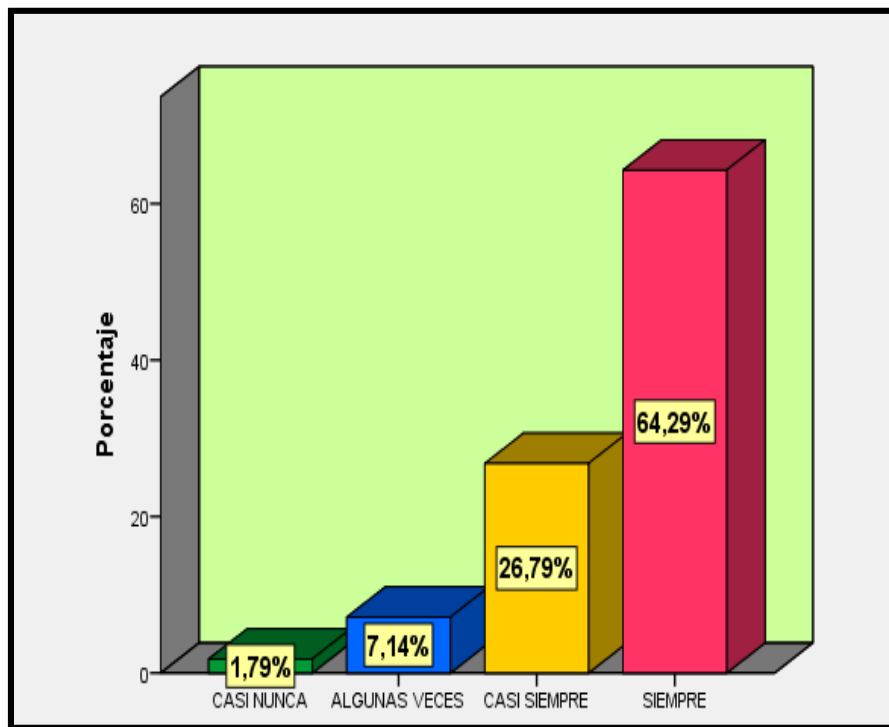


INTERPRETACION: En la tabla y gráfico N° 19 se obtuvo como resultado a un 64% quienes respondieron que las estrategias que plantea la empresa siempre se relacionan con el logro de objetivos, lo cual es un resultado coherente puesto que si la empresa quiere lograr un objetivo concreto debe primero trazar estrategias para poder conseguirlos. Se concluye por dichos resultados que los trabajadores de las agencias de carga del distrito de San Miguel se identifican con la empresa ya que tienen conocimiento de cómo lograr dichos objetivos.

TABLA N°28: Las estrategias plasmadas dentro de la organización se relacionan con los resultados que se esperan obtener.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
	ALGUNAS VECES	4	7,1	7,1	8,9
	CASI SIEMPRE	15	26,8	26,8	35,7
	SIEMPRE	36	64,3	64,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

GRÁFICO N°20: Las estrategias plasmadas dentro de la organización se relacionan con los resultados que se esperan obtener.

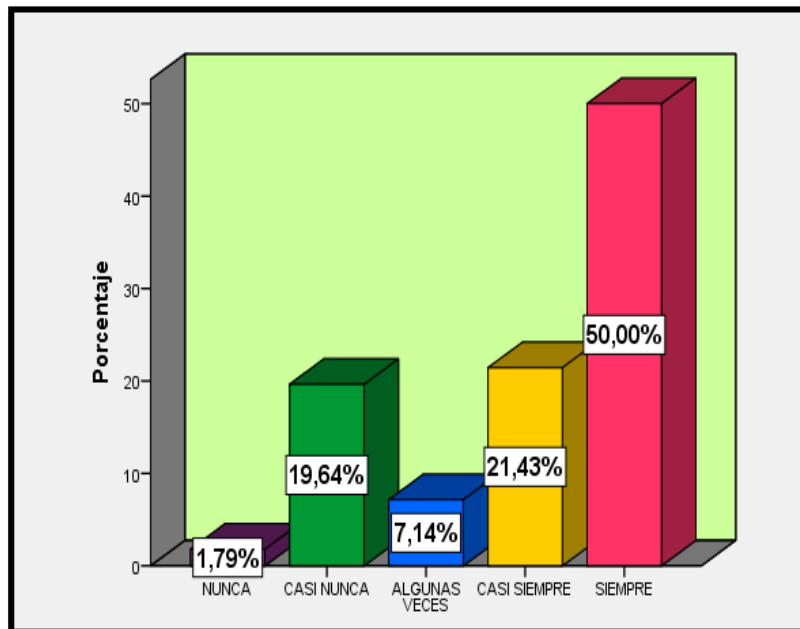


INTERPRETACION: En la tabla y gráfico N° 20 se obtuvo como resultado que más de un 64% respondieron que las estrategias plasmadas dentro de la organización siempre se relacionan con los resultados que la empresa espera obtener, lo cual es un resultado coherente puesto que, si la empresa quiere obtener resultados positivos para sí, debe primero plasmar estrategias para poder conseguirlos. Se concluye por dichos resultados que los trabajadores de las agencias de carga del distrito de San Miguel se identifican con la empresa ya que tienen conocimiento de cómo la empresa pueda llegar a conseguir los resultados que se esperan.

TABLA N°29: Los planes de contingencia que plantea la organización se relacionan con los resultados esperados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
	CASI NUNCA	11	19,6	19,6	21,4
	ALGUNAS VECES	4	7,1	7,1	28,6
	CASI SIEMPRE	12	21,4	21,4	50,0
	SIEMPRE	28	50,0	50,0	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

GRÁFICO N°21: Los planes de contingencia que plantea la organización se relacionan con los resultados esperados.

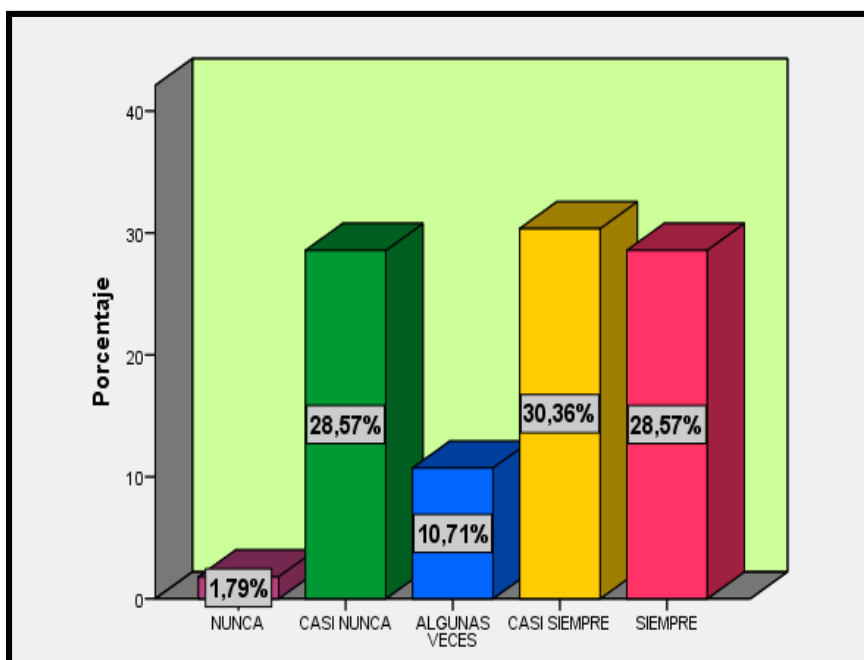


INTERPRETACION: En la tabla y gráfico N° 21 se obtuvo como resultado que la mayoría de los encuestados, representados por un 64% respondieron que los planes de contingencia que plantea la empresa siempre se relacionan con los resultados que esta espera obtener más adelante, lo cual es un resultado coherente puesto que, si la empresa quiere obtener resultados positivos para sí, debe también trazar planes de contingencia que superen cualquier percance u obstáculo en el procedimiento, para poder conseguirlos. Se concluye por dichos resultados que los trabajadores de las agencias de carga del distrito de San Miguel se identifican con la empresa ya que tienen conocimiento de cómo la empresa pueda llegar a conseguir dichos resultados.

TABLA N°30: Los planes de contingencia que plantea la empresa disminuyen los costos de cada orden de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
	CASI NUNCA	16	28,6	28,6	30,4
	ALGUNAS VECES	6	10,7	10,7	41,1
	CASI SIEMPRE	17	30,4	30,4	71,4
	SIEMPRE	16	28,6	28,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

GRÁFICO N°22: Los planes de contingencia que plantea la organización se relacionan con los resultados esperados.



INTERPRETACION: En la tabla y gráfico N° 22 se obtiene variedad de resultados, el que más resalta es un 30% de los encuestados quienes respondieron a que los planes de contingencia que la empresa plantea casi siempre disminuyen los costos de cada orden de servicio, seguido por un 28% en donde se respondió a un “casi siempre”, las cuales son un resultado coherente puesto que, si la empresa quiere disminuir sus costos en cada orden, ante cualquier baja o situación negativa para ella, la empresa debe contar con planes de contingencia que no incrementen dichos costos.

3.2 Validación de hipótesis

Para comprobar si las variables de estudio mantienen una correlación se aplicará el Rho de Spearman para contrastar la hipótesis.

Villalta, Carlos (2016), indica que [...] “permite medir el nivel de correlación entre dos o más variables ordinales y probar la hipótesis nula de que tal coeficiente es diferente de cero y por lo tanto estadísticamente significativo” [...] (p.60).

Para verificar la significación estadística del índice de correlación se consulta a la tabla adecuada:

Valor Crítico = Si $r_{s\text{ cal}} \geq r_{s\text{ crít}}$ Se rechaza la H_0

n = n° de pares de datos

d_i = diferencia de rangos en las variables del par “ i ”

p = 0.05 o inferior. (p.61)

TABLA N°31: Coeficiente de correlación

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

La correlación de Rho Spearman es utilizada por la medida ordinal y el conector de relación, es no paramétrico el valor oscila entre -1 y +1, mientras más cerca está al valor positivo, mayor es la correlación.

Martínez (2014) refiere que la prueba de correlación por rangos es denominado coeficiente de Spearman, aplicado para probar si existe asociación entre dos variables, siempre y cuando se logre un nivel ordinal de medición para cada una de las variables. (p.1068).

Por otro lado, si nuestras variables cuantitativas no cumplen con el supuesto de normalidad (no se distribuyen de acuerdo a la curva), o si son variables de tipo cualitativo (ordinal), sólo queda usar el coeficiente de correlación de Rho Spearman. El valor de Rho debe ser entre 0.80 y 1 para que la correlación sea positiva y fuerte, mientras que el valor de P debe ser menor al nivel de significancia 0.05 si se cumple de ello se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la Hipótesis alterna. (p. 1069).

El valor de Rho debe ser entre 0.80 y 1 para que la correlación sea positiva y fuerte, mientras que el valor de P debe ser menor al nivel de significancia 0.05 si se cumple de ello se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la Hipótesis alterna.

Esta fórmula representa al coeficiente de correlación por rango de Spearman:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum (X - Y)^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dónde:

N= Número de casos

$\sum D^2$ = Sumatoria de la diferencia de los rangos elevada al cuadrado

3.2.1. Comparación de Hipótesis General

Paso1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): Los costos por órdenes de servicio no se relacionan con la toma de decisiones en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017.

Hipótesis Alterna (Ha): Los costos por órdenes de servicio se relacionan con la toma de decisiones en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017.

Paso 2: Seleccionando el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Para poder determinar el nivel de significancia, al nivel de confianza del 95% se le resta 1, el cual se obtiene un margen de error de 0.05, ya que se obtiene en el siguiente cuadro de Rho Spearman.

TABLA N°32: Correlación entre Costos por órdenes de servicio y Toma de decisiones.

			Correlaciones	
			COSTOS POR ORDENES DE SERVICIO	TOMA DE DECISIONES
Rho de Spearman	COSTOS POR	Coefficiente de correlación	1,000	,891**
	ORDENES DE	Sig. (bilateral)	.	,000
	SERVICIO	N	56	56
	TOMA DE	Coefficiente de correlación	,891**	1,000
	DECISIONES	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 bilateral).

Paso 3: Comprobación

Para la validación de la hipótesis se requiere de un coeficiente de correlación Rho (0,891) lo cual se encuentra dentro del rango de una correlación positiva muy fuerte, ya que en la investigación se determina más cerca al valor positivo (+1).

Paso 4: Discusión

El valor de P es de 0.00, teniendo que el nivel de significancia es de 0.05; el cual es menor a lo permitido $P < 0.05$, teniendo así el rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo que podemos decir que los costos por órdenes de servicio si se relaciona con la toma de decisiones. Se reafirma la definición de Martínez.

3.2.2. Comparación de Hipótesis Específica 1:

Paso 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): Los costos indirectos no se relacionan con la toma de decisiones en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017.

Hipótesis Alterna (Ha): Los costos indirectos se relacionan con la toma de decisiones en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017.

Paso 2: Seleccionando el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Para poder determinar el nivel de significancia, al nivel de confianza del 95% se le resta 1, el cual se obtiene un margen de error de 0.05, ya que se obtiene en el siguiente cuadro de Rho Spearman.

TABLA N°33: Correlación entre Costos indirectos y Toma de decisiones.

			Correlaciones	
			COSTOS INDIRECTOS	TOMA DE DECISIONES
Rho de Spearman	COSTOS INDIRECTOS	Coeficiente de correlación	1,000	,851**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	TOMA DE DECISIONES	Coeficiente de correlación	,851**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 bilateral).

Paso 3: Comprobación

Para la validación de la hipótesis se requiere de un coeficiente de correlación Rho (0,851) dicho resultado está dentro del rango de una correlación positiva muy fuerte, ya que en la investigación se determina más cerca al valor positivo (+1).

Paso 4: Discusión

El valor de P es de 0.00, teniendo que el nivel de significancia es de 0.05; el cual es menor a lo permitido $P<0.05$, teniendo así el rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo que podemos decir que los costos indirectos si se relacionan con la toma de decisiones. Se concluye que la definición de Martínez es cierta.

3.2.3. Comparación de Hipótesis Específica 2:

Paso 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): Los resultados esperados no se relacionan con los costos por órdenes de servicio en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017

Hipótesis Alternativa (Ha): Los resultados esperados se relacionan con los costos por órdenes de servicio en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017.

Paso 2: Seleccionando el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Para poder determinar el nivel de significancia, al nivel de confianza del 95% se le resta 1, el cual se obtiene un margen de error de 0.05, ya que se obtiene en el siguiente cuadro de Rho Spearman.

TABLA N°34: Correlación entre Resultados esperados y Costos por órdenes de servicio.

			Correlaciones	
			RESULTADOS ESPERADOS	COSTOS POR ORDENES DE SERVICIO
Rho de Spearman	RESULTADOS	Coeficiente de correlación	1,000	,861**
	ESPERADOS	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	COSTOS POR	Coeficiente de correlación	,861**	1,000
	ORDENES DE	Sig. (bilateral)	,000	.
	SERVICIO	N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 bilateral).

Paso 3: Comprobación

Para la validación de la hipótesis se requiere de un coeficiente de correlación Rho (0,861), dicho valor está dentro del rango de una correlación positiva muy fuerte, ya que en la investigación se determina más cerca al valor positivo (+1).

Paso 4: Discusión

El valor de P es de 0.00, teniendo que el nivel de significancia es de 0.05; el cual es menor a lo permitido $P < 0.05$, teniendo así el rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, por lo que podemos decir que los resultados esperados se relacionan con los costos por órdenes de servicio. Se reafirma la definición de Martínez.

3.2.4. Comparación de Hipótesis Específica 3:

Paso 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): Los Costos directos no se relacionan con el logro de objetivos en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017.

Hipótesis Alterna (Ha): Los Costos directos se relacionan con el logro de objetivos en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017.

Paso 2: Seleccionando el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Para poder determinar el nivel de significancia, al nivel de confianza del 95% se le resta 1, el cual se obtiene un margen de error de 0.05, ya que se obtiene en el siguiente cuadro de Rho Spearman.

TABLA N°35: Correlación entre Costos directos y Logro de objetivos.

Correlaciones			COSTOS DIRECTOS	LOGRO DE OBJETIVOS
Rho de Spearman	COSTOS	Coeficiente de correlación	1,000	,871**
	DIRECTOS	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	LOGRO DE	Coeficiente de correlación	,871**	1,000
	OBJETIVOS	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 bilateral).

Paso 3: Comprobación

Para la validación de la hipótesis se requiere de un coeficiente de correlación Rho (0,871) lo cual nos dice que está dentro del rango de una correlación positiva muy fuerte, ya que en la investigación se determina más cerca al valor positivo (+1).

Paso 4: Discusión

El valor de P es de 0.00, teniendo que el nivel de significancia es de 0.05; el cual es menor a lo permitido $P<0.05$, teniendo así el rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo que podemos decir que los costos directos se relacionan con el logro de objetivos. Se concluye que la definición de Martínez es cierta.

CAPITULO IV

DISCUSIÓN

4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Discusión de Resultados

El objetivo de la presente investigación es determinar de qué manera los costos por órdenes de servicio se relacionan con la toma de decisiones en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017

Para la validación de la hipótesis se procedió aplicar el Rho Spearman, aplicado para probar si existe asociación entre dos variables, siempre y cuando se logre un nivel ordinal de medición para cada una de las variables. Para la validación de la hipótesis se requiere también del valor de P es de 0.00, teniendo que el nivel de significancia es de 0.05; el cual es menor a lo permitido $P < 0.05$, teniendo así el rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna

Para la hipótesis general, existe relación entre los costos por órdenes de servicio y la toma de decisiones en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017 aplicando el Rho Spearman se obtuvo un resultado de 0,891, dicho resultado está dentro del rango de una correlación positiva muy fuerte. Del valor obtenido se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, determinando así la relación entre la variable 1 (costos por órdenes de servicio) y la variable 2 (toma de decisiones).

Dichos resultados se sustentan con la información obtenida en las tablas N°10 y N° 8, quienes hacen referencia que los costos por órdenes de servicio como las unidades de transporte, se relacionan con la toma de decisiones. Los encuestados afirman que las unidades de transporte siempre deben ser consideradas parte importante para cada costeo de cada orden de servicio brindada, al igual que la mano de obra directa que en este caso son todas las personas que intervienen para realizar el adecuado servicio. Ambos factores importantes, que luego de haber realizado dicho servicio ver los resultados y de esta manera tomar decisiones según la problemática que presente la empresa.

Para lo cual los resultados de la presente investigación guardan relación con:

Aguilar y Carrión (2013) quien concluye que la aplicación de un sistema de costos por órdenes, permite optimizar el uso de los recursos; con respecto al planeamiento y control de los recursos empleados en cada orden de pedido, queda demostrado que con la aplicación de este sistema de costos por órdenes es más eficaz y eficiente la información obtenida, quedando como base para posteriores órdenes de pedido, por lo cual se podrán obtener alternativas de solución para poder tomar decisiones futuras en la empresa.

Para La hipótesis específica 1, existe relación entre los costos indirectos y la toma de decisiones en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017, aplicando la prueba de Rho Spearman, con lo cual se obtuvo un resultado de 0,851, dicho valor se encuentra dentro del rango de una correlación positiva muy fuerte. Del resultado obtenido se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, determinando así la relación entre los costos indirectos y la toma de decisiones.

El valor obtenido se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

En las tablas N° 6 al N° 10, hace referencia a la gran importancia que los costos directos son para poder tomar decisiones dentro de las agencias de carga, los alquileres, los suministros y la capacitación al personal quienes son factores importantes dentro de este tipo de empresa.

Los trabajadores o en este caso los encuestados saben que para tomar decisiones dentro de la empresa deben de basarse en las operaciones que incurren en el día a día, es decir en cada orden de servicio brindado a cada cliente, para ello los factores que intervienen dentro de ello deben ser previamente identificados, como en este caso son los costos indirectos, quienes no intervienen directamente en la prestación del servicio en sí, pero que son sumamente importantes para poder llevar a cabo el servicio como en este caso son los suministros, los alquileres y la capacitación al personal. Es importante que los empleados de las áreas de contabilidad, administrativa y logística definan y tengan muy claro dichos factores para la intervención de cada orden de servicio.

Para lo cual los resultados de la presente investigación guardan relación con:

La opinión de Recavarren (2014): El cual concluye que los costos por órdenes es una parte importante para lograr el éxito en cualquier negocio. Gracias a ello podemos reconocer a tiempo el precio al que se vende, lo que se produce, nos permite lograr la obtención de beneficios, luego de cubrir todos los costos de funcionamiento de la empresa y de esta manera en base a ello tomar la decisión más eficiente, más correcta.

La opinión de Peralta (2016): El cual concluye que se debe implementar un adecuado sistema de costeo dinámico basado en la actividad específica de la empresa y constituir una cadena de valor competente para incrementar su eficiencia respecto a la toma de decisiones, se debe de analizar de manera conveniente la secuencia de producción de un producto o una prestación de servicio, desde su inicio hasta el final y elegir la mejor alternativa de solución.

Ambos autores corroboran la relación entre los costos indirectos y la toma de decisiones.

Para La hipótesis específica 2, existe la relación entre los resultados esperados y los costos por órdenes de servicio en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017, aplicando la prueba de Rho Spearman, se obtuvo un resultado de 0,861, dicho resultado se encuentra dentro del rango de una correlación positiva muy fuerte. Del valor obtenido se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, determinando así la relación entre los resultados esperados y los costos por órdenes de servicio

En las tablas N° 11 al N° 15, donde se hace referencia a la gran importancia en cuanto a los resultados que se esperan obtener dentro de la empresa, en este caso agencias de carga, para esperar dichos resultados se deben identificar previamente los pasos que se deben seguir.

Según los encuestados tanto la planeación, la ejecución, la evaluación y el control son de alta importancia que luego de seguir con el debido procedimiento se llegara a obtener los resultados esperados por la empresa.

Con respecto a los costos directos se puede observar en las tablas del N° 1 al N° 5 que también son importantes para cada orden de servicio realizada al cliente, y que por lo tanto deben de ser identificadas y ser consideradas para el costeo. Según la problemática se les resta importancia a los costos por órdenes de servicios, sin embargo, según los resultados arrojados, los trabajadores y/o encuestados cuentan con el conocimiento de dicha información y no son aplicados de la manera correcta.

Para lo cual los resultados de la presente investigación guardan relación con:

La opinión de Cabrera (2014): quien concluye que en base a los resultados la no aplicación de los costos por órdenes en el operador logístico de comercio exterior presenta una tendencia a nivel poco adecuado. Esto debido también a la desorganización en el desarrollo de las tareas, la inoportuna entrega de los documentos de mano de obra terciarizada, la carga laboral, los gastos generales que no fueron contabilizados según la orden de trabajo.

Para La hipótesis específica 3, existe la relación entre los costos directos y el logro de objetivos en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017, aplicando la prueba de Rho Spearman, se obtuvo un resultado de 0,871, dicho resultado se encuentra dentro del rango de una correlación positiva muy fuerte. Del valor obtenido se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, determinando así la relación entre los resultados esperados y los costos directos y el logro de objetivos.

En las tablas N.º 17 a la N° 22, donde se hace referencia al logro de objetivos, se puede ver lo importante que es relacionar ambos ítems, puesto que si la empresa quiere lograr con los objetivos que se plantea debe de seguir una serie de procedimientos, obviamente poniendo énfasis a los costos que se realizan en cada orden de servicio, sobre todo en los directos por los cuales se encuentra la mano

de obra directa y los transportes, que según los encuestados se sabe que forman parte importante del costeo.

Para lo cual los resultados de la presente investigación guardan relación con:

La opinión de Reyes (2011): quien concluye, que las empresas de calzado ecuatorianas presentan una mala estructuración administrativa que impide el aprovechamiento eficaz de los recursos materiales, humanos y financieros, esto conlleva a que exista la ausencia de un adecuado control de costos de fabricación. Al no contar con un sistema de costos apropiado que les permita la obtención de un precio de venta real competitivo, impide el logro de los objetivos planteados por la empresa, provocando inestabilidad y una mala toma de decisiones del área administrativa.

CAPITULO V
CONCLUSIONES

5. CONCLUSIONES

1. Después de haber analizado cuidadosamente los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye que las agencias de carga del distrito de San Miguel deben de optar por fortalecer la aplicación del sistema por órdenes de servicio, a fin que puedan determinar con mayor precisión cual es el margen de utilidad y los resultados, llevar un adecuado y preciso control de sus costos por cada orden de servicio realizado, en primera instancia se debería de identificar los factores que deben ser incluidos en cada costeo de cada orden, como el servicio de transporte y la mano de obra directa, de esta manera ser reflejados en resultados que más adelante ayudaran a plantear alternativas de solución y/o alternativas de cambios y mejoras para luego tomar las mejores decisiones.
2. Al analizar los resultados, se concluye que si bien es cierto en una empresa de servicios los costos indirectos no intervienen netamente en la prestación del servicio estos tienden a ser muy importantes para poder llevar a cabo el servicio como en este caso son los suministros, los alquileres y la capacitación al personal. Es de suma importancia que los empleados de las áreas de contabilidad, administrativa y logística definan y tengan muy claro dichos factores para la intervención de cada orden de servicio, es decir que sepan identificar con precisión la intervención de los costos indirectos en cada orden de servicio.
3. Después de haber analizado cuidadosamente los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye que las agencias de carga para obtener los resultados que se proponen o se esperan obtener, es de suma importancia la aplicación de los costos por órdenes de servicio, ya que aplicando estos e identificando los factores que intervienen dentro de dicho costeo, la empresa vera el reflejo en los resultados que se esperan obtener.

4. Al analizar los resultados que se obtuvieron del el presente trabajo se concluye que, para el logro de objetivos las agencias de carga deben de seguir una serie de estrategias, planes de acción, planes de contingencia, que previamente deben ser planteados por la misma, esto ayudara a los costos de cada orden de servicio a realizarse de la manera correcta.

CAPITULO VI
RECOMENDACIONES

6. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a todas las agencias de carga pertenecientes al distrito de San Miguel que opten por fortalecer la aplicación del sistema de costeo por órdenes de servicio a fin de que puedan determinar cuáles son los resultados y cuál es el margen de utilidad de cada orden de servicio realizado, de esta manera se podrán ver los resultados que más adelante ayudaran a plantear alternativas de solución y/o alternativas de cambios y mejoras con la toma de decisiones futuras para el bienestar de la empresa.
2. Se recomienda a las agencias de carga del distrito de San miguel a la identificación adecuada de los costos indirectos que participan en cada orden de servicio, ya que de por si son importantes, para que la entidad pueda determinar el grado de participación en cada una de las órdenes, de tal manera que se permita identificar con precisión el resultado y/o el beneficio de cada orden de servicio realizada por la entidad, para que luego de dicha identificación realizar el debido proceso, poder realizar los cambios que conlleven a una buena toma de decisiones.
3. Se recomienda a la gerencia de las empresas dedicadas al agenciamiento de carga del distrito de San miguel que sigan con el debido procedimiento para la toma de sus decisiones, como los son la planeación, la evaluación, la ejecución y el control; ya que dichos procedimientos ayudaran a que la empresa pueda lucirse mejor y cumplir con sus objetivos.
4. Se recomienda a los empleados que laboran en las empresas dedicadas al agenciamiento de carga, a compenetrarse más con la empresa y conocer sus primordiales propósitos y necesidades, con ellas reconocer sus estrategias, sus políticas, sus planes de acciones y contingencia, con facilidad, para que de esta forma la empresa junto con todos sus colaboradores puedan cumplir con el logro de objetivos de las mismas.

CAPITULO VII
REFERENCIAS

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias bibliográficas

- Aguilar F. y Carrión J. (2013). “Aplicación de un sistema de costos por órdenes para optimizar el uso de los recursos en la empresa fábrica de sueños S.A.C. Trujillo 2013”. Tesis para obtener el título profesional de contador público. Universidad Privada A tenor Orrego.
- Asociación Pro Seguridad Ciudadana del Perú. (s.f.). La importancia de un plan de contingencia. [documento de www.forodeseguridad.com]. URL <http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4132.htm>
- Baellie, G. (2013). Administración teoría y aplicación. Mexico: Alfaomega grupo editor.
- Brackner, V. (2011). “Costos y presupuestos en la toma de decisiones gerenciales el tipo de investigación es descriptiva transversal”. Trabajo de formación académica. Universidad de Guayaquil.
- Cabrera M. (2014). “Costos por órdenes en un operador logístico de comercio exterior distrito de lince-año 2014”. Tesis para obtener el título profesional de licenciado en contabilidad. Universidad Cesar Vallejo.
- Calderón (2014). Contabilidad de costos I. Teoría y práctica 5ta Edición. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
- Castillo I, (2014). “Sistema de control de gestión empresarial y toma de decisiones en las empresas de industria química del distrito de ate vitarte - año 2013”. Tesis para optar por el título profesional del contador público. Universidad San Martín de Porres. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1118/1/castillo_fm.pdf.

- Chambergro F. (2012). "Los sistemas de costos por órdenes y su diseño e implementación en empresas industriales 2012". Tesis para obtener el título de técnico profesional de contabilidad. Instituto el Pacifico.
- Chiavenato (2014). Introducción a la teoría general de la administración. Santa Fe-Colombia: Editora Campus.
- Colín (2014). Contabilidad de Costos (4ta edición). Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador.
- Corporación Universitaria del Caribe (2013), Planes de acción para las empresas. Resolución académica 3267. Recuperado de <http://secretariageneral.udea.edu.co/doc/e2637-2013.pdf>:
- Del rio (2012). Manual de costos presupuesto y adquisiciones y abastecimientos. Mexico.: Cengage learning editores.
- Fayol (2012), en su libro Administración General. Guayaquil. Ecoe Ediciones.
- Fernando V, (2016). Depreciación dentro de una entidad. Recuperado de: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/contribuyente/2017/01/31/depreciacion-contable-y-tributaria/>
- Garcia J (2013). Estrategias empresariales: Una visión hostilica. Colombia: Bilneata publishing.
- Helriegell J, Jackson S, slocum J. (2013). Administración un enfoque basado en competencias (11 Ed). Mexico: Coe Editores
- Horngren, Datar y Foster (2007). Contabilidad de costos: Un enfoque gerencial, 7ma Edición. Lima: Biblioteca Cesar Vallejo.
- Isidro (2014), Área Contabilidad y Costos. Recuperado de: http://aempresarial.com/web/revitem/5_13812_57981.pdf
- Kholer, E (2010). Diccionario de términos contables y económicos. (6 Ed). Peru: Ediciones científicas SAC

- Martínez, P. (2011) Manual básico de investigación científica (2da Ed).México. D.F: editorial El manual moderno S.A de C.V. Código Dewey: 001.42 M3869 2011 EJ.5
- Montalván, Periódico Gestión (2016) (virtual), 1ª Quincena de Julio 2016. Recuperado de: <http://gestion.pe/tu-dinero/como-usar-correctamente-gastos-que-son-reembolsables-empresas-2164554>
- Peralta, J (2016). “Sistema de costeo dinámico basado en actividades y la toma de decisiones en las industrias de autopartes de lima metropolitana en el periodo 2015”. Tesis para optar por el título profesional de contador público. Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2453/1/julca_pk.pdf.
- Pérez P. Gardey A. (2012) Blog de significados actualizado. Recuperado de: <http://definicion.de/transporte/>
- Quiroa, M. (2014). “Toma de decisiones y productividad laboral”. Previo a conferirle en el grado académico de: Licenciada. Universidad Rafael Randivar-Trujillo.
- Recavarren G. (2010). “Los costos por órdenes y su efecto en las industrias de calzados”. Tesis para optar por el título profesional de contador público. Universidad Cesar vallejo-Norte.
- Revista Actualidad Empresarial (2013) nº 278. 1º quincena de Mayo.
- Rincón, Villareal (2014). Contabilidad de costos. Decisiones empresariales. Ediciones de la U.
- Robbins S. (2014). “Administration for business”. (4th edition). San diego. San diego state University.
- UNMSM (2012). “El dilema de los costos en las empresas de servicios” vol. 20 Nº 37. Revista de la facultad de ciencias contables. Recuperado de: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2012/V20n35-l/pdf/a02v35n1.pdf>

Villareal F, (2014). Contabilidad de costos I. Conceptos básicos. Madrid: Pearson Educación.

Warren, Reeve y Duchac (2010). Contabilidad administrativa. Mexico: Cengage Learning. Recuperado de: <http://www.worldcat.org/title/warren-reeve-duchac-contabilidad-administrativa/oclc/906956676?ht=edition&referer>

Zans (2014). Libro de contabilidad de costos II. Bogotá: Ecoe Ediciones.

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de consistencia

TITULO: Costos por órdenes de servicio y su relación con la toma de decisiones en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017					
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variables	Indicadores	Metodología
<p>¿De qué manera el sistema de costos por órdenes de servicio se relaciona con la toma de decisiones en las agencias de carga del distrito de San Miguel al año 2017?</p>	<p>Determinar de qué manera El sistema de costos por órdenes de servicio se relacionan con la toma de decisiones en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017</p>	<p>El sistema de costos por órdenes de servicio se relacionan con la toma de decisiones en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017</p>	<p>Costos por órdenes de servicio</p>	Mano de obra directa	<p>1. TIPO DE ESTUDIO El estudio es de tipo descriptivo-correlacional, ya que se describirán cada una de las variables. Además es correlacional porque se determinara la relación que hay entre las dos variables.</p> <p>2. DISEÑO DE ESTUDIO La investigación se desarrollara en base al diseño No experimental, porque las variables no serán manipuladas. Es transversal por realizarse en un mismo tiempo.</p> <p>3. POBLACION Está conformado por 66 empleados de áreas específicas de las agencias de Carga del distrito de San Miguel.</p> <p>4. MUESTRA Está conformado por 56 empleados de áreas específicas de las agencias de Carga del distrito de San Miguel.</p> <p>5. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN Cuantitativo</p> <p>6. TÉCNICA Encuesta</p> <p>7. INSTRUMENTO Cuestionario</p>
				Insumos directos	
				Unidades de transporte	
				Pago de Reembolsables	
				Depreciación	
				Alquileres	
				suministros	
				Capacitación	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
<p>¿De qué manera los costos indirectos se relacionan con la toma de decisiones en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017?</p>	<p>Precisar cómo los costos indirectos se relacionan con la toma de decisiones en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017</p>	<p>Los costos indirectos se relacionan con la toma de decisiones en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017</p>	<p>Toma de decisiones</p>	Planeación	
<p>¿De qué manera los resultados esperados se relaciona con los costos por órdenes de servicio en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017?</p>	<p>Determinar de qué manera los resultados esperados se relacionan con los costos por órdenes de servicio en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017</p>	<p>Los resultados esperados se relacionan con los costos por órdenes de servicio en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017</p>		Evaluación	
<p>¿Cómo los costos directos se relacionan con el logro de objetivos en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017?</p>	<p>Determinar cómo Los costos directos se relacionan con el logro de objetivos en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017</p>	<p>Los Costos directos se relacionan con el logro de objetivos en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017</p>		Ejecución	
				Control	
				Periodo	
				Planes de acción	
				Estrategias	
				Planes de contingencia	

ANEXO 02: Base de datos

para modificar crombatch.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación
1	PREG1	Numérico	4	0	La mano de obr...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha
2	PREG2	Numérico	4	0	Los insumos di...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha
3	PREG3	Numérico	4	0	Las unidades d...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha
4	PREG4	Numérico	4	0	Las unidades d...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha
5	PREG5	Numérico	4	0	El pago de ree...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha
6	PREG6	Numérico	4	0	El alquiler de of...	{1, NUNCA}...	Ninguna	6	Derecha
7	PREG7	Numérico	4	0	El alquiler de of...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha
8	PREG8	Numérico	4	0	La depreciacion...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha
9	PREG9	Numérico	4	0	Los suministroo...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha
10	PREG10	Numérico	4	0	La capacitacion...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha
11	PREG11	Numérico	4	0	La planeacion s...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha
12	PREG12	Numérico	4	0	La planeacion c...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha
13	PREG13	Numérico	4	0	Una adecuada ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha
14	PREG14	Numérico	4	0	La evaluacion c...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha
15	PREG15	Numérico	4	0	El adecuado co...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha
16	PREG16	Numérico	4	0	Para tomar dec...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha
17	PREG17	Numérico	4	0	Para cumplir co...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha
18	PREG18	Numérico	4	0	Los planes de ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha
19	PREG19	Numérico	4	0	Las estrategias...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha
20	PREG20	Numérico	4	0	Las estrategias...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha
21	PREG21	Numérico	4	0	Los planes de ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha
22	PREG22	Numérico	4	0	Los planes de ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha
23									
24									
25									

1

Vista de datos Vista de variables

ANEXO 03: Encuesta

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS					
Para medir la Relacion que tienen los costos por ordenes de servicio con la toma de decisiones en las agencia de carga, San Miguel 2017.					
Generalidades:					
La presente encuesta es anonima.					
Marque con una X la respuesta que considere más adecuada.					
Se requiere objetividad en las respuestas					
Preguntas Generales:					
1.- ¿Cuántos años de experiencia tiene en el sector de Agencias de carga nacional e internacional?					
a. 1-2 años b. 3-5 años c. 6-8 d. de 9 a mas					
2.- ¿Con que especialidad se desempeña?					
a. Contador b. Asistente contable c. Agente de aduanas d. Administrador e. Operario					
ENCUESTA					
ITEMS	VALORIZACION DE LIKERT				
	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	1	2	3	4	5
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					

Gracias por su colaboración

Anexo 04: Validación de los instrumentos.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la carrera de contabilidad de la UCV, en la sede Lima norte aula 1003 requiero validar el instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller en:

El titulo nombre de mi proyecto de investigación es:

Costos por orden de servicio y su relación con la toma de decisiones en las agencias de carga en el distrito de San Miguel, 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre:

D.N.I:

Observaciones (precisar si hay Suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: LÓPEZ VEGA IRIS MALBOT
 DNI:.....41148074.....

Especialidad del validador:.....Ag. C.P.C.....

.....23.....de.....06.....del 2017.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay Suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

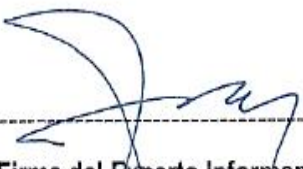
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir []
 No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: CAJAL LOLI BERNARDO
 DNI:.....17878966.....

Especialidad del validador:.....ECONOMISTA.....

.....23.....de.....febr.....del 2017.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay Suficiencia): Si hay Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Sandoval Laguna Hiona
DNI: 067206670

Especialidad del validador: Dra en Educación

22 de ab del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: DRA ENA CUBA MAYURI
DNI: 08182084

Especialidad del validador: ABOGADA

20 de jun del

22

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

ANEXO 05: Solicitud de la relación de Agencias de carga en el distrito de San Miguel.



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL
SUB-GERENCIA DE ADMINISTRACION DOCUMENTARIA Y ARCHIVO**

San Miguel, 15 de setiembre de 2017

CARTA N°0813-2017-SGADA-SG/MDSM

Señora:
MENDOZA PASTOR, MARICIELO
Presente.-

Ref. Expediente N°021132-2017


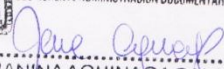
De nuestra consideración:

Previo cordial saludo, y en atención al expediente de la referencia a través del cual solicita mediante Ley N° 27806 - Ley de Acceso a la Información Pública, solicita información via correo electrónico la cantidad de empresas de agencias de carga y/o Aduanas que existen en el distrito.

Al respecto, en cumplimiento a la ley N°27806- Ley Transparencia y Acceso a la Información Pública, su solicitud ha sido atendida por la Sub Gerencia de Licencia y Comercio con memorándum N° 135-2017-SGLC-GDECT/MDSM mediante el cual informa que ha sido atendida mediante correo electrónico maricielomendezap@gmail.com con fecha 14 de setiembre de 2017, se adjunta documento de atención.

Sin otro en particular, quedamos de usted.

Atentamente,

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL
SUB GERENTE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA Y ARCHIVO

.....
JANINA AGUINAGA SALAS
SUB GERENTE