



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Auditoría de Gestión y su relación con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTOR:

Pari Vilca, Edith Delia

ASESOR:

Dra. Padilla Vento, Patricia

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría y Peritaje

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado

.....

Presidente

.....

Secretario

.....

Vocal

Dedicatoria

Dedico la presente investigación a mi familia, en particular a mis Padres, ya que gracias a su apoyo incondicional, pero sobretodo a la confianza depositada en mí del poder lograr mis objetivos, he fortalecido mis conocimientos y me ha permitido encontrarme en esta recta final de mi vida profesional, logrando mis metas trazadas.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme en este camino que poco a poco me llevar al éxito y poder superar los obstáculos de la misma.

A mis padres por su apoyo y confianza en este trayecto profesional y en mi crecimiento como persona.

A mi gran asesora, la Dra. Patricia Padilla Vento, por brindarme sus conocimientos y guiarme siempre a la mejora y poder realizar un buen desarrollo de tesis.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Pari Vilca Edith Delia, con DNI N° 72649257, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César 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 también 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 tantos de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 02 de Noviembre de 2017

Pari Vilca Edith Delia

DNI: 72649257

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, ante ustedes presento mi tesis titulada: “Auditoría de Gestión y su relación con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, Periodo 2017”. En el desarrollo de la investigación se ha considerado básicamente el análisis previo, consultas bibliográficas y criterio de información, cumpliendo con los requisitos dispuestos, ayudando a profundizar el tema de investigación para obtener el título Profesional de Contador Público.

El presente trabajo se consta de siete capítulos y anexos descritos a continuación.

Capítulo I: Detalla la introducción conformada por la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas, formulación, justificación y objetivos de la investigación.

Capítulo II: Detalla la metodología utilizada en la investigación.

Capítulo III: Está comprendida por los resultados obtenidos a través de tablas y gráficos usando el SPSS Statistic 22.

Capítulo IV: Comprende la discusión de los resultados finales de la investigación.

Capítulo V: Está basada en las conclusiones de la investigación.

Capítulo VI: Esta referida a las recomendaciones.

Capítulo VII: Se encuentran las referencias bibliográficas utilizadas en la investigación.

Atentamente:

Pari Vilca Edith Delia

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES.....	ii
Página del Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Declaratoria de Autenticidad	vi
Presentación	vii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	xv
1.1. Realidad problemática.....	16
1.2. Trabajos previos.....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.3.1. Auditoría de Gestión	23
1.3.2 Costos de Servicios	31
1.3.3 Marco Conceptual.....	37
1.4. Formulación del problema.....	41
1.4.1. Problema General.....	41
1.4.2. Problema Específico.....	41
1.5. Justificación.....	42
1.5.1. Convivencia	42
1.5.2. Relevancia Social	42
1.5.3. Implicancias Prácticas	42
1.5.4. Valor Teórico	42
1.6. Hipótesis	43
1.6.1. Hipótesis General	43
1.6.2. Hipótesis Específicas.....	43

1.7. Objetivos	43
1.7.1. Objetivo General.....	43
1.7.2. Objetivos Específicos	43
II. METODOLOGÍA.....	45
2.1. Diseño de investigación	46
2.2. Variables y operacionalización.....	46
2.2.1. Variables de estudio	46
2.2.2. Cuadro de Operacionalización de Variables.....	49
2.3. Población y muestra.....	51
2.3.1. Población.....	51
2.3.2. Muestra.....	51
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
2.4.1. Validez.....	52
2.4.2. Confiabilidad.....	52
2.5. Métodos de análisis de datos.....	55
2.6. Aspectos éticos	55
III. RESULTADOS	56
3.1. Análisis de los resultados.....	57
3.2. Validación de Hipótesis.....	77
3.2.1. Prueba de hipótesis de general	77
3.2.2. Prueba de hipótesis específica 1	79
3.2.3. Prueba de hipótesis específica 2	80
3.2.4. Prueba de hipótesis específica 3	81
IV. DISCUSIÓN.....	84
V. CONCLUSIONES	91
VI. RECOMENDACIONES	93
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	95

VIII. ANEXOS	105
ANEXO 01: Matriz de Consistencia	106
ANEXO 02: Cuestionario	108
ANEXO 03: Recolección de Datos	112
ANEXO 04: Base de Datos	122
ANEXO 05: SPSS Statistic 22	124
ANEXO 06: Documentos para validar los Instrumentos de Medición	130
ANEXO 07: Documentos de Sustento de la Población	145

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01 Tabla de Frecuencia de ítem 1.....	57
Tabla 02 Tabla de Frecuencia de ítem 2.....	58
Tabla 03 Tabla de Frecuencia de ítem 3.....	59
Tabla 04 Tabla de Frecuencia de ítem 4.....	60
Tabla 05 Tabla de Frecuencia de ítem 5.....	61
Tabla 06 Tabla de Frecuencia de ítem 6.....	62
Tabla 07 Tabla de Frecuencia de ítem 7.....	63
Tabla 08 Tabla de Frecuencia de ítem 8.....	64
Tabla 09 Tabla de Frecuencia de ítem 9.....	65
Tabla 10 Tabla de Frecuencia de ítem 10.....	66
Tabla 11 Tabla de Frecuencia de ítem 11.....	67
Tabla 12 Tabla de Frecuencia de ítem 12.....	68
Tabla 13 Tabla de Frecuencia de ítem 13.....	69
Tabla 14 Tabla de Frecuencia de ítem 14.....	70
Tabla 15 Tabla de Frecuencia de ítem 15.....	71
Tabla 16 Tabla de Frecuencia de ítem 16.....	72
Tabla 17 Tabla de Frecuencia de ítem 17.....	73
Tabla 18 Tabla de Frecuencia de ítem 18.....	74
Tabla 19 Tabla de Frecuencia de ítem 19.....	75
Tabla 20 Tabla de Frecuencia de ítem 20.....	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01 Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 1.....	57
Figura 02 Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 2.....	58
Figura 03 Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 3.....	59
Figura 04 Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 4.....	60
Figura 05 Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 5.....	61
Figura 06 Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 6.....	62
Figura 07 Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 7.....	63
Figura 08 Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 8.....	64
Figura 09 Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 9.....	65
Figura 10 Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 10.....	66
Figura 11 Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 11.....	67
Figura 12 Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 12.....	68
Figura 13 Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 13.....	69
Figura 14 Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 14.....	70
Figura 15 Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 15.....	71
Figura 16 Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 16.....	72
Figura 17 Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 17.....	73
Figura 18 Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 18.....	74
Figura 19 Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 19.....	75
Figura 20 Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 20.....	76

Resumen

La presente investigación titulada: “Auditoría de Gestión y su relación con los Costos de Servicios en las empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017”, por ello el objetivo principal de esta investigación es determinar cómo la Auditoría de Gestión se relaciona con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.

El proceso de esta investigación está basado en la recopilación de una variedad de libros acordes al tema de investigación, los cuales abordan información sobre las variables presentadas: Auditoría de Gestión y Costos de Servicios. La más resaltada es en cuanto al análisis organizacional de la empresa, ya que de ello depende la interpretación, desarrollo y aplicación en esta investigación.

El diseño utilizado en la investigación fue No experimental y el tipo de diseño de estudio fue Transversal o transeccional teniendo un enfoque cuantitativo; así como el tipo de estudio es descriptivo-correlacional. La población es un total de 75 trabajadores del área contable de las empresas de transporte de carga por carretera del Distrito de San Miguel; asimismo, la muestra se realizó a través del método probabilístico, donde el muestreo aleatorio simple y la fórmula aplicada determinaron 63 personas quienes fueron parte del tamaño de la muestra. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario aplicado a la muestra determinada. El instrumento fue validado a través de la medición de validez de expertos y para la confiabilidad, asimismo se aplicó el coeficiente del alfa de cronbach, dando un resultado general de 0.851, para la primera variable fue de 0.756 y para la segunda variable fue de 0.774.

Finalmente, se obtuvo la siguiente conclusión: la Auditoría de Gestión se relaciona con los Costos de Servicios en las empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.

Palabras clave: Auditoría de Gestión, Costos de Servicios, Análisis Organizacional, Evaluación del Control Interno y Suministros Diversos.

Abstract

The present research entitled: "Audit of management and its relation with the costs of services of transport of road freight companies in the district of San Miguel, period 2017", therefore the main objective of this investigation is to determine how the Management audit is related to the costs of services of transport of road freight companies in the district of San Miguel, period 2017.

The process of this research is based on the compilation of a variety of books in line with the research topic, which addresses information on the variables presented: management audit and service costs. The most highlighted is the organizational analysis of the company, because it depends on the interpretation, development and application in this research.

The design used in the research was non-experimental and the type of study design was Transversal or transactional having a quantitative approach; As well as the type of study is descriptive-correlational. The population is a total of 75 workers in the accounting area of the San Miguel District Road freight transport companies; the sample was also performed through the probabilistic method, where simple random sampling and the applied formula determined 63 people who were part of the sample size. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire applied to the given sample. The instrument was validated through the measurement of validity of experts and for the reliability, also applied the coefficient of the Alfa of Cronbach, giving a general result of 0.851, for the first variable was of 0.756 and for the second variable was of 0.774. Finally, the following conclusion was obtained: the management audit relates to the costs of services of transport of road freight companies in the district of San Miguel, period 2017.

Keywords: management audit, service costs, organizational analysis, internal Control evaluation and miscellaneous supplies.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad empresarial se visualiza que las empresas de transporte de carga por carretera se han ido profesionalizando en las actividades que realizan, incrementando sus valores en el mercado. El mundo está inmerso en la competitividad, sobre todo recibir y dar un servicio óptimo, por lo cual no es sorprendente que las empresas de transporte de carga se visualicen en ello, siendo esta equiparada con la optimización de la rentabilidad. Asimismo, ha tenido diversos avances en cuanto a su organización independiente, la calidad del servicio y la calidad de la empresa internamente. Por ello las empresas de transporte de carga por carretera del Distrito de San Miguel, son empresas que se direccionan en el buen servicio a brindar al cliente, ya que ello favorecerá a las dos partes en cuanto a resultados.

Asumiendo las controversias empresariales, se debe delimitar los procesos de gestión de cada entidad. Por ello la Auditoría de Gestión es una herramienta que evalúa objetivamente las actividades que realiza la empresa, al realizar el análisis se enmarca todas las cadenas de información para el buen funcionamiento de la empresa como lo son: las políticas internas, normas empresariales, manuales de funcionamiento, designación de actividades, recursos y entre otros requerimientos con el fin de examinar y dar a conocer una opinión acerca del estado de la empresa.

Tomar la decisión de formar una empresa es fácil, pero se debe realizar los estudios pertinentes de todos los factores, entre ellos riesgos que con lleva ese proyecto, principalmente los costos en los que se incurre ya sean directos o indirectos. Una empresa de servicios de transporte debe tener en cuenta que prácticamente su actividad depende de los costos que se determinen para dicha operación, entre las principales tenemos: Costos de suministros diversos, Mano de obra por el servicio y los Costos indirectos.

En las empresas de transporte de carga se encuentran diversas contingencias que pueden ser las causas de no llegar al objetivo de la gestión. La problemática en la investigación de las empresas de transporte de carga por carretera, es principalmente la falta de consolidación en la aplicación de las normas y manuales internos de la empresa, además de las designaciones para realizar las actividades

de acuerdo a un cronograma de trabajo, reduciendo así la eficiencia y eficacia del trabajo. Otra controversia a añadir es efecto de la mala designación de actividades y aplicación de las normas, puesto que afecta a los costos por el servicio haciendo una incrementación de la misma, generando un sobre costo. Por otra parte, la falta de estrategias ante la infraestructura del transporte público o capacitación para salidas alternas genera otra problemática, ya que se encuentra un sistema de transporte saturado y caótico que perjudica el desenvolvimiento de las actividades de las empresas de transporte de carga.

Esta problemática limita a alcanzar las metas propuestas por las empresas. Ya que al realizar una mejor gestión de las actividades de las entidades habría un desarrollo empresarial reduciendo costos de oportunidad y de tiempo. El cumplimiento de estas inconsistencias mejoraría la rentabilidad a obtener y acrecentaría las posibilidades de obtener clientes de los sectores que contratan estos servicios, entre ellos las mineras, construcciones, mecánicas, etc.

1.2. Trabajos previos

Antecedentes de Auditoría de Gestión

Cucho (2014), en su tesis para obtener el título de contador público: Auditoría de Gestión y la Rentabilidad en la Empresa Acres Investments S.A. - San Isidro - 2014, sustentada en la Universidad César Vallejo, Perú. A través del método inductivo-deductivo, descriptivo-correlacional. En la cual el objetivo general fue: determinar la relación que existe entre la Auditoría de Gestión y la Rentabilidad en la empresa, en la cual concluye que:

En base al estadígrafo de correlación de Pearson, se afirma que: Existe una relación significativa entre la Auditoría de Gestión y la Rentabilidad Económica en la empresa Acres Investments S.A., concluyendo que si no se realiza una aplicación habitual de la auditoría de gestión en las empresas de servicios, las funciones a realizar en el proceso del servicio se verán afectadas, puesto estas no se realizarán de manera correcta incurriendo en costos adicionales. Asimismo, la auditoría de gestión permite a la organización mejorar la toma de decisiones, evaluar la eficiencia con que fueron utilizados sus recursos y crear más oportunidades de desarrollo, para generar una mayor rentabilidad y reduciendo costos.

Domínguez (2015), en su tesis para obtener el título de contador público: Auditoría de Gestión y su Incidencia en la Rentabilidad de las Empresas de Servicios Eléctricos en el Distrito de Los Olivos Periodo 2015, presentada en la Universidad César Vallejo, en la que sostiene que el principal objetivo es determinar las incidencias que existe entre la Auditoría de Gestión y la Rentabilidad, aplicando la metodología de tipo descriptivo-correlacional; asimismo la autora concluye que:

La auditoría de gestión incide en la rentabilidad de las empresas de servicios, este instrumento de evaluación ayuda a salvaguardar los recursos de la empresa y también que estos sean dispuestos correctamente de acuerdo a los objetivos y metas propuestos. Por ello, se debe realizar la verificación de que los, objetivos, políticas, principios y normas no sean violados, el cual ahorraría costos adicionales.

Al realizar las evaluaciones de acuerdo a la auditoría de gestión, la empresa obtendrá resultados favorables como el incremento económico, por lo cual es una

herramienta de gran importancia para observar los procesos inadecuados que se realizan, detectando las deficiencias que afectan la economía, eficacia y eficiencia de la entidad.

Sebastiani (2013), en su tesis para obtener el grado académico de Maestro en Auditoría y Control de Gestión Empresarial: la Auditoría de Gestión y su Incidencia en la Optimización de los Recursos del Estado en los Procesos de Adquisición del Sector Interior, sustentada en la Universidad San Martín de Porres, Perú. En la cual el objetivo general fue: determinar en qué medida la Auditoría de Gestión incide en la optimización de los recursos del estado en los procesos de adquisición del sector interior; con un método cuantitativo, en la cual concluye que:

Mediante la investigación realizada, concluye que la participación de la Auditoría de Gestión en los procesos de la empresa, aporta a la adquisición de una mejor organización y permite tener un control adecuado en cuanto las actividades de selección de personal. Por ello, al mejorar estas actividades y la elaboración de bases para una mejor selección de profesionales que integren los comités especiales, tal como lo evidencia la encuesta que arroja los datos obtenidos, permitirá verificar el sistema de control, programación y control, forjando una mejor gestión eficiente y eficaz del área de logística de compras; pudiéndose establecer que el trabajo de campo de acuerdo al nuevo control y manipulación de recursos han ayudado a la optimización de los procesos en la organización.

Gonzales (2015), en su tesis para obtener el título profesional de contador público: Auditoría De Gestión y su Incidencia en los Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete año 2014, presentada en la Universidad del Callao, asimismo la metodología de la misma es cuantitativa, en la que sostiene que el objetivo general es demostrar como incide positivamente la auditoria de gestión en los recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete año 2014; por lo tanto la autora concluye que:

La auditoría de gestión incide en el comportamiento organizacional, por tanto se incurre en la preparación y capacitación a los trabajadores para mejorar su desempeño en las funciones que realizan, además de la mejora de los procesos técnicos aplicables y en la selección de personal, como se demuestra en los

resultados de la encuesta realizada; por ello, el 55% de personas consideran definitivamente que la auditoría de gestión representa un herramienta de control y en la aplicación de la prueba del Chi cuadrado con un rango de confiabilidad de 45.06, el cual nos va a permitir obtener sugerencias para mejorar las políticas de selección de los recursos humanos. La aplicación de estos procesos de análisis a nivel de toda la organización, favorecen en cuanto a la toma de decisiones, puesto que cuenta con otra perspectiva de los procesos técnicos, generando más oportunidad para fortalecer la administración del personal y de ahí se podrá lograr la eficiencia y eficacia que ayuda a crecer y desarrollar la institución, para el cumplimiento de metas y objetivos en beneficio de la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete.

Antecedentes de Costos de Servicios

Mauricio (2014), en su tesis para obtener el título de contador público: Contabilidad de Costos del Servicio de recolección de residuos sólidos en el Distrito de Carabaylo año 2014, presentada en la Universidad César Vallejo, utilizando el método deductivo de tipo descriptivo no correlacional. En la que sostiene que el objetivo general es determinar el nivel de la contabilidad de costos del servicio de recolección de residuos sólidos en el distrito de Carabaylo, año 2014; por lo tanto, la autora concluye que:

De acuerdo a la investigación los materiales que se utilizan para el servicio no son adecuados para la actividad que se realiza, por ende el servicio no es óptimo. El nivel de problemas se acrecienta por la falta de control en el los recursos principales, como lo son los insumos y recursos que se utilizan en el recorrido, muchas veces los operarios mal utilizan los recursos de forma inadecuada, el combustible que es el factor primordial en el servicio es malgastado hasta muchas robado por la falta de control en este tipo de suministros, los aceites tampoco son controlados de acuerdo a un control estándar de mantenimiento, etc., lo cual genera contratiempos y retrasos en el servicio. Asimismo, el nivel de mano de obra directa del servicio no óptimo, los problemas generados en esta dimensión radican en que el personal nombrado tiene diferentes oportunidades de crecimiento o beneficios mientras que los contratos no, los salarios no se ajustan a la realidad ni necesidad

de los obreros, generalmente trabajan horas extras y estas no son reconocidas, para el caso de los beneficios sociales la empresa si cumple con dicha obligación.

Montenegro (2015), en su tesis para obtener el título de ingeniero en contabilidad y auditoría: Costo del Servicio de Transporte de Mercadería por Km de recorrido para la Empresa Agencomex S.A., presentada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, con un método deductivo de tipo descriptivo no correlacional, en la que sostiene que el objetivo general es costear el servicio de transporte de mercadería por km de recorrido para la empresa AGENCOMEX S.A con el fin de mejorar la toma de decisiones y determinar su precio de venta; asimismo la autora concluye que:

Los costos de servicios son una herramienta muy útil en las empresas de transporte, ya que permite obtener la información de los costos y los procesos que se desarrollan. En cuanto al personal se cuenta con una infraestructura adecuada para la calidad de sus servicios; mas no, en el cumplimiento o designación de manuales de procesos, direccionamiento estratégico, lista de precios referenciales y publicidad; esto resulta en un manejo menos eficiente de la empresa reduciendo así su competitividad frente a otras empresas. Al identificar los costos en los que la empresa ha incurrido al ofrecer el servicio de transporte de mercadería se pudo identificar una falencia en el cálculo de la nómina de los conductores, ya que no se les paga horas extraordinarias ni suplementarias, lo que puede provocar en demandas laborales en el futuro.

Cordero (2016), en su tesis para obtener el título profesional de ingeniero en contabilidad y auditoría: Determinación del Costo del Servicio que ofrece el Centro Educativo "Etievan" por líneas de servicio: Niveles de Educación General Básica Preparatoria y Educación General Básica, sustentada en la en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, con la metodología no experimental. En la cual el objetivo general fue: determinación del Costo del Servicio que ofrece el Centro Educativo "ETIEVAN" por líneas de servicio: niveles de educación general básica preparatoria y educación general básica, concluyendo que:

La selección del sistema de costeo para la determinación del costo del servicio es adecuada, puesto que al realizar el estudio de costos por recursos indirectos,

facilita la asignación de rubros tales como arriendos, servicios básicos, depreciaciones, etc. (recursos indirectos), relacionados comúnmente con las actividades administrativas y de apoyo, y que resultan de difícil asignación a los objetos de costo definidos. Adicionalmente, estos objetos requieren de diferentes niveles de recursos; puesto que, para determinar los recursos que son necesarios e indispensables para el servicio se debe planificar con anticipación y llevar un control interno adecuado en función al servicio que se desarrolla y de esta forma no se incurriría en gastos innecesarios, permitiendo así llegar a obtener un costo total y unitario por línea de servicio más preciso.

Guzhnay y Naulaguari (2016), en su tesis para obtener el título profesional de contadores públicos: Determinación de Costos de los Servicios Hoteleros: Caso Práctico "Hotel Manantial" con una investigación técnica, la cual fue sustentada en la Universidad de Cuenca. El objetivo general fue: determinación de costos de los servicios hoteleros para el Hotel Manantial, que permitan conocer con precisión los verdaderos costos de cada uno de los servicios que presta el hotel, y proporcionar información confiable a la administración para la toma de decisiones acertadas y oportunas, así como también, plantearse la prestación de nuevos servicios complementarios a los que ya se brindan en el hotel, en la cual concluyen que:

La organización cuenta con una infraestructura adecuada para el servicio que brinda, mas no para el rendimiento de costos acorde a las necesidades y características de la empresa. Se encuentra un inadecuado control de inventarios, puesto que se encuentran desperdicios de los recursos, generando pérdidas en la empresa, esta se debe a la falta de control y supervisión. Los costos de mano de obra son representativos puesto que el mayor producto que se ofrece es la atención al cliente. Los costos fijos son significativos ya que la empresa para el desarrollo de sus actividades tiene una alta inversión en activos fijos. En una de sus áreas de servicios el nivel de ventas no cubre los costos que son necesarios para prestación de este servicio.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Auditoría de Gestión

El marco histórico para la primera variable es muy amplio, ya que es una técnica de asesoramiento o un examen objetivo que busca reducir costos y entre otros aspectos de las empresas en evaluación, con el fin de facilitar la toma de decisiones en la entidad.

El origen de esta auditoría yace en el siglo xv en Inglaterra donde se requería de un profesional para el análisis contable debiendo este ser detallado, con la finalidad de evitar futuros fraudes o engaños. E ahí el comienzo de los diferentes tipos de auditoría, ya que al profundizar estos análisis las empresas requerían una evaluación más específica, asimismo los empresarios requerían conocer el desempeño de sus empresas, saber cuan eficiente son las actividades que realiza.

La Auditoría de Gestión es el instrumento idóneo para racionalizar la operación de una determinada organización y orientar su gestión hacia la producción de rendimientos. Teniendo en cuenta su finalidad esencial, podríamos definir la Auditoría de Gestión como un instrumento gerencial, integral y estratégico que apoyado en indicadores, índices y cuadros producidos en forma sistemática, periódica y objetiva permite que la organización sea efectiva para captar recursos, eficiente para transformarlos y eficaz para canalizarlos [...] nos dice que es un sistema de información estadística, financiera, administrativa y operativa, les permite tomar decisiones acertadas y oportunas, adoptar las medidas correctivas que correspondan y controlar la evolución en el tiempo de las principales variables y procesos. (Correa, 1999, p. 4)

Asimismo, los autores Graig y Backer (1994), sobre la auditoría de gestión afirman que:

La Auditoría de Gestión apunta a la evaluación de las fuerzas y debilidades de una organización, su equipo directivo y su espíritu corporativo. Establece recomendaciones sobre el modo de optimizar la efectividad de la organización, incluyendo un nuevo despliegue de los recursos humanos [...] se trata de

analizar la estructura de la organización, sus líneas de comunicación y el flujo de información interno, estudiando su grado de adaptación a los objetivos operativos o estratégicos del departamento, división o subsidiaria. (p. 60)

Al realizar los estudios pertinentes en la entidad es determinante evaluar cada área que constituye la empresa, puesto que cada actividad se va desarrollando en cadena. Asimismo, se debe analizar el desempeño de los colaboradores de acuerdo a las funciones asignadas individualmente, formando así un grupo humano de trabajo y elaborando una buena gestión en la empresa.

Por ello la auditoría de gestión, es un instrumento que ayuda a la optimización de la efectividad de las actividades; si los trabajadores mejoran sus operaciones de acuerdo a la auditoría realizada la organización tendrá una mejoría, asimismo se incrementaría la rentabilidad de sus servicios. (Graig y Backer, 1994)

Según la apreciación de Dirección y gestión de empresas, nos dice que:

La auditoría teórica entre la auditoría interna y de la gestión es más de enfoque que de objeto y procedimiento: la primera se ocupa de la eficacia de los sistemas y la segunda de la eficiencia en la actuación. Consideramos que no es recomendable desligar ambos enfoques y que – de lograrlo- la auditoría de gestión quedaría diluida dentro de los procesos de RR.HH. (2007, p. 54).

Por lo mencionado en el párrafo anterior, se sabe que todo funciona con la relación causa-efecto, analizando esta teoría en una empresa específicamente en la gestión de sus actividades, todo debe ser congruente desde la operatividad interna de la empresa hasta finalizar la actividad recaudadora de ingresos llegando a la eficacia de la gestión en general; si ésta teoría no fuera realizada correctamente se observaría una alteración en la rentabilidad o un sobre costo de sus actividades actuales y posteriores.

El control de las actividades que realiza una empresa es básico; si la gestión administrativa principalmente no está organizada las demás áreas seguirán el mismo camino, porque en una empresa todo es coordinación en conjunto. Por ello el control interno debe ser constante en una organización (Dirección y gestión de empresas, 2007).

Las empresas deben analizar, planear, coordinar, evaluar, etc. sus opciones antes de la toma de decisiones y más aún cuando éstas afecten en gran magnitud a la empresa. Por ello Rivas, dice que la auditoría de gestión “Tiene por misión conocer si las principales decisiones de gestión en la empresa han sido tomadas de una forma consistente. Entre otros aspectos estudia si las informaciones existentes son suficientes y óptimas [...]” (1989, p. 19).

Asimismo, la sostenibilidad es un aspecto importante a evaluar en la auditoría de gestión, ya que se toma en cuenta cuan eficiente han sido las tomas de decisiones, la designación de actividades al personal, el cumplimiento de sus manuales internos, etc. En cuanto al aspecto externo de empresa se analiza también, el proceso del servicio a dar, como realizan sus actividades de acuerdo a norma o ley.

Fonseca afirma que:

La Auditoría de Gestión, define al programa de auditoría como el plan detallado o listado de procedimientos a ser ejecutados, con el objeto de comparar los sistemas y controles existentes con criterios de auditoría y, recolectar evidencias para sustentar las observaciones [...] en una auditoría de gestión, puede elaborarse varios programas relacionados con la etapa que se encuentre, pudiendo comprender: revisión estratégica y/o preliminar (etapa de planeamiento); diseño de prueba preliminar de controles (etapa de ejecución); y, prueba detallada de controles gerenciales y/o efectividad, eficiencia y economía [...]. (2007, p. 283)

Según el párrafo citado, se expresa que para realizar una auditoría de gestión se debe planear de manera estratégica, ya que de ello depende el proceso del análisis y el hallazgo de evidencias y poder emitir la opinión de acuerdo a evaluación. Asimismo, el informe final, permite al auditor brindar sugerencias constructivas que generan cambios positivos en la entidad, mejorando el rendimiento económico, reduciendo costos, brindando un mejor servicio, etc. (Fonseca, 2007).

Si nos basamos en los objetivos del autor Vilar (1999), nos afirma que:

Las mayores diferencias entre la auditoría financiera tradicional y la de sistemas de gestión radican en los objetivos del auditor. La auditoría financiera tradicional tiene el objetivo de determinar la fiabilidad de los estados financieros, cuidándose específicamente de los controles internos de la empresa, del entorno en el que aquélla opera, de sus políticas, de su personal e incluso de sus instalaciones [...] los aspectos de evaluación de una auditoría de sistemas de gestión exigen al auditor la utilización de procedimientos que no son los cuales en la auditoría financiera. (p. 20)

Se sabe que los tipos de auditoría van acarreados de acuerdo al área a evaluar, pero en si cada una tiene un procedimiento en particular siendo ésta más conciso para el análisis. Si nos basamos en la auditoría de gestión, la visión será a la gestión de toda la empresa especificando al área administrativa que es la cumbre de toda la empresa, la cual designa actividades, políticas, normas, etc. Por lo cual se tendrá otras prioridades que generalicen el objetivo principal (Vilar, 1999).

La empresa se evalúa de acuerdo a la actividad que realiza, rubro, etc. Asimismo, Mira (2006) opina que:

En términos generales, se puede decir que el control debe servir de guía para alcanzar eficazmente los objetivos planteados con el mejor uso de los recursos disponibles (técnicos, humanos, financieros, etc.). Por ello podemos definir el control de gestión como un proceso de retroalimentación de información de los recursos disponibles de una empresa para lograr los objetos planteados [...] los objetivos de la empresa también condicionan el sistema de control de gestión, según sean de rentabilidad, de crecimiento, sociales y medioambientales, etc. [...] el tamaño de la empresa está directamente relacionado con la descentralización. En la medida que el volumen aumenta es necesaria la descentralización, pues hay más cantidad de información y complejidad creciente en la toma de decisiones. (p. 15)

Es importante resaltar que el auditor mide el grado de logro de resultados de la entidad, haciendo útil sus recursos de forma eficiente. Por ello se analiza si los

controles implementados en la empresa certifican el desenvolvimiento adecuado de la misma.

Análisis Organizacional

De acuerdo al enfoque de Armas (2008, p. 16), el análisis organizacional va más allá de solo saber la actividad a la que se dedica la empresa, puesto que el auditor debe integrarse en la organización para saber su día a día. Saber los procesos del servicio es lo primordial, pero saber sus objetivos, metas, normas, políticas, etc. También es de gran importancia, por ello debe realizar los hallazgos, buscar archivos, evidencias con las que pueda emitir una opinión acerca del estado general de la empresa.

Funcionamiento de la Organización

Según los autores Huertas y Domínguez (2015, p. 21), exponen que el funcionamiento de la organización depende desde los inicios de la misma, es decir que el buen desarrollo de la misma inicia en la planeación de las estrategias, la cual tiene etapas de funcionamiento. Asimismo, todo tiene un proceso, se debe direccionar al servicio que se desea ofrecer, clientes fieles, proveedores de prestigio, competencia que analizar y muy importante el domicilio fiscal de la empresa.

En segunda instancia se evaluará el desarrollo operativo, planificación de objetivos, presentación de normas y manuales de la organización, ya que sin reglamentos internos es difícil que la empresa siga el camino del triunfo. Todo mejora siempre se iniciará internamente la cual se reflejará en el exterior y la satisfacción de los clientes.

Identificación de procesos

Según el autor Trejo (2009), nos da a entender que la identificación de procesos en una organización es básica, ya que de ello depende que los trabajadores tengan un buen desempeño en la labor de sus actividades. Además, es primordial que se tenga conocimiento de ello para cumplir con los requerimientos de eficiencia, eficacia y objetividad en el servicio que se da.

Asimismo, el auditor debe observar que los procesos sean realizados de acuerdo al reglamento de la empresa, pues que es relevante la información de la operacionalización de los servicios que brinda la empresa.

Información y comunicación

El autor De Pablos nos afirma que, “la información es un conjunto de datos necesarios para la realización de uno o varios procesos, que, organizados de una determinada manera, nos aportan un conocimiento de las cosas en general” (2004, p. 17). Ya que es indispensable en la organización ya sea para informar a los trabajadores datos relevantes de la empresa, también ayuda a la resolución de problemas.

El auditor en su análisis debe medir la factibilidad de comunicación e información en la empresa puesto que es indispensable, ya que en cualquier eventualidad es primordial que sea clara y concisa con la finalidad que los receptores tengan una idea clara del trabajo a realizar. La información que presenta el Plan Operativo es vital para los trabajadores, puesto que de esta dependen las decisiones que se tomen según las incertidumbres del caso.

La información y comunicación son de gran importancia en el área operativa de una organización, porque luego de obtener las funciones a realizar se empieza el análisis de toma de decisiones, hacer lo adecuado y seguir el procedimiento predicho, además esto incentiva a la creación de nuevas estrategias de operación, ideas de mejora para la realización del servicio. La comunicación del área administrativa hacia el área operativa debe ser constante, de calidad, clara y precisa, ya que de ello dependerá el alcance de los objetivos de la empresa (Coopers & Lybrand, 1997, p. 84).

División de trabajo

Según García (1994, pp. 49-50), da a entender que la división de trabajo es importante la adaptabilidad, puesto que la división se requiere hacer la por la dificultad de la mismo o se espera una solución rápida. Los trabajadores deben ser flexibles a los cambios ya sean de recursos, grupo de trabajo, etc.

Es cuando el auditor debe observar si la división de trabajo en dicha empresa es la adecuada y determinada según la capacidad de los trabajadores: el desempeño en la operación, conocimientos del trabajo a realizar, nivel de importancia que le da a la misma, etc. Esta capacidad de división debe ser evaluada de acuerdo al POI (Plan Operativo Institucional) de la empresa.

Evaluación del Control Interno

La evaluación del control interno según Armas, expresa que “está orientada a conocer la estructura y otorgar una visión inicial de los procesos de gestión que se deben controlar [...] las entidades implementan sus sistemas de control interno, como un proceso que aporta grados de seguridad” (2008, p. 19).

Asimismo, el auditor debe enfocarse en el análisis del sistema de control que utiliza la empresa, este análisis estará basado en la prueba de confiabilidad, calidad y cumplimiento de objetivos. Con ello el auditor emitirá su opinión de acuerdo a la medición realizada.

Dorta (2000), añade que en control interno es “el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en la consecución de diferentes objetivos interrelacionados (eficiencia y eficacia en sus actividades operacionales: fiabilidad de la información interna y externa; cumplimiento de las normas, leyes y políticas internas)” (p. 2).

El control interno, asume la responsabilidad de ayudar a mejorar a la empresa en cuanto a rendimiento y rentabilidad, basándose en los objetivos de acuerdo a la actividad que emplea. Pero para ello se debe contar con información fiable, puesto que la evaluación debe ser veraz con información actualizada, para poder obtener resultados concretos (Coopers & Lybrand, 1997, p. 7).

Evaluación de riesgos

El enfoque del ISO 9001 versión 2015 es la evaluación de riesgos, por ello la autora López (2016), afirma que:

El enfoque basado en el riesgo consiste en considerar el sistema de gestión como una herramienta preventiva en sí misma, de manera que la planificación

de todo el sistema – incluida la decisión sobre mantener o conservar información documentada – se fundamente en un análisis de los riesgos existentes y las mejores alternativas para eliminarlo, o si eso no es posible, mitigarlos hasta niveles aceptables para la organización. (p. 53)

La calidad en el servicio o producto que da una empresa es lo principal, pero enfocándonos en una empresa de servicios es fundamental, ya que el total de actividades que realiza este tipo de empresas está basado directamente con el servicio, el cual es directo. Es más, si la calidad de la misma no fuera óptima ya sean problemas internos, la rentabilidad y fidelidad de los clientes reduciría en cantidad, además de no estar cumpliendo con las normas predispuestas.

Plan Operativo Institucional

El POI es una herramienta que ayuda a la realización de estrategias para alcanzar las metas de la empresa. Por ello en la definición de Hernández (2011, p. 165), explica que para la realización de las actividades se debe enfocar principalmente en los recursos humanos y el tiempo. La ubicación de los recursos principales por los trabajadores ayudara a mejorar y alinear las labores de los trabajadores, reduciendo el costo de oportunidad por los servicios que la empresa ofrece e incrementando la rentabilidad de la misma.

Cuadro de Asignación de Personal

El CAP es un documento que enmarca las necesidades principales de una organización con la finalidad de englobar las actividades de servicio y otros que se realizan. Asimismo, el autor Cárcamo (1968, p. 65), hace referencia de que la asignación de trabajadores debe tener su correspondiente autoridad, puesto que al realizar los trabajos encomendados estos deben ser supervisados para la verificación correspondiente, ya que una mala operación o error en el transcurso del servicio se cargara la responsabilidad del supervisor y del subalterno por la falta cometida.

Identificación de debilidades

Dentro de las derivadas de la evaluación del control interno se encuentra la identificación de las debilidades, estas deben ser un factor de solución por parte de

los trabajadores; toda empresa tiene debilidades las cuales son oportunidades de desarrollo organizacional. Asimismo, al realizarse la auditoría se debe observar la capacidad de mejora, opciones de solución de la organización y la capacidad de toma de decisiones ante este tipo de eventualidades.

1.3.2 Costos de Servicios

Según la empresa en investigación se evaluará la segunda variable, ya que ésta es específica a las empresas de servicios en este caso de transporte de carga por carretera, por ello Shaw nos dice que:

Las empresas de servicios están pasando por una transición muy turbulenta. La abolición de determinadas normas legales, la internacionalización, la presencia de poderosos competidores extranjeros y la creciente inestabilidad de los mercados hacen que hoy les sea más difícil que nunca competir eficazmente. Las empresas de servicios deben acentuar progresivamente sus ventajas competitivas [...]. (1991, p. 5)

Pero debemos tener en cuenta que en el país la globalización y la competitividad se acrecienta más y más. Asimismo, Billene (1999) nos explica que:

En nuestro país, a partir del comienzo de la década actual, las empresas de servicios han debido interiorizarse en el tema de costos y desarrollar adecuados sistemas de medición de los mismos [...] sólo se debe cambiar la palabra “objetivo” por el “servicio” que se pretenda medir [...] El costo representa los recursos económicos que han sido, deben o deberían sacrificarse para realizar (prestar) los servicios, independientemente de la forma de medición de los mismos. (p. 109)

Dependiendo de los costos incurridos será el precio del servicio para el cliente, ya que estos costos varían de acuerdo al servicio que se dará, no es un precio estandarizado, es más el precio por el servicio es delimitado por una serie de datos que influyen en la operación, para ello se debe realizar planificaciones de cobranza de clientes (Billene, 1999).

Las empresas de servicio se van desarrollando en la actualidad empresarial, por ello llevar un orden adecuado y preciso en sus costos es de vital importancia. Asimismo, el autor Chambergo, analiza los costos de servicios y afirma que:

Las empresas de servicios no transforman materiales, en cambio enlazan las necesidades de los clientes a través de los servicios que ofrecen [...] a diferencia de las empresas manufacturas, donde su organización y sus actividades tienden a ser similares. En las organizaciones de servicios encontramos diferencias muy significativas, normalmente en las empresas de servicios encontramos tres grandes áreas en su organización: operaciones, soporte, ventas y mercadotecnia.

[...] En las empresas de servicio es difícil que la mano de obra directa y los materiales directos sea un porcentaje muy importante del total del costo del servicio ofrecido o prestados, normalmente los gastos de fabricación indirectos son los que forman un porcentaje muy relevante. (2014, pp. 387-388)

Dentro de una empresa de servicios, es importante la mano obra como los costos indirectos, porque son los que acarrearán a la rentabilidad de la empresa. En todo caso si existe una mala gestión o desorganización, la entidad se verá afectada en los costos, puede que se observe una mala designación de labores, falta de capacitación a los trabajadores, etc.

La evolución de las empresas de transporte de carga se ha ido incrementado, puesto que el emprendimiento empresarial sigue en aumento, la competitividad se acrecienta. Es por ello que las empresas surgieron por la necesidad del mercado, siendo específicos en los costos en los que se incurre para ésta actividad, nos basamos en la mano de obra, costos directos e indirectos (Chambergo, 2014 pp. 387-388).

Según Zans (2014), nos dice que los costos de servicios:

Son aquellos costos en los que incurren las empresas que prestan servicios. Se puede decir que venden productos que, sin ser tangibles, satisfacen necesidades de sus clientes. Estos costos comprenden, fundamentalmente,

mano de obra y materiales indirectos. Ejemplos de empresas de servicios son las empresas de transporte [...]. (p. 36)

Por supuesto, el principal objetivo es satisfacer las necesidades de sus clientes. Por ello analizar los costos de cada área de la empresa deben ser los más precisos y adecuados para la actividad y así acrecentar la rentabilidad de la misma (Zans, 2014).

Asimismo, Torres (2013), afirma que existen dos costos principales en este tipo de empresas, estas se dividen en costos fijos y variables. En la cual se encuentran los costos por suministros y los costos por mano de obra directa por el servicio.

Uno de los objetivos de las empresas de servicios es determinar el rendimiento de sus vehículos, los cuales se calculan con los costos ya mencionados, asimismo se utilizan para establecer el margen de utilidad y cuantificar la rentabilidad de la entidad (p. 521).

Por otro lado, los autores, Abanto y Luján nos dan a entender que:

Acorde con el párrafo 19 de la NIC 2, en el caso de que un prestador de servicios tenga inventarios, los medirá por los costos que suponga su producción. Estos costos se componen fundamentalmente de mano de obra y otros costos del personal directamente involucrado en la prestación del servicio, incluyendo personal de supervisión y otros costos indirectos atribuibles. En el caso de que un prestador de servicios tenga inventarios, los medirá por los costos que suponga la producción. Estos costos se componen fundamentalmente de mano de obra y otros costos del personal directamente involucrado en la prestación del servicio, incluyendo personal de supervisión y otros costos indirectos atribuibles. (Abanto y Luján, 2013, p. 34)

Al solicitar un servicio de transporte, ésta acarreará todos los costos necesarios, entre los principales: la mano de obra directa: costos indirectos y suministros. Estos costos componen toda la prestación de servicio, siendo acorde a ley proratearlos en las áreas respectivas de costos (Abanto y Luján, 2013).

Suministros Diversos

Los suministros son los materiales primordiales para llevar a cabo el servicio, además de lograr que sea óptimo para el cliente. La falta de capacitación para el uso de estos materiales afectará al rendimiento de la misma, dando como solución un sobre costo que la empresa deberá incurrir.

El manejo de suministros en una empresa de transportes inicia con su adquisición luego en el uso de la misma; si se requiere los materiales, estos serán adquiridos en el almacén correspondiente (Aguirre, 2004, pp. 38-40). Pero el uso de los suministros no debe ser deliberado, ya que el requerimiento de suministros debe ser sustentado por el operario, ésta medida de control contribuye a que la organización tenga conocimiento de todos egresos de material para el servicio, que tenga en cuenta el tiempo de uso de cada uno y su ciclo de requerimiento.

Por ello se debe conceptualizar los suministros diversos que adquiere la empresa, por ello los autores Barrera y Casanova, se pronuncian con lo siguiente:

Los vehículos deben funcionar con los líquidos que el fabricante recomienda, ya que evita muchos mantenimientos correctivos no deseados, como los precios de los productos de calidad son caros, es recomendable pedir una remesa de gran cantidad de estos productos ya que es mucho más barato para diversos factores, por lo que obtendremos un beneficio mejor. (2015, p. 96)

Es evidente que un buen mantenimiento de los suministros de un vehículo del cual depende la calidad del servicio, es indispensable; ya que si no surgiría una rutinaria prevención en un buen mantenimiento los trabajadores estarían con incertidumbre de saber lo que paría o no en el transcurso del servicio (Barrera y Casanova, 2015).

Asimismo, el tipo de suministros, proveedores, etc. dependerá del tipo de empresa, rubro y actividad a la que se dedica, puesto que el autor Pérez, expresa que:

Un servicio típico, cobro de un cheque en una oficina bancaria, es tangible y se “fabrica” al mismo tiempo que se presta; su calidad no puede ser controlada antes del traspaso del producto al cliente.

En el suministro de servicios es más fácil garantizar la homogeneidad de su calidad por la influencia de los aspectos relacionados con las personas del cliente y proveedor (1994, p. 99).

Las organizaciones que cuentan con una cadena de suministros pueden implantar estrategias de costos, tales como el control de mantenimiento de cada uno de ellos, si se hace una revisión constante permitirá que el servicio se desempeñe de la mejor manera, además estas estrategias son consideradas funcionales de acuerdo al tipo de control que se le añade (Horngren, Foster y Datar, 2007, p. 5).

Mano de Obra Directa

Dentro los costos principales en una empresa de servicios es la mano de obra directa, ya que de ello depende la orden del servicio, Rincón afirma que:

Los costos de mano de obra directa, primero se debe analizar la cantidad de tiempo y personal que se requiere para desarrollar las labores para realizar las unidades presupuestadas a producir. La cantidad de personas depende de la cantidad de tiempo, limitaciones de maquinaria, espacio, políticas de contratación. Se debe tener en cuenta que para algunos empleadores prefieren contratar personal, planeando un tiempo de holgura, sobre el tiempo presupuestado a consumir, con la intención de poder cumplir sin problemas con las metas, para este tipo de política, generalmente no se programa pago de horas extras, sino una contratación de una nueva persona. En un modelo de tiempo exacto de planeación, generalmente se programa la cantidad de personas completas y el tiempo de horas extras que se requiere en cada periodo. (2011. p. 121)

Exacto, Rincón (2011) expresa, que la cantidad de trabajadores dependerá de la fluidez del servicio que se da, puesto que las políticas de contratación deben limitarse a la necesidad principal. Entre los beneficios que se deben observar son

los sueldos o salarios, la compensación por tiempo de servicio, seguro, horas extras, etc. La planeación de contratación también debe definirse de acuerdo a la capacidad de desempeño del operario y se logre la eficiencia en el trabajo.

Asimismo, Pérez-Carballo afirma que el operario directo que realiza el servicio es el “Que participa físicamente en el proceso de la producción o la prestación de servicios, es decir, la que ejecuta los procesos correspondientemente personalmente o a través de los equipos. Su registro se realiza de forma similar a los consumos” (2015, p. 96).

De acuerdo al párrafo anterior, cada trabajador está en obligación de realizar las funciones de acuerdo a lo asignado, pero también tiene el derecho de saber las funciones a realizar. Por ello la comunicación de la parte administrativa al área operacional tiene que ser óptimo para que se espere el resultado esperado en el servicio.

Costos Indirectos

Según los expertos los costos en los que incurre una empresa varían a su utilización, en el caso de una empresa de servicios los costos se asaran en el vehículo generador de renta, es decir que dentro de ellos se encontraran costos indirectos que son generalmente de la manufactura o gastos relativos. Cuevas (2001), afirma que:

Denomina también costos generales de fabricación [...] en esta clasificación podría esperarse encontrar costos como: de materiales indirectos, mano de obra indirecta, servicios públicos, seguros, depreciación de las instalaciones de fábrica, reparación y mantenimiento y todos los demás costos de operación de la planta [...] los costos indirectos de fabricaciones conocen con varios nombres: gastos generales de manufactura, gastos de fábrica, overhead o carga fabril. (p. 13)

Los costos indirectos pueden variar en su origen o utilización dependiendo la empresa, por ello Pérez-Cabello (2015) afirma que:

Estos costes indirectos son los comunes a varios productos o servicios, como el mantenimiento de la planta, la programación de la producción, el control de

la calidad, la amortización de los equipos compartidos, la limpieza, el seguro y la seguridad de la nave y los impuestos sobre los activos. (p. 97)

Por supuesto, estos son uno de los principales costos indirectos en una empresa de servicios. Pero también es de vital importancia la depreciación del activo fijo, el cual en este caso es el vehículo de transporte. Se encuentran tipos de depreciación, tales como: de línea recta es el método más factible para la deducción, depreciación acelerada consiste en buscar los montos de depreciación de los primeros años de la entidad, por unidades de producción, etc. (Pérez-Cabello, 2015).

Los vehículos de transporte de carretera deben encontrarse en el mejor estado posible, ya que de ello dependerá la entrega de la orden adquirida, es mejor prevenir un mantenimiento que realizarlo por una falla en pleno servicio. Por ello los activos deben estar en constante mantenimiento, además de hacer una correcta utilización de los costos indirectos, porque:

Los costos indirectos se han venido asignando sobre bases unitarias de volumen (horas de mano de obra directa, horas-máquina, unidades producidas); estas son factores que causan cambios en el costo cuando se modifican las unidades producidas [...] se basa en una relación causa efecto. (Berrío, 2008, pp. 208-209)

1.3.3 Marco Conceptual

Auditoría

“Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, efectuado con posterioridad a su ejecución [...] se realiza por personal completamente independiente de las operaciones de la entidad evaluada [...]” (Armas, 2008, p. 7).

Gestión eficaz

“Por gestión eficaz entendemos la capacidad que posee una empresa para lograr, con mucha rapidez, importantes resultados operativos que la coloquen en

posición de alcanzar el éxito tanto a corto como a medio y largo plazo” (Merli, 1997, p. 1).

Riesgos

“El riesgo es la probabilidad de que un daño se materialice. Cuando el riesgo afecta a las personas hablamos de situaciones de riesgo. En el ámbito laboral, según la naturaleza de las condiciones de trabajo [...]” (Moreno, 2004, p. 33).

Eficacia

“La eficiencia implica otra cuestión: si en definitiva ese algo debe realizarse, hacer lo que tiene que hacer [...]” (Fernández y Sánchez, 1997, p. 64).

Eficiencia

“La eficiencia es una condición necesaria para lograr los objetivos fijados y, por tanto, para asegurar un nivel aceptable de eficacia” (Fernández y Sánchez, 1997, p. 64).

Reglamentos

Los reglamentos son como las prendas de vestir que tienen funciones que cumplir (abrigarnos, dar buen aspecto, etc.), pero su uso no es permanente. Cuando el cuerpo crece, la prenda queda chica y desactualizada (y los reglamentos también) (IICA-Paraguay, 2003, p. 49).

Estrategias

“La estrategia se inicia con los objetivos, que son la continuación lógica de la misión de la organización. En la práctica, sin embargo, los objetivos no se establecen de forma aislada, sino a partir de una percepción repetida del entorno [...]” (Harvard Business Essentials, 2006, p. 2).

Políticas

“política de empresa es el conjunto de acciones y decisiones de la dirección general que implican la determinación de lo que es y debe ser la utilidad, lo

organización y los recursos humanos y materiales de la empresa [...]” (Ongallo, 2007, p. 94).

Objetivos

“[...] que pueden ser independientes de las intenciones de los miembros de la organización. Los objetivos prescritos se parten del supuesto de que los objetivos varían de una organización a otra incluso pueden variar también según el periodo [...]” (Fernández y Sánchez, 1997, p. 64).

Manual de Organización y Funciones

“Puede constituir un manual por sí solo incluir, además, las políticas, las normas y los procedimientos” (Dolly, 2006, p. 464).

Organización

“El estudio de las organizaciones humanas constituye un campo apasionante y de enormes intereses, habida cuenta de que la mayor parte de las actividades que realizamos a lo largo de nuestra vida discurren en el contexto de diferentes organizaciones” (Aramburu y Rivera, 2008, p. 13).

Evidencia

“La evidencia se define como aquella información o hechos que utiliza el auditor para comprobar si las actividades que se están auditando, se presentan o no de acuerdo con los estándares y criterios establecidos [...]” (Armas, 2008, p. 94).

Costos

“Los costos sirven para registrar lo ocurrido en la empresa, atendiendo a cuándo se produjeron los acontecimientos que generaron una erogación, a dónde se originaron (centro de costos y tipos de gastos) y a cuánto se gastó” (Faga, 2006, p. 14).

Incentivos

“Enumerar los objetivos que se pretendan conseguir con el establecimiento de un sistema de incentivos. Cada empresa tendrá los suyos particulares, y debe exponerlos claramente; pero en general [...]” (Caso, 2003, p. 21).

Control Interno

“El control interno se define como un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos [...] los aspectos de control de un negocio, pero al mismo tiempo permite centrarse en objetivos específicos” (Coopers y Lybrand, 1997, p. 15).

Rentabilidad

“En principio, lo que interesa fundamentalmente es la rentabilidad. El proyecto es rentable si el valor de los rendimientos que proporciona es superior al de los recursos que utiliza” (Companys y Corominas, 1988, 36).

Costes

“El coste es el valor del consumo de inputs [...] Se trata de un concepto propio de la contabilidad interna. Los costes suelen ser mayores que los gastos debido a que hay conceptos de costes que no se consideran gastos [...]” (Amat y Soldevila, 2015, p. 24).

Sobrecosto

“Se entiende por sobre-costo todos los recursos materiales y monetarios que se utilicen de más, no obteniendo de éstos ningún provecho” (Cuevas, 2004, p. 51).

Gastos

“Decrementos en el patrimonio neto de la entidad durante el ejercicio, ya sea en forma de salidas o disminuciones o aumento del valor de los pasivos, siempre que no tengan su origen en distribuciones, monetarias o no [...]” (Mora, 2009, p. 107).

Servicios

“Se trata, evidentemente de una actividad productiva que es la razón de ser y el objetivo a alcanzar para las actividades empresariales dedicadas a determinados procesos en los que no se obtiene un producto material manufacturado [...]” (Cuatrecasas, 2012, p. 489).

Distribución

“La distribución en planta consiste en la ordenación física de los factores y elementos industriales que participan en el proceso productivo de la empresa, en la distribución del área, en la determinación de las figuras [...]” (De la Fuente y Fernández, 2005, p. 3).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. *Problema General*

¿De qué manera la Auditoría de Gestión se relaciona con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017?

1.4.2. *Problema Específico*

¿De qué manera la Auditoría de Gestión se relaciona con los Costos Indirectos en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017?

¿De qué manera los Costos de Servicios se relaciona con la Planeación en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017?

¿De qué manera los Costos de Servicios se relaciona con la Evaluación del Control Interno en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017?

1.5. Justificación

1.5.1. *Convivencia*

La presente investigación es de gran importancia, ya que servirá para conocer la auditoría de gestión como una herramienta gerencial; asimismo evaluar el desempeño de las entidades, interna como externamente. Haciendo relación con los costos de servicios según las empresas en investigación, ayudando a solucionar la problemática planteada, viendo las ventajas de solución y recomendación a la misma.

1.5.2. *Relevancia Social*

La auditoría de gestión revelara las inconsistencias de las empresas, por lo cual dentro de una organización es un aspecto importante relacionándolo con los costos, mejorando el rendimiento de los mismos. La calidad del servicio de transporte optimizara la calidad de gestión de las entidades, en cuanto a su organización y designación de actividades a los colaboradores; y además se podrán ajustar futuras inconsistencias.

1.5.3. *Implicancias Prácticas*

El trabajo de investigación que se está realizando nos muestra la relación que existe entre la aplicación de la auditoría de gestión y los costos de servicios en las Empresas de transporte de carga por carretera constituidas en el Distrito de San Miguel, con lo cual se busca dar a conocer el beneficio y efectos de un buen control. Asimismo, será utilizada como referencia para futuras investigaciones.

1.5.4. *Valor Teórico*

El trabajo de investigación hace factible poder responder las inquietudes existentes en la relación que existe entre la auditoría de gestión y los costos de servicios en las Empresas de transporte de carga por carretera constituidas en el Distrito de San Miguel y así poder conocer las implicancias.

1.6. Hipótesis

1.6.1. *Hipótesis General*

La Auditoría de Gestión se relaciona positivamente con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.

1.6.2. *Hipótesis Específicas*

La Auditoría de Gestión se relaciona positivamente con los Costos Indirectos en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.

Los Costos de Servicios se relacionan positivamente con la Planeación en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.

Los Costos de Servicios se relacionan positivamente con la Evaluación del Control Interno en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. *Objetivo General*

Determinar cómo la Auditoría de Gestión se relaciona con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.

1.7.2. *Objetivos Específicos*

Determinar cómo la Auditoría de Gestión se relaciona con los Costos Indirectos en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.

Determinar cómo los Costos de Servicios se relacionan con la Planeación en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.

Determinar cómo los Costos de Servicios se relacionan con la Evaluación del Control Interno en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.

II. METODOLOGÍA

2.1. Diseño de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo – correlacional, puesto que cada variable independientemente serán descritas. Además de ello son correlacionales, porque hay un nivel de correlación entre la variable 1 (Auditoría de Gestión) y la variable 2 (Costos de Servicios).

Asimismo consta de un diseño No Experimental Cuantitativo, puesto que no se realiza ninguna manipulación o modificación de las variables y se pueden medir, por ello se busca solucionar el problema de las empresas de transporte de carga por carretera. Asimismo, como expresan los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) en su libro Metodología de la Investigación, solo se realizará una observación al fenómeno de estudio. Cabe resaltar que una investigación no experimental no se realiza ningún cambio, puesto que las variables en estudio ya son existentes (p. 152).

Siendo el proyecto de Diseño No Experimental, esta se clasifica en transeccional o transversal, como expresa Hernández, Fernández y Baptista. “Recolectando datos en un solo momento, en un tiempo único” (2014, p. 154).

Además, según los mismos autores pronuncian en su libro Metodología de la Investigación que es transeccional, porque describe las variables y correlacional por el tipo de conector que se usa (relación) (2014, p. 155).

2.2. Variables y operacionalización

2.2.1. Variables de estudio

Variable independiente: Auditoría de Gestión

Armas afirma que la Auditoría de Gestión:

Es la revisión sistemática de las actividades de una organización o de un segmento de ella en relación con objetivos específicos. Tal revisión tiene tres propósitos esenciales: estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de

perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejoras o fomentar acciones. Dicho en otras palabras, es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, proyecto u operación, con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía [...] así como el control interno de la entidad objeto de auditoría con los objetivos de conocer acerca de la misma y establecer el grado de confianza que se depositará en los controles que tenga establecidos: análisis organizacional y evaluación del control interno [...]. (2008, pp. 7-15)

Dimensiones

1. Análisis Organizacional
2. Evaluación del Control Interno

Indicadores

- a. Funcionamiento de la Organización
- b. Identificación de procesos
- c. Información y comunicación
- d. División de trabajo
- e. Evaluación de riesgos
- f. Eficiencia y eficacia de las operaciones
- g. Cumplimiento de reglamentos
- h. Identificación de debilidades

Variable dependiente: Costos de Servicios

El autor Chambergo que los Costos de Servicios son:

Las empresas de servicios no transforman materiales, en cambio enlazan las necesidades de los clientes a través de los servicios que ofrecen [...] en las empresas de servicio es difícil que la mano de obra directa y los materiales directos sea un porcentaje muy importante del total del costo del servicio ofrecido o prestados, normalmente los gastos de fabricación indirectos son los que forman un porcentaje muy relevante. (2014, pp.387-388)

Por ello también Torres, nos indica que:

El vehículo adquirido genera un costo que se reflejará en su depreciación gradual durante su vida útil [...] hay dos componentes principales en el costo de operación, el combustible y los trabajadores. Ambos varían con el recorrido o el uso del vehículo, y son por definición, costos variables y directos [...] son centralizados los elementos del costo que inciden en la producción del servicio del transporte: suministros diversos, mano de obra directa y redistribución de costos indirectos. (2013, pp. 521-525)

Dimensiones

1. Suministros Diversos
2. Mano de Obra Directa
3. Costos Indirectos

Indicadores

- a. Combustible
- b. Aceite y lubricantes
- c. Neumáticos
- d. Repuestos
- e. Sueldos
- f. Beneficios
- g. Horas extras
- h. Incentivos salariales
- i. Mantenimiento y reparaciones
- j. Depreciación
- k. Seguros
- l. Servicios públicos

2.2.2. Cuadro de Operacionalización de Variables

HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Auditoría de Gestión se relaciona positivamente con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017	VARIABLE 1 Auditoría de Gestión	Es la revisión sistemática de las actividades de una organización o de un segmento de ella en relación con objetivos específicos. Tal revisión tiene tres propósitos esenciales: estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejoras o fomentar acciones. Dicho en otras palabras, es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, proyecto u operación, con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía [...] así como el control interno de la entidad objeto de auditoría con los objetivos de conocer acerca de la misma y establecer el grado de confianza que se depositará en los controles que tenga establecidos: análisis organizacional y evaluación del control interno [...] (Armas, 2008, pp. 7-15).	Análisis Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento de la organización • Identificación de procesos • Información y comunicación • División de trabajo
			Evaluación del Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de riesgos • Eficiencia y eficacia de las operaciones • Cumplimiento de reglamentos • Identificación de debilidades

HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Auditoría de Gestión se relaciona positivamente con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017	VARIABLE 2 Costos de Servicios	<p>“Las empresas de servicios no transforman materiales, en cambio enlazan las necesidades de los clientes a través de los servicios que ofrecen [...] en las empresas de servicio es difícil que la mano de obra directa y los materiales directos sea un porcentaje muy importante del total del costo del servicio ofrecido o prestados, normalmente los gastos de fabricación indirectos son los que forman un porcentaje muy relevante” (Chambergó, 2014, pp.387-388).</p> <p>El vehículo adquirido genera un costo que se reflejará en su depreciación gradual durante su vida útil [...] hay dos componentes principales en el costo de operación, el combustible y los trabajadores. Ambos varían con el recorrido o el uso del vehículo, y son por definición, costos variables y directos [...] son centralizados los elementos del costo que inciden en la producción del servicio del transporte: suministros diversos, mano de obra directa y redistribución de costos indirectos (Torres, 2013, pp. 521-525).</p>	Suministros Diversos	<ul style="list-style-type: none"> • Combustible • Aceite y lubricantes • Neumáticos • Repuestos
			Mano de Obra Directa	<ul style="list-style-type: none"> • Sueldos • Beneficios • Horas extras • Incentivos salariales
			Costos Indirectos	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento y reparaciones • Depreciación • Seguros • Servicios Públicos

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “una vez que se ha definido cuál será la unidad de muestreo/análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados” (p. 174). Por ello, se encuestaron a 75 trabajadores del área contable de empresas de transporte de carga por carretera del Distrito de San Miguel.

2.3.2. Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos dan a entender que “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión” (p. 173). La muestra utilizada para el cálculo estará conformada por 63 trabajadores del área contable de las empresas de transporte de carga por carretera del Distrito de San Miguel. Asimismo, para el proyecto se utilizará el muestreo probabilístico, aplicando la siguiente fórmula para deducir el tamaño de la muestra:

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

Fuente: Metodología de la Investigación

Dónde

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)

Aplicación:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 75}{0.05^2 (75-1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = 63$$

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de la encuesta

La presente investigación tiene un proceso de recolección de datos mediante las encuestas. Por ello viene a ser el instrumento que será aplicado a una muestra de 63 trabajadores de las empresas de transporte de carga por carretera en el Distrito de San Miguel.

Cuestionario

Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos comunican que “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217). Con el hecho de recolectar datos informativos y luego ser evaluados en un rango de opciones.

Asimismo, el cuestionario será desarrollado mediante la Escala de Likert, según expresan Hernández, Fernández y Baptista (2014), expresan que, el “Escalamiento de Likert es un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (p. 238).

2.4.1. Validez

Expresado por Hernández, Fernández y Baptista, manifiestan que la validez “en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (2014, p.200).

2.4.2. Confiabilidad

“La confiabilidad es un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales [...]”

(Hernández et al., 2014, p. 200). Para medir la confiabilidad del instrumento utilizaremos una medida de coherencia, a través del Coeficiente Alfa de Cronbach.

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

Fuente: Metodología de la Investigación

Dónde S_i^2 : Varianza del ítem.

S_t^2 : Varianza de la suma de todos los ítems.

K: Número de preguntas o ítems.

La presente formula es para hallar el valor de Alfa de Cronbach, con el que se medirá la confiabilidad del instrumento por variable y ambas variables mediante el Programa SPSS 22. A continuación visualizaremos los resultados expresados en tablas con una descripción detallada del valor de confiabilidad obtenidos para la investigación.

Resumen de procesos de casos de la variable Auditoría de Gestión

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	63	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	63	100,0

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Estadísticas de fiabilidad de la variable Auditoría de Gestión

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,756	8

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación: Del programa SPSS nos da como resultado un alfa de Cronbach de 0.756, demostrando que la aplicación del instrumento de la primera variable es

aceptable, tomando en cuenta que al obtener los valores > 0.75 y se aproximen a 1 los resultados se consideraran óptimos para la aplicación del instrumento y la fiabilidad de la escala.

Resumen de procesos de casos de la variable Costos de Servicios

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	63	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	63	100,0

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Estadísticas de fiabilidad de la variable Costos de Servicios

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,774	12

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación: Del programa SPSS nos da como resultado un alfa de Cronbach de 0.774, demostrando que la aplicación del instrumento de la segunda variable es aceptable, tomando en cuenta que al obtener los valores > 0.75 y se aproximen a 1, los resultados se consideraran óptimos para la aplicación del instrumento y la fiabilidad de la escala.

Resumen de procesos de casos de las variables Auditoría de Gestión y Costos de Servicios

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	63	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	63	100,0

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Estadísticas de fiabilidad de las variables Auditoría de Gestión y Costos de Servicios

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,851	20

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación: Del programa SPSS nos da como resultado un alfa de Cronbach de 0.851, demostrando que la aplicación de los instrumentos de ambas variable es bueno, tomando en cuenta que al obtener los valores > 0.80 y se aproximen a 1, los resultados se consideraran altamente aceptables para la aplicación del instrumento y la fiabilidad de la escala.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis y proceso correspondiente de la información recolectada de acuerdo a las encuestas, se usará el SPSS versión 22, con este programa se puede calcular los diversos valores necesarios para esta investigación, como la prueba de confiabilidad y la prueba de hipótesis (general y específicas), con la base de datos registrada en el SPSS se podrá obtener los resultados expresados en tablas, gráficos de barra, frecuencia, porcentaje de los mismos, etc.

2.6. Aspectos éticos

Para seguir con el desarrollo del proyecto es primordial recordar los valores profesionales, como la ética profesional que es principal para este tipo de investigaciones. Por ello es consistente expresar que será un desarrollo con datos veraces y reales.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis de los resultados

Tabla 01

El análisis organizacional es la base para el buen funcionamiento de la organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	10	15,9	15,9	15,9
De acuerdo	48	76,2	76,2	92,1
Válido En desacuerdo	4	6,3	6,3	98,4
Muy en desacuerdo	1	1,6	1,6	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Fuente. Reporte del SPSS 22.

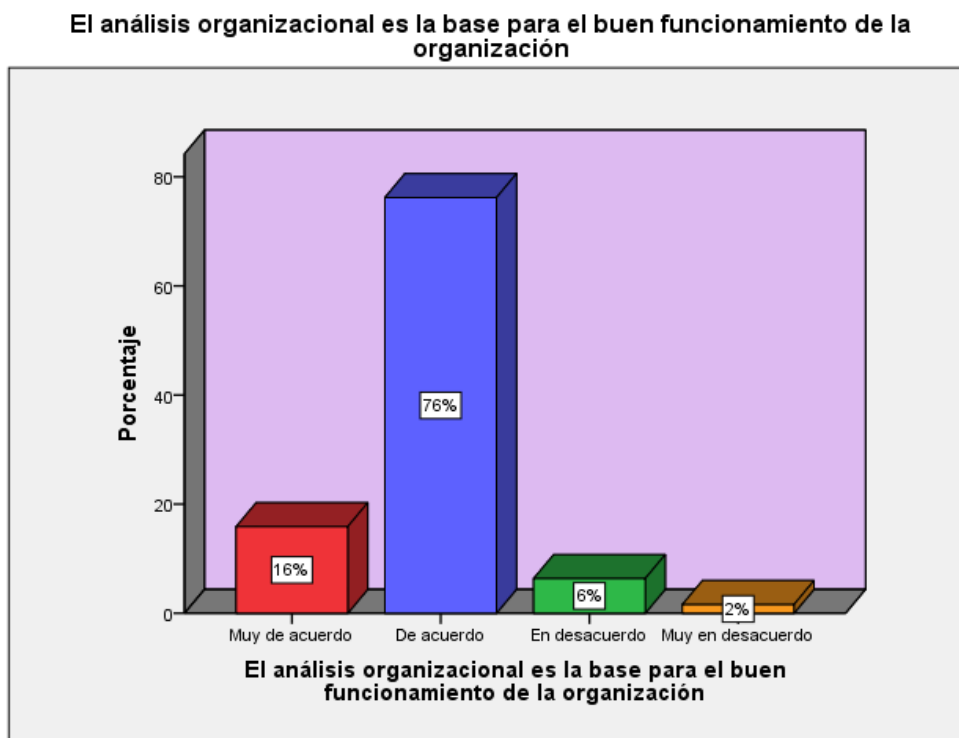


Figura 01. Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 1.

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación: Como se observa en la tabla y figura N° 01, se han encuestado a un total de 63 trabajadores. Asimismo, se obtiene que 48 encuestados están de acuerdo en que el análisis organizacional es la base para el buen funcionamiento de la organización, representando al 76%, seguido por un 16% que se encuentra muy de acuerdo con la pregunta, representado por 10 encuestados.

Tabla 02

La identificación de procesos es primordial en la evaluación del control interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	13	20,6	20,6	20,6
De acuerdo	45	71,4	71,4	92,1
Válido En desacuerdo	4	6,3	6,3	98,4
Muy en desacuerdo	1	1,6	1,6	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Fuente. Reporte del SPSS 22.

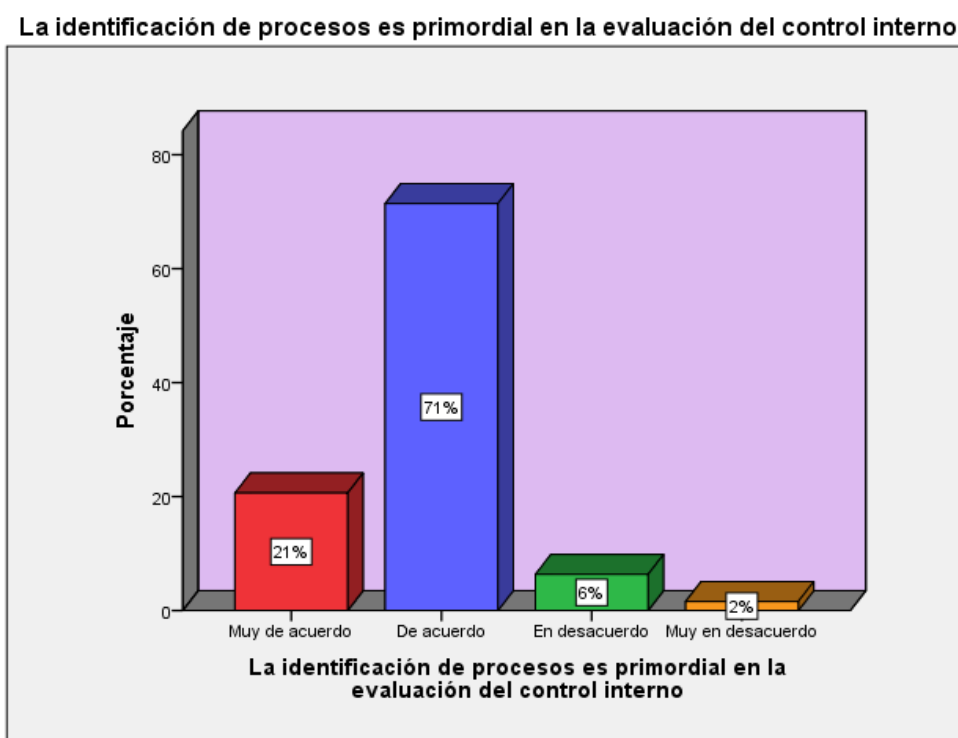


Figura 02. Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 2.

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación: Como se observa en la tabla y figura N° 02, en la pregunta formulada el 71% de los encuestados están de acuerdo en que la identificación de procesos es primordial en la evaluación del control interno, siendo representada por 45 trabajadores. Por ello, 13 colaboradores estuvieron muy de acuerdo representando un 21%, seguida con 6% en desacuerdo y 2% se encuentran muy en desacuerdo con la pregunta.

Tabla 03

La evaluación de la información y comunicación contribuye a un buen resultado en el análisis organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	13	20,6	20,6	20,6
	De acuerdo	44	69,8	69,8	90,5
	En desacuerdo	5	7,9	7,9	98,4
	Muy en desacuerdo	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente. Reporte del SPSS 22.

La evaluación de la información y comunicación contribuye a un buen resultado en el análisis organizacional

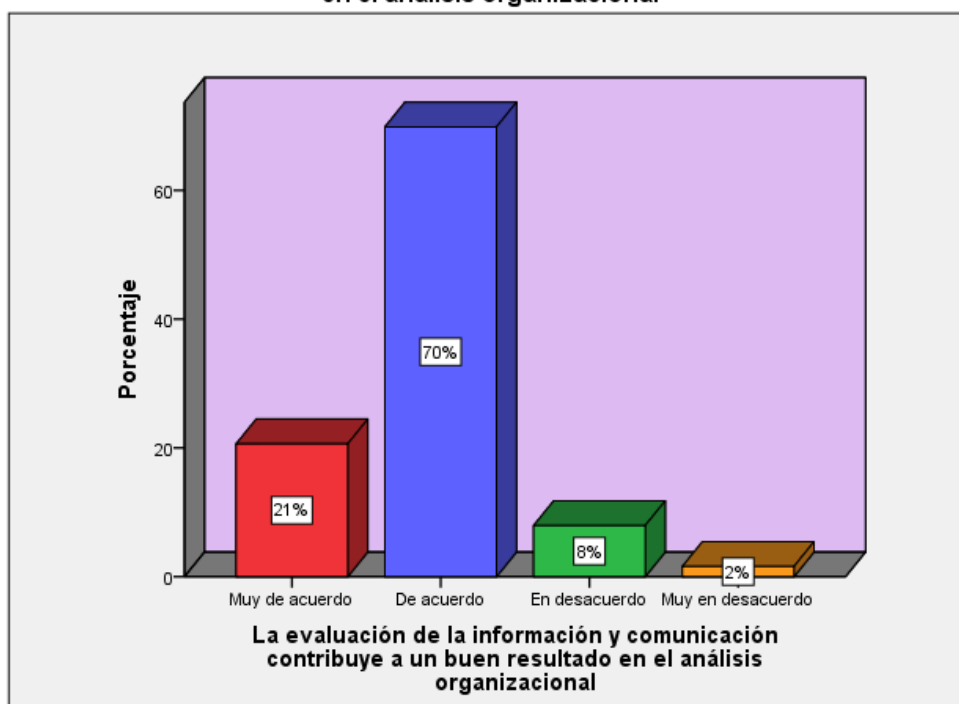


Figura 03. Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 3.

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación: Como se observa en la tabla y figura N° 03, en la tercera pregunta el 70% de los encuestados están de acuerdo en que la evaluación de la información y comunicación contribuye a un buen resultado en el análisis organizacional, siendo representada por 44 trabajadores. Asimismo, 13 colaboradores estuvieron muy de acuerdo representando un 21%, seguida con 8% en desacuerdo y 2% se encuentran muy en desacuerdo con la pregunta.

Tabla 04

El análisis organizacional es un factor importante en la división de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	11	17,5	17,5	17,5
	De acuerdo	44	69,8	69,8	87,3
	En desacuerdo	7	11,1	11,1	98,4
	Muy en desacuerdo	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente. Reporte del SPSS 22.

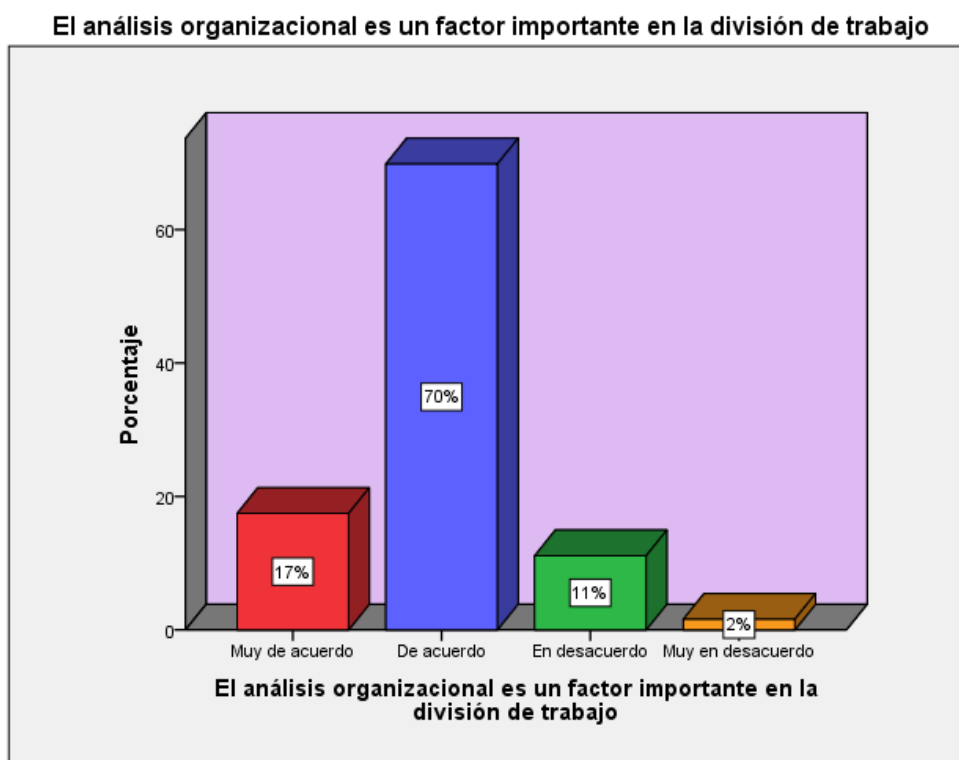


Figura 04. Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 4.

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación: Como se observa en la tabla y figura N° 04, se han encuestado a un total de 63 trabajadores. Asimismo en la pregunta formulada, 44 encuestados alegaron estar de acuerdo representando al 70%, el 17% representada por 11 colaboradores mencionan estar muy de acuerdo, mientras tanto el 11% de la muestra alega estar en desacuerdo con la pregunta asignada.

Tabla 05

La evaluación del control interno en su organización ayuda en la evaluación de riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	11	17,5	17,5	17,5
	De acuerdo	46	73,0	73,0	90,5
	En desacuerdo	4	6,3	6,3	96,8
	Muy en desacuerdo	2	3,2	3,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente. Reporte del SPSS 22.

La evaluación del control interno en su organización ayuda en la evaluación de riesgos

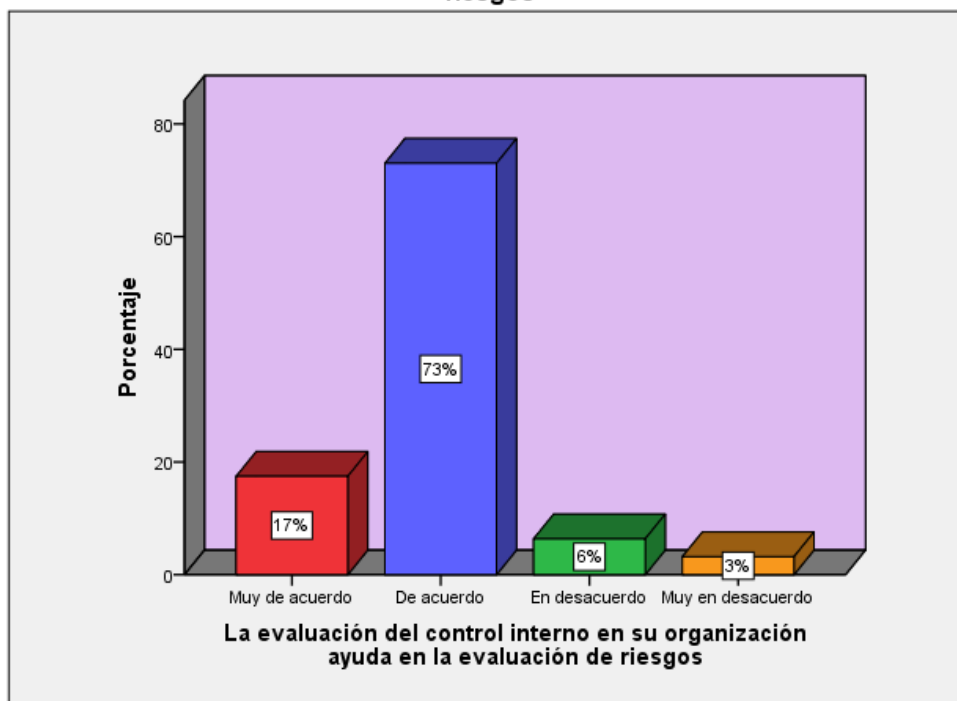


Figura 05. Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 5.

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación: Como se observa en la tabla y figura N° 05, en la quinta pregunta el 73% de los trabajadores están de acuerdo en que la evaluación del control interno en su organización ayuda en la evaluación de riesgos, siendo representada por 46 trabajadores. Asimismo, 11 encuestados estuvieron muy de acuerdo representando un 17%, seguida con 6% en desacuerdo y 3% se encuentran muy en desacuerdo con la pregunta.

Tabla 06

Se realiza una medición de la eficiencia y eficacia de las operaciones en la evaluación del control interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	8	12,7	12,7	12,7
	De acuerdo	51	81,0	81,0	93,7
	En desacuerdo	3	4,8	4,8	98,4
	Muy en desacuerdo	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente. Reporte del SPSS 22.

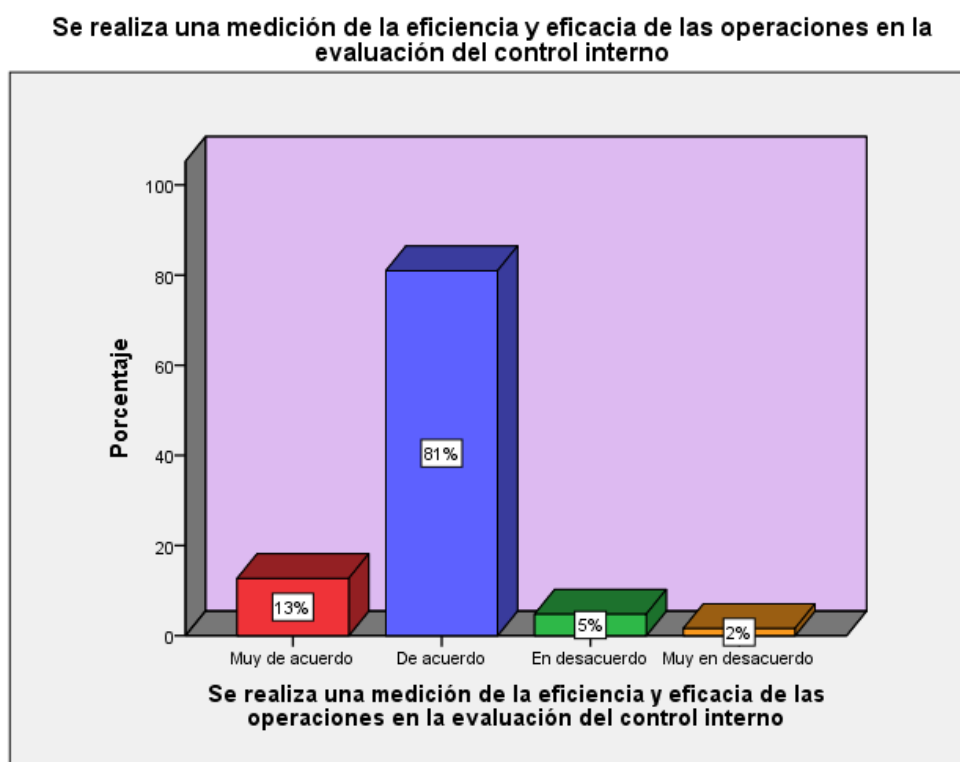


Figura 06. Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 6.

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación: Como se observa en la tabla y figura N° 06, en la pregunta formulada el 81% de los encuestados siendo casi la mayoría, están de acuerdo en que se realiza una medición de la eficiencia y eficacia de las operaciones en la evaluación del control interno de la empresa, siendo representada por 51 trabajadores. Por ello, 8 colaboradores estuvieron muy de acuerdo representando un 13%, seguida con 5% en desacuerdo y 2% se encuentran muy en desacuerdo con la pregunta.

Tabla 07

El cumplimiento de reglamentos aporta al funcionamiento de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	15	23,8	23,8	23,8
	De acuerdo	41	65,1	65,1	88,9
	En desacuerdo	6	9,5	9,5	98,4
	Muy en desacuerdo	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente. Reporte del SPSS 22.

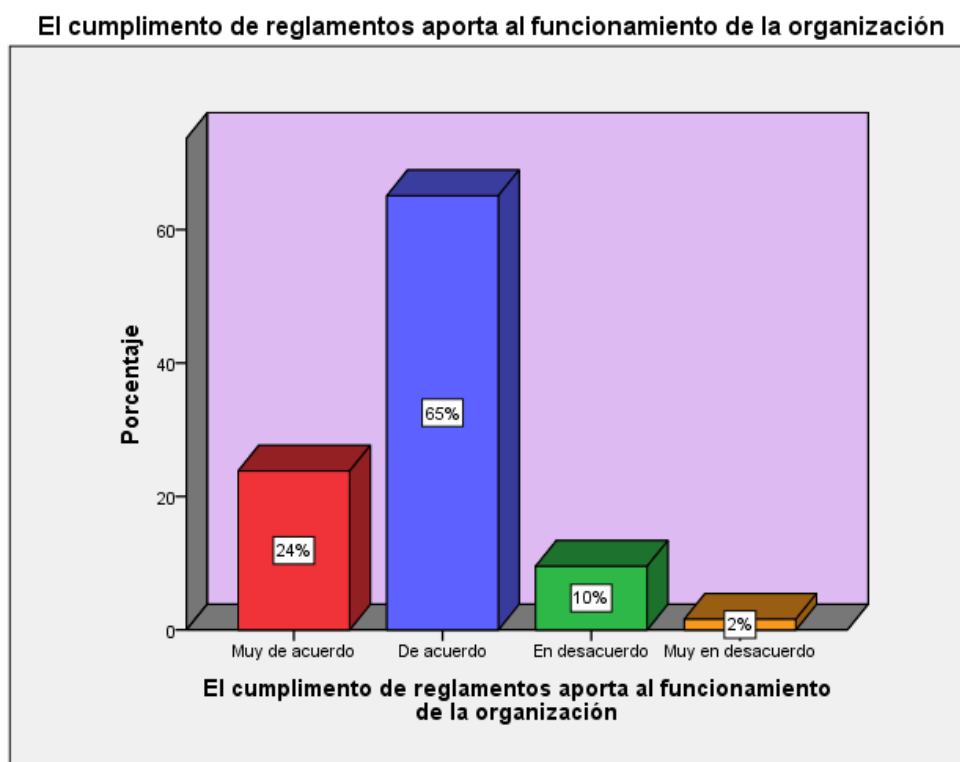


Figura 07. Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 7.

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación: Como se observa en la tabla y figura N° 07, se han encuestado a un total de 63 trabajadores. Asimismo en la séptima pregunta, 41 encuestados alegaron estar de acuerdo en que el cumplimiento de reglamentos aporta al funcionamiento de la organización, representando al 65%, el 24% representada por 15 colaboradores mencionan estar muy de acuerdo, mientras tanto el 10% de la muestra alega estar en desacuerdo con la pregunta asignada.

Tabla 08

La evaluación del control interno fortalece la identificación de debilidades para una mejora en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	21	33,3	33,3	33,3
	De acuerdo	28	44,4	44,4	77,8
	En desacuerdo	12	19,0	19,0	96,8
	Muy en desacuerdo	2	3,2	3,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente. Reporte del SPSS 22.

La evaluación del control interno fortalece la identificación de debilidades para una mejora en la empresa

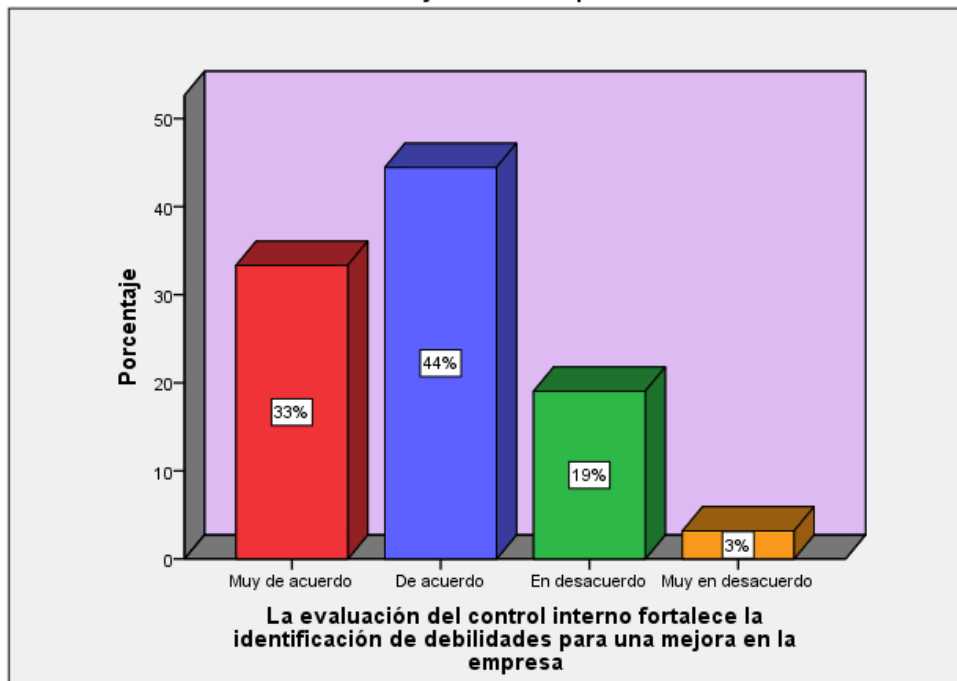


Figura 08. Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 8.

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación: Como se observa en la tabla y figura N° 08, se han encuestado a un total de 63 trabajadores. Asimismo en la pregunta formulada, 28 encuestados alegaron estar de acuerdo en que la evaluación del control interno fortalece la identificación de debilidades para una mejora en la empresa, representando al 44%. Siendo parejo con el 33% representada por 21 colaboradores, ellos mencionan estar muy de acuerdo, mientras tanto el 19% de la muestra alega estar en desacuerdo con la pregunta asignada.

Tabla 09

La aplicación de un método de control del combustible contribuye a posibles ganancias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	13	20,6	20,6	20,6
	De acuerdo	41	65,1	65,1	85,7
	En desacuerdo	6	9,5	9,5	95,2
	Muy en desacuerdo	3	4,8	4,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente. Reporte del SPSS 22.

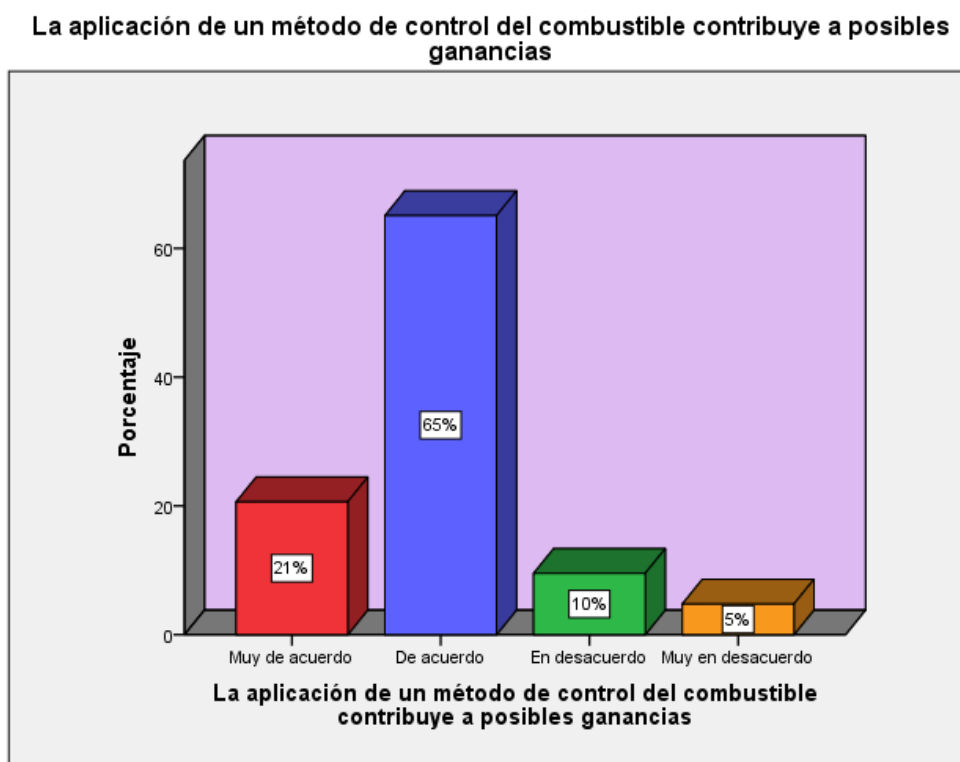


Figura 09. Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 9.

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación: Como se observa en la tabla y figura N° 09, se han encuestado a un total de 63 trabajadores. Asimismo, se obtiene que 41 encuestados están de acuerdo en que la aplicación de un método de control del combustible contribuye a posibles ganancias, representando al 65% de la muestra. Seguido por un 21% que se encuentra muy de acuerdo con la pregunta, representado por 10 encuestados y el 10% de los trabajadores está en desacuerdo con la pregunta asignada.

Tabla 10

El oportuno cambio de aceite y lubricantes contribuye a proteger los vehículos de transportes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	15	23,8	23,8	23,8
	De acuerdo	41	65,1	65,1	88,9
	En desacuerdo	6	9,5	9,5	98,4
	Muy en desacuerdo	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente. Reporte del SPSS 22.

El oportuno cambio de aceite y lubricantes contribuye a proteger los vehículos de transportes

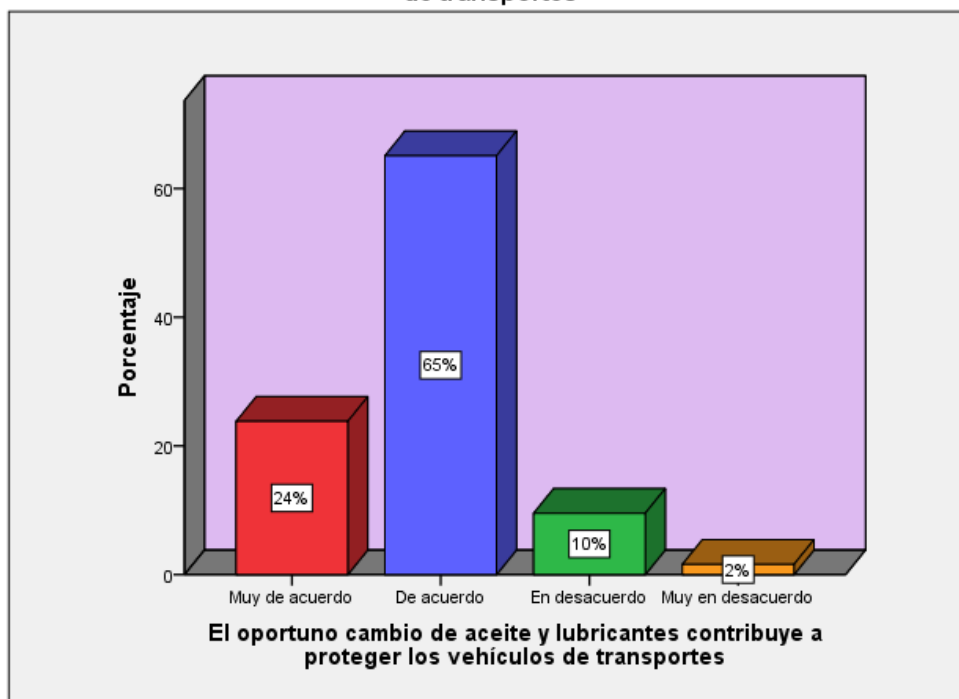


Figura 10. Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 10.

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación: Como se observa en la tabla y figura N° 10, se han encuestado a un total de 63 trabajadores. Asimismo en la pregunta formulada, 41 encuestados alegaron estar de acuerdo en que el oportuno cambio de aceite y lubricantes contribuye a proteger los vehículos de transportes de la empresa, representando al 65% de la muestra. El 24% representada por 15 colaboradores, ellos mencionan estar muy de acuerdo, mientras tanto el 10% de la muestra alega estar en desacuerdo con la pregunta asignada.

Tabla 11

El control de calidad de los neumáticos es fundamental en el negocio de los transportes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	14	22,2	22,2	22,2
	De acuerdo	43	68,3	68,3	90,5
	En desacuerdo	5	7,9	7,9	98,4
	Muy en desacuerdo	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente. Reporte del SPSS 22.

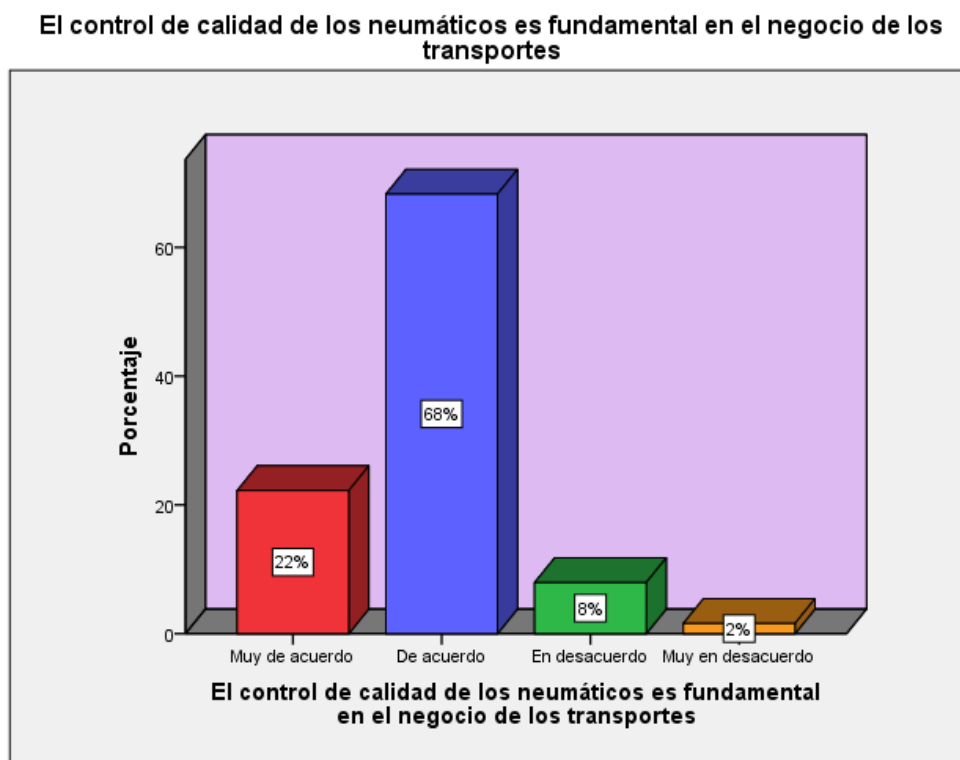


Figura 11. Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 11.

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación: Como se observa en la tabla y figura N° 11, en la pregunta formulada el 68% de los encuestados, siendo casi la mayoría están de acuerdo en que el control de calidad de los neumáticos es fundamental en el negocio de los transportes, siendo representada por 43 trabajadores. Por ello, 14 colaboradores estuvieron muy de acuerdo representando un 22%, seguida con 8% en desacuerdo y 2% se encuentran muy en desacuerdo con la pregunta.

Tabla 12

El requerimiento constante de repuestos incrementa los costos de servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	11	17,5	17,5	17,5
	De acuerdo	47	74,6	74,6	92,1
	En desacuerdo	4	6,3	6,3	98,4
	Muy en desacuerdo	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente. Reporte del SPSS 22.

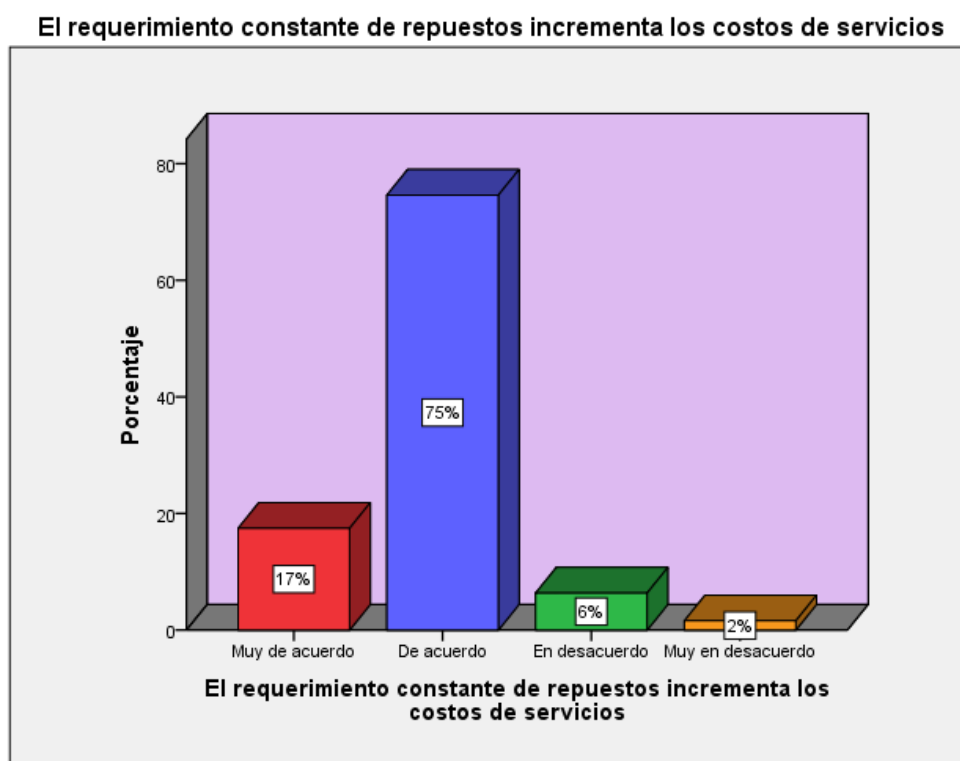


Figura 12. Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 12.

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación: Como se observa en la tabla y figura N° 12, en la pregunta formulada el 75% de la muestra siendo casi la mayoría, están de acuerdo en que el requerimiento constante de repuestos incrementa los costos de servicios, siendo representada por 47 trabajadores. Por ello, 11 colaboradores estuvieron muy de acuerdo representando un 17%, seguida con 6% en desacuerdo y 2% se encuentran muy en desacuerdo con la pregunta.

Tabla 13

Los sueldos se adecuan de acuerdo a la función que desempeña el trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	14	22,2	22,2	22,2
	De acuerdo	43	68,3	68,3	90,5
	En desacuerdo	5	7,9	7,9	98,4
	Muy en desacuerdo	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente. Reporte del SPSS 22.

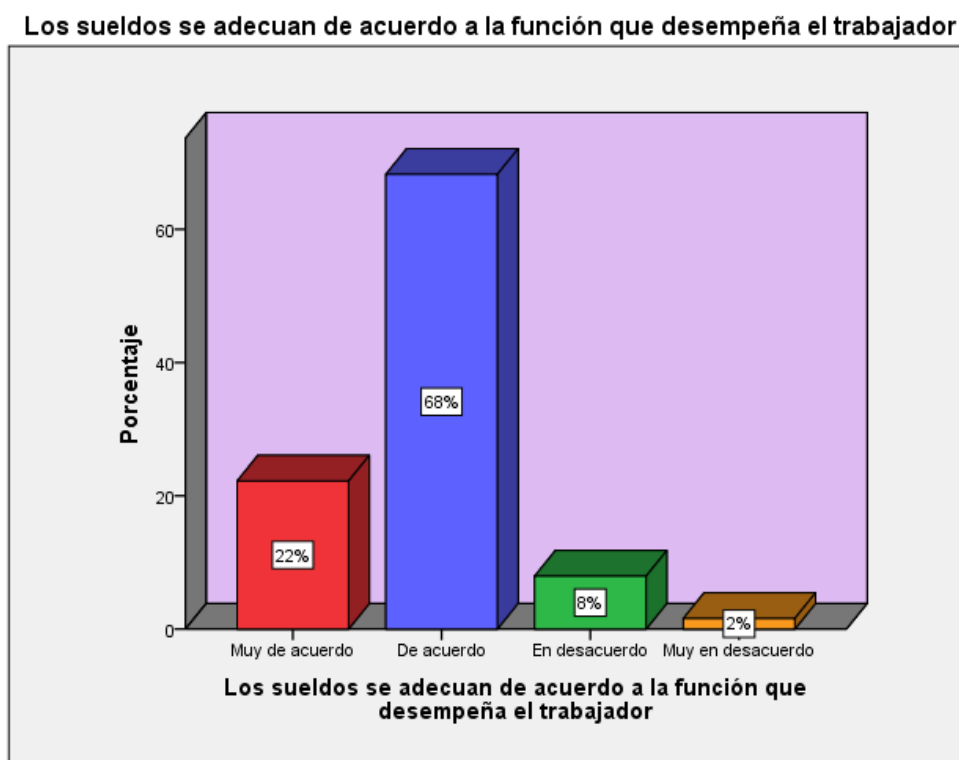


Figura 13. Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 13.

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación: Como se observa en la tabla y figura N° 13, se han encuesta a un total de 63 colaboradores. Por ello, 43 de los mismos respondieron estar de acuerdo en que los sueldos se adecuan de acuerdo a la función que desempeña el trabajador, representando un 68% de todos los encuestados. Por ello, 14 colaboradores estuvieron muy de acuerdo representando un 22%, seguida con 8% en desacuerdo y 2% se encuentran muy en desacuerdo con la pregunta.

Tabla 14

El pago a destiempo de los beneficios incrementaría el nivel de egresos de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	8	12,7	12,7	12,7
	De acuerdo	52	82,5	82,5	95,2
	En desacuerdo	2	3,2	3,2	98,4
	Muy en desacuerdo	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente. Reporte del SPSS 22.

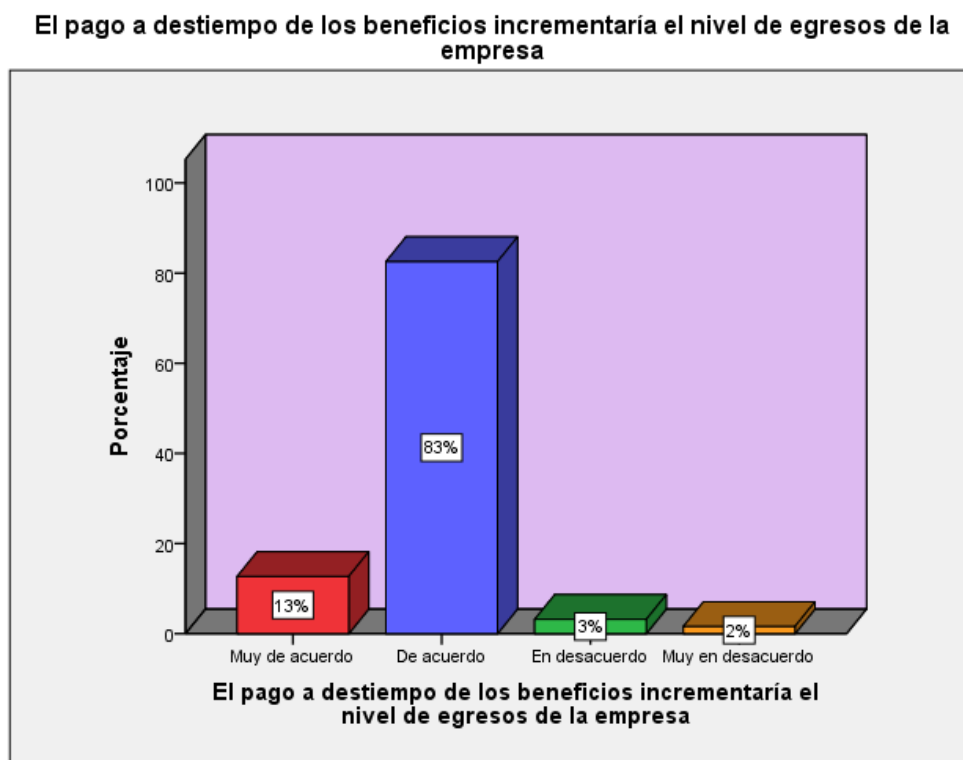


Figura 14. Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 14.

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación: Como se observa en la tabla y figura N° 14, se han encuestado a un total de 63 trabajadores. Asimismo, se obtiene que 52 trabajadores en su gran mayoría indicaron estar de acuerdo en que el pago a destiempo de los beneficios incrementaría el nivel de egresos de la empresa, representando al 83% de la muestra. Seguido por un 13% que se encuentra muy de acuerdo y el 3% en desacuerdo.

Tabla 15

La inadecuada planeación de procesos, propicia al requerimiento de horas extras afectando a los costos de servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	15	23,8	23,8	23,8
	De acuerdo	41	65,1	65,1	88,9
	En desacuerdo	6	9,5	9,5	98,4
	Muy en desacuerdo	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente. Reporte del SPSS 22.

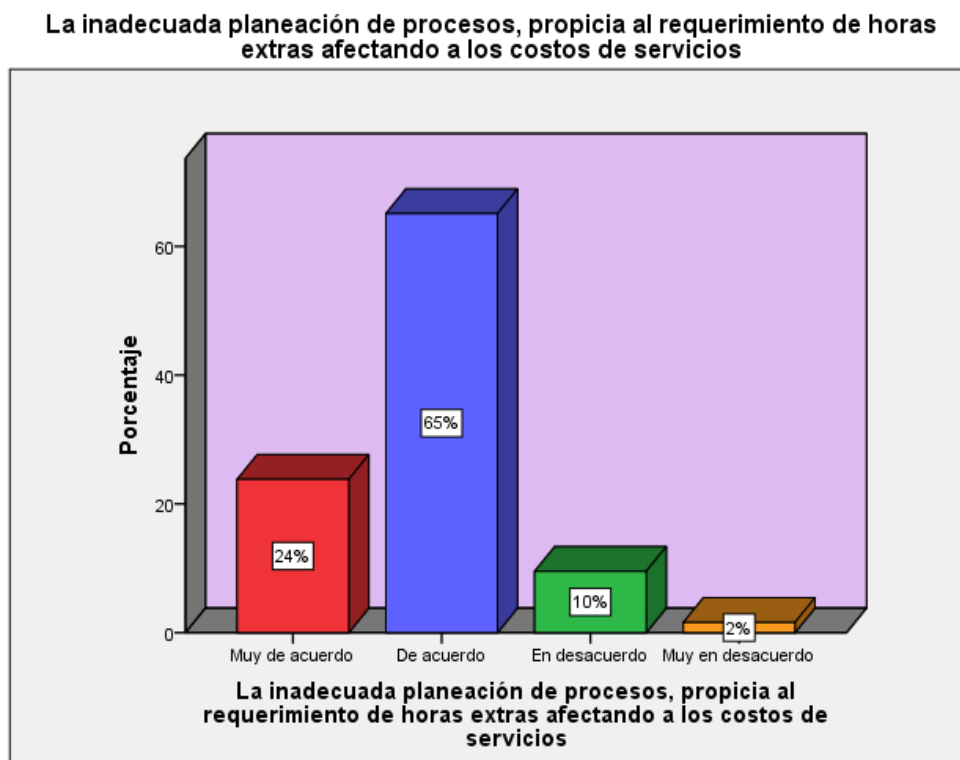


Figura 15. Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 15.

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación: Como se observa en la tabla y figura N° 15, se han encuesta a un total de 63 colaboradores. Por ello, 41 de los mismos respondieron estar de acuerdo en que la inadecuada planeación de procesos, propicia al requerimiento de horas extras afectando a los costos de servicios, representando un 65% de todos los encuestados. Por ello, 15 colaboradores estuvieron muy de acuerdo representando un 24%, seguida con 10% en desacuerdo y 2% se encuentran muy en desacuerdo con la pregunta.

Tabla 16

Los incentivos salariales acrecentarían el buen funcionamiento de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	17	27,0	27,0	27,0
	De acuerdo	38	60,3	60,3	87,3
	En desacuerdo	5	7,9	7,9	95,2
	Muy en desacuerdo	3	4,8	4,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente. Reporte del SPSS 22.

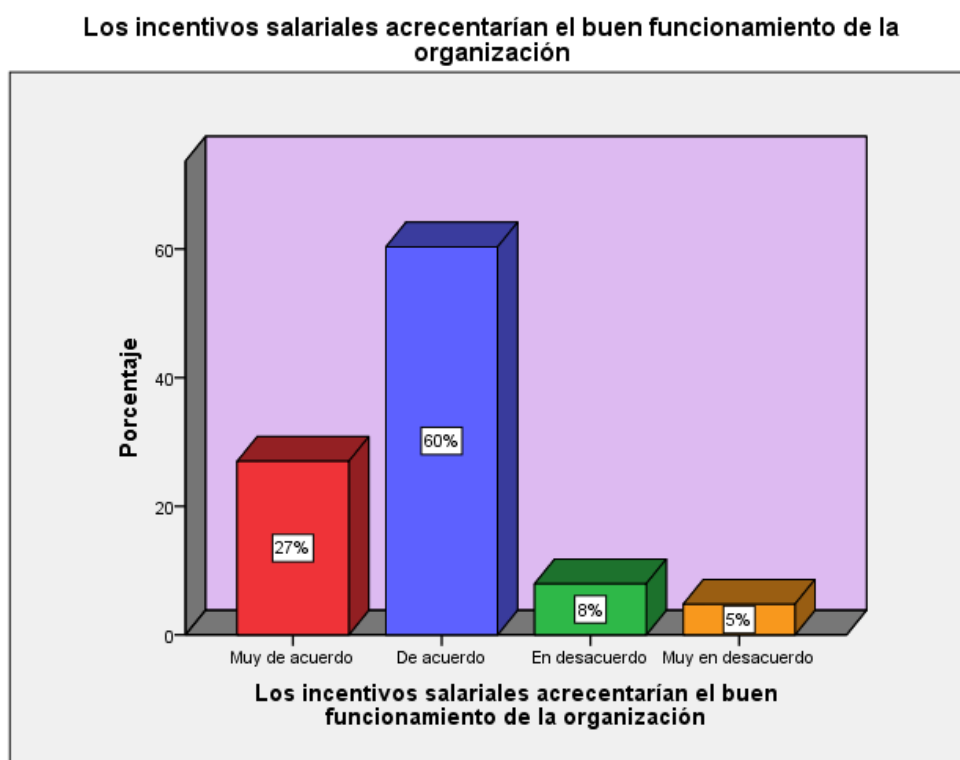


Figura 16. Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 16.

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación: Como se observa en la tabla y figura N° 16, contando con una muestra de 63 trabajadores. Por ello, 38 de los mismos respondieron estar de acuerdo en que los incentivos salariales acrecentarían el buen funcionamiento de la organización, representando un 60% de todos los encuestados. Por ello, 17 colaboradores estuvieron muy de acuerdo representando un 27%, seguida con 8% en desacuerdo y 5% se encuentran muy en desacuerdo con la pregunta.

Tabla 17

Los costos indirectos reducirían con un adecuado plan de mantenimiento y reparaciones a los vehículos de transporte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	14	22,2	22,2	22,2
	De acuerdo	46	73,0	73,0	95,2
	En desacuerdo	2	3,2	3,2	98,4
	Muy en desacuerdo	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente. Reporte del SPSS 22.

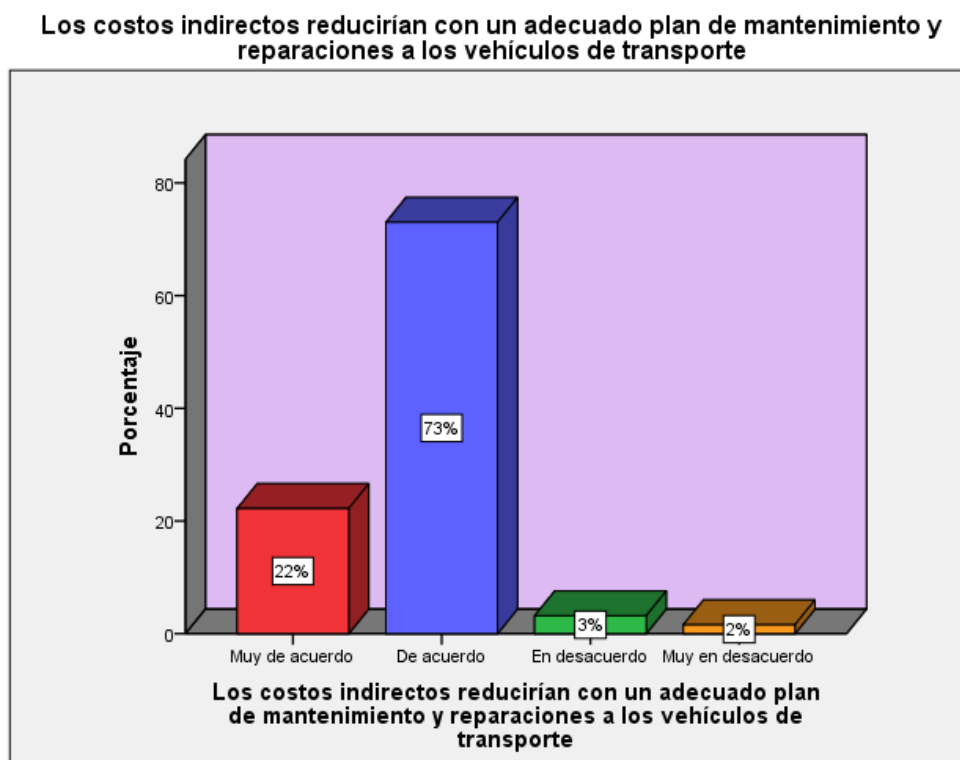


Figura 17. Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 17.
Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación: Como se observa en la tabla y figura N° 17, en la pregunta formulada el 73% de la muestra siendo casi la mayoría, están de acuerdo en que los costos indirectos reducirían con un adecuado plan de mantenimiento y reparaciones a los vehículos de transporte, siendo representada por 46 trabajadores. Por ello, 14 colaboradores estuvieron muy de acuerdo representando un 22%, seguida con 3% en desacuerdo y 2% se encuentran muy en desacuerdo con la pregunta.

Tabla 18

La incorrecta aplicación de la depreciación de los vehículos generaría una estimación errónea de los costos indirectos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	11	17,5	17,5	17,5
	De acuerdo	47	74,6	74,6	92,1
	En desacuerdo	4	6,3	6,3	98,4
	Muy en desacuerdo	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente. Reporte del SPSS 22.

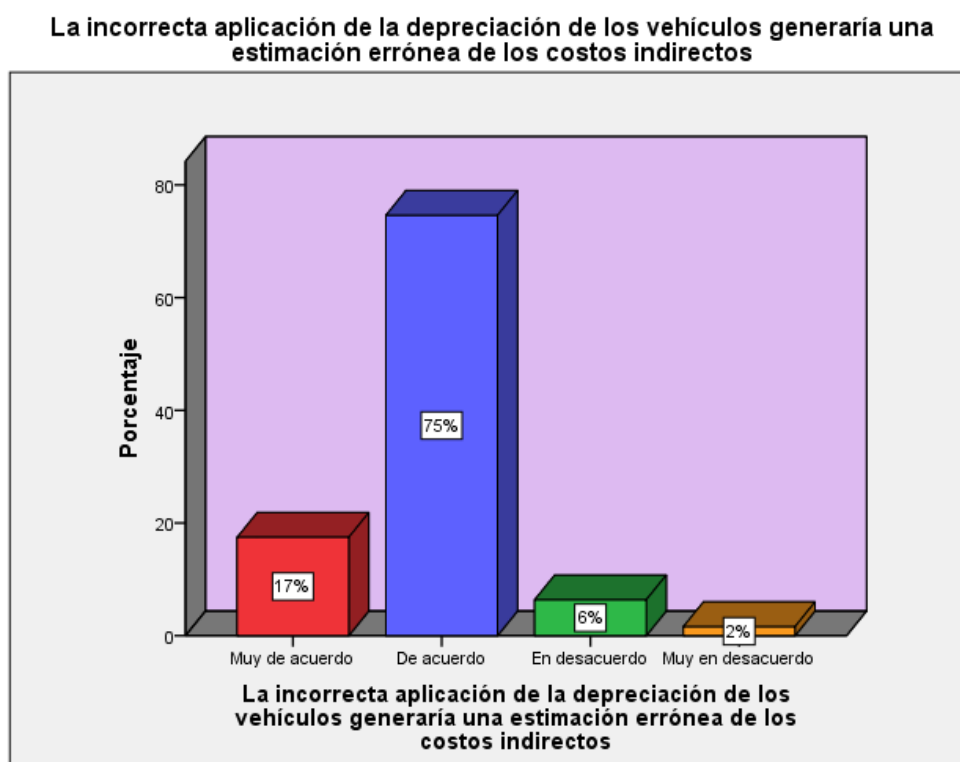


Figura 18. Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 18.

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación: Como se observa en la tabla y figura N° 18, en la pregunta formulada el 75% de la muestra siendo casi la mayoría, están de acuerdo en que la incorrecta aplicación de la depreciación de los vehículos generaría una estimación errónea de los costos indirectos, siendo representada por 47 trabajadores. Por ello, 11 colaboradores estuvieron muy de acuerdo representando un 17%, seguida con 6% en desacuerdo y 2% se encuentran muy en desacuerdo con la pregunta.

Tabla 19

Los seguros EPS son parte fundamental del costo de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	14	22,2	22,2	22,2
	De acuerdo	43	68,3	68,3	90,5
	En desacuerdo	5	7,9	7,9	98,4
	Muy en desacuerdo	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente. Reporte del SPSS 22.

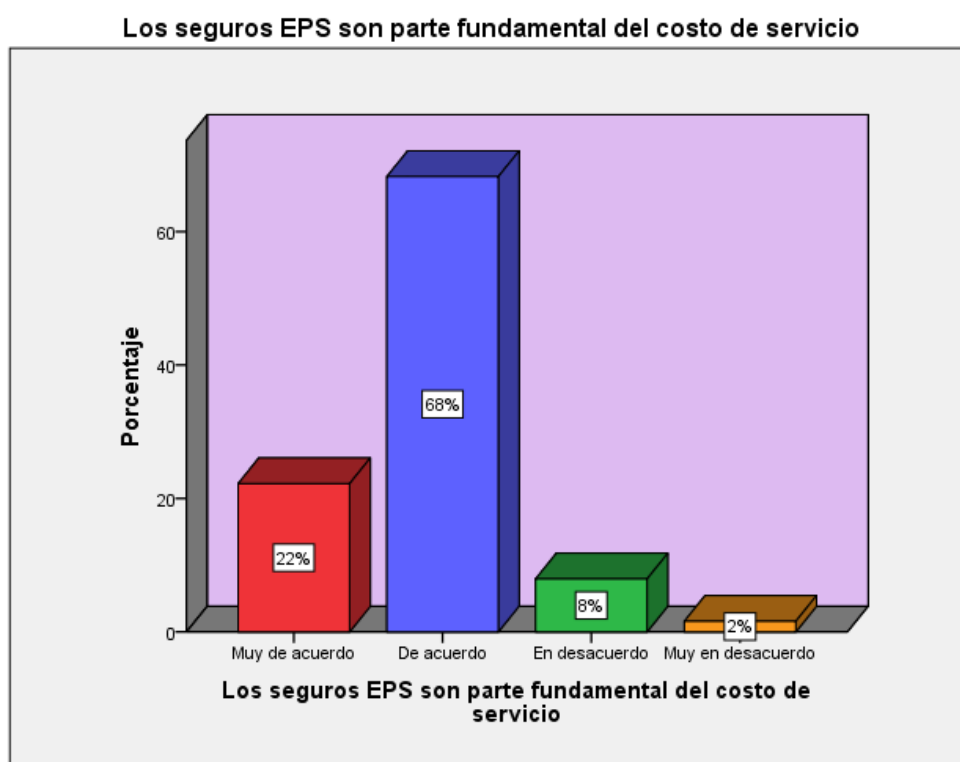


Figura 19. Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 19.

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación: Como se observa en la tabla y figura N° 19, en la decimonovena pregunta el 63% de los trabajadores están de acuerdo en que los seguros EPS son parte fundamental del costo de servicio, siendo representada por 43 trabajadores. Asimismo, 14 encuestados estuvieron muy de acuerdo representando un 22%, seguida con 8% en desacuerdo y 2% se encuentran muy en desacuerdo con la pregunta.

Tabla 20

El inadecuado uso de los servicios públicos incrementaría el estimado de los costos indirectos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	17	27,0	27,0	27,0
	De acuerdo	39	61,9	61,9	88,9
	En desacuerdo	3	4,8	4,8	93,7
	Muy en desacuerdo	4	6,3	6,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente. Reporte del SPSS 22.

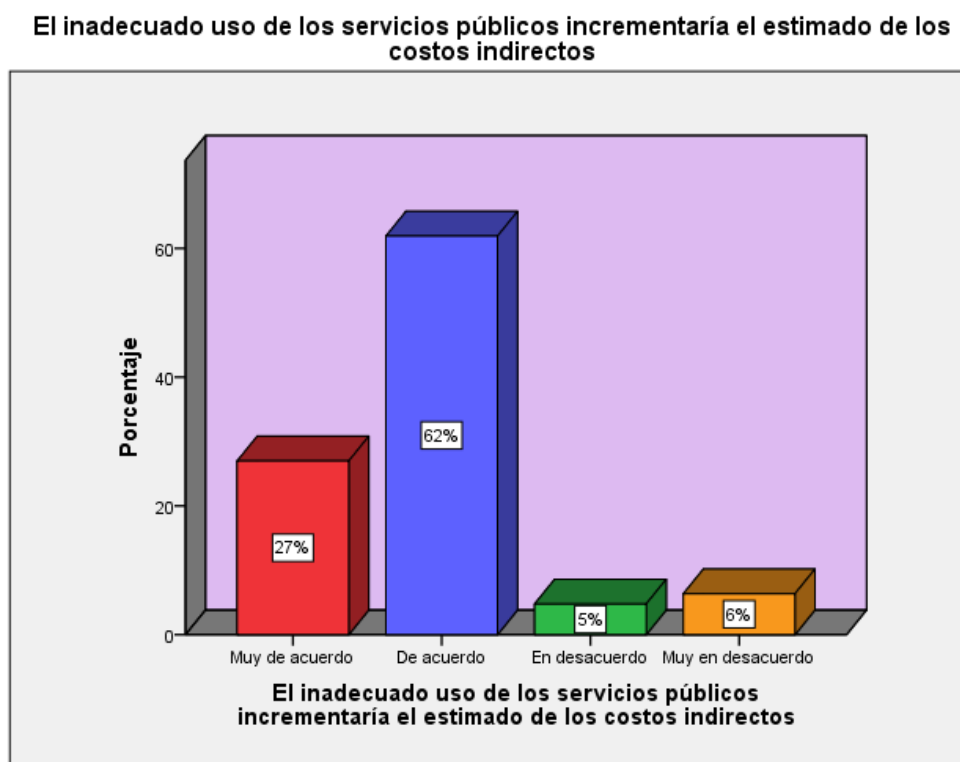


Figura 20. Gráfico de Tabla de Frecuencia de ítem 20.

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación: Como se observa en la tabla y figura N° 20, se han encuestado a un total de 63 trabajadores. Asimismo, se obtiene que 39 encuestados están de acuerdo en que el inadecuado uso de los servicios públicos incrementaría el estimado de los costos indirectos, representando al 62%, continuando con un 27% que se encuentra muy de acuerdo con la pregunta, representado por 17 encuestados. De igual manera 3 encuestados indicaron estar en desacuerdo y 4 muy en desacuerdo.

3.2. Validación de Hipótesis

Al realizar la prueba de correlación Rho de Spearman en la investigación, demuestra el nivel de relación en un rango de valores que medirán los resultados según la investigación. Así mismo; los resultados a obtener en cuanto a la correlación de variables debe ser cerca de 1 y en cuanto al valor de significación debe ser menor al 0.05, ya que con ello se aceptaría la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.

Hernández (2014) refiere que el uso de los coeficientes de Rho de Spearman se presta como referencia para la medición de coeficientes que usan la escala de Likert en sus instrumentos de investigación.

El coeficiente de Rho de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00	
De - 0.91 a -1	correlación muy alta
De - 0.71 a - 0.90	correlación alta
De - 0.41 a - 0.70	correlación moderada
De - 0.21 a - 0.40	correlación baja
De 0 a - 0.20	correlación prácticamente nula
De 0 a + 0.20	correlación prácticamente nula
De + 0.21 a + 0.40	correlación baja
De +0.41 a + 0.70	correlación moderada
De + 0.71 a + 0.90	correlación alta
De + 0.91 a + 1	correlación muy alta

Fuente. Bisquerra (2014).

3.2.1. Prueba de hipótesis de general

La Auditoría de Gestión se relaciona positivamente con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.

Ha: La Auditoría de Gestión se relaciona positivamente con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.

Ho: La Auditoría de Gestión no se relaciona positivamente con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.

Para determinar el nivel de significancia de P, ésta debe ser menor al (0.05) aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Pero si fuese el caso que P sobrepase este ponderado, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Correlación entre la variable Auditoría de Gestión y la variable Costos de Servicios

			AUDITORÍA	COSTOS
Rho de Spearman	AUDITORÍA	Coefficiente de correlación	1,000	,503**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63
	COSTOS	Coefficiente de correlación	,503**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	63	63

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación:

Para obtener la validación de la hipótesis general, se hace mención a la prueba de Rho de Spearman, siendo el resultado 0.503 encontrándose dentro del rango de +0.41 a + 0.70 según el autor Bisquerra (2014), es decir que se determina una correlación positivamente moderada entre las dos variables que son Auditoría de Gestión y Costos de Servicios.

Contrastación:

Mediante la prueba de Rho de Spearman se obtiene también el valor de significancia, que asume la aceptación o rechazo de la hipótesis alterna. Por ello, se visualiza que el valor de significancia obtenido es 0.000 donde $P < 0.05$. Por lo tanto, la hipótesis general “La Auditoría de Gestión se relaciona positivamente con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017”, es aceptada y se rechaza la hipótesis nula.

3.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

La Auditoría de Gestión se relaciona positivamente con los Costos Indirectos en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.

Ha: La Auditoría de Gestión se relaciona positivamente con los Costos Indirectos en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.

Ho: La Auditoría de Gestión no se relaciona positivamente con los Costos Indirectos en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.

Para determinar el nivel de significancia de P, ésta debe ser menor al (0.05) aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Pero si fuese el caso que P sobrepase este ponderado, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Correlación entre la variable Auditoría de Gestión y la dimensión Costos Indirectos

			AUDITORÍA	COSTOS INDIRECTOS
Rho de Spearman	AUDITORÍA	Coefficiente de correlación	1,000	,537**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63
	COSTOS_INDIREC TOS	Coefficiente de correlación	,537**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	63	63

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación:

Para obtener la validación de la hipótesis específica 1, se hace mención a la prueba de Rho de Spearman, siendo el resultado 0.537 encontrándose dentro del rango de +0.41 a + 0.70 según el autor Bisquerra (2014), es decir que se determina una correlación positivamente moderada entre la variable Auditoría de Gestión y la dimensión Costos Indirectos.

Contrastación:

Mediante la prueba de Rho de Spearman se obtiene también el valor de significancia, que asume la aceptación o rechazo de la hipótesis alterna. Por ello, se visualiza que el valor de significancia obtenido es 0.000 donde $P < 0.05$. Por lo tanto, la hipótesis específica “La Auditoría de Gestión se relaciona positivamente con los Costos Indirectos en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017”, es aceptada y se rechaza la hipótesis nula.

3.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

Los Costos de Servicios se relacionan positivamente con el Análisis Organizacional en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.

Ha: Los Costos de Servicios se relacionan positivamente con el Análisis Organizacional en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.

Ho: Los Costos de Servicios no se relacionan positivamente con el Análisis Organizacional en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.

Para determinar el nivel de significancia de P, ésta debe ser menor al (0.05) aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Pero si fuese el caso que P sobrepase este ponderado, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Correlación entre la variable Costos de Servicios y la dimensión Análisis Organizacional

			COSTOS	ANÁLISIS ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	COSTOS	Coeficiente de correlación	1,000	,476**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63
	ANÁLISIS_ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,476**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	63	63

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación:

Para obtener la validación de la hipótesis específica 2, se hace mención a la prueba de Rho de Spearman, siendo el resultado 0.476 encontrándose dentro del rango de +0.41 a + 0.70 según el autor Bisquerra (2014), es decir que se determina una correlación positivamente moderada entre la variable Costos de Servicios y la dimensión Análisis Organizacional.

Contrastación:

Mediante la prueba de Rho de Spearman se obtiene también el valor de significancia, que asume la aceptación o rechazo de la hipótesis alterna. Por ello, se visualiza que el valor de significancia obtenido es 0.000 donde $P < 0.05$. Por lo tanto, la hipótesis específica “Los Costos de Servicios se relacionan positivamente con el Análisis Organizacional en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017”, es aceptada y se rechaza la hipótesis nula.

3.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

Los Costos de Servicios se relacionan positivamente con la Evaluación del Control Interno en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.

Ha: Los Costos de Servicios se relacionan positivamente con la Evaluación del Control Interno en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.

Ho: Los Costos de Servicios no se relacionan positivamente con la Evaluación del Control Interno en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.

Para determinar el nivel de significancia de P, ésta debe ser menor al (0.05) aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Pero si fuese el caso que P sobrepase este ponderado, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Correlación entre la variable Costos de Servicios y la dimensión Evaluación del Control Interno

			COSTOS	EVALUACIÓN CONTROL
Rho de Spearman	COSTOS	Coeficiente de correlación	1,000	,438**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63
	EVALUACIÓN_CONTROL	Coeficiente de correlación	,438**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	63	63

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Interpretación:

Para obtener la validación de la hipótesis específica 3, se hace mención a la prueba de Rho de Spearman, siendo el resultado 0.438 encontrándose dentro del rango de +0.41 a + 0.70 según el autor Bisquerra (2014), es decir que se determina una correlación positivamente moderada entre la variable Costos de Servicios y la dimensión Evaluación del Control Interno.

Contrastación:

Mediante la prueba de Rho de Spearman se obtiene también el valor de significancia, que asume la aceptación o rechazo de la hipótesis alterna. Por ello,

se visualiza que el valor de significancia obtenido es 0.000 donde $P < 0.05$. Por lo tanto, la hipótesis específica “Los Costos de Servicios se relacionan positivamente con la Evaluación del Control Interno en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017”, es aceptada y se rechaza la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo al problema planteado y a la investigación en sí, se estableció como objetivo general determinar cómo la Auditoría de Gestión se relaciona con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017. El objetivo general tiene la finalidad junto con la hipótesis general a investigar el porqué del problema encontrado, siendo cotejado con antecedentes que ayuden a consolidar la investigación y un marco teórico selecto que demuestre concisamente las teorías relacionadas.

Para la prueba de confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach que busca la correlación entre las preguntas del instrumento aplicado teniendo a 1 como su valor más elevado a alcanzar en esta prueba y que la aplicación de las variables sean confiables, el instrumento a aplicar está compuesto por un total de 20 preguntas, la población de acuerdo a estadística brindada es de 75 personas, siendo como muestra un total de 63 trabajadores del área contable.

Según (Hernández et al., 2014, p. 200). La aplicación de la prueba de confiabilidad “es un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”. Asimismo los resultados obtenidos por variable fueron los siguientes: en la primera variable Auditoría de Gestión, del programa SPSS nos da como resultado un alfa de Cronbach de 0.756, demostrando que la aplicación del instrumento de la primera variable es aceptable.

Por otro lado, en la segunda variable Costos de Servicios, del programa SPSS nos da como resultado un alfa de Cronbach de 0.774, demostrando que la aplicación del instrumento de la segunda variable es aceptable. Por último, en la aplicación en ambas variables, del programa SPSS nos da como resultado un alfa de Cronbach de 0.851, demostrando que la aplicación del instrumento de ambas variables es altamente aceptable.

Al finalizar con la prueba de confiabilidad y verificar los resultados de acuerdo al valor establecido, se realiza la prueba de la hipótesis general sosteniendo que la Auditoría de Gestión se relaciona positivamente con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017. Esta se obtuvo a raíz de la aplicación de la prueba de la hipótesis en

el programa SPPS, Hernández (2014) refiere que el uso de los coeficientes de Rho de Spearman se presta como referencia para la medición de coeficientes que usan la escala de Likert en sus instrumentos de investigación. Asimismo se obtiene una correlación entre variables de 0.503 encontrándose dentro del rango de +0.41 a + 0.70 según el autor Bisquerra (2014), es decir que se determina una correlación positivamente moderada entre las dos variables que son Auditoría de Gestión y Costos de Servicios. Mediante la prueba de Rho de Spearman se obtiene también el valor de significancia, que asume la aceptación o rechazo de la hipótesis alterna. Por ello, se visualiza que el valor de significancia obtenido es 0.000 donde $P < 0.05$. Por lo tanto, la hipótesis general “La Auditoría de Gestión se relaciona positivamente con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017”, es aceptada y se rechaza la hipótesis nula.

El presente resultado guarda relación con la investigación de Domínguez (2015), en su tesis para obtener el título de contador público: Auditoría de Gestión y su Incidencia en la Rentabilidad de las Empresas de Servicios Eléctricos en el Distrito de Los Olivos Periodo 2015, presentada en la Universidad César Vallejo, en la que sostiene que el principal objetivo es determinar las incidencias que existe entre la Auditoría de Gestión y la Rentabilidad, aplicando la metodología de tipo descriptivo-correlacional; asimismo la autora concluye que, la auditoría de gestión incide en la rentabilidad de las empresas de servicios, este instrumento de evaluación ayuda a salvaguardar los recursos de la empresa y también que estos sean dispuestos correctamente de acuerdo a los objetivos y metas propuestos. Por ello, se debe realizar la verificación de que los, objetivos, políticas, principios y normas no sean violados, el cual ahorraría costos adicionales.

Al realizar las evaluaciones de acuerdo a la auditoría de gestión, la empresa obtendrá resultados favorables como el incremento económico, por lo cual es una herramienta de gran importancia para observar los procesos inadecuados que se realizan, detectando las deficiencias que afectan la economía, eficacia y eficiencia de la entidad.

En cuanto a la hipótesis específica 1, se aplica la prueba de la hipótesis en el programa SPPS, Hernández (2014) refiere que el uso de los coeficientes de Rho

de Spearman se presta como referencia para la medición de coeficientes que usan la escala de Likert en sus instrumentos de investigación. Asimismo para obtener la validación de la hipótesis específica 1, se hace mención a la prueba de Rho de Spearman, siendo el resultado 0.537 encontrándose dentro del rango de +0.41 a + 0.70 según el autor Bisquerra (2014), es decir que se determina una correlación positivamente moderada entre la variable Auditoría de Gestión y la dimensión Costos Indirectos. Mediante la prueba de Rho de Spearman se obtiene también el valor de significancia, que asume la aceptación o rechazo de la hipótesis alterna. Por ello, se visualiza que el valor de significancia obtenido es 0.000 donde $P < 0.05$. Por lo tanto, la hipótesis específica “La Auditoría de Gestión se relaciona positivamente con los Costos Indirectos en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017”, es aceptada y se rechaza la hipótesis nula.

Asimismo, la validación de la hipótesis específica 1, guarda relación con la investigación de Mauricio (2014), en su tesis para obtener el título de contador público: Contabilidad de Costos del Servicio de recolección de residuos sólidos en el Distrito de Carabayllo año 2014, presentada en la Universidad César Vallejo, utilizando el método deductivo de tipo descriptivo no correlacional. En la que sostiene que el objetivo general es determinar el nivel de la contabilidad de costos del servicio de recolección de residuos sólidos en el distrito de Carabayllo, año 2014; por lo tanto, la autora concluye que, de acuerdo a la investigación los materiales que se utilizan para el servicio no son adecuados para la actividad que se realiza, por ende el servicio no es óptimo. El nivel de problemas se acrecienta por la falta de control en el los recursos principales, como lo son los insumos y recursos que se utilizan en el recorrido, muchas veces los operarios mal utilizan los recursos de forma inadecuada, el combustible que es el factor primordial en el servicio es malgastado hasta muchas robado por la falta de control en este tipo de suministros, los aceites tampoco son controlados de acuerdo a un control estándar de mantenimiento, etc., lo cual genera contratiempos y retrasos en el servicio. Asimismo, el nivel de mano de obra directa del servicio no óptimo, los problemas generados en esta dimensión radican en que el personal nombrado tiene diferentes oportunidades de crecimiento o beneficios mientras que los contratos no, los

salarios no se ajustan a la realidad ni necesidad de los obreros, generalmente trabajan horas extras y estas no son reconocidas, para el caso de los beneficios sociales la empresa si cumple con dicha obligación.

Siguiendo con la hipótesis específica 2, de igual manera ésta fue validada con la aplicación de la prueba de la hipótesis en el programa SPSS, Hernández (2014) refiere que el uso de los coeficientes de Rho de Spearman se presta como referencia para la medición de coeficientes que usan la escala de Likert en sus instrumentos de investigación, para lo cual se obtuvo 0.476 encontrándose dentro del rango de +0.41 a + 0.70 según el autor Bisquerra (2014), es decir que se determina una correlación positivamente moderada entre la variable Costos de Servicios y la dimensión Análisis Organizacional. Mediante la prueba de Rho de Spearman se obtiene también el valor de significancia, que asume la aceptación o rechazo de la hipótesis alterna. Por ello, se visualiza que el valor de significancia obtenido es 0.000 donde $P < 0.05$. Por lo tanto, la hipótesis específica “Los Costos de Servicios se relacionan positivamente con el Análisis Organizacional en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017”, es aceptada y se rechaza la hipótesis nula.

Por ello, los resultados de la prueba de la hipótesis específica 2 guarda relación con la investigación de Montenegro (2015), en su tesis para obtener el título de ingeniero en contabilidad y auditoría: Costo del Servicio de Transporte de Mercadería por Km de recorrido para la Empresa Agencomex S.A., presentada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, con un método deductivo de tipo descriptivo no correlacional, en la que sostiene que el objetivo general es costear el servicio de transporte de mercadería por km de recorrido para la empresa AGENCOMEX S.A con el fin de mejorar la toma de decisiones y determinar su precio de venta; asimismo la autora concluye que, los costos de servicios son una herramienta muy útil en las empresas de transporte, ya que permite obtener la información de los costos y los procesos que se desarrollan. En cuanto al personal se cuenta con una infraestructura adecuada para la calidad de sus servicios; mas no, en el cumplimiento o designación de manuales de procesos, direccionamiento estratégico, lista de precios referenciales y publicidad; esto resulta en un manejo menos eficiente de la empresa reduciendo así su competitividad frente a otras

empresas. Al identificar los costos en los que la empresa ha incurrido al ofrecer el servicio de transporte de mercadería se pudo identificar una falencia en el cálculo de la nómina de los conductores, ya que no se les paga horas extraordinarias ni suplementarias, lo que puede provocar en demandas laborales en el futuro.

Por último, expresamos de igual manera con la hipótesis específica 3, la cual fue validada con la aplicación de la prueba de la hipótesis en el programa SPSS, Hernández (2014) refiere que el uso de los coeficientes de Rho de Spearman se presta como referencia para la medición de coeficientes que usan la escala de Likert en sus instrumentos de investigación, para lo cual se obtuvo como resultado 0.438 encontrándose dentro del rango de +0.41 a + 0.70 según el autor Bisquerra (2014), es decir que se determina una correlación positivamente moderada entre la variable Costos de Servicios y la dimensión Evaluación del Control Interno. Mediante la prueba de Rho de Spearman se obtiene también el valor de significancia, que asume la aceptación o rechazo de la hipótesis alterna. Por ello, se visualiza que el valor de significancia obtenido es 0.000 donde $P < 0.05$. Por lo tanto, la hipótesis específica “Los Costos de Servicios se relacionan positivamente con la Evaluación del Control Interno en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017”, es aceptada y se rechaza la hipótesis nula.

Finalmente los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis específica 3, guardan relación con la investigación de Cucho (2014), en su tesis para obtener el título de contador público: Auditoría de Gestión y la Rentabilidad en la Empresa Acres Investments S.A. - San Isidro - 2014, sustentada en la Universidad César Vallejo, Perú. A través del método inductivo-deductivo, descriptivo-correlacional. En la cual el objetivo general fue: determinar la relación que existe entre la Auditoría de Gestión y la Rentabilidad en la empresa, en la cual concluye que, en base al estadígrafo de correlación de Pearson, se afirma que: Existe una relación significativa entre la Auditoría de Gestión y la Rentabilidad Económica en la empresa Acres Investments S.A., concluyendo que si no se realiza una aplicación habitual de la auditoría de gestión en las empresas de servicios, las funciones a realizar en el proceso del servicio se verán afectadas, puesto estas no se realizaran de manera correcta incurriendo en costos adicionales. Asimismo, la auditoría de

gestión permite a la organización mejorar la toma de decisiones, evaluar la eficiencia con que fueron utilizados sus recursos y crear más oportunidades de desarrollo, para generar una mayor rentabilidad y reduciendo costos. De igual manera Guzhnay y Naulaguari (2016), en su tesis para obtener el título profesional de contadores públicos: Determinación de Costos de los Servicios Hoteleros: Caso Práctico “Hotel Manantial” con una investigación técnica, la cual fue sustentada en la Universidad de Cuenca. Concluyen que, La organización cuenta con una infraestructura adecuada para el servicio que brinda, mas no para el rendimiento de costos acorde a las necesidades y características de la empresa. Se encuentra un inadecuado control de inventarios, puesto que se encuentran desperdicios de los recursos, generando pérdidas en la empresa, esta se debe a la falta de control y supervisión. Los costos de mano de obra son representativos puesto que el mayor producto que se ofrece es la atención al cliente. Los costos fijos son significativos ya que la empresa para el desarrollo de sus actividades tiene una alta inversión en activos fijos. En una de sus áreas de servicios el nivel de ventas no cubre los costos que son necesarios para prestación de este servicio.

V. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a la investigación y a los resultados obtenidos haciendo uso de las diferentes técnicas y métodos estadísticos, se demostró que la auditoría de gestión tiene una correlación positivamente moderada con los costos de servicios en las empresas de transporte de carga por carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017. Asimismo; la auditoría de gestión tiene relevancia en cuanto a los costos de servicios; ya que al evaluar sus actividades, procesos, etc. a la organización, permite obtener las deficiencias de las mismas que acarreen directamente en los costos de servicios que se brindan.
2. Como segunda conclusión, según los valores obtenidos se determina que, la auditoría de gestión tiene una correlación positivamente moderada con los costos indirectos en las empresas de transporte de carga por carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017; por ello, mientras se tenga una herramienta de evaluación en las actividades de la organización, designación de actividades, etc. Los operadores podrán realizar de manera adecuada sus funciones, como el mantenimiento de los vehículos de servicio, puesto que estos serían controlados y no una espera de reparación por la falta de coordinación en la empresa.
3. Como tercera conclusión y a través de los valores obtenidos, se demuestra que los costos de servicios tiene una correlación positivamente moderada con el análisis organizacional en las empresas de transporte de carga por carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017; ya que la base de una empresa de servicios son los costos, pero para que estos sean óptimos la organización debe distribuir las funciones de acuerdo al manual interno, informar y comunicar de manera entendible las funciones a los operarios, para que ellos puedan identificar los procesos de forma estratégica y no incurrir en sobrecostos innecesarios.
4. Como última conclusión, según los resultados se identificó que los costos de servicios tiene una correlación positivamente moderada con la evaluación del control interno en las empresas de transporte de carga por carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017; ello afirma que aplicando una adecuada evaluación interna a la organización se observará mayor eficiencia y eficacia en las operaciones que realizan los trabajadores. Ya que como en toda empresa las actividades son en cadena; sí, se tuviera un inadecuado control y organización, puesto esto se verá reflejado en los costos, ya que es una empresa de servicios y depende mucho de ello.

VI. RECOMENDACIONES

1. Las empresas de servicio de transporte de carga deben optar por una constante evaluación a su organización, ya que toda su actividad está basada en el servicio y por ende sus ingresos también. Si se tuviera un mal manejo en la organización que es lo primordial en una empresa, pues no se puede esperar que las demás áreas cumplan sus funciones de la mejor manera, ya que si no ha planificado, dirigido, controlado y establecido funciones se incurrirá en sobrecostos innecesarios.
2. Considerar realizar un análisis previo de los costos a efectuar de acuerdo al servicio y al mercado en el que se encuentra, ya que si hiciera una planeación y coordinación de gastos necesarios, se ahorraría futuras contingencias. Este previo costeo está ligado directamente con las estrategias de solución que se crea, para que la organización tenga un mejor manejo de sus egresos e ingresos de acuerdo al servicio que se opere.
3. Se recomienda a las empresas de servicios, evaluar el desempeño de sus activos (vehículos de transporte), porque de ello depende la realización del servicio, además si se tuviera un control habitual en ellos de acuerdo a un cronograma de trabajo o cronograma de actividades de mantenimiento, se obtendría mejores resultados. Los suministros, mano de obra y costos indirectos estarían mejor estructurados y no con costos adicionales por la falta de organización y dirección de la empresa.
4. La conformación de una evaluación de control interno es favorable para la organización, ya que realizar evaluaciones del desempeño de los trabajadores de acuerdo a las funciones a desempeñar, fijaran un rango de productividad. Además se debe tener una constante revisión del cumplimiento de los manuales, políticas, normas y principios internos, ya que si se realiza todo ello en el momento de realizar el servicio no se obtendrá ningún inconveniente o contratiempo, puesto que todo estuvo anticipadamente previsto el cual hay no afectaría a los costos, es más sería un ahorro. Por último, la organización debe constar con capacitaciones constantes para los trabajadores facilitando su desenvolvimiento y a la vez incrementando la efectividad de la empresa.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, M. Y Luján, L. (2013). *El Gasto, El Costo y El Costo Computable: análisis contable y tributario*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=b4sDaVay-NsC&printsec=frontcover&dq=que+es+el+costo+y+coste&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiQ0oTQg9rUAhUJyyYKHfvxCUUQ6AEIPjAF#v=onepage&q=que%20es%20el%20costo%20y%20coste&f=false>
- Aguirre, J. (2004). *Sistema de costeo: la asignación del costo total a productos y servicios*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=RI2PObBxzqIC&printsec=frontcover&dq=SUMINISTROS+EN+UNA+EMPRESA+DE+SERVICIOS&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjHtsCJsffTAhWM1CYKHToOCeM4HhDoAQggMAA#v=onepage&q=SUMINISTROS%20EN%20UNA%20EMPRESA%20DE%20SERVICIOS&f=false>
- Amat, O. y Soldevila, P. (2015). *Contabilidad y Gestión de Costes: con ejercicios resueltos. 7a Edición Revisada (7° edición)*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=b4sDaVay-NsC&printsec=frontcover&dq=Contabilidad+y+Gesti%C3%B3n+de+Costes:+con+ejercicios+resueltos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwigu-yx66rXAhUGJiYKHZQGB9AQ6AEIJTAA#v=onepage&q=Contabilidad%20y%20Gesti%C3%B3n%20de%20Costes%3A%20con%20ejercicios%20resueltos&f=false>
- Aramburu, N. y Rivera, O. (2008). *Organización de Empresas (3° edición)*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=jKuNuxFZU7YC&printsec=frontcover&dq=organizacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjh-d-8utrUAhXI5CYKHS_WCxcQ6AEINjAD#v=onepage&q&f=false
- Armas, R. (2008). *Auditoría de Gestión conceptos y métodos*. Recuperado de file:///C:/Users/PC/Downloads/Auditoria%20de%20gestion_%20conceptos%20-%20Armas%20Garcia,%20Raul%20de.pdf
- Barrera, O. y Casanova, R. (2015). *Logística y Comunicación en un Taller de Vehículos (2ª edición)*. Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=E7YbCgAAQBAJ&dq=combustible+a ceites+neumaticos+de+empresa+de+transportes&hl=es&source=gbs_navlinks

Berrío, D. (2008). *Costos para Gerenciar Organizaciones Manufactureras Comerciales y de Servicio* (2ª edición). Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=HMgm0g4VopYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Billene, R. (1999). *Análisis de Costos I*. recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=p5FEJAZLFWEC&pg=PA109&dq=costos+de+servicios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi9oKWq29bTAhVM8CYKHShtAGAQ6AEIOjAF#v=onepage&q=costos%20de%20servicios&f=false>

Bisquerra, R. (2014). *Metodología de la Investigación Educativa*. España: La muralla.

Cárcamo, M. (1968). *Las Relaciones Humanas y la Administración de Personal* (2º edición). Santiago de Chile, Chile: Editorial Andrés Bello.

Caso, A. (2003). *Sistemas de Incentivos a la Producción* (2º edición). Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=1SsMSx1yxbAC&pg=PA25&dq=incentivos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjr6_bmt9rUAhWE5SYKHVOKCo8Q6AEIITAA#v=onepage&q=incentivos&f=false

Chambergo, I. (2014). *Sistema de Costos, diseño e implementación en las empresas de servicios comerciales e industriales*. Lima, Perú: Instituto Pacífico S.A.C.

Companys, R. y Corominas, A. (1988). *Planificación y Rentabilidad de Proyectos Industriales*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=6PNr1sPd-AoC&pg=PA36&dq=rentabilidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiMr-Heu9rUAhWBTCYKHUR7CJQQ6AEILDAC#v=onepage&q=rentabilidad&f=false>

- Coopers & Lybrand, (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&dq=que+es+el+control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiD8tLtj9rUAhWDNSYKHfSEBP4Q6AEIMzAE#v=onepage&q=que%20es%20el%20control%20interno&f=false>
- Cordero, P. (2016). *Determinación del Costo del Servicio que ofrece el Centro Educativo "Etievan" por líneas de servicio: Niveles de Educación General Básica Preparatoria y Educación General Básica* (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11638/TRABAJO%20DE%20TITULACION%20DE%20GRADO%20-%20PAULINA%20CORDERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Correa, H. (1999). *Auditoría de Gestión*. Recuperado de <http://www.fedecop.org/Carta%20Fedecop%203%20Auditoria%20de%20Gestion.pdf>
- Cuatrecasas, L. (2012). *Los Servicios. Gestión de los Procesos de Servicios: organización de la producción y dirección de operaciones*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=wZQf6ank7XwC&pg=PA489&dq=que+son+los+servicios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiY8dXSg9rUAhVMOiYKHZBEAXsQ6AEIMzAD#v=onepage&q=que%20son%20los%20servicios&f=false>
- Cucho, M. (2014). *Auditoría de Gestión y la Rentabilidad en la Empresa Acres Investments S.A. – San Isidro – 2014* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Cuevas, C. (2001). *Contabilidad de Costos: enfoque gerencial y de costos* (2ª edición). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=DFL2U3dCmRsC&pg=PA13&dq=costos+indirectos+en+una+empresa+de+servicios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjhmrOirPftAhUBLyYKHW->

7DcAQ6AEIQTAF#v=onepage&q=costos%20indirectos%20en%20una%20e
mpresa%20de%20servicios&f=false

Cuevas, F. (2004). *Control de Costos y Gastos en los Restaurantes*. Recuperado de
de
[https://books.google.com.pe/books?id=Qll5DonAH5oC&pg=PT52&dq=sobre
costo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjPz6qhk9rUAhUD6SYKHSg8CLwQ6AEIJ
jAB#v=onepage&q=sobrecosto&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Qll5DonAH5oC&pg=PT52&dq=sobre+costo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjPz6qhk9rUAhUD6SYKHSg8CLwQ6AEIJjAB#v=onepage&q=sobrecosto&f=false)

De la Fuente, D. y Fernández, I. (2005). *Distribución en Planta*. Recuperado de
[https://books.google.com.pe/books?id=7aRzy0JjqTMC&printsec=frontcover&
dq=distribucion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiOnf_ktNrUAhWBXyYKHRcUC
5QQ6AEIMTAD#v=onepage&q=distribucion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=7aRzy0JjqTMC&printsec=frontcover&dq=distribucion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiOnf_ktNrUAhWBXyYKHRcUC5QQ6AEIMTAD#v=onepage&q=distribucion&f=false)

De Pablos, C. (2004). *Informática y comunicaciones en la empresa*. Recuperado de
[https://books.google.com.pe/books?id=U0MXWtqjxtsC&printsec=frontcover&
dq=Inform%C3%A1tica+y+comunicaciones+en+la+empresa&hl=es&sa=X&v
ed=0ahUKEwjH2o2G7KrXAhVMSiYKHbYkDYYQ6AEIJTAA#v=onepage&q=I
nform%C3%A1tica%20y%20comunicaciones%20en%20la%20empresa&f=fa
lse](https://books.google.com.pe/books?id=U0MXWtqjxtsC&printsec=frontcover&dq=Inform%C3%A1tica+y+comunicaciones+en+la+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjH2o2G7KrXAhVMSiYKHbYkDYYQ6AEIJTAA#v=onepage&q=Inform%C3%A1tica%20y%20comunicaciones%20en%20la%20empresa&f=false)

Dirección y Gestión de Empresas, (2007). *Control de Gestión*. Recuperado de
[https://books.google.com.pe/books?id=lThWRx7OcdQC&printsec=frontcover
&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=lThWRx7OcdQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Dolly, B. (2006). *Administración de Servicios de Alimentación. Calidad, nutrición, productividad y beneficios* (2° edición). Recuperado de
[https://books.google.com.pe/books?id=GxTF74WTNAYC&pg=PA464&dq=M
anual+de+organizaci%C3%B3n+y+funciones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjz
pJiHtdrUAhVIQCYKHYY2B04Q6AEINjAF#v=onepage&q=Manual%20de%20
organizaci%C3%B3n%20y%20funciones&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=GxTF74WTNAYC&pg=PA464&dq=Manual+de+organizaci%C3%B3n+y+funciones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjz pJiHtdrUAhVIQCYKHYY2B04Q6AEINjAF#v=onepage&q=Manual%20de%20organizaci%C3%B3n%20y%20funciones&f=false)

Domínguez, E. (2015). *Auditoria de Gestión y su Incidencia en la Rentabilidad de las Empresas de Servicios Eléctricos en el Distrito de Los Olivos Periodo 2015* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

- Dorta, J. (2000). *La evaluación de riesgos como componente básico del sistema de control interno: una aplicación a las fuentes de financiación de la ULPGC*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=PzDUgz8z71MC&printsec=frontcover&dq=La+evaluaci%C3%B3n+de+riesgos+como+componente+b%C3%A1sico+del+sistema+de+control+interno+Una+aplicaci%C3%B3n+a+las+fuentes+de+financiaci%C3%B3n+de+la+ULPGC&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikxJ6k7KrXAhVESyYKHesHC9UQ6AEIJTAA#v=onepage&q&f=false>
- Faga, H. (2006). *Cómo profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores decisiones empresariales* (2° edición). Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=b9H6HY3sSyQC&pg=PA14&dq=que+son+los+costos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiF_N6NktrUAhXE8CYKHyt_Bd4Q6AEISDAG#v=onepage&q=que%20son%20los%20costos&f=false
- Fernández, M. y Sánchez, J. (1997). *Eficiencia Organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=d3z_i6znsFUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Fonseca, O. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=KE7KCJLbjnMC&pg=PA283&dq=auditoria+de+gestion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiCn67j09bTAhVI7CYKHabRBeKQ6AEIJTAB#v=onepage&q=auditoria%20de%20gestion&f=false>
- García, S. (1994). *Teoría económica de la empresa: fundamentos teóricos: teoría institucional, teoría de producción y teoría de costes*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=4Quf0YnWVfYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Gonzales, G. D. (2015). *Auditoría De Gestión y su Incidencia en los Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete año 2014* (Tesis de pregrado, Universidad Del Callao). Recuperado de [file:///C:/Users/PC/Downloads/Ada_Tesis_t%C3%ADtulo%20profesional_2015%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/Ada_Tesis_t%C3%ADtulo%20profesional_2015%20(1).pdf)

- Graig, M. y Backer, P. (1994). *Auditoría de Gestión*. Madrid, España: Ediciones Folio, S.A.
- Guzhnay, G. y Naulaguari, M. (2016). *Determinación de Costos de los Servicios Hoteleros: Caso Práctico "Hotel Manantial"* (Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca, Ecuador). Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1434/1/tcon701.pdf>
- Harvard Business Essentials, (2006). *Estrategia: diseñe y ponga en práctica la mejor estrategia para su empresa*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=gQp39nf3K3MC&printsec=frontcover&dq=que+son+las+estrategias+en+la+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjTmKewmdrUAhXKQiYKHdNKBjQ4ChDoAQggMAA#v=onepage&q=que%20son%20las%20estrategias%20en%20la%20empresa&f=false>
- Hernández, C. (2011). *Planificación y programación* (2° edición). Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=lc5s-90S7UMC&printsec=frontcover&dq=plan+operativo+institucional+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiOmLKB99_UAhWFNSYKHQmhBGUQ6AEIOzAF#v=onepage&q&f=false
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6° edición). Interamericana Editores.
- Horngren, C., Foster, G. y Datar, S. (2007). *Contabilidad de costos: un enfoque gerencial*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=zDCb9fDzNgC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Huertas, R. y Domínguez, R. (2015). *Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turísticas*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Mv1SDAAQBAJ&pg=RA1-PA33&dq=gestion+de+las+empresas+de+servicios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWjq39jFiNzUAhUKOyYKHcGLAbEQ6AEIRDAH#v=onepage&q=gestion%20de%20las%20empresas%20de%20servicios&f=false>

IICA-Paraguay, (2003). *La Organización de la Empresa Asociativa* (7° edición). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=-eUOAQAIAAJ&pg=PA101&dq=:+La+Organizacion+de+la+Empresa+Asociativa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjhmfSuqNrUAhWHbiYKHfPyCDkQ6AEIKTAC#v=onepage&q=%3A%20La%20Organizacion%20de%20la%20Empresa%20Asociativa&f=false>

López, P. (2016). *Novedades ISO 9001:2015*. Madrid, España: FC EDITORIAL.

Mauricio, S. M. (2014). *Contabilidad de Costos del Servicio de recolección de residuos sólidos en el Distrito de Carabayllo año 2014* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Merli, G. (1997). *La Gestión Eficaz*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=fBVXAKHnZvkC&printsec=frontcover&dq=que+significa+gestion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj7j7i1mNrUAhWJeCYKHbYQCiYQ6AEIITAA#v=onepage&q&f=false>

Mira, J. (2006). *Apuntes de Auditoría*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=OzPcAMnXI1cC&printsec=frontcover&dq=auditoria&hl=es&sa=X&sqi=2&pj=1&ved=0ahUKEwjFi5LP1NbTAhVlbiYKHdOIDbcQ6AEIRTAH#v=onepage&q=auditoria&f=false>

Montenegro, K. (2015). *Costo del Servicio de Transporte de Mercadería por Km de recorrido para la Empresa Agencomex S.A.* (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10966/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n%20de%20Grado%20-%20Liseth%20Montenegro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mora, A. (2009). *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión* (3° edición). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=2pyQWlw6mAMC&pg=PA49&dq=diccionario+contable:+gasto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiYg-r3vdrUAhWDSiYKHTSVDn4Q6AEIJTAA#v=onepage&q=diccionario%20contable%3A%20gasto&f=false>

- Moreno, C. (2004). *La Prevención de Riesgos Laborales en la Empresa*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=7CHZcuq5bdAC&printsec=frontcover&dq=que+son+los+riesgos+en+una+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjvtP_5idrUAhXM5iYKHY91CcgQ6AEIJzAB#v=onepage&q=que%20son%20los%20riesgos%20en%20una%20empresa&f=false
- Ongallo, C. (2007). *Manual de Comunicación: guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=b_vdlizdTJAC&pg=PA94&dq=que+son+las+políticas+en+una+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjeg_SzhtrUAhWD6yYKHTkgDVAQ6AEIKzAB#v=onepage&q=que%20son%20las%20políticas%20en%20una%20empresa&f=false
- Pérez, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente, calidad total*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE_EgC&printsec=frontcover&dq=Gesti%C3%B3n+de+la+calidad+empresarial:+calidad+en+los+servicios+y+atenci%C3%B3n+al+cliente,+calidad+total&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjhgPw7KrXAhVLQiYKHZhYArgQ6AEIJTAA#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20empresarial%3A%20calidad%20en%20los%20servicios%20y%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente%2C%20calidad%20total&f=false
- Pérez-Carballo, J. (2015). *La Gestión Financiera de la Empresa*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=WJ16CgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Rincón, C. (2011). *Presupuestos Empresariales*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=K8A0DgAAQBAJ&dq=MANO+DE+OBRAS+DIRECTA+EN+UNA+EMPRESA+DE+SERVICIOS&hl=es&source=gbs_navlinks
- Rivas, G. (1989). *Auditoría Informática*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=gh_jwmkssdYC&printsec=frontcover&

dq=Auditor%C3%ADa+Inform%C3%A1tica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjTn-zQ4arXAhWHRsYKH4KBqcQ6AEIJTAA#v=onepage&q=Auditor%C3%ADa%20Inform%C3%A1tica&f=false

Sebastiani, M. G. (2013). *La Auditoría de Gestión y su Incidencia en la Optimización de los Recursos del Estado en los Procesos de Adquisición del Sector Interior* (Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/5777/3/sebastiani_gt.pdf

Shaw, J. (1991). *Gestión de Servicios: la consecución del éxito en empresas de servicios mediante el desarrollo de planes*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=fBcY4AWAiyYC&pg=PA40&dq=SUMINISTROS+EN+UNA+EMPRESA+DE+SERVICIOS&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjnmO2Jv_jTAhUF5CYKHdZxDUAQ6AEIRjAG#v=onepage&q=SUMINISTROS%20EN%20UNA%20EMPRESA%20DE%20SERVICIOS&f=false

Torres, G. (2013). *Tratado de Contabilidad de Costos por Sectores Económicos*. Lima, Perú: Marketing Consultores.

Trejo, D. (2009). *Identificación, análisis y aprovechamiento de la administración del conocimiento para la empresa y organización mexicana del siglo XXI*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=BOkAAwAAQBAJ&pg=PA91&dq=análisis+organizacional+en+una++empresa+de+servicios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi12aeyiNzUAhVBySYKHxYRB6MQ6AEISzAJ#v=onepage&q=análisis%20organizacional%20en%20una%20%20empresa%20de%20servicios&f=false>

Vilar, J. (1999). *La Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=oRg7CUUrgdcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Zans, W. (2014). *Contabilidad de Costos I*. Lima, Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.

VIII. ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS
<p>GENERAL:</p> <p>¿De qué manera la Auditoría de Gestión se relaciona con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar cómo la Auditoría de Gestión se relaciona con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.</p>	<p>GENERAL:</p> <p>La Auditoría de Gestión se relaciona positivamente con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.</p>
<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>¿De qué manera la Auditoría de Gestión se relaciona con los Costos Indirectos en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017?</p> <p>¿De qué manera los Costos de Servicios se relaciona con el Análisis Organizacional en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017?</p>	<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar cómo la Auditoría de Gestión se relaciona con los Costos Indirectos en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.</p> <p>Determinar cómo los Costos de Servicios se relacionan con el Análisis Organizacional en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.</p>	<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>La Auditoría de Gestión se relaciona positivamente con los Costos Indirectos en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.</p> <p>Los Costos de Servicios se relacionan positivamente con el Análisis Organizacional en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.</p>

<p>¿De qué manera los Costos de Servicios se relaciona con la Evaluación del Control Interno en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017?</p>	<p>Determinar cómo los Costos de Servicios se relacionan con la Evaluación del Control Interno en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.</p>	<p>Los Costos de Servicios se relacionan positivamente con la Evaluación del Control Interno en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.</p>
---	---	---

ANEXO 02: Cuestionario

Auditoría de Gestión y su relación con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, Periodo 2017.	
OBJETIVO: Determinar cómo la Auditoría de Gestión se relaciona con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.	
<p>1. GENERALIDADES:</p> <p>Esta información será utilizada en forma confidencial, anónima y acumulativa; por lo que agradeceré proporcionar información veraz, sólo así serán realmente útiles para la presente investigación.</p>	<p>INFORMANTES:</p> <p>La presente Encuesta está dirigida al personal del área de Contabilidad de las empresas de transporte de carga por carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017.</p>
2. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO	
2.1. Tipo de actividad de su empresa	
2.2. Función que desempeña	
3. DATOS DEL INFORMANTE	
3.1. Edad:	Sexo: F () M ()
3.2. Nivel de instrucción:	
<p>Licenciado () Magister () Doctorado () Otro ()</p>	

AUDITORÍA DE GESTIÓN			
1-. El análisis organizacional es la base para el buen funcionamiento de la organización.			
a) Muy de acuerdo		b) De acuerdo	
c) En desacuerdo		d) Muy en desacuerdo	
2-. La identificación de procesos es primordial en la evaluación del control interno.			
a) Muy de acuerdo		b) De acuerdo	
c) En desacuerdo		d) Muy en desacuerdo	
3-. La evaluación de la información y comunicación contribuye a un buen resultado en el análisis organizacional.			
a) Muy de acuerdo		b) De acuerdo	
c) En desacuerdo		d) Muy en desacuerdo	
4-. El análisis organizacional es un factor importante en la división de trabajo.			
a) Muy de acuerdo		b) De acuerdo	
c) En desacuerdo		d) Muy en desacuerdo	
5-. La evaluación del control interno en su organización ayuda en la evaluación de riesgos.			
a) Muy de acuerdo		b) De acuerdo	
c) En desacuerdo		d) Muy en desacuerdo	
6-. Se realiza una medición de la eficiencia y eficacia de las operaciones en la evaluación del control interno.			
a) Muy de acuerdo		b) De acuerdo	
c) En desacuerdo		d) Muy en desacuerdo	
7-. El cumplimiento de reglamentos aporta al funcionamiento de la organización.			
a) Muy de acuerdo		b) De acuerdo	
c) En desacuerdo		d) Muy en desacuerdo	

8-. La evaluación del control interno fortalece la identificación de debilidades para una mejora en la empresa.			
a) Muy de acuerdo		b) De acuerdo	
c) En desacuerdo		d) Muy en desacuerdo	
COSTOS DE SERVICIOS			
9-. La aplicación de un método de control del combustible contribuye a posibles ganancias.			
a) Muy de acuerdo		b) De acuerdo	
c) En desacuerdo		d) Muy en desacuerdo	
10-. El oportuno cambio de aceite y lubricantes contribuye a proteger los vehículos de transportes.			
a) Muy de acuerdo		b) De acuerdo	
c) En desacuerdo		d) Muy en desacuerdo	
11-. El control de calidad de los neumáticos es fundamental en el negocio de los transportes.			
a) Muy de acuerdo		b) De acuerdo	
c) En desacuerdo		d) Muy en desacuerdo	
12-. El requerimiento constante de repuestos incrementa los costos de servicios.			
a) Muy de acuerdo		b) De acuerdo	
c) En desacuerdo		d) Muy en desacuerdo	
13-. Los sueldos se adecuan de acuerdo a la función que desempeña el trabajador.			
a) Muy de acuerdo		b) De acuerdo	
c) En desacuerdo		d) Muy en desacuerdo	
14-. El pago a destiempo de los beneficios incrementaría el nivel de egresos de la empresa.			
a) Muy de acuerdo		b) De acuerdo	
c) En desacuerdo		d) Muy en desacuerdo	

15- La inadecuada planeación de procesos, propicia al requerimiento de horas extras afectando a los costos de servicios.			
a) Muy de acuerdo		b) De acuerdo	
c) En desacuerdo		d) Muy en desacuerdo	
16- Los incentivos salariales acrecentarían el buen funcionamiento de la organización.			
a) Muy de acuerdo		b) De acuerdo	
c) En desacuerdo		d) Muy en desacuerdo	
17- Los costos indirectos reducirían con un adecuado plan de mantenimiento y reparaciones a los vehículos de transporte.			
a) Muy de acuerdo		b) De acuerdo	
c) En desacuerdo		d) Muy en desacuerdo	
18- La incorrecta aplicación de la depreciación de los vehículos generaría una estimación errónea de los costos indirectos.			
a) Muy de acuerdo		b) De acuerdo	
c) En desacuerdo		d) Muy en desacuerdo	
19- Los seguros EPS son parte fundamental del costo de servicio.			
a) Muy de acuerdo		b) De acuerdo	
c) En desacuerdo		d) Muy en desacuerdo	
20- El inadecuado uso de los servicios públicos incrementaría el estimado de los costos indirectos.			
a) Muy de acuerdo		b) De acuerdo	
c) En desacuerdo		d) Muy en desacuerdo	

ANEXO 03: Recolección de Datos

CUESTIONARIO

Está dirigida a los trabajadores del área administrativa y contable de las Empresas de Transporte de Carga por Carretera del distrito de San Miguel, por ser la población objetiva de la presente investigación:

DESARROLLO DE TESIS

Auditoría de Gestión y su relación con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, Periodo 2017

OBJETIVO: Determinar cómo la Auditoría de Gestión se relaciona con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017

GENERALIDADES: Recuerde que esta información será utilizada en forma confidencial, anónima y acumulativa; por lo que agradeceré proporcionar información veraz. Asimismo, trate de presentar la respuesta que le resulte natural, contestando a todas las preguntas.

DATOS DEL ENCUESTADO:

Nombre y Apellidos: *Sharold Ines, Diaz Lopez* DNI: *07507824*

MA = MUY DE ACUERDO
A = DE ACUERDO
D = EN DESACUERDO
MD = MUY EN DESACUERDO

N°	DIMENSIONES / Ítems	MA	A	D	MD
ANÁLISIS ORGANIZACIONAL					
1	El análisis organizacional es la base para el buen funcionamiento de la organización.		X		
2	La identificación de procesos es primordial en la evaluación del control interno.		X		
3	La evaluación de la información y comunicación contribuye a un buen resultado en el análisis organizacional.		X		
4	El análisis organizacional es un factor importante en la división de trabajo.	X			
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO					
5	La evaluación del control interno en su organización ayuda en la evaluación de riesgos.		X		
6	Se realiza una medición de la eficiencia y eficacia de las operaciones en la evaluación del control interno.		X		
7	El cumplimiento de reglamentos aporta al funcionamiento de la organización.		X		
8	La evaluación del control interno fortalece la identificación de debilidades para una mejora en la empresa.		X		
SUMINISTROS DIVERSOS					
9	La aplicación de un método de control del combustible contribuye a posibles ganancias.		X		

12	El requerimiento constante de repuestos incrementa los costos de servicios.		X		
MANO DE OBRA DIRECTA					
13	Los sueldos se adecuan de acuerdo a la función que desempeña el trabajador		X		
14	El pago a destiempo de los beneficios incrementaría el nivel de egresos de la empresa.		X		
15	La inadecuada planeación de procesos, propicia al requerimiento de horas extras afectando a los costos de servicios.	X			
16	Los incentivos salariales acrecentarían el buen funcionamiento de la organización.	X			
COSTOS INDIRECTOS					
17	Los costos indirectos reducirían con un adecuado plan de mantenimiento y reparaciones a los vehículos de transporte.		X		
18	La incorrecta aplicación de la depreciación de los vehículos generaría una estimación errónea de los costos indirectos.		X		
19	Los seguros EPS son parte fundamental del costo de servicio.			X	
20	El inadecuado uso de los servicios públicos incrementaría el estimado de los costos indirectos.	X			

CUESTIONARIO

Está dirigida a los trabajadores del área administrativa y contable de las Empresas de Transporte de Carga por Carretera del distrito de San Miguel, por ser la población objetiva de la presente investigación:

DESARROLLO DE TESIS

Auditoría de Gestión y su relación con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, Periodo 2017

OBJETIVO: Determinar cómo la Auditoría de Gestión se relaciona con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017

GENERALIDADES: Recuerde que esta información será utilizada en forma confidencial, anónima y acumulativa; por lo que agradeceré proporcionar información veraz. Asimismo, trate de presentar la respuesta que le resulte natural, contestando a todas las preguntas.

DATOS DEL ENCUESTADO:

Nombre y Apellidos: Pedro Raúl, Tamara Raimondi **DNI:** 47470612

MA = MUY DE ACUERDO
 A = DE ACUERDO
 D = EN DESACUERDO
 MD = MUY EN DESACUERDO

N°	DIMENSIONES / Items	MA	A	D	MD
ANÁLISIS ORGANIZACIONAL					
1	El análisis organizacional es la base para el buen funcionamiento de la organización.			X	
2	La identificación de procesos es primordial en la evaluación del control interno.			X	
3	La evaluación de la información y comunicación contribuye a un buen resultado en el análisis organizacional.		X		
4	El análisis organizacional es un factor importante en la división de trabajo.		X		
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO					
5	La evaluación del control interno en su organización ayuda en la evaluación de riesgos.				X
6	Se realiza una medición de la eficiencia y eficacia de las operaciones en la evaluación del control interno.		X		
7	El cumplimiento de reglamentos aporta al funcionamiento de la organización.			X	
8	La evaluación del control interno fortalece la identificación de debilidades para una mejora en la empresa.			X	
SUMINISTROS DIVERSOS					
9	La aplicación de un método de control del combustible contribuye a posibles ganancias.			X	
10	El oportuno cambio de aceite y lubricantes contribuye a proteger los vehículos de transportes.		X		
11	El control de calidad de los neumáticos es fundamental en el negocio de los transportes.			X	

12	El requerimiento constante de repuestos incrementa los costos de servicios.		X		
MANO DE OBRA DIRECTA					
13	Los sueldos se adecuan de acuerdo a la función que desempeña el trabajador			X	
14	El pago a destiempo de los beneficios incrementaría el nivel de egresos de la empresa.			X	
15	La inadecuada planeación de procesos, propicia al requerimiento de horas extras afectando a los costos de servicios.			X	
16	Los incentivos salariales acrecentarían el buen funcionamiento de la organización.		X		
COSTOS INDIRECTOS					
17	Los costos indirectos reducirían con un adecuado plan de mantenimiento y reparaciones a los vehículos de transporte.		X		
18	La incorrecta aplicación de la depreciación de los vehículos generaría una estimación errónea de los costos indirectos.			X	
19	Los seguros EPS son parte fundamental del costo de servicio.				X
20	El inadecuado uso de los servicios públicos incrementaría el estimado de los costos indirectos.		X		

CUESTIONARIO

Está dirigida a los trabajadores del área administrativa y contable de las Empresas de Transporte de Carga por Carretera del distrito de San Miguel, por ser la población objetiva de la presente investigación:

DESARROLLO DE TESIS

Auditoría de Gestión y su relación con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, Periodo 2017

OBJETIVO: Determinar cómo la Auditoría de Gestión se relaciona con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, período 2017

GENERALIDADES: Recuerde que esta información será utilizada en forma confidencial, anónima y acumulativa; por lo que agradeceré proporcionar información veraz. Asimismo, trate de presentar la respuesta que le resulte natural, contestando a todas las preguntas.

DATOS DEL ENCUESTADO:

Nombre y Apellidos: *Alvillani Isasi Pablo*

DNI: *48417442*

MA = MUY DE ACUERDO
A = DE ACUERDO
D = EN DESACUERDO
MD = MUY EN DESACUERDO

N°	DIMENSIONES / Ítems	MA	A	D	MD
ANÁLISIS ORGANIZACIONAL					
1	El análisis organizacional es la base para el buen funcionamiento de la organización.	X			
2	La identificación de procesos es primordial en la evaluación del control interno.	X			
3	La evaluación de la información y comunicación contribuye a un buen resultado en el análisis organizacional.		X		
4	El análisis organizacional es un factor importante en la división de trabajo.		X		
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO					
5	La evaluación del control interno en su organización ayuda en la evaluación de riesgos.	X			
6	Se realiza una medición de la eficiencia y eficacia de las operaciones en la evaluación del control interno.	X			
7	El cumplimiento de reglamentos aporta al funcionamiento de la organización.	X			
8	La evaluación del control interno fortalece la identificación de debilidades para una mejora en la empresa.	X			
SUMINISTROS DIVERSOS					
9	La aplicación de un método de control del combustible contribuye a posibles ganancias.		X		
10	El oportuno cambio de aceite y lubricantes contribuye a proteger los vehículos de transportes.		X		
11	El control de calidad de los neumáticos es fundamental en el negocio de los transportes.		X		

12	El requerimiento constante de repuestos incrementa los costos de servicios.	X			
MANO DE OBRA DIRECTA					
13	Los sueldos se adecuan de acuerdo a la función que desempeña el trabajador			X	
14	El pago a destiempo de los beneficios incrementaría el nivel de egresos de la empresa.		X		
15	La inadecuada planeación de procesos, propicia al requerimiento de horas extras afectando a los costos de servicios.	X			
16	Los incentivos salariales acrecentarían el buen funcionamiento de la organización.			X	
COSTOS INDIRECTOS					
17	Los costos indirectos reducirían con un adecuado plan de mantenimiento y reparaciones a los vehículos de transporte.		X		
18	La incorrecta aplicación de la depreciación de los vehículos generaría una estimación errónea de los costos indirectos.		X		
19	Los seguros EPS son parte fundamental del costo de servicio.		X		
20	El inadecuado uso de los servicios públicos incrementaría el estimado de los costos indirectos.	X			

CUESTIONARIO

Está dirigida a los trabajadores del área administrativa y contable de las Empresas de Transporte de Carga por Carretera del distrito de San Miguel, por ser la población objetiva de la presente investigación:

DESARROLLO DE TESIS

Auditoría de Gestión y su relación con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, Periodo 2017

OBJETIVO: Determinar cómo la Auditoría de Gestión se relaciona con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, periodo 2017

GENERALIDADES: Recuerde que esta información será utilizada en forma confidencial, anónima y acumulativa; por lo que agradeceré proporcionar información veraz. Asimismo, trate de presentar la respuesta que le resulte natural, contestando a todas las preguntas.

DATOS DEL ENCUESTADO:

Nombre y Apellidos: *Melissa Ramos Palomino* DNI: *46583018*

MA = MUY DE ACUERDO
 A = DE ACUERDO
 D = EN DESACUERDO
 MD = MUY EN DESACUERDO

N°	DIMENSIONES / Ítems	MA	A	D	MD
ANÁLISIS ORGANIZACIONAL					
1	El análisis organizacional es la base para el buen funcionamiento de la organización.	/			
2	La identificación de procesos es primordial en la evaluación del control interno.	/			
3	La evaluación de la información y comunicación contribuye a un buen resultado en el análisis organizacional.		/		
4	El análisis organizacional es un factor importante en la división de trabajo.		/		
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO					
5	La evaluación del control interno en su organización ayuda en la evaluación de riesgos.		/		
6	Se realiza una medición de la eficiencia y eficacia de las operaciones en la evaluación del control interno.		/		
7	El cumplimiento de reglamentos aporta al funcionamiento de la organización.	/			
8	La evaluación del control interno fortalece la identificación de debilidades para una mejora en la empresa.	/			
SUMINISTROS DIVERSOS					
9	La aplicación de un método de control del combustible contribuye a posibles ganancias.		/		
10	El oportuno cambio de aceite y lubricantes contribuye a proteger los vehículos de transportes.	/			
11	El control de calidad de los neumáticos es fundamental en el negocio de los transportes.		/		

12	El requerimiento constante de repuestos incrementa los costos de servicios.		/		
MANO DE OBRA DIRECTA					
13	Los sueldos se adecuan de acuerdo a la función que desempeña el trabajador	/			
14	El pago a destiempo de los beneficios incrementaría el nivel de egresos de la empresa.	/			
15	La inadecuada planeación de procesos, propicia al requerimiento de horas extras afectando a los costos de servicios.	/			
16	Los incentivos salariales acrecentarían el buen funcionamiento de la organización.	/			
COSTOS INDIRECTOS					
17	Los costos indirectos reducirían con un adecuado plan de mantenimiento y reparaciones a los vehículos de transporte.		/		
18	La incorrecta aplicación de la depreciación de los vehículos generaría una estimación errónea de los costos indirectos.		/		
19	Los seguros EPS son parte fundamental del costo de servicio.	/			
20	El inadecuado uso de los servicios públicos incrementaría el estimado de los costos indirectos.	/			

CUESTIONARIO

Está dirigida a los trabajadores del área administrativa y contable de las Empresas de Transporte de Carga por Carretera del distrito de San Miguel, por ser la población objetiva de la presente investigación:

DESARROLLO DE TESIS

Auditoría de Gestión y su relación con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, Período 2017

OBJETIVO: Determinar cómo la Auditoría de Gestión se relaciona con los Costos de Servicios en las Empresas de Transporte de Carga por Carretera en el Distrito de San Miguel, período 2017

GENERALIDADES: Recuerde que esta información será utilizada en forma confidencial, anónima y acumulativa; por lo que agradeceré proporcionar información veraz. Asimismo, trate de presentar la respuesta que le resulte natural, contestando a todas las preguntas.

DATOS DEL ENCUESTADO:

Nombre y Apellidos: *Vásquez Alarcón Darwin*

DNI: *46713098*

MA = MUY DE ACUERDO
 A = DE ACUERDO
 D = EN DESACUERDO
 MD = MUY EN DESACUERDO

N°	DIMENSIONES / Ítems	MA	A	D	MD
ANÁLISIS ORGANIZACIONAL					
1	El análisis organizacional es la base para el buen funcionamiento de la organización.		✓		
2	La identificación de procesos es primordial en la evaluación del control interno.		✓		
3	La evaluación de la información y comunicación contribuye a un buen resultado en el análisis organizacional.		✓		
4	El análisis organizacional es un factor importante en la división de trabajo.	✓			
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO					
5	La evaluación del control interno en su organización ayuda en la evaluación de riesgos.		✓		
6	Se realiza una medición de la eficiencia y eficacia de las operaciones en la evaluación del control interno.	✓			
7	El cumplimiento de reglamentos aporta al funcionamiento de la organización.		✓		
8	La evaluación del control interno fortalece la identificación de debilidades para una mejora en la empresa.		✓		
SUMINISTROS DIVERSOS					
9	La aplicación de un método de control del combustible contribuye a posibles ganancias.			✓	
10	El oportuno cambio de aceite y lubricantes contribuye a proteger los vehículos de transportes.		✓		
11	El control de calidad de los neumáticos es fundamental en el negocio de los transportes.				✓

12	El requerimiento constante de repuestos incrementa los costos de servicios.	✓			
MANO DE OBRA DIRECTA					
13	Los sueldos se adecuan de acuerdo a la función que desempeña el trabajador		✓		
14	El pago a destiempo de los beneficios incrementaría el nivel de egresos de la empresa.		✓		
15	La inadecuada planeación de procesos, propicia al requerimiento de horas extras afectando a los costos de servicios.	✓			
16	Los incentivos salariales acrecentarían el buen funcionamiento de la organización.		✓		
COSTOS INDIRECTOS					
17	Los costos indirectos reducirían con un adecuado plan de mantenimiento y reparaciones a los vehículos de transporte.		✓		
18	La incorrecta aplicación de la depreciación de los vehículos generaría una estimación errónea de los costos indirectos.	✓			
19	Los seguros EPS son parte fundamental del costo de servicio.		✓		
20	El inadecuado uso de los servicios públicos incrementaría el estimado de los costos indirectos.		✓		

34	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2
35	2	1	3	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
36	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
37	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
38	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	1	1	1	2	
39	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	
40	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	
42	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	3	2	1	3	2	2	1	
43	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	
44	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	
45	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	
46	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	
47	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	4	1	2	2	1	2	2	1	2	
48	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	
49	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	1	2	
50	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	
51	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
52	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	
53	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
54	2	1	2	2	4	2	2	4	2	4	2	1	3	2	2	1	1	1	1	
55	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	
56	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	4	2	2	4	
57	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	
58	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	
59	4	2	2	2	2	2	4	3	4	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	
60	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	
61	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	
62	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
63	2	3	4	3	2	4	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	

ANEXO 05: SPSS Statistic 22

SPSS FINAL.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	Medida	Rol
1	VAR00001	Numérico	8	0	El análisis orga...	{1, Muy de ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	VAR00002	Numérico	8	0	La identificació...	{1, Muy de ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	VAR00003	Numérico	8	0	La evaluación d...	{1, Muy de ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	VAR00004	Numérico	8	0	El análisis orga...	{1, Muy de ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	VAR00005	Numérico	8	0	La evaluación d...	{1, Muy de ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	VAR00006	Numérico	8	0	Se realiza una ...	{1, Muy de ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	VAR00007	Numérico	8	0	El cumplimento...	{1, Muy de ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	VAR00008	Numérico	8	0	La evaluación d...	{1, Muy de ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	VAR00009	Numérico	8	0	La aplicación d...	{1, Muy de ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	VAR00010	Numérico	8	0	El oportuno ca...	{1, Muy de ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	VAR00011	Numérico	8	0	El control de ca...	{1, Muy de ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	VAR00012	Numérico	8	0	El requerimient...	{1, Muy de ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	VAR00013	Numérico	8	0	Los sueldos se...	{1, Muy de ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	VAR00014	Numérico	8	0	El pago a desti...	{1, Muy de ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	VAR00015	Numérico	8	0	La inadecuada ...	{1, Muy de ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	VAR00016	Numérico	8	0	Los incentivos ...	{1, Muy de ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	VAR00017	Numérico	8	0	Los costos indi...	{1, Muy de ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	VAR00018	Numérico	8	0	La incorrecta a...	{1, Muy de ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	VAR00019	Numérico	8	0	Los seguros E...	{1, Muy de ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	VAR00020	Numérico	8	0	El inadecuado ...	{1, Muy de ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos Vista de variables

Estadísticas de total de elemento de la variable Auditoría de Gestión

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
El análisis organizacional es la base para el buen funcionamiento de la organización	13,48	6,995	,523	,720
La identificación de procesos es primordial en la evaluación del control interno	13,52	6,963	,489	,724
La evaluación de la información y comunicación contribuye a un buen resultado en el análisis organizacional	13,51	7,286	,356	,747
El análisis organizacional es un factor importante en la división de trabajo	13,44	6,928	,473	,727
La evaluación del control interno en su organización ayuda en la evaluación de riesgos	13,46	6,736	,526	,717
Se realiza una medición de la eficiencia y eficacia de las operaciones en la evaluación del control interno	13,46	7,317	,455	,732
El cumplimiento de reglamentos aporta al funcionamiento de la organización	13,52	7,221	,342	,751
La evaluación del control interno fortalece la identificación de debilidades para una mejora en la empresa	13,49	6,093	,504	,724

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Estadísticas de total de elemento de la variable Costos de Servicios

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 aplicación de un método de control del combustible contribuye a posibles ganancias	20,87	12,371	,583	,737
El oportuno cambio de aceite y lubricantes contribuye a proteger los vehículos de transportes	20,97	13,515	,406	,759
El control de calidad de los neumáticos es fundamental en el negocio de los transportes	20,97	13,612	,407	,758
El requerimiento constante de repuestos incrementa los costos de servicios	20,94	14,415	,253	,773
Los sueldos se adecuan de acuerdo a la función que desempeña el trabajador	20,97	14,128	,285	,771
El pago a destiempo de los beneficios incrementaría el nivel de egresos de la empresa	20,92	14,268	,360	,764
La inadecuada planeación de procesos, propicia al requerimiento de horas extras afectando a los costos de servicios	20,97	13,096	,505	,748
Los incentivos salariales acrecentarían el buen funcionamiento de la organización	20,95	12,917	,438	,755

Los costos indirectos reducirían con un adecuado plan de mantenimiento y reparaciones a los vehículos de transporte	21,02	13,758	,424	,757
La incorrecta aplicación de la depreciación de los vehículos generaría una estimación errónea de los costos indirectos	20,94	14,383	,262	,772
Los seguros EPS son parte fundamental del costo de servicio	20,97	13,354	,470	,752
El inadecuado uso de los servicios públicos incrementaría el estimado de los costos indirectos	20,95	12,465	,512	,746

Fuente. Reporte del SPSS 22.

Estadísticas de total de elemento de las variables Auditoría de Gestión y Costos de Servicios

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
El análisis organizacional es la base para el buen funcionamiento de la organización	36,33	36,097	,473	,843
La identificación de procesos es primordial en la evaluación del control interno	36,38	35,691	,500	,842
La evaluación de la información y comunicación contribuye a un buen resultado en el análisis organizacional	36,37	36,074	,426	,845

El análisis organizacional es un factor importante en la división de trabajo	36,30	35,762	,465	,843
La evaluación del control interno en su organización ayuda en la evaluación de riesgos	36,32	35,543	,485	,842
Se realiza una medición de la eficiencia y eficacia de las operaciones en la evaluación del control interno	36,32	36,575	,441	,845
El cumplimiento de reglamentos aporta al funcionamiento de la organización	36,38	36,401	,349	,848
La evaluación del control interno fortalece la identificación de debilidades para una mejora en la empresa	36,35	33,812	,527	,840
La aplicación de un método de control del combustible contribuye a posibles ganancias	36,29	34,369	,550	,839
El oportuno cambio de aceite y lubricantes contribuye a proteger los vehículos de transportes	36,38	35,853	,425	,845
El control de calidad de los neumáticos es fundamental en el negocio de los transportes	36,38	36,627	,337	,848
El requerimiento constante de repuestos incrementa los costos de servicios	36,35	37,295	,274	,850
Los sueldos se adecuan de acuerdo a la función que desempeña el trabajador	36,38	36,788	,314	,849

El pago a destiempo de los beneficios incrementaría el nivel de egresos de la empresa	36,33	37,032	,379	,847
La inadecuada planeación de procesos, propicia al requerimiento de horas extras afectando a los costos de servicios	36,38	35,272	,507	,841
Los incentivos salariales acrecentarían el buen funcionamiento de la organización	36,37	34,977	,450	,844
Los costos indirectos reducirían con un adecuado plan de mantenimiento y reparaciones a los vehículos de transporte	36,43	36,636	,378	,847
La incorrecta aplicación de la depreciación de los vehículos generaría una estimación errónea de los costos indirectos	36,35	37,360	,264	,851
Los seguros EPS son parte fundamental del costo de servicio	36,38	35,014	,572	,839
El inadecuado uso de los servicios públicos incrementaría el estimado de los costos indirectos	36,37	34,042	,546	,839

Fuente. Reporte del SPSS 22.

ANEXO 06: Documentos para validar los Instrumentos de Medición

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita): Donato, Díaz Díaz
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 del programa de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Académico Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller y Título Profesional de licenciado de Contabilidad.

El titulo nombre de mi proyecto de investigación es: “AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LOS COSTOS DE SERVICIOS EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA EN EL DISTRITO DE SAN MIGUEL, PERIODO 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,

PARI VILCA, EDITH DELIA
D.N.I.: 72649257

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita): Bernardo, Cojal Loli
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 del programa de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Académico Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller y Título Profesional de licenciado de Contabilidad.

El titulo nombre de mi proyecto de investigación es: "AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LOS COSTOS DE SERVICIOS EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA EN EL DISTRITO DE SAN MIGUEL, PERIODO 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,

PARI VILCA, EDITH DELIA
D.N.I.: 72649257

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita): Marcelo Dante, Gonzales Matos
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 del programa de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Académico Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller y Título Profesional de licenciado de Contabilidad.

El titulo nombre de mi proyecto de investigación es: "AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LOS COSTOS DE SERVICIOS EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA EN EL DISTRITO DE SAN MIGUEL, PERIODO 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,

PARI VILCA, EDITH DELIA
D.N.I.: 72649257

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Definición de la Variable 1: Auditoría de Gestión

Es la revisión sistemática de las actividades de una organización o de un segmento de ella en relación con objetivos específicos. Tal revisión tiene tres propósitos esenciales: estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejoras o fomentar acciones. Dicho en otras palabras, es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, proyecto u operación, con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía [...] así como el control interno de la entidad objeto de auditoría con los objetivos de conocer acerca de la misma y establecer el grado de confianza que se depositará en los controles que tenga establecidos: análisis organizacional y evaluación del control interno [...].(Armas, 2008, pp. 7-15)

Dimensiones de la variable:

- Análisis Organizacional
- Evaluación del Control Interno

Definición de la Variable 2: Costos de Servicios

Las empresas de servicios no transforman materiales, en cambio enlazan las necesidades de los clientes a través de los servicios que ofrecen [...] en las empresas de servicio es difícil que la mano de obra directa y los materiales directos sea un porcentaje muy importante del total del costo del servicio ofrecido o prestados, normalmente los gastos de fabricación indirectos son los que forman un porcentaje muy relevante. (Chambergo, 2014, pp.387-388)

El vehículo adquirido genera un costo que se reflejará en su depreciación gradual durante su vida útil [...] hay dos componentes principales en el costo de operación, el combustible y los trabajadores. Ambos varían con el recorrido o el uso del vehículo, y son por definición, costos variables y directos [...] son centralizados los elementos del costo que inciden en la producción del servicio del transporte: suministros diversos, mano de obra directa y redistribución de costos indirectos. (Torres, 2013, pp. 521-525)

Dimensiones de la variable:

- Suministros Diversos
- Mano de Obra Directa
- Costos Indirectos

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores		Items	Escala de Medición
AUDITORÍA DE GESTIÓN	Es la revisión sistemática de las actividades de una organización o de un segmento de ella en relación con objetivos específicos. Tal revisión tiene tres propósitos esenciales: estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejoras o fomentar acciones. Dicho en otras palabras, es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, proyecto u operación, con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía [...] así como el control interno de la entidad objeto de auditoría con los objetivos de conocer acerca de la misma y establecer el grado de confianza que se depositará en los controles que tenga establecidos: análisis organizacional y evaluación del control interno [...] (Armas, 2008, pp. 7-15).	Análisis Organizacional	1	Funcionamiento de la Organización	El análisis organizacional es la base para el buen funcionamiento de la organización.	Los siguientes indicadores serán medidos mediante la escala de Likert a) Muy de acuerdo b) De acuerdo c) En desacuerdo d) Muy en desacuerdo
			2	Identificación de Procesos	La identificación de procesos es primordial en la evaluación del control interno.	
			3	Información y Comunicación	La evaluación de la información y comunicación contribuye a un buen resultado en el análisis organizacional.	
			4	División de Trabajo	El análisis organizacional es un factor importante en la división de trabajo.	
		Evaluación del Control Interno	5	Evaluación de Riesgos	La evaluación del control interno en su organización ayuda en la evaluación de riesgos.	
			6	Eficiencia y Eficacia de las Operaciones	Se realiza una medición de la eficiencia y eficacia de las operaciones en la evaluación del control interno.	
			7	Cumplimiento de Reglamentos	El cumplimiento de reglamentos aporta al funcionamiento de la organización.	
			8	Identificación de Debilidades	La evaluación del control interno fortalece la identificación de debilidades para una mejora en la empresa.	

	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores		Items	Escala de Medición
COSTOS DE SERVICIOS	<p>“Las empresas de servicios no transforman materiales, en cambio enlazan las necesidades de los clientes a través de los servicios que ofrecen [...] en las empresas de servicio es difícil que la mano de obra directa y los materiales directos sea un porcentaje muy importante del total del costo del servicio ofrecido o prestados, normalmente los gastos de fabricación indirectos son los que forman un porcentaje muy relevante” (Chambergo, 2014, pp.387-388).</p>	Suministros Diversos	1	Combustible	La aplicación de un método de control del combustible contribuye a posibles ganancias.	<p>Los siguientes indicadores serán medidos mediante la escala de Likert</p> <p>a) Muy de acuerdo</p> <p>b) De acuerdo</p> <p>c) En desacuerdo</p> <p>d) Muy en desacuerdo</p>
			2	Aceite y Lubricantes	El oportuno cambio de aceite y lubricantes contribuye a proteger los vehículos de transportes.	
			3	Neumáticos	El control de calidad de los neumáticos es fundamental en el negocio de los transportes.	
			4	Repuestos	El requerimiento constante de repuestos incrementa los costos de servicios.	
	<p>El vehículo adquirido genera un costo que se reflejará en su depreciación gradual durante su vida útil [...] hay dos componentes principales en el costo de operación, el combustible y los trabajadores. Ambos varían con el recorrido o el uso del vehículo, y son por definición, costos variables y directos [...] son centralizados los elementos del costo que inciden en la producción del servicio del transporte: suministros diversos, mano de obra directa y redistribución de costos indirectos (Torres, 2013, pp. 521-525).</p>	Mano de Obra Directa	5	Sueldos	Los sueldos se adecuan de acuerdo a la función que desempeña el trabajador.	
			6	Beneficios	El pago a destiempo de los beneficios incrementaría el nivel de egresos de la empresa.	
			7	Horas Extras	La inadecuada planeación de procesos, propicia al requerimiento de horas extras afectando a los costos de servicios.	
			8	Incentivos Salariales	Los incentivos salariales acrecentarían el buen funcionamiento de la organización.	

		Costos Indirectos	9	Mantenimiento y Reparaciones	Los costos indirectos reducirían con un adecuado plan de mantenimiento y reparaciones a los vehículos de transporte.	
			10	Depreciación	La incorrecta aplicación de la depreciación de los vehículos generaría una estimación errónea de los costos indirectos.	
			11	Seguros	Los seguros EPS son parte fundamental del costo de servicio.	
			12	Servicios Públicos	El inadecuado uso de los servicios públicos incrementaría el estimado de los costos indirectos.	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LOS COSTOS DE SERVICIOS EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA EN EL DISTRITO DE SAN MIGUEL, PERIODO 2017”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	AUDITORÍA DE GESTIÓN							
	DIMENSIÓN 1: Análisis Organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
a	El análisis organizacional es la base para el buen funcionamiento de la organización							
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo							
b	La identificación de procesos es primordial en la evaluación del control interno.							
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo							
c	La evaluación de la información y comunicación contribuye a un buen resultado en el análisis organizacional.							
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo							
d	El análisis organizacional es un factor importante en la división de trabajo.							
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo							
	DIMENSIÓN 2: Evaluación del Control Interno	Si	No	Si	No	Si	No	
a	La evaluación del control interno en su organización ayuda en la evaluación de riesgos.							
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo							
b	Se realiza una medición de la eficiencia y eficacia de las operaciones en la evaluación del control interno.							
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo							
c	El cumplimiento de reglamentos aporta al funcionamiento de la organización.							
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo							
d	La evaluación del control interno fortalece la identificación de debilidades para una mejora en la empresa.							
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo							

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	COSTOS DE SERVICIOS							
	DIMENSIÓN 1: Suministros Diversos	Si	No	Si	No	Si	No	
a	La aplicación de un método de control del combustible contribuye a posibles ganancias.							
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo							
b	El oportuno cambio de aceite y lubricantes contribuye a proteger los vehículos de transportes.							
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo							
c	El control de calidad de los neumáticos es fundamental en el negocio de los transportes.							
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo							
d	El requerimiento constante de repuestos incrementa los costos de servicios.							
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo							
	DIMENSIÓN 2: Mano de Obra Directa	Si	No	Si	No	Si	No	
a	Los sueldos se adecuan de acuerdo a la función que desempeña el trabajador.							
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo							
b	El pago a destiempo de los beneficios incrementaría el nivel de egresos de la empresa.							
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo							
c	La inadecuada planeación de procesos, propicia al requerimiento de horas extras afectando a los costos de servicios.							
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo							
d	Los incentivos salariales acrecentarían el buen funcionamiento de la organización.							
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo							
	DIMENSIÓN 3: Costos Indirectos	Si	No	Si	No	Si	No	
a	Los costos indirectos reducirían con un adecuado plan de mantenimiento y reparaciones a los vehículos de transporte.							
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo							

b	La incorrecta aplicación de la depreciación de los vehículos generaría una estimación errónea de los costos indirectos.						
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo						
c	Los seguros EPS son parte fundamental del costo de servicio.						
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo						
d	El inadecuado uso de los servicios públicos incrementaría el estimado de los costos indirectos.						
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador:

DNI:.....

Especialidad del validador:.....

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

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

b	La incorrecta aplicación de la depreciación de los vehículos generaría una estimación errónea de los costos indirectos.								
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo								
c	Los seguros EPS son parte fundamental del costo de servicio.								
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo								
d	El inadecuado uso de los servicios públicos incrementaría el estimado de los costos indirectos.								
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Díaz Díaz Donato

DNI: 08467350

Especialidad del validador: Tributación

14 de 09 del 2017

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

b	La incorrecta aplicación de la depreciación de los vehículos generaría una estimación errónea de los costos indirectos.								
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo								
c	Los seguros EPS son parte fundamental del costo de servicio.								
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo								
d	El inadecuado uso de los servicios públicos incrementaría el estimado de los costos indirectos.								
	a) Muy de acuerdo b)De acuerdo c)En desacuerdo d)Muy en desacuerdo								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **COJAL LOLI BERNARDI**

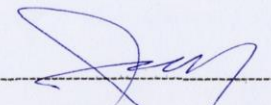
DNI: **17.858066**

Especialidad del validador: **DR EN ADMINISTRACION - ECONOMISTA**

15 de **09** del **2017**

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

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



Firma del Experto Informante.

b	La incorrecta aplicación de la depreciación de los vehículos generaría una estimación errónea de los costos indirectos.								
	a) Muy de acuerdo b) De acuerdo c) En desacuerdo d) Muy en desacuerdo								
c	Los seguros EPS son parte fundamental del costo de servicio.								
	a) Muy de acuerdo b) De acuerdo c) En desacuerdo d) Muy en desacuerdo								
d	El inadecuado uso de los servicios públicos incrementaría el estimado de los costos indirectos.								
	a) Muy de acuerdo b) De acuerdo c) En desacuerdo d) Muy en desacuerdo								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

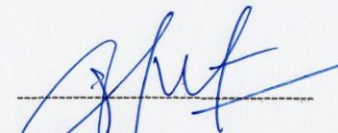
Apellidos y nombres del juez validador: GONZALEZ MATOS MARCELO JANTE

DNI: 027.11.926

Especialidad del validador: FINANZAS


14 de 09 del 2017

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


Firma del Experto Informante.

ANEXO 07: Documentos de Sustento de la Población

EXP. 13136



san miguel
CONTIGO EN TODO
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL
PROVINCIA DE LIMA

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

LEY N° 27806 Y D.S. N° 072-2003-PCM

RECIBIDO

N° DE REGISTRO
07 JUN 2019

Folios: 1
Hora: 3:36

1. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN

2. DATOS DEL SOLICITANTE

APellidos y Nombres / RAZÓN SOCIAL		DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI / CE / OTRO	
Pari Vilca, Edith Deba		72611257	
DOMICILIO			
AA. HH.	Av./Calle/Jr./Ps.	Ochoa	N° Dpto./Int 26
			Los Dóminos
	Provincia	Departamento	Urbanización
		Correo electrónico	93 Teléfonos
		edithpari@sigynico.com	

3. INFORMACIÓN SOLICITADA

Reporte estadístico del total de Empresas de transporte de carga por carretera en el Distrito de San Miguel con licencia de funcionamiento. Dicho informe en lo posible debe estar bien claro y detallado, soy estudiante de la Universidad César V.

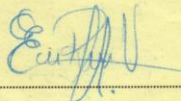
4. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE INFORMACIÓN (Referencial)

5. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN (Marca con un aspa "X")

Copia simple CD Otro

Copia fedateada Correo electrónico

Nota: A partir de las 24 (veinticuatro) horas de presentada la solicitud, el solicitante deberá acercarse a la ventanilla de la Subgerencia de Administración Documentaria y Archivo y cancelar el monto del costo de reproducción de la información requerida, con el fin de que se proceda a su reproducción.

FIRMA DEL ADMINISTRADO 	FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN (Registrado por la Municipalidad)
--	---

DENEGATORIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN:

Excepciones al ejercicio del derecho de acceso a la información pública que sustentan la denegatoria	Sustento marcado con un aspa (x)
a) Consejos, recomendaciones u opiniones previos a la toma de una decisión de gobierno, salvo que sea pública.	
b) Secreto bancario, tributario, comercial, industrial, tecnológico y bursátil.	
c) Investigaciones en trámite referidas al ejercicio de la potestad sancionadora de la entidad	
d) La información obtenida de asesores jurídicos y abogados de la entidad, cuya publicidad pudiera revelar la estrategia de defensa en un proceso administrativo o judicial.	
e) Datos personales cuya publicidad constituye una invasión a la intimidad personal y familiar.	

(X)

509

FIRMA DEL SUBGERENTE SGADA

FECHA Y FIRMA DE RECEPCIÓN DEL ADMINISTRADO



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

San Miguel, 09 de Junio de 2017

CARTA N°0509-2017-SGADA-SG/MDSM

Señor:
PARI VILCA EDITH DELIA
Presente.-

Ref. Expediente N°013136-2017

De nuestra consideración:

Previo cordial saludo, y en atención al expediente de la referencia a través del cual solicita mediante Acceso a la Información Pública, solicita Información Pública, informe estadístico de la relación de empresas de transporte de carga por carretera 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 que con memorándum N° 081-2017-SGLC-GDECT/MDSM mediante el cual hace entrega de la copia Información Pública, informe estadístico de la relación de empresas de transporte de carga por carretera en el distrito

Sin otro en particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL**
SUB GERENTE ADMINISTRACION DOCUMENTARIA Y ARCHIVO

.....
JANINA AGUINAGA SALAS
SUB GERENTE

RAZON SOCIAL / NOMBRE	VIA DIRECCION	Nº INTERIOR	GIRO
LUIS ALCIDES BLAS ALDAVE	JR. PROLONGACION AYACUCHO	883	OFICINA DE TELECOMERCIO (TRANSPORTE DE CARGA)
TRANSPORTECHNICK S.A.	CA. 27	108	ADMINISTRACION DE EMPRESAS (SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA)
VIAURICIO HNOS. S.R.L.	CA. C	151	TELCOMERCIO (SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA EN GENERAL)
SERVICIOS LOGISTICOS NURA S.R.L.	AV MANCO II	840	TELCOMERCIO (SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA)
TRANSPORTES GROM S.A.C.	AV. LA PAZ	2595	TRANSPORTE DE CARGA
ADM CARGO S.A.C.	AV. PIO XII	316	OFICINA ADMINISTRATIVA (TRANSPORTE DE CARGA INTERNACIONAL)
VERSIONES EL VIAJERO	AV. LIBERTAD	1037	CONSULTORIA Y ASESORIA EN TRANSPORTE DE CARGA
TRANSPORTES DAMIAN S.A.C.	AV. LA MARINA	2535	OFICINA ADMINISTRATIVA DE EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA
B TRANSPORTE Y LOGISTICA S.A.C.	JR. PROLONGACION AYACUCHO	883	OFICINA DE TELECOMERCIO (TRANSPORTE DE CARGA)
GRUPO LOGISTICO MORSAN S.A.C.	AV. ELMER FAUCETT	255	OFICINA ADMINISTRATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA Y ACTIVIDADES DE COMERCIO EXTERIOR
FRIO EXPRESS S.A.C.	CA. HERMANOS CATARI	425	OFICINA ADMINISTRATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA
LOGISTICA ARSA S.R.L.	AV. LA PAZ	1530	OFICINA ADMINISTRATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA
CARGO SERVICE S.A.C.	JR. SUCRE	634,	OFICINA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE COURIER, TRANSPORTE DE CARGA Y SERVICIOS LOGISTICOS
S Y M MINING LOGISTIC TRANSPORT S.A.C.	CA. CHACABUCO	146	OFICINA ADMINISTRATIVA DE EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA
INTERNATIONAL COURIER & CARGO SAC	AV UNIVERSITARIA	352	OFICINA ADMINISTRATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA
INTERNATIONAL COURIER & CARGO SAC	AV UNIVERSITARIA	352	OFICINA ADMINISTRATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA NACIONAL E INTERNACIONAL

