



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

“Indicadores de Gestión y Costos del Servicio en empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017”

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

**AUTORA:**

**SÁNCHEZ GONZALES, María Auristela**

**ASESOR:**

**MG. GONZALES MATOS, Marcelo Dante**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Sistema de Organización Contable**

**LIMA – PERÚ**

**2018 – I**

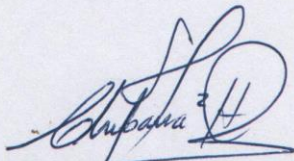
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña):

**María Auristela Sánchez Gonzales**

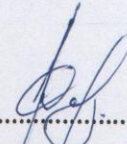
Cuyo título es: "Indicadores de Gestión y Costos de Servicio en empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ...14 (número) ...CATORCE (letras).

Lugar y fecha...5 julio 2018.

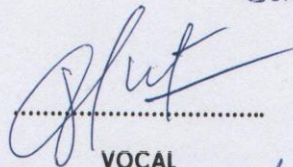


DR. HIRAM CHIPANA CH.  
PRESIDENTE



SECRETARIO

Donato Díaz Díaz



VOCAL

Mag. Marco Antonio M.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Dedicado a mis padres, a mis hermanas y a mi compañero de vida, quienes me acompañaron a diario, dándome amor, apoyo y ayuda incondicional, para seguir adelante.

Agradezco a Dios por guiarme y protegerme todos los días, por escuchar mis oraciones; a mi compañero de vida, a mi familia por sus acertados consejos y apoyo constante y a mis docentes que aportaron mucho conocimiento en mi etapa universitaria, por sus consejos y enseñanzas que nutrieron de sabiduría mi ser como persona y profesional.

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo: María Auristela Sánchez Gonzales, con DNI N° 43890241, en 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 de Contabilidad y Finanzas, declaro bajo juramento que toda la documentación que presento es veraz y auténtica.

De la misma manera, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se mencionan en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 05 de Julio del 2018.



---

Sánchez Gonzales, María Auristela

DNI 43890241

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Indicadores de gestión y costos del servicio en empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público.

Atentamente.



---

Sánchez Gonzales, María Auristela

DNI 43890241

## Índice

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	3
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	8
1.4 Formulación del problema.....	20
1.5 Justificación del estudio.....	20
1.6 Hipótesis.....	21
1.7 Objetivos.....	22
CAPÍTULO II: MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación.....	23
2.2 Operacionalización de las Variables.....	25
2.3 Población y muestra.....	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
2.5 Métodos de análisis de datos.....	31
2.6 Aspectos éticos.....	32
CAPITULO III. RESULTADOS	
3.1 Resultados Descriptivos.....	33
3.2 Prueba de Normalidad.....	42
3.3 Resultados de contrastación de hipótesis o prueba de hipótesis.....	45
IV. DISCUSIÓN.....	49
V. CONCLUSIONES.....	52
VI. RECOMENDACIONES.....	53
VII. BIBLIOGRAFÍA.....	54
VIII. ANEXOS.....	57

Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	58
Anexo 2. Encuesta.....	59
Anexo 3. Validación de Expertos .....	61
Anexo 4. Tablas de Frecuencia.....	67
Anexo 5. Listado de Empresas .....	85
Anexo 6. Acta de Originalidad de Turnitin .....	86
Anexo 7. Pantallazo de Turnitin .....	87
Anexo 8. Autorización para publicación de la tesis.....	88
Anexo 9. VB del coordinador de investigación .....	89

### Índice de tablas

Tabla 1 <i>Juicio de Expertos</i> .....	30
Tabla 2 <i>Estadísticas de la fiabilidad Alfa de Cronbach</i> .....	31
Tabla 3 <i>Frecuencia total de aplicación de Indicadores de Gestión</i> .....	33
Tabla 4 <i>Frecuencia total del nivel de control de los Costos del Servicio</i> .....	34
Tabla 5 <i>Frecuencia total de aplicación de la dimensión Desempeño</i> .....	34
Tabla 6 <i>Frecuencia total de aplicación de la dimensión Acciones Correctivas</i> .....	35
Tabla 7 <i>Frecuencia total del nivel de control de la dimensión Operación del vehículo</i> .....	36
Tabla 8 <i>Frecuencia total del nivel de control del Sacrificio Económico</i> .....	37
Tabla 9 <i>Tabla cruzada de variables Indicadores de Gestión y Costos de Servicio</i> .....	38
Tabla 10 <i>Tabla cruzada de la variable Indicadores de Gestión y la dimensión Operación del Vehículo</i> .....	39
Tabla 11 <i>Tabla cruzada de la variable Indicadores de Gestión y la dimensión Sacrificio Económico</i> .....	40
Tabla 12 <i>Pruebas de normalidad de las variables Indicadores de Gestión y Costos del Servicio</i> .....	42
Tabla 13 <i>Pruebas de normalidad de las dimensiones de la variable Indicadores de Gestión</i> .....	44
Tabla 14 <i>Pruebas de normalidad de las dimensiones de la variable Costos del Servicio</i> .....	44
Tabla 15 <i>Coefficiente de correlación entre Indicadores de Gestión y Costos del Servicio</i> .....	46
Tabla 16 <i>Coefficiente de correlación entre Indicadores de Gestión y Operación del Vehículo</i> .....	47
Tabla 17 <i>Coefficiente de correlación entre Indicadores de Gestión y Sacrificio Económico</i> .....	48
Tabla 18 <i>El desempeño de los colaboradores en la carga y estiba de mercancías en tiempos prolongados afectan la utilidad operativa de las empresas de transporte</i> .....	67
Tabla 19 <i>Cumplir con los tiempos de entrega establecidos le permitirá aumentar el margen de ganancia</i> .....	68
Tabla 20 <i>La calidad del servicio que ofrecen le permitiría tener una mejor imagen ante sus clientes</i> .....	69



Tabla 21 <i>La atención personalizada, es un factor importante que asegura la rentabilidad de las empresas de transporte.</i> .....	70
Tabla 22 <i>Las empresas deben realizar diagnósticos de los procesos que generen pérdidas económicas a las empresas de transporte.</i> .....	71
Tabla 23 <i>El análisis continuo de la situación actual de la empresa le permitiría mejoras en sus procesos operativos.</i> .....	72
Tabla 24 <i>Las empresas deben tener procedimientos establecidos para sus procesos y que éstos generen una tendencia constante en la forma en que se brinda el servicio de transporte.</i> .....	73
Tabla 25 <i>El logro de los objetivos depende de indicadores que le permitan hacer un seguimiento diario de sus procedimientos</i> .....	74
Tabla 26 <i>La correcta determinación de los costos fijos le permitirá disminuir gastos innecesarios.</i> .....	75
Tabla 27 <i>Diagnosticar, con anticipación, el buen funcionamiento de los vehículos le permitiría disminuir los costos fijos relacionados a su operatividad</i> .....	76
Tabla 28 <i>Emplearía indicadores que le permitan establecer el Nivel de utilización de combustible, neumáticos, mantenimientos y reparaciones para reducir costos variables.</i> .....	77
Tabla 29 <i>Sabiendo que el personal de reparto es indispensable para el correcto uso de las unidades vehiculares, invertiría en cursos y capacitaciones de seguridad vial esperando que esto disminuya sus gastos inesperados por multas o accidentes.</i> .....	78
Tabla 30 <i>Sobre los imprevistos relacionados al mantenimiento de los vehículos, brinda una pronta solución para no afectar el transporte de las mercancías.</i> .....	79
Tabla 31 <i>El uso de las tecnologías de la comunicación (telefonía, internet, etc.) en las unidades vehiculares disminuiría los costos de operación del transporte.</i> .....	80
Tabla 32 <i>Establecer indicadores sobre las roturas o pérdidas de mercancías le permite hacer un seguimiento sobre el desempeño de sus colaboradores.</i> .....	81
Tabla 33 <i>Las penalidades aplicadas a los incumplimientos de tiempo de entrega de las mercancías aumentan los costos del servicio de las empresas de transporte.</i> .....	82
Tabla 34 <i>La rotación del personal aumenta los gastos de administración de la empresa debido a la curva de aprendizaje de los nuevos colaboradores.</i> .....	83
Tabla 35 <i>Los gastos por seguro de mercancías son necesarios para las empresas</i> .....	84

### **Índice de gráficos**

<i>Gráfico 1. Porcentaje total de aplicación de Indicadores de Gestión.</i> .....	33
<i>Gráfico 2. Porcentaje total del grado de control de los costos del servicio.</i> .....	34
<i>Gráfico 3. Frecuencia total de aplicación de la dimensión Desempeño.</i> .....	35
<i>Gráfico 4. Porcentaje total de aplicación de la dimensión Acciones Correctivas.</i> .....	36
<i>Gráfico 5. Porcentaje total del grado de control de la Operación del Vehículo.</i> .....	36
<i>Gráfico 6. Porcentaje total del grado de control del Sacrificio Económico.</i> .....	37
<i>Gráfico 7. Indicadores de Gestión y Costos del Servicio.</i> .....	38

<i>Gráfico 8.</i> Indicadores de Gestión y Operación del Vehículo. ....	40
<i>Gráfico 9.</i> Indicadores de Gestión y Sacrificio Económico. ....	41
<i>Gráfico 10.</i> Q-Q normal de Indicadores de Gestión. ....	43
<i>Gráfico 11.</i> Q-Q normal de Costos del Servicio. ....	43
<i>Gráfico 12.</i> El desempeño de los colaboradores en la carga y estiba de mercancías en tiempos prolongados afectan la utilidad operativa de las empresas de transporte. ....	67
<i>Gráfico 13.</i> Cumplir con los tiempos de entrega establecidos le permitirá aumentar el margen de ganancia. ....	68
<i>Gráfico 14.</i> La calidad del servicio que ofrecen le permitiría tener una mejor imagen ante sus clientes. ....	69
<i>Gráfico 15.</i> La atención personalizada, es un factor importante que asegura la rentabilidad de las empresas de transporte. ....	70
<i>Gráfico 16.</i> Las empresas deben realizar diagnósticos de los procesos que generen pérdidas económicas a las empresas de transporte. ....	71
<i>Gráfico 17.</i> El análisis continuo de la situación actual de la empresa le permitiría mejoras en sus procesos operativos. ....	72
<i>Gráfico 18.</i> Las empresas deben tener procedimientos establecidos para sus procesos y que éstos generen una tendencia constante en la forma en que se brinda el servicio de transporte. ....	73
<i>Gráfico 19.</i> El logro de los objetivos depende de indicadores que le permitan hacer un seguimiento diario de sus procedimientos. ....	74
<i>Gráfico 20.</i> La correcta determinación de los costos fijos le permitirá disminuir gastos innecesarios. ....	75
<i>Gráfico 21.</i> Diagnosticar, con anticipación, el buen funcionamiento de los vehículos le permitiría disminuir los costos fijos relacionados a su operatividad. ....	76
<i>Gráfico 22.</i> Emplearía indicadores que le permitan establecer el Nivel de utilización de combustible, neumáticos, mantenimientos y reparaciones para reducir costos variables. ....	77
<i>Gráfico 23.</i> Sabiendo que el personal de reparto es indispensable para el correcto uso de las unidades vehiculares, invertiría en cursos y capacitaciones de seguridad vial esperando que esto disminuya sus gastos inesperados por multas o accidentes. ....	78
<i>Gráfico 24.</i> Sobre los imprevistos relacionados al mantenimiento de los vehículos, brinda una pronta solución para no afectar el transporte de las mercancías. ....	79
<i>Gráfico 25.</i> El uso de las tecnologías de la comunicación (telefonía, internet, etc.) en las unidades vehiculares disminuiría los costos de operación del transporte. ....	80
<i>Gráfico 26.</i> Establecer indicadores sobre las roturas o pérdidas de mercancías le permite hacer un seguimiento sobre el desempeño de sus colaboradores. ....	81
<i>Gráfico 27.</i> Las penalidades aplicadas a los incumplimientos de tiempo de entrega de las mercancías aumentan los costos del servicio de las empresas de transporte. ....	82
<i>Gráfico 28.</i> La rotación del personal aumenta los gastos de administración de la empresa debido a la curva de aprendizaje de los nuevos colaboradores. ....	83
<i>Gráfico 29.</i> Los gastos por seguro de mercancías son necesarios para las empresas. ....	84

## **Resumen**

La presente investigación “Indicadores de gestión y costos del servicio en empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017; tuvo como objetivo determinar la relación entre los indicadores de gestión y los costos del servicio en las empresas de transporte terrestre de mercancías del distrito de Los Olivos, se desarrolló estableciendo la realidad problemática, luego se recopiló información de diferentes autores que anteceden estudios de las variables: indicadores de gestión y costos del servicio. El diseño de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel Descriptivo – Correlacional de tipo básica y de diseño No Experimental, también estableció las definiciones de las variables 1 y 2, sus dimensiones e indicadores respectivamente. La población es el personal administrativo, contable y operativo de las 22 empresas de transporte terrestre de mercancías, de la cual mediante una fórmula se extrajo la muestra de 56 individuos. La técnica utilizada es la encuesta y el instrumento el cuestionario, validado por los expertos y para establecer la confiabilidad, se empleó el coeficiente de Cronbach para el total de los ítems del cuestionario como para los ítems de cada variable. Para los cálculos estadísticos se empleó el programa SPSS 24, para obtener las frecuencias, los resultados de las pruebas de normalidad y de hipótesis. Finalmente, se concluyó que si existe un nivel de relación directa pero moderada entre los indicadores de gestión y los costos del servicio en las empresas de transporte terrestre de mercancías en el distrito de Los Olivos, año 2017.

Palabras Clave: Indicadores, Gestión, Costos, Servicio.

## **Abstract**

The present investigation "Indicators of management and service costs in land transportation companies of merchandise, district of Los Olivos, 2017; The objective was to determine the relationship between the management indicators and the costs of the service in land transport companies of the Los Olivos district. It was developed by establishing the problematic reality, and then information was collected from different authors that preceded studies of the variables: management indicators and service costs. The design of the research had a quantitative approach, from the descriptive - correlational level of basic and non - experimental design, also established the definitions of variables 1 and 2, their dimensions and indicators respectively. The population is the administrative, accounting and operational personnel of the 22 freight land transport companies, from which a sample was extracted from 56 individuals. The technique used is the survey and the questionnaire instrument, validated by the experts and to establish reliability, the Cronbach coefficient was used for the total of the items of the questionnaire as for the items of each variable. For the statistical calculations, the SPSS 24 program was used to obtain the frequencies, the results of the normality and hypothesis tests. Finally, it was concluded that there is a level of direct but moderate relationship between the management indicators and the costs of the service in land transport companies of merchandise in the district of Los Olivos, year 2017.

Keywords: Indicators, Management, Costs, Service.

## **I. Introducción**

### **1.1 Realidad Problemática**

Actualmente, el desarrollo del país en diferentes sectores económicos ha mostrado un crecimiento constante, lo mismo ha ocurrido en las empresas de transporte cuyo requerimiento es mayor en comparación con años anteriores.

A nivel mundial, para los nuevos propietarios de las empresas, alcanzar la calidad en sus servicios y la adecuada optimización en sus costos sigue siendo un problema, incluso en las empresas de transporte terrestre de mercancías; puesto que en este ámbito empresarial la calidad tiene un papel preponderante, ya que es una exigencia del cliente que contrata el servicio de transporte y del cliente final que recibe la mercancía, si el servicio brindado no cumple con las expectativas requeridas, el cliente, se verá en la necesidad de contratar con la competencia. Por lo tanto, una buena gestión en la calidad del servicio y sus costos, dirigirá a la empresa al crecimiento esperado.

En el Perú, la existencia del sector de transporte terrestre es indispensable, para acortar distancias en la comercialización de productos y mercancías para que éstas, finalmente, estén al alcance del público objetivo en todos los mercados, contribuyendo así al incremento de la demanda de este sector de servicios; de acuerdo a lo informado en el reporte del INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática), en Agosto del año 2017 aumentó en 1.6% el sector Transporte, Almacenamiento, Correo y Mensajería, esto debido a la mayor actividad del subsector Transporte que aumentó en un 1,72% como del Almacenamiento y Mensajería que creció en un 1,47%.

En el distrito Los Olivos, las empresas de transporte terrestre al iniciar operaciones no cuenta con una adecuada gestión de planificación y control de sus procesos más importantes y tampoco llevan un correcto control de costos generado por el tipo de servicio que ofrece, debido principalmente a que son negocios familiares y no se cuenta con personal profesional que brinde orientación sobre cómo debe llevarse correctamente todas las actividades en la empresa; en ocasiones el dueño no considera estos puntos importantes como algo imprescindible, lo que a futuro ocasiona que de alguna manera intencional o no,

se propicien fraudes apoyados por una falta de formalidad, organización, y de políticas y objetivos que sean difundidos a todos los miembros de la entidad.

A esto se suma que en algunos negocios tienen a sus colaboradores fuera de planilla, o no manejan un límite máximo de manejo diario, o no hay control adecuado de las mercancías, esto y otras deficiencias incurren cuando se inician las operaciones. El interés principal es obtener las mercancías, distribuirlas y facturarlas con la finalidad de contar con liquidez suficiente para ejecutar los gastos en la oficina, pagar al personal y para prestar el servicio.

Como consecuencia de estas dificultades, las empresas de transporte pueden tener un ritmo desacelerado de crecimiento, evidenciando ante el cliente sus posibles deficiencias que provocan el desorden y el mal manejo de sus recursos económicos ya que en ocasiones, sus actividades se realizan sin considerar aspectos esenciales como la calidad, motivo por el cual este punto se desatiende y las entidades dirigen sus actividades comerciales a cumplir por cumplir sin considerar eventos fortuitos que en el transcurrir del tiempo puede generar más gastos o pérdidas.

Ante esta problemática, es necesario conocer cómo es la operatividad de este tipo de empresa, sin embargo, hay que destacar que en los problemas de transporte no hay soluciones ni métodos de aplicación permanentes, porque es posible que en este punto, vuelva a surgir otro conflicto de intereses entre los administradores que planifican, promueven y construyen las infraestructuras y los operadores que trabajan sobre las mismas.

La presente investigación procura establecer el nivel de relación entre los indicadores de gestión y los costos del servicio; para ello se evaluará el conocimiento de los dueños de las empresas, como de la plana ejecutiva que gerencia y administra las operaciones en las empresas de transporte terrestre de mercancías del distrito de Los Olivos.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Antecedentes de la variable: Indicadores de gestión.**

Vega (2014), en su tesis titulada “Gestión de flota para una empresa Distribuidora de Pizzas, Santiago de Chile, 2014”; presentada para obtener el grado de Magister en gestión y dirección de empresas, presentada en la Universidad de Chile, cuyo objetivo es resolver la problemática existente en la flota de transporte y así optimizar el proceso de distribución a los diferentes puntos de entrega. Sobre la metodología, su investigación es aplicada basada en el análisis situacional actual de la organización versus la deseada encontrando las dificultades y estableciendo mejoras en la distribución y la optimización de costos. Se obtuvo como resultados que se estaban generando gastos innecesarios y sus indicadores de gestión eran deficientes por este motivo era necesario gestionar la flota de transporte proponiendo un plan de acción con propuesta de mejora en la gestión de servicio a los diferentes puntos de entrega, gestión del área de operaciones y la gestión de la relación con el transportista y así se obtendrían beneficios cuantitativos y cualitativos. Se llegó a la conclusión que aplicando la gestión de flota mediante nuevos indicadores, se mejoró el ordenamiento administrativo y se aplicó un mejor control en las rutas de distribución, con esto se obtuvo costos razonables por el servicio brindado y también mejoraron la calidad del servicio. Debido a la magnitud de los cambios basados en los indicadores de gestión, las mejoras se evidenciarían en un corto tiempo, incluso permitirían un ahorro aproximado del 12% en comparación con años anteriores. Este trabajo aporta conocimientos para la investigación sobre los indicadores de gestión y los costos del servicio, por lo que en esencia su lectura es de total importancia para el aporte de conocimiento.

García (2015), en su tesis titulada “Modelo de Gestión de Mantenimiento para incrementar la calidad en el servicio en el departamento de alta tensión de STC Metro de la ciudad de México, 2015”; presentada para obtener el grado de maestro en Ingeniería Industrial presentado en el Instituto Politécnico Nacional de México D.F., cuyo objetivo es establecer un programa de mantenimiento para las mejoras necesarias en la calidad del servicio en el área de Alta Tensión del Sistema de Transporte Colectivo Metro. Sobre el aspecto metodológico, la investigación es de tipo no experimental – transaccional, exploratorio, deductivo, de enfoque mixto mayormente cuantitativo. Como resultado de

esta investigación, se determina el análisis respectivo para luego establecer las mejoras continuas para afrontar el nivel de competencia entre las empresas. Los elementos clave de éxito del servicio de mantenimiento son la calidad, la disponibilidad, la fiabilidad y el desempeño; los cuales se logran mediante la aplicación de herramientas y técnicas que indiquen qué hacer y cómo hacerlo en el mínimo tiempo, al mínimo costo y con la calidad que aseguren las actividades operativas. Al evaluar las condiciones actuales mediante la aplicación del estudio FODA que permitirá determinar el diagnóstico interno y externo, se concluyó que existen debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que afectan la gestión del departamento, finalmente luego del análisis y aplicación de indicadores se obtuvo una mejora considerable en el desarrollo tecnológico y la gestión productiva agregando calidad y valor a los bienes y servicios garantizando la satisfacción de los clientes como pieza clave, contribuyendo de esta forma a desarrollar estrategias de mejora en la calidad de los procesos y el control de costos. Este trabajo aporta conocimientos para la investigación sobre los diferentes enfoques de gestión que se pueden aplicar en una empresa ya que teniendo en cuenta el análisis de los indicadores propuestos, se deduce que su implementación repercutirá positivamente en la realización de las actividades operativas. Éste enfoque al ser aplicado en las empresas de transporte terrestre y con el compromiso de los colaboradores se logrará un mejor servicio.

Lorences (2013), en su trabajo “Aplicación de un sistema de costes completos a una empresa de transporte, 2013” para lograr el título de Master, presentado en la Universidad de Oviedo, España. Su objetivo es plantear el diseño de un sistema de costos analizando la naturaleza de los diversos tipos de costos y determinando su asignación respectiva. La investigación es de metodología: Básica – Descriptiva, ya que aporta nuevo conocimiento científico de carácter teórico sobre la clasificación de los costos en una empresa de transporte terrestre. Como resultados, luego de analizar a la empresa desde su origen, los elementos que la complementan, el servicio que brindan y el desarrollo de su actividad, siendo sus objetivos elementales: fidelizar al cliente, mejorar la calidad del servicio, establecer una óptima gestión empresarial y consumir razonablemente los recursos disponibles, se estableció la siguiente clasificación: costos imputados a las rutas y costos imputados a los vehículos, posteriormente se analizaron los costos directos e indirectos, tanto fijos como variables de ambos, de acuerdo a la clasificación establecida. En este trabajo, se concluye que basado en esta determinación teórica, las empresas del sector



transporte tienen una herramienta en la cual basar sus decisiones, pues consideran diferentes aspectos sobre el origen de los costos ya sea designándolo al vehículo o a la ruta para establecer un importe adecuado para sus servicios. La investigación, aporta conocimientos sobre la clasificación de los costos generales que pueden ser aplicados en una empresa de transporte terrestre ya que éstos son necesarios para obtener beneficios económicos suficientes para el buen funcionamiento de la empresa.

Mejía (2012), en su tesis “Diseño de Indicadores como herramientas para medir la gestión de los recursos humanos materiales y financieros en el departamento de servicio al cliente del hospital Santa Inés, Cuenca, 2012”, para optar por el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, presentado en la Universidad Politécnica Salesiana en Cuenca – Ecuador, su objetivo es establecer una adecuada planificación estratégica, desarrollando un plan para gestionar y administrar el talento humano. La investigación es de metodología: Descriptiva - Explicativa, aporta nuevo conocimiento sobre la importancia de la planificación estratégica en una empresa de servicio basado en el diseño de indicadores de gestión. Como resultados se observó que los diferentes indicadores de gestión en el área de Enfermería, Cardiología, Oncología y el área de emergencias estaban cumpliendo con más de la mitad de los objetivos propuestos, cuando lo ideal sería cumplirlos al 100% por ser una empresa de servicios de salud, que son de total importancia para los ciudadanos. Finalmente, se concluyó que los indicadores de gestión aplicados en el Hospital Santa Inés son valioso y necesarios, ya que considera importante evaluar el desempeño laboral y contar con tiempos específicos para el desarrollo de diversas actividades correspondientes a cada área de la empresa, adicionalmente se conocerá la situación actual para corregir las deficiencias de las actividades, adicionalmente esto se vería reflejado en la disminución de reclamos y posibles indemnizaciones que elevarían los costos del servicio. Este trabajo aporta conocimientos sobre el diseño de los indicadores de gestión, presentando una ficha técnica en el que se describe el nombre de los indicadores, los factores críticos a considerar de cada proceso, su unidad de medida, la frecuencia a medir, la fuente de información, la posible interpretación y su respectivo análisis.

### **1.2.2. Antecedentes de la variable: Costos del servicio.**

Quispe (2015), en su trabajo de investigación “Determinación de costos y rentabilidad de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros en la ruta de las provincias de San Román y Lampa, periodo 2012”, para obtener el título de Contador Público, presentado en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, su objetivo es establecer la incidencia de los costos de las operaciones en la rentabilidad de las empresas de transporte de pasajeros. La metodología que se aplicó es el método inductivo y deductivo a dos empresas de transporte terrestre de pasajeros. Como resultados en esta investigación se describe cómo se obtiene la utilidad, por lo que es necesario medir los niveles de inversión aplicando diferentes métodos que presenta los indicadores de gestión y la contabilidad de costos. Por esta razón, es necesario estructurar una programación de costos del servicio según las características de cada empresa sin dejar de lado los indicadores de gestión empresarial, debido a que el transporte en la ciudad de Lampa y Juliaca, es una actividad primordial, que requiere conocimientos técnicos, y de estructuración de costos fijos y variables, los cuales influyen para determinar la utilidad del servicio. Se concluyó que ambas empresas eran idénticas en sus características pero independientes al aplicar un sistema de costos del servicio, siendo los más resaltantes el costo variable unitario, costos fijos por vehículo hora, gastos de venta diversas. Adicionalmente ambas empresas se relacionan directamente con sus clientes que exigen puntualidad y calidad en el servicio. Este trabajo aporta conocimientos sobre las diferencias existentes en empresas que ofrecen el mismo servicio, en este caso, el servicio de transporte terrestre. Esto infiere que toda gestión empresarial se diferenciará por su infraestructura, procesos y tipo de servicio que ofrezca sea el de pasajeros o el de mercancías, que es información determinante para establecer indicadores de gestión que incidan en los costos del servicio.

Álvarez (2016), en su trabajo de investigación “Análisis del costo del servicio y su efecto en la utilidad de la empresa Transporte Meléndez S.R.L., de Cajamarca, año 2016”, para optar por el título de Contador Público, presentado en la Universidad Privada del Norte de Cajamarca, cuyo objetivo es establecer el costo del servicio de transporte de pasajeros y medir su impacto en la utilidad. La investigación es no experimental Transversal – Correlacional. Para obtener los resultados se establecieron los costos del servicio y se determinó que no se aplicaba ningún método de costeo, lo que implica un

estudio situacional de la empresa; para determinar su costo real y su efecto en la utilidad. Por otro lado, se determinó, que sus costos son elevados; ya que los colaboradores no minimizan éstos, pero pese a ello se genera utilidad operativa. Se puede apreciar que la empresa determinó, una utilidad operativa mayor en el semestre analizado; debido a que, no están incluyendo aspectos importantes en la identificación y distribución de costos, como: depreciación, servicios básicos; el cuál, también generan costos y gastos para la organización. No los incluyen por desconocimiento técnico del encargado del área de contabilidad. Adicionalmente, la empresa podría contratar personal calificado, aunque esto incurriría en un costo mayor, pero pese a ello, podrá reducir costos indebidos o innecesarios, incluso podría invertir para lograr estándares adecuados en establecer indicadores de gestión empresarial, que le permitirá tener un mejor manejo y control de todas sus actividades operativas. Se concluyó que la propuesta de estructurar los costos del servicio de transporte de pasajeros impactó positivamente en la utilidad y se demostró que, a mayor costo, menor utilidad y viceversa. Este trabajo aporta conocimientos sobre la determinación de los costos del servicio de transporte terrestre, información válida para los propósitos de este proyecto de investigación.

Marreros (2016), en su trabajo de investigación “Actividades de operación y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Multicar S.A.C, Trujillo, 2015”, para obtener el título de Contador Público, presentado en la Universidad César Vallejo de Trujillo, cuyo objetivo es establecer las actividades de operación y su incidencia en la rentabilidad, siendo una investigación no experimental de corte transversal, como resultado se obtuvo que si hay incidencia de manera negativa ya que se están realizando pagos sin control, no están presupuestando sus gastos de acuerdo a sus ventas y esto resultó que el margen de utilidad neta disminuyera en 1.98%, en comparación a años anteriores. Finalmente, se concluyó que las actividades de operación de la empresa Multicar S.A.C están ocasionando que la utilidad de la empresa disminuya, lo cual es perjudicial para los dueños porque puede provocar la quiebra de la empresa. Sin embargo, poniendo en práctica la propuesta de mejora de este trabajo se evidencia una mejora en la rentabilidad. Este trabajo aporta conocimiento sobre la determinación de las actividades de operación cuyos factores críticos están perjudicando la rentabilidad de la empresa, ésta información es también válida para los propósitos de este proyecto de investigación.

Alonso (2013), en su artículo virtual “Los costos como indicadores del sistema de gestión de la calidad”, cuya metodología es básica – descriptiva, tiene como objetivo expresar la importancia de traducir las dificultades de la calidad, en un lenguaje llamativo para los directivos o dueños, que es en esencia el lenguaje del dinero, ya que en la realidad, tanto los colaboradores como altos mandos, hablan sobre defectos y virtudes que ocurren a diario, sin embargo la problemática de la calidad expresada como el número de incidencias llaman poco la atención de la alta gerencia, quien se enfoca más en las finanzas sin brindar herramientas para solucionar dichos problemas. Ante esto, si las dificultades de la calidad se muestran en términos económicos, la gerencia pondrá interés en el costo de la calidad en términos generales. En conclusión, si existe una relación entre los indicadores y los costos de la calidad para encaminar correctamente las actividades operativas y/o administrativas de las empresas. La calidad no solo es importante para la satisfacción del cliente, sino también debe considerarse como un factor clave para que las empresas mantengan su posición en el mercado e incluso para consolidar su permanencia. Este artículo aporta conocimientos sobre los costos de la calidad que, si bien no son considerados en la gestión empresarial, éstos como indicadores para hacer mediciones financieras permitirán establecer alternativas que mejoren el desempeño y eleven la eficiencia y eficacia de la empresa.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Marco teórico de Indicadores de gestión.**

##### **1.3.1.1 Origen.**

Etimológicamente la palabra indicador proviene del latín “indicare” que significa “que sirve para entender”, mientras que la palabra gestión proviene del latín “gestio, gestionis” que hace alusión a la acción de llevar a cabo algo. Con la conjugación respectiva de estas palabras, los indicadores de gestión son aquello que se gestiona para lograr el entendimiento necesario de algo.

El emplear indicadores en una empresa, en especial en aquellas que se inician en el competitivo mundo empresarial, se origina de la necesidad de gestionar un cambio a lo que

se viene realizando erróneamente. Ante esto, Beltrán (2005), define que al emplear un indicador se establecerá el vínculo entre las características “cuantitativas y cualitativas” del proceso en observación para conocer la inclinación del cambio positivo o negativo, con respecto a las metas esperadas (p.35).

Los indicadores establecen mediciones para el análisis constante, por lo que deben diseñarse a partir de los propósitos de las organizaciones y deben ser renovados pues no son permanentes y no viven por si solos a menos que representen lo que es primordial (Villagra, 2016, p. 6). Cuando los indicadores tienen una medición continua, es decir, se mantienen durante un determinado tiempo puede generarse un factor de comparación con otros periodos, por lo que es necesario su seguimiento constante para detectar deficiencias operativas o del talento humano, quienes son la imagen directa al cliente pues son quienes realizan la distribución de las mercancías.

### **1.3.1.2 Definición.**

Los indicadores de gestión son una parte de los indicadores generales que miden la forma y esencia en que los servicios son brindados en las empresas, en el caso de esta investigación la unidad de análisis son las empresas de transporte terrestre de mercancías ya que también existen otros tipos de transporte como lo son: de maquinaria y carga pesada, de mudanza, de encomiendas y otros. A continuación, se detalla algunas definiciones:

Basándonos en Lorino (1993), los Indicadores de Gestión, son:

La expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes: gerencia, departamento, unidad u persona cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según el caso. (p.194)

Los indicadores de gestión son considerados herramientas de información que no solo brindan datos sino que también agregan valor, por lo que deben contar con ciertos atributos

cuando se presentan tanto en forma individual como grupalmente (Beltrán, 2005). Asimismo, son elementos cuyo objetivo es identificar mediciones para representar con números los principales objetivos de la organización, también comprenden el seguimiento del desempeño de los colaboradores, a través de los resultados obtenidos se orienta a las empresas a una mejora continua (Villagra, 2016). Ante lo mencionado, se resalta que el valor del indicador es el producto de su medición constituyendo un valor de comparación, relacionado a su objetivo (Lorino, 1993, p.194).

Según Ogalla (2005), son mediciones de la operatividad general de todos los procesos que implica el negocio, como: el tiempo empleado de cada actividad, los costos, los reclamos del cliente y también la calidad ofrecida, con estas mediciones se logra comprender, controlar y proyectar el rendimiento esperado, encaminando correctamente a los propósitos de la empresa (p. 24).

Ante lo expuesto por los autores se infiere que los indicadores de gestión son información para determinar las mediciones del desempeño de una organización para identificar lo que se está haciendo mal y poder tomar medidas correctivas en base a lo que se desee obtener como meta u objetivo final. Según Villagra (2016), Hoy en día, estas herramientas de información son vitales en las empresas, porque existe una tendencia global de generar una cultura orientada a obtener resultados en todos los grados de la actividad empresarial (p.6).

Beltrán (2005), menciona que el uso de indicadores de gestión tiene como atributo disminuir la duda, la inseguridad y la indecisión, por consiguiente aumentará el rendimiento de la organización y beneficiará a los colaboradores al existir un control adecuado (p. 44-45).

Los negocios familiares que emprenden en el rubro del transporte terrestre de mercancías tienen en los indicadores una posible solución para la medición de sus procesos en general por lo que su utilización es una opción rentable ya que al iniciar operaciones se comete muchos errores que desvirtúan la calidad del servicio, que podría culminar con el quiebre de la empresa al no saber corregir los errores y fidelizar a sus clientes.

### *Pautas para crear indicadores de gestión*

Los indicadores que se establezcan para medir lo que es importante deben tener unos patrones o lo que se podría denominar como su ficha técnica o de descripción. Para ello, Mora (2012) menciona lo siguiente:

- Nombre. Es la denominación con la cual se reconocerá el indicador, debe ser preciso, detallar “su objetivo y utilidad”.
- Forma de cálculo. Empleando una “fórmula matemática” para obtener el resultado numérico de lo que se mide.
- Unidades. Se establecen de acuerdo a los factores relacionados.
- Glosario. Es la especificación que detalla lo relacionado con su cálculo y por lo cual es importante para la empresa
- Meta. Es el objetivo que se desea alcanzar.
- Comportamiento histórico del indicador. Con el transcurrir del tiempo la medición establecerá una tendencia que permitirá comparaciones.
- Generación de valor. Se producirá cambios que se deben evaluar de acuerdo al impacto generado. (p. 25)

De acuerdo a este listado, podemos iniciar la creación de indicadores de gestión en las nuevas empresas de transporte terrestre, basándonos en los procesos operativos y administrativos más destacados y que son necesario medir.

### *Naturaleza de los indicadores de gestión*

Según Beltrán (2005), la naturaleza o clasificación de los indicadores de gestión es de acuerdo a los “factores claves de éxito”, ya que pondrán en evidencia el rendimiento de los “signos vitales” o también conocidos como “factores críticos” de las organizaciones. Así se detallarán “factores de eficacia” como los “resultados, calidad, satisfacción del cliente”; también “factores de eficiencia” como la “actividad, uso de capacidad, cumplimiento de programación” resumiendo el seguimiento de los procesos en general (p. 42). En conjunto la eficacia y eficiencia, evidenciarán la efectividad con que se lleva a cabo todos los

procesos de las empresas, que finalmente es lo que busca el cliente del servicio de transporte terrestre de mercancías.

### *Factores críticos de éxito*

Un factor crítico o “factor crítico de éxito” es el proceso de mayor importancia que debe mantenerse bajo supervisión continua para generar cambios positivos (Beltrán, 2005 p. 51).

En el caso de las empresas de transporte terrestre los factores críticos de éxito, son esencialmente:

El *desempeño de los colaboradores*, quienes determinan la optimización de los procesos que implica el servicio, desde la carga hasta el retorno de la unidad vehicular con las mercancías no entregadas. Los colaboradores deben realizar una correcta manipulación de las mercancías al momento de la carga y estiba evitando daños y roturas y a su vez realizar esto en tiempos cortos, porque esto permitirá que la distribución empiece a tiempo evitando el posible tráfico que se presente en horarios de mayor concurrencia en las carreteras, dificultando el horario de entrega de las mercancías. Respetar los tiempos establecidos y brindar la calidad de servicio esperada, son procesos que deben ser evaluados constantemente, porque esto forjará positivamente la imagen de la empresa de transporte, ya que al no cumplir el tiempo de entrega, generará reclamos e insatisfacción en el cliente final.

Las *acciones correctivas* encaminarán y retroalimentarán las políticas y procesos cuando se generen desviaciones que repercutan la calidad del servicio, pues si no hay un cambio generaría deficiencias y la posibilidad de volver a cometer el mismo error por parte de los colaboradores, por lo tanto es necesario que las acciones correctivas evidencien un cambio que impacte de manera positiva en los procesos.

La *óptima operatividad del vehículo*, es esencial ya que es la herramienta de trabajo mediante el cual se trasladará las mercancías, su desperfecto originará que la distribución no se realice en el horario establecido o generará incumplimientos en la entrega, pues las



mismas mercancías serán distribuidas al día siguiente, pero el cliente final posiblemente ya no las reciba o genere reclamos por la entrega fuera de la fecha pactada.

El *sacrificio económico*, es lo que la empresa de transporte asume cuando los colaboradores cometen un error en la entrega que origina que el cliente final no reciba las mercancías o no las reciba en óptimas condiciones; lo que genera un reclamo y una posible reposición de dichas mercancías que son facturadas a la empresa y que al acumularse genera pérdidas económicas considerables, ya que el valor de las mercancías es mayor al importe pagado por el cliente.

Esta reposición se realiza con la intención de no generar mayor insatisfacción en el cliente, pues él espera que las mercancías lleguen a sus consumidores en óptimas condiciones en la dirección de entrega especificada, pero cumpliendo los procesos de entrega establecidos para así evitar pérdidas o reposiciones que se entregarán fuera de la fecha pactada al cliente final.

Adicionalmente, el sacrificio económico, puede ser medido con diferentes especificaciones que determinen quien es el responsable o con cuanta frecuencia se cometen esas reposiciones por parte de los colaboradores, esto con el afán de identificar en el transcurrir del tiempo a que se debe que el distribuidor cometa esas deficiencias operativas que están generando pérdidas económicas y sobre esta información actuar con medidas correctivas o con el retiro del personal que no realiza correctamente la distribución de las mercancías.

#### *Vigencia de los indicadores de gestión*

Sobre la vigencia de los indicadores de gestión, Beltrán (2005), menciona que se clasifican en: “temporales” ya que una vez logrado el objetivo es inútil continuar su seguimiento y por lo tanto ya no se necesitan, y “permanentes” cuando están relacionados a los factores que siempre deben ser medidos y que sin control pueden desviar la optimización de los procesos (p. 43).

En esencia, de acuerdo a lo expuesto por los autores, establecer indicadores de gestión en una empresa, es importante, especialmente cuando reúnen información de los factores de éxito, o conocidos también como factores críticos, de los procesos más relevantes, que a través del seguimiento continuo establecerán, conforme pase el tiempo, una tendencia o patrón que permitirá tener una fuente de información, que servirá de apoyo, para la adecuada toma de decisiones, ya que en muchas ocasiones las gerencias sólo se enfocan en los resultados dejando de lado otros aspectos esenciales.

### *Mercancías*

El término mercancías se aplica mayormente a los bienes económicos o lo que se puede vender o comprar y cuyo traslado permitirá poner a disposición, lo adquirido por el cliente final.

### *Cliente*

El término cliente proviene del latín “cliens-entis” que significa “protegido o que depende de”, por ello se determina que se hace referencia a un individuo que emplea constantemente los servicios de una empresa.

En los fines de la presente investigación, el cliente, es aquella organización que contrata el servicio de transporte terrestre. Actualmente, se transportan todo tipo de mercancías, como: cosméticos, productos naturales, productos de cuidado corporal, en general productos de consumo masivo que son bienes económicos de gran importancia para la empresa que envía las mercancías como para quien las recibe.

### *Cliente final*

El cliente final es el individuo o también persona jurídica, que espera la mercancía en la comodidad de su vivienda o negocio propio; es el consumidor de la empresa que contrato el servicio de transporte.

Para el cliente final, la recepción de lo que solicitó es primordial pues podría ser para su consumo propio o para la venta, por lo que son quienes al no estar conforme con las mercancías o el trato recibido, generará una desestimación o descalificación del servicio de distribución que será presentado a su proveedor que para la empresa de transporte terrestre es el cliente.

### **1.3.2. Marco teórico de Costos del servicio.**

#### **1.3.2.1 Origen**

Etimológicamente la palabra costo es “lo que hay que pagar para obtener algo” viene de “costar” que proviene del latín “constare” que significa “cuadrar o llegar a un acuerdo”, mientras que la palabra servicio que es “acción y efecto de ejercer un cargo” proviene del latín “servitium” que hace alusión a “atender, cuidar, servir”. Con la conjugación respectiva de estas palabras, los costos del servicio son el pago acumulado para brindar las prestaciones ofrecidas.

La Contabilidad es una ciencia que brinda el control y registro de los ingresos, egresos y otras operaciones que implican los movimientos financieros. Asimismo, existe una rama que es la Contabilidad Administrativa que proporciona datos relevantes a los dueños y directivos, resulta ser una herramienta de análisis cuya base es la utilidad de su información expresada mediante informes internos que en conjunto con las finanzas y los costos conforman el sistema de organización contable de todas las empresas.

En la mayoría de casos cuando una empresa se apertura, sus actividades son realizadas de acuerdo a las experiencias propias de los dueños, que se han relacionado con trabajos afines al rubro en el que desean incursionar, por lo que inicialmente contratan un contador externo que lleva el control y registro de las facturas de ingresos y egresos, dejando de lado la estructura contable interna, generando desorden y la omisión de registrar diversas operaciones en especial la de los costos generales.

Los costos en una empresa, son indispensables para afrontar monetariamente aquello que se necesita para producir un bien o brindar un servicio a terceras personas, quienes

retribuirán también monetariamente el valor acordado. Por este motivo, es necesario su control adecuado para saber lo que realmente se sacrifica en dinero, para el cumplimiento de todas las actividades operativas y administrativas implicadas en los procesos de la empresa.

### **1.3.2.2 Definición de Costos**

Los costos en las empresas de transporte terrestre de mercancías, que brindan el servicio de trasladar bienes de un lugar a otro, deben ser debidamente controlados, porque de no ser así se podría incurrir en pérdidas irre recuperables. A continuación, se detalla algunas definiciones generales de costos:

En base a lo mencionado por Altahona (2009): “Los costos representan el sacrificio económico, que las empresas en general incurren para producir o transformar bienes o servicios, estos no involucra los otros gastos de las actividades operativas, como lo son los gastos administrativos y de ventas” (p.2). En esencia lo que se sacrifica para llevar a cabo la actividad primordial de la organización, en el caso de la presente tesis, el servicio de transporte terrestre de mercancías, que requiere unidades vehiculares en óptimas condiciones para el transporte de las mercancías y personal que conduzca el vehículo y realice la entrega de las mercancías.

De acuerdo al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015), “los principales costos asociados a la propiedad y operación del vehículo de transporte de carga por carretera pueden agruparse en tres categorías generales de costos, los costos fijos, los costos operativos (costos variables) y los costos de administración” (p.21).

Para Rojas (2007), los costos son desembolsos de efectivo que son necesarios para adquirir bienes o servicios, para obtener beneficios posteriores (p.9).

Por otro lado, Horngren (2002), menciona que los contadores consideran los costos como el sacrificio de recursos necesario para alcanzar objetivos específicos, sin embargo, se debe considerar que un costo es medido monetariamente, es decir con el dinero empleado para adquirir algo, asimismo se debe considerar que “un costo real es aquel” que

ya se pagó es decir un costo del pasado; mientras que los costos reflejados en un presupuesto, son pronósticos de supuestos costos futuros (pág. 28).

De acuerdo a lo expuesto por los autores los costos son el sacrificio que se otorga para obtener algo, en el caso de las empresas de transporte terrestre al ser negocios familiares que incursionan por primera vez en el rubro empresarial, incurren en diferentes tipos de errores cuando no cuentan con profesionales que aporten conocimientos sobre la clasificación de los costos, por lo que no los controlan, dejando de lado una serie de desviaciones que desvirtúan la calidad del servicio que al no ser solucionados se reflejarán en la insatisfacción del cliente final.

### **1.3.2.3. Definición de Gastos**

Cuevas (2002), define que los gastos son desembolsos de dinero que se dan como pago para la viabilidad de las actividades de una persona o negocio, esencialmente son los pagos por servicios básicos, alquileres, remuneraciones, tributos, mantenimientos y otros conceptos (p. 29).

Altahona (2009), menciona que los gastos son los recursos irrecuperables, que se relacionan con el hecho de administrar y vender un bien o servicio, estos disminuyen las utilidades e impactan en el “estado de resultados” (p. 2).

Las empresas de transporte terrestre, también afrontan pagos relacionados al local donde se desarrollan sus actividades y al personal administrativo que da soporte a las actividades operacionales, sin embargo, el personal que conduce el vehículo y distribuye las mercancías, ocasionalmente, cometen deficiencias por diversos motivos, por ejemplo, un personal nuevo que no ubica correctamente la dirección de entrega, deja las mercancías en el lugar equivocado, esta acción generará un reclamo, y también un gasto pues el mismo personal deberá movilizarse al lugar donde realizó la entrega equivocada y recuperar las mercancías, en el caso de recuperación deberá coordinar la entrega correcta al titular de las mercancías, todo este proceso genera un costo por la movilización del vehículo, consumo de combustible y empleo de personal, pero en el caso de que las mercancías no sean recuperadas se generará un gasto porque la empresa deberá asumir la pérdida de las

mercancías, que en la mayoría de casos tiene un valor mayor al pago recibido por el traslado, con la finalidad de satisfacer al cliente que contrata el servicio y al cliente final que recibe las mercancías.

#### **1.3.2.4. Definición de Servicio**

Uribe (2013), lo define como las acciones acumuladas que el cliente contratista espera, adicional a los productos o servicios básicos, como resultado del dinero retribuido, “la imagen y la reputación del mismo” (p. 98).

Las empresas de transporte terrestre, brindan el servicio de transportar mercancías de un lugar a otro y para ello deben cumplir los procesos de entrega establecidos por el cliente, no solo en tiempo sino en la manera también en que se realiza la entrega, porque el cliente final vive en lugares lejanos y en ocasiones inaccesibles, por lo que la satisfacción de recibir las mercancías en óptimas condiciones y en el tiempo pactado generará confianza y buena imagen, es decir, un servicio de calidad.

#### **1.3.2.5. Clasificación de los Costos del Servicio en las empresas de transporte terrestre**

El sector de transporte terrestre genera servicios a terceros por lo que su clasificación de costos dependerá básicamente del desempeño de los colaboradores que generan el traslado y entrega de las mercancías, la cual en la mayoría de casos el cliente desea que se realice en su totalidad al cliente final (consumidor), con el debido cumplimiento de sus procesos y con la mejor calidad de atención.

Las operaciones del transporte requieren una unidad vehicular en óptimas condiciones y con el tamaño ideal para el traslado de las mercancías, ya que su desperfecto originaría demoras en las entregas e insatisfacción y además expondría a los conductores a un posible accidente o robo. El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015), menciona que es importante saber que los costos relacionados al uso de un camión dependen del tipo de vehículo y el servicio brindado, ya que no es igual distribuir mercancías destinadas a un solo lugar que distribuirlas en diferentes puntos de entrega (distribución puerta a puerta) ya

que los costos dependerán del tipo de servicio, el volumen de las mercancías a transportar y lo complicado de la operación. Adicionalmente, los costos relacionados a la pertenencia y la operatividad de la unidad vehicular pueden clasificarse de la siguiente manera: costos fijos, costos operativos (variables) y costos administrativos. (p.21)

Sobre las categorías mencionadas, los costos fijos de la operación de una unidad vehicular no se relacionan con su uso, se podría incluir: el financiamiento, en el caso de que sea una unidad nueva, la depreciación según el tiempo transcurrido, el impuesto vehicular, los permisos de operación, el seguro vehicular, la licencia de conducción y el salario del conductor y acompañante (auxiliar de distribución), es decir, todo los costos relacionados para que el vehículo pueda ejercer la actividad de transporte. Los costos variables u operativos, se relacionan con el nivel de uso del vehículo, es decir los kilómetros recorridos, incluyendo el peaje, el combustible, los neumáticos, aceites, lubricantes, el mantenimiento preventivo, reparaciones eventuales y el salario extra del conductor y acompañante. Los costos de administración, se relacionan con el personal encargado de la gestión de la empresa de transporte, el equipo de apoyo, alquileres, asesorías legales, tecnologías de la comunicación, y otros gastos necesarios para la administración del negocio (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2015).

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015), también hace referencia al aumento de la productividad, la cual puede alcanzarse si se realizan simultáneamente un conjunto de actividades para mejorar el servicio de transporte y hasta la misma organización, por lo que es necesario conocer los procesos esenciales que manifiestan la productividad, estos pueden ser: el aminoramiento o control de los costos , un mejor y mayor uso de las instalaciones de la empresa, de la flota vehicular y el equipo informático, comunicación de las coordinaciones internas y la innovación mediante cambios tecnológicos. Conforme se realicen los cambios la empresa brindará un servicio de calidad al aumentar la productividad. (p.42)

De la misma manera que con la clasificación de costos, los posibles indicadores para medir la productividad del servicio de transporte terrestre, se pueden dividir en indicadores técnicos, que recogen información sobre el uso de los vehículos, con respecto a la carga distribuida a diario, ya que cada vehículo tiene una capacidad diferente para los diversos

volúmenes de mercancías a transportar; y, los indicadores económicos, que relacionan las medidas monetarias de la empresa (ingresos y egresos), con los elementos asociados a la oferta del servicio de transporte o a la demanda de los clientes. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2015).

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema General.**

¿Cuál es el nivel de relación entre los indicadores de gestión y los costos del servicio en las empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017?

### **1.4.2 Problemas Específicos.**

¿Cuál es el nivel de relación entre indicadores de gestión y la operación del vehículo en las empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017?

¿Cuál es el nivel de relación entre los indicadores de gestión y el sacrificio económico en las empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017?

## **1.5 Justificación del estudio**

En esta realidad globalizada y de innovación tecnológica, todos los negocios necesitan de información actualizada, objetiva y en tiempo real; para competir, mantenerse y desarrollarse en el mercado y enmarcarse en una moderna visión de gestión empresarial, para un eficiente desempeño como también para la corrección de las desviaciones hacia el logro de objetivos. El presente proyecto de investigación tiene:

**Justificación teórica.** Porque se basa en información teórica que dan antecedentes de lo necesario que son los indicadores de gestión de la empresa, de los factores críticos, de los procesos operativos más relevantes; esto contribuirá a mejorar sus resultados, ayudando al mismo tiempo, a la toma de decisiones, ya que obtendrá, de manera razonable el control y medición de sus costos. Asimismo, va a poder administrar sus recursos, desde un enfoque



de optimización de los mismos, obteniendo una utilidad más representativa, desde la programación, adquisición, distribución y control de estos recursos.

A continuación, citando los criterios de Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp.40-41) la investigación tiene:

**Conveniencia.** Los conocimientos aportados son convenientes para las empresas de transporte de mercancías pues demuestra que los indicadores de gestión deben ser aplicados para controlar los costos del servicio y mejorar sus actividades operacionales.

**Relevancia social.** Las personas que se beneficiarán de este proyecto de investigación son los dueños de las empresas, ya que la aplicación de indicadores de gestión le permitirá controlar las pérdidas económicas innecesarias en las empresas de transporte terrestre, beneficiando a los colaboradores y mejorando su calidad de vida.

**Implicaciones prácticas.** Se contribuye con la posible solución a un problema que podrían enfrentar las empresas de transporte terrestre, esto se realizara mediante un análisis de las causas y efectos de las actividades de operación, ya que existen personas que sin tener el nivel de conocimiento necesario incursan en el control y la administración de una empresa.

**Valor teórico.** La investigación determinará el nivel de relación entre la aplicación de los indicadores de gestión y el control de los costos del servicio, dando a conocer la asociación existente entre las dos variables y logrando llenar los posibles vacíos de conocimiento.

**Utilidad metodológica.** La investigación emplea instrumentos y métodos que nos permitirá la medición de ambas variables y servirá como base para otras investigaciones similares.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General.**

Existe relación entre los indicadores de gestión y los costos del servicio en las empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017.

### **1.6.2 Hipótesis Específicas.**

Existe relación entre los indicadores de gestión y la operación del vehículo en las empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017.

Existe nivel de relación entre los indicadores de gestión y el sacrificio económico en las empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General.**

Determinar el nivel de relación entre indicadores de gestión y costos del servicio en las empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017.

### **1.7.2 Objetivos Específicos.**

Determinar el nivel de relación entre indicadores de gestión y la operación del vehículo en las empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017.

Determinar el nivel de relación entre indicadores de gestión y el sacrificio económico en las empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017.

## **II. Método**

### **2.1 Diseño de investigación**

Según Hernández, et. Al. (2010), Toda investigación es la unión de diferentes procesos “sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno.” (p. 4). Adicionalmente, indica que “el diseño de la investigación representa” en su mayoría la composición de la metodología que se empleará y que dará forma y pautas a seguir para obtener la posible solución a la problemática planteada (Bastar, 2012 p. 36).

#### **2.1.1. Enfoque**

El presente trabajo de investigación se elaboró con un enfoque Cuantitativo, ya que propone un problema y en base a él se recopila información necesaria para construir un marco teórico, que busca primordialmente la objetividad necesaria, emplea las estadísticas y se realizan pruebas de hipótesis como posible solución al problema planteado.

Según Monje (2011), menciona que el enfoque cuantitativo busca explicaciones sobre los fenómenos queriendo determinar leyes que expliquen el comportamiento de la sociedad, motivo por el cual la ciencia se basa en la observación directa, la comprobación y la experiencia, el fundamento del conocimiento es el análisis de los hechos verídicos, los cuales se describirán mediante una opinión imparcial, completa y objetiva. (p.11)

#### **2.1.2. Nivel**

El nivel de la investigación es Descriptivo-Correlacional. Descriptiva, porque estudia el fenómeno explicando lo que es en el periodo establecido, definiendo cada variable según su marco teórico; y Correlacional, porque tiene como propósito establecer el nivel de relación entre las variables aportando cierta información explicativa.

Monje (2011), informa que la investigación Correlacional, es un tipo de investigación que determina el grado de relación entre las variables en situaciones naturales donde difícilmente existe la manipulación y es menos riguroso que el de diseño experimental.

### **2.1.3. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es pura o básica, porque se busca desarrollar nuevo conocimiento, por medio de la recolección de datos para profundizar la información ya existente en el mundo actual.

Tamayo (1999) menciona que una investigación pura también se denomina básica o fundamental, y su objetivo es proponer nuevas teorías basadas en descifrar generalidades de los fenómenos ocurridos, empleando con precaución el sistema de muestreo, con la finalidad de ampliar los descubrimientos obtenidos del escenario investigado, sin ningún tipo de aplicación en dichos descubrimientos, ya que son una iniciativa para que otros investigadores o personas interesadas desarrollen las aplicaciones respectivas. (p.41)

### **2.1.4. Diseño**

Según menciona Monje (2011), el diseño de la investigación determina procedimientos a seguir para obtener la posible solución al problema planteado y comprobar la hipótesis, haciendo frente a los obstáculos que se presenten a lo largo de la investigación. Básicamente, en el diseño se elige el método a emplear y cómo se implementarán los controles científicos para optimizar la explicación de los resultados. El diseño puede ser experimental en el cual existe manipulación de las variables o no experimental en el cual se obtienen datos sin ningún tipo de manipulación o cambios.

La presente investigación es de diseño No Experimental y no habrá manipulación deliberada de las variables o unidades de análisis de los hechos. Lo que se respeta en esta investigación, es la observación del fenómeno en su propia naturaleza, para su posterior análisis e interpretación.

## **2.2 Operacionalización de las Variables**

### **2.2.1. Variables:**

El autor Hernández et al. (2014), menciona que una variable es una particularidad que puede variar y debido a esto puede observarse y medirse, adquiriendo valor para la investigación científica cuando se relacionan con otras variables, pasando a formar una posible teoría o hipótesis (p.105). Las variables de esta investigación son:

- Variable 1: Indicadores de gestión
- Variable 2: Costos del servicio

#### **2.2.1.1 Variable Indicadores de gestión.**

Lorino (1993), menciona que los indicadores de gestión son: La expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes: gerencia, departamento, unidad u persona cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones. (p. 194)

#### **2.2.1.2 Variable Y Independiente: Costos del servicio.**

Altahona (2009), menciona que “los costos representan el sacrificio económico en que se incurre dentro de la empresa, para la producción o transformación de bienes o servicios, sin involucrar los gastos de operación, los cuales se encuentran representados en los gastos de administración y ventas. (p. 2)

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015), menciona que los principales costos asociados a la propiedad y operación del vehículo de transporte de carga por carretera pueden agruparse en tres categorías generales de costos, los costos fijos, los costos operativos (costos variables) y los costos de administración. (p.21)

**OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
Indicadores de Gestión	Expresión cuantitativa del comportamiento o el <u>desempeño</u> de toda una organización o una de sus partes: gerencia, departamento, unidad u persona cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán <u>acciones correctivas</u> ". (Lorino, 1993, p. 194)	Son las mediciones que se realizan al <u>desempeño</u> de los colaboradores en los procesos más importantes de una empresa cuya deficiencia debe ser solucionada con <u>acciones correctivas</u> para la mejora continua.	Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carga y Estiba de mercancías</li> <li>• Tiempo de entrega</li> <li>• Calidad del servicio</li> <li>• Atención personalizada</li> </ul>	Ordinal Cuantitativo Según Likert 1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4.De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Acciones correctivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico del factor crítico</li> <li>• Análisis</li> <li>• Procedimientos</li> <li>• Objetivos</li> </ul>	
Costos del servicio	<p>Los principales costos asociados a la propiedad y <u>operación del vehículo</u> de transporte de carga por carretera pueden agruparse en tres categorías generales de costos, los costos fijos, los costos operativos (costos variables) y los costos de administración. (MINCETUR, 2015, p.21)</p> <p>Los costos representan el <u>sacrificio económico</u> en que se incurre dentro de la empresa, para la producción o transformación de bienes o servicios, sin involucrar los gastos de operación, los cuales se encuentran representados en los gastos de administración y ventas. (Altahona, 2009, p. 2)</p>	Los costos fijos, variables y otros en las empresas de transporte terrestre se relacionan básicamente a la <u>operación del vehículo</u> y a su vez tienen <u>sacrificios económicos</u> relacionados con la manipulación incorrecta de las mercancías y con el incumplimiento de políticas y procesos en el servicio de transporte y entrega.	Operación del vehículo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costos fijos</li> <li>• Costos operativos (variables)</li> <li>• Costos de administración</li> <li>• Otros costos relacionados al vehículo</li> </ul>	
			Sacrificio económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Roturas o Pérdidas</li> <li>• Penalidades</li> <li>• Gastos de administración</li> <li>• Otros gastos</li> </ul>	

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

Para Gómez (2012), la población es la: “Totalidad de un fenómeno de estudio (cuantificado)” (p. 87). Para los autores: Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagómez (2014), la población: “Es el conjunto de individuos o personas o instituciones que son motivo de investigación” (p.246).

Para los fines de esta investigación, la población está conformada por 66 personas que forman parte del área administrativa, contable y operativa de las 22 empresas de transporte terrestre de mercancías, del distrito de Los Olivos.

### **2.3.2. Muestra**

Monje (2011) define la muestra como un grupo de individuos y objetos provenientes de una población, es decir un subgrupo que tiene características afines. (p. 123)

Hernández et al. (2014), afirma que la muestra es “un subgrupo de la población de interés” que debe precisarse con anticipación pues representan a la población estudiada de la cual se obtendrán datos específicos. (p. 173)

Sobre el tamaño de la muestra Ñaupas et al. (2014), afirma que existen diferentes procesos para una obtener la cantidad adecuada, y para investigaciones formales se deben emplear “procedimientos matemáticos-estadísticos” (p.246).

Sobre los tipos de la muestra Hernández et al. (2014), Afirman que las muestras se tipifican en: muestras probabilísticas, cuando se definen los aspectos de la población y el tamaño de la muestra ya que tienen la misma oportunidad de ser escogidos de manera aleatoria de las unidades de análisis; y en muestras no probabilísticas, cuando la elección depende de las causas relacionadas con las propiedades de la investigación o de quien determina la muestra, en este caso el procedimiento a seguir depende de la decisión del

investigador. La elección del tipo de muestra dependerá del objetivo del estudio, de la planificación de la investigación y del aporte que se obtendrá de ella.

En la presente investigación, se empleará el tipo de muestra probabilística, considerando una fórmula para calcular su tamaño, sabiendo que la población es 66 individuos de la plana administrativa y operativa de las empresas de transporte terrestre de mercancías. La fórmula en mención es:

$$n = \frac{Z^2 pq \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \cdot pq}$$

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

$$n = 56$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

Z = es el valor de la distribución normal estandarizado correspondiente al nivel de confianza (1.96)

p = proporción de la población que nos interesa medir. (50%=0.50)

q = proporción de la población que no nos interesa medir. (50%=0.50)

E = nivel de error permisible, (5%=0.05)

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

### 2.4.1. Técnicas

Ñaupas et al. (2014), menciona que “las técnicas e instrumentos de investigación” hacen referencia a los procesos por los cuales se recogerán los datos para comprobar la



hipótesis planteada en la investigación; siendo las más relevantes, tanto para las investigaciones cuantitativas como cualitativas, la observación en sus diferentes aspectos teniendo como instrumento primordial “la encuesta, que comprende la entrevista y el cuestionario. (p. 201).

La presente investigación emplea como técnica de recolección de datos la encuesta.

#### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

Para Hernández et al. (2014), la recolección de datos incluye la elaboración de un programa de procesos que permitan conectar diferentes “datos con un propósito específico”, la implementación del programa no debe dejar de lado que todas las características “deben ser medibles” (p.198).

Adicionalmente, Hernández, et al. (2014), menciona que en las investigaciones cuantitativas se aplica “un instrumento para medir las variables contenidas en las hipótesis”, cuando este instrumento representa adecuadamente las variables, su medición es eficaz (p. 199-200).

Ñaupas et al. (2014) menciona que el cuestionario, es una variedad “de la técnica de la encuesta”, en el cual se formulan una serie de preguntas relacionadas a las hipótesis planteadas, igualmente, se relacionan con “las variables e indicadores de la investigación”, con la finalidad de reunir datos para validar la hipótesis (p.211).

El instrumento de recolección de datos en la presente investigación, es el cuestionario y se tiene para la primera variable 8 ítems y para la segunda variable 10 ítems, cuya escala de medición es la escala de Likert con valoraciones del 1 al 5 donde:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

### 2.4.3. Validez

Según Hernández et al. (2014), la validez hace referencia al nivel en que el instrumento mide cada una de las variables (p. 201). La validez del cuestionario de la presente investigación, se determinó mediante el juicio de expertos para aportar veracidad al instrumento de recolección de datos.

Tabla 1 *Juicio de Expertos*

Expertos	Grado	Especialidad	Calificación
Iris Margot López Vega	Magister	Temático	Aplicable
Myrna Victoria Sandoval Laguna	Doctora	Metodología	Aplicable
Carmen Natividad Orihuela Ríos	Magister	Temático	Aplicable

### 2.4.4. Confiabilidad

De acuerdo a Hernández et al. (2014), “La confiabilidad de un instrumento de medición” hace referencia al grado en el que su aplicación a la misma persona de manera continua produce los mismos resultados (p. 200).

Asimismo, Ñaupas et al. (2014), menciona que la confiabilidad se produce “cuando las mediciones hechas no varían” a pesar del tiempo o a pesar de que se aplicaron a varios individuos en diferentes escenarios, los resultados serán iguales, ya que este término proviene “de la palabra fiable y ésta a su vez de fe” (p. 216).

Para establecer la confiabilidad del instrumento de la presente investigación, se empleará el Coeficiente Alfa de Cronbach, que establece que cuanto más cerca este el valor del coeficiente a 1, mayor es la consistencia interna de los ítems, siendo 0.9 una consistencia excelente, mientras que 0.8 es bueno, 0.7 aceptable, 0.6 cuestionable, 0.5 pobre y 0.5 inaceptable. Este coeficiente se aplicará primero al total de los ítems del instrumento y luego a los ítems de cada variable.

Tabla 2 *Estadísticas de la fiabilidad Alfa de Cronbach*

	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
Cuestionario Total	0.894	18
Cuestionario Indicadores de Gestión	0.801	8
Cuestionario Costos del servicio	0.815	10

#### Interpretación:

La tabla n° 2, muestra un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.894 para el total de las preguntas del cuestionario que son 18 ítems. Para la variable 1 que tiene 8 ítems el coeficiente es 0.801 y por último para el cuestionario de la variable 2 que tiene 10 ítems un coeficiente de 0.815. Dando como resultado que el cuestionario es confiable y se puede aplicar.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Ñaupas et. al. (2014), menciona que el programa SPSS: “permite efectuar una gran cantidad de tareas de diseño, cálculos, análisis, graficación en pocos segundos” (p. 268). La presente investigación empleará como método de análisis de datos el programa estadístico SPSS versión 24 del cual se obtendrá tablas de frecuencias, porcentajes y gráficos de barras.

### **2.5.1. Distribución de frecuencias**

Es el grupo de datos obtenidos ordenadamente, que se presentan en tablas mencionando el recuento de las similitudes, con sus respectivos porcentajes, que pueden acompañarse de gráficos circulares o en barras. (Hernández et al. 2014, p.282)

### **2.5.2. Prueba de normalidad**

Es una prueba realizada para examinar si los datos tienen una distribución normal o anormal, para esta investigación se empleará Kolmogorv – Smirnov, ya que la muestra es mayor a 50, por consiguiente, se conocerá el valor de la significancia en esta prueba de normalidad y se procederá a elegir la prueba paramétrica (distribución normal – Pearson) o

la prueba no paramétrica (distribución anormal – Rho de Spearman). (Hernández et al. 2014, p.300)

### **2.5.3. Prueba de hipótesis**

Hacen referencia a la coherencia que deben tener las hipótesis planteadas en la investigación, según, a los datos obtenidos de la muestra. La hipótesis es aceptada si tiene coherencia con los datos, sino es coherente se rechazará sin descartar los datos (Hernández et al. 2014, p.299). Si la significancia obtenida es menor a 0.05 se rechazará la hipótesis nula y se aceptará la hipótesis planteada en la investigación, pero si la significancia es mayor a 0.05 ocurrirá lo contrario.

### **2.5.4. Prueba de correlación**

El coeficiente Rho de Spearman es para variables de medición ordinal, por lo que los datos obtenidos de la muestra se ordenarán por niveles o rangos. El resultado del coeficiente puede variar desde -0.1 que es una correlación negativa hasta +0.1 que es una correlación positiva perfecta (Hernández et al. 2014, p.299). Este coeficiente es de mayor uso, para la medición de la correlación de dos variables ordinales, tomando el valor -1 cuando la relación de las variables es opuesta y +1 cuando la relación de las variables es la misma.

## **2.6 Aspectos éticos**

La presente investigación, mantendrá absoluta discreción sobre la información recopilada, asimismo, se considerará la propiedad intelectual, ya que este trabajo solo se realizará con la finalidad de aportar nuevo conocimiento, respetando las convicciones político-sociales, morales y éticas de las unidades de análisis. Además de resguardar la identidad de los participantes que han colaborado en la investigación, se desarrollará con honestidad y veracidad en los resultados obtenidos, de acuerdo a la metodología aplicada y considerando los principios éticos de la carrera de Contabilidad.

### III. Resultados

#### 3.1 Resultados Descriptivos

Los resultados obtenidos en esta investigación son creaciones propias mediante el uso del programa estadístico SPSS 24 para ser presentados mediante tablas y gráficos, que se presentan a continuación.

##### 3.1.1 A nivel de variables

Tabla 3 Frecuencia total de aplicación de Indicadores de Gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Aplican	6	10,7	10,7	10,7
	No Aplican	50	89,3	89,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

#### Interpretación:

La tabla 3 presenta la frecuencia total de la aplicación de la variable Indicadores de Gestión, de 56 encuestados: 6 representan el 10.7%, indicaron que si se aplican indicadores de gestión, mientras que 50 representan el 89.3% indicaron que no aplican indicadores de gestión en las empresas de transporte terrestre. Porcentajes presentados en el Gráfico 1.

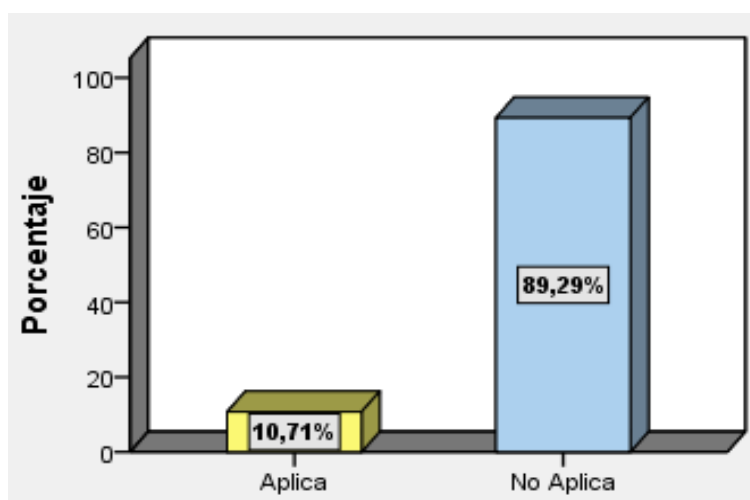


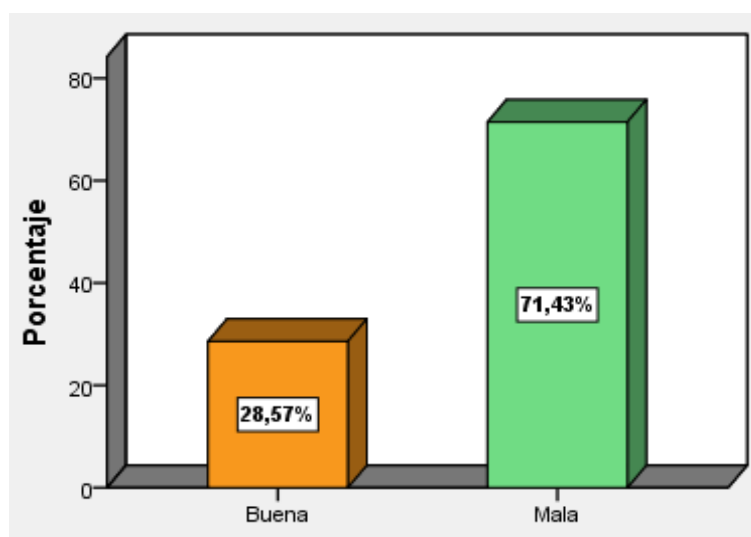
Gráfico 1. Porcentaje total de aplicación de Indicadores de Gestión.

Tabla 4 *Frecuencia total del nivel de control de los Costos del Servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	16	28,6	28,6	28,6
	Malo	40	71,4	71,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación:**

La tabla 4 presenta la frecuencia total del nivel de control de la variable Costos del Servicio, de 56 encuestados: 16 representan el 28.6%, indicaron que el control de los costos del servicio es Bueno, mientras que 40 representan el 71.4% indicaron que el control de los Costos del Servicio es Malo en las empresas de transporte terrestre. Porcentajes presentados en el Gráfico 2.



**Gráfico 2.** Porcentaje total del grado de control de los costos del servicio.

**3.1.2 A nivel de dimensiones**

Tabla 5 *Frecuencia total de aplicación de la dimensión Desempeño*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Aplica	17	30,4	30,4	30,4
	No Aplica	39	69,6	69,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación:**

La tabla 5 presenta la frecuencia total de la aplicación de la dimensión desempeño, de 56 encuestados: 17 representan el 30.4%, indicaron que si se aplican indicadores al desempeño de los colaboradores, mientras que 39 representan el 69.6% indicaron que no aplican indicadores al desempeño de los colaboradores en las empresas de transporte terrestre. Porcentajes presentados en el Gráfico 3.

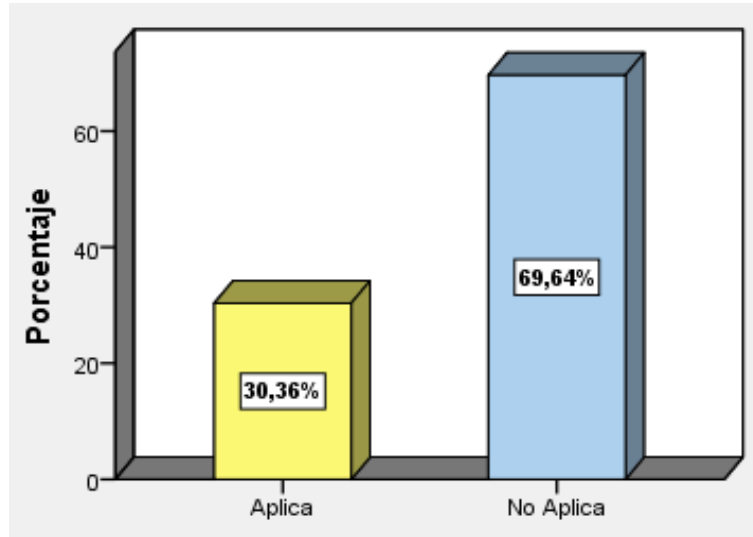


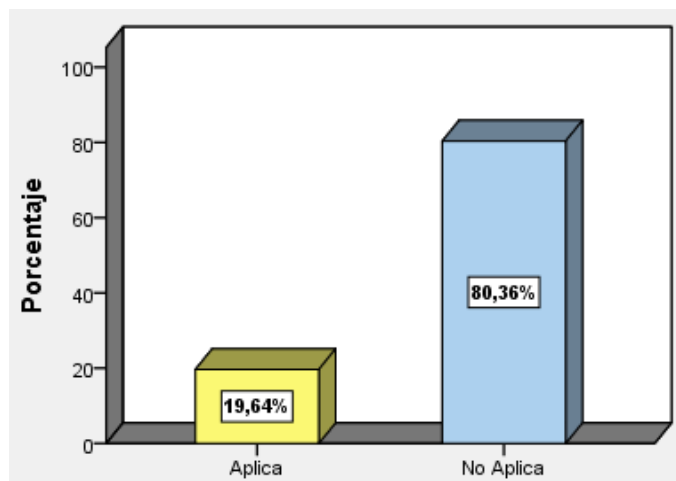
Gráfico 3. Frecuencia total de aplicación de la dimensión Desempeño.

Tabla 6 Frecuencia total de aplicación de la dimensión Acciones Correctivas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Aplica	11	19,6	19,6	19,6
No Aplica	45	80,4	80,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación:**

La tabla 6 presenta la frecuencia total de la aplicación de la dimensión acciones correctivas, de 56 encuestados: 11 representan el 19.6%, indicaron que si se aplican acciones correctivas, mientras que 45 representan el 80.4% indicaron que no aplican acciones correctivas en las empresas de transporte terrestre. Porcentajes presentados en el Gráfico 4.



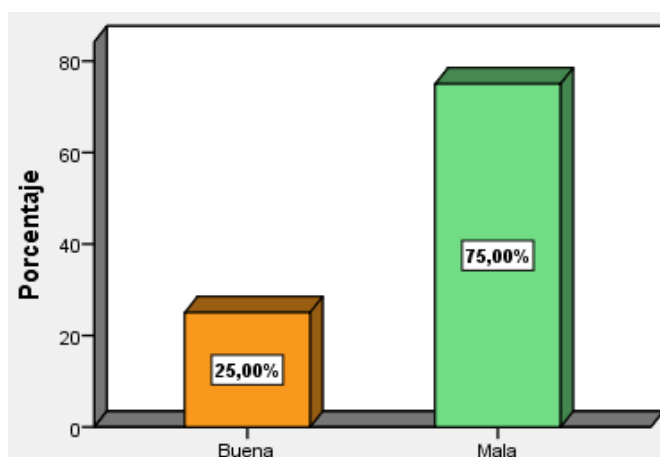
**Gráfico 4.** Porcentaje total de aplicación de la dimensión Acciones Correctivas.

**Tabla 7** Frecuencia total del nivel de control de la dimensión Operación del vehículo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	14	25,0	25,0	25,0
	Malo	42	75,0	75,0	100,0
Total		56	100,0	100,0	

**Interpretación:**

La tabla 7 presenta la frecuencia total del nivel de control de la dimensión operación del vehículo, de 56 encuestados: 14 representan el 25%, indicaron que el nivel de control de la operación del vehículo es Bueno, mientras que 40 representan el 75% indicaron que el nivel de control de la operación del vehículo es Malo en las empresas de transporte terrestre. Porcentajes presentados en el Gráfico 5.



**Gráfico 5.** Porcentaje total del nivel de control de la Operación del Vehículo.



Tabla 8 Frecuencia total del nivel de control del Sacrificio Económico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	17	30,4	30,4	30,4
	Malo	39	69,6	69,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación:**

La tabla 8 presenta la frecuencia total del nivel de control de la dimensión sacrificio económico, de 56 encuestados: 17 representan el 30.4%, indicaron que el nivel de control del sacrificio económico es Bueno, mientras que 39 representan el 69.6% indicaron que el nivel de control del sacrificio económico es Malo en las empresas de transporte terrestre. Porcentajes presentados en el Gráfico 6.

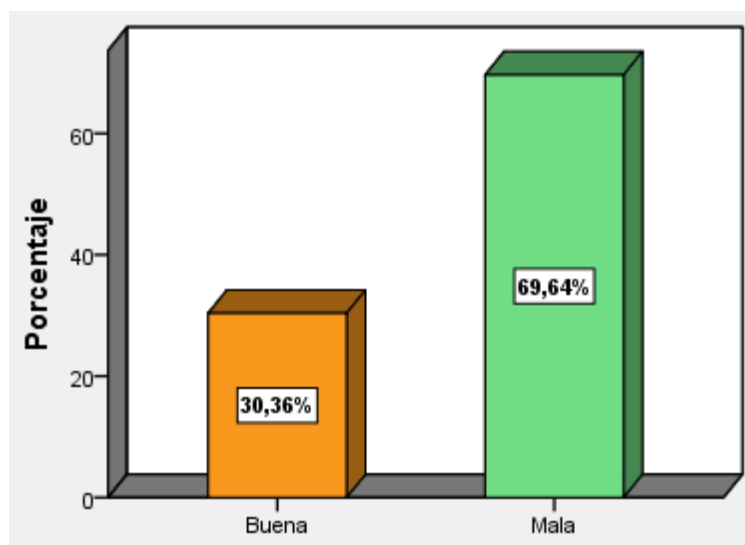


Gráfico 6. Porcentaje total del grado de control del Sacrificio Económico.

**3.1.3 Tablas cruzadas o de contingencias**

Las tablas cruzadas o también conocida como tabulación cruzada registrará la asociación entre las dos variables de la presente investigación, que son: indicadores de gestión y costos del servicio, permitiendo su análisis estadístico sobre la relación existente entre ambas.

Tabla 9 *Tabla cruzada de variables Indicadores de Gestión y Costos de Servicio.*

		Costos del Servicio			
			Buena	Mala	Total
Indicadores de Gestión	Aplica	Recuento	6	0	6
		% dentro de Indicadores de Gestión	100,0%	0,0%	100,0%
	No Aplica	Recuento	10	40	50
		% dentro de Indicadores de Gestión	20,0%	80,0%	100,0%
Total		Recuento	16	40	56
		% dentro de Indicadores de Gestión	28,6%	71,4%	100,0%

**Interpretación:**

En la tabla 9, se observa los datos agrupados de indicadores de gestión y costos del servicio. De 56 encuestados, 6 aplican indicadores de gestión, los cuales equivalen al 100% que además indican que el control de costos del servicio es bueno, mientras que 50 indican que no aplican indicadores de gestión de los cuales 16 equivalen al 28.6% no aplican indicadores de gestión, pero a pesar de eso su control de costos de servicio es bueno, los 40 restantes, equivalen al 71.4%, indican que no aplican indicadores de gestión y su control de costos del servicio es malo.

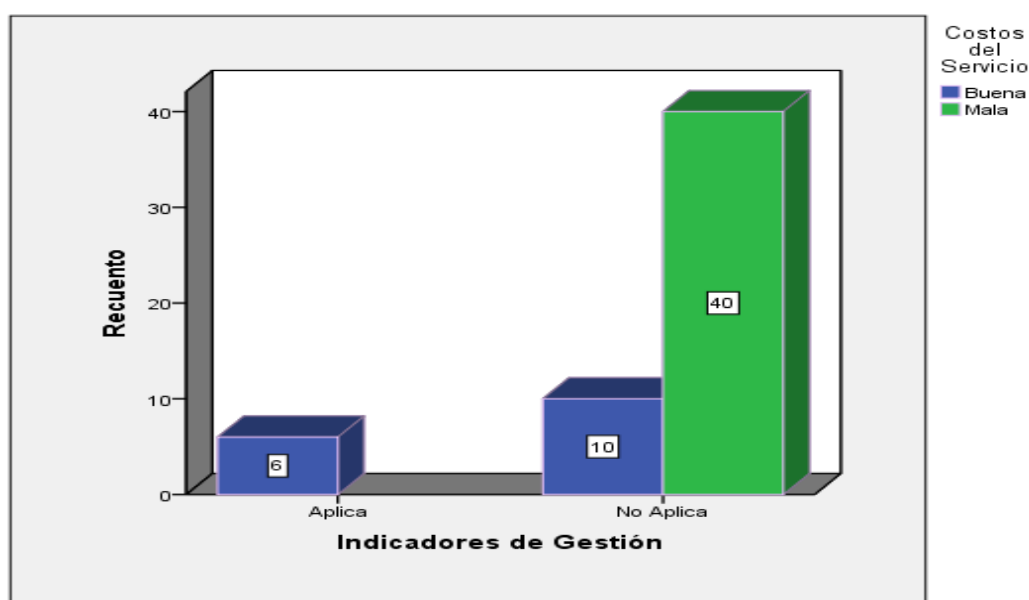


Gráfico 7. Datos agrupados de Indicadores de Gestión y Costos del Servicio.

**Interpretación:**

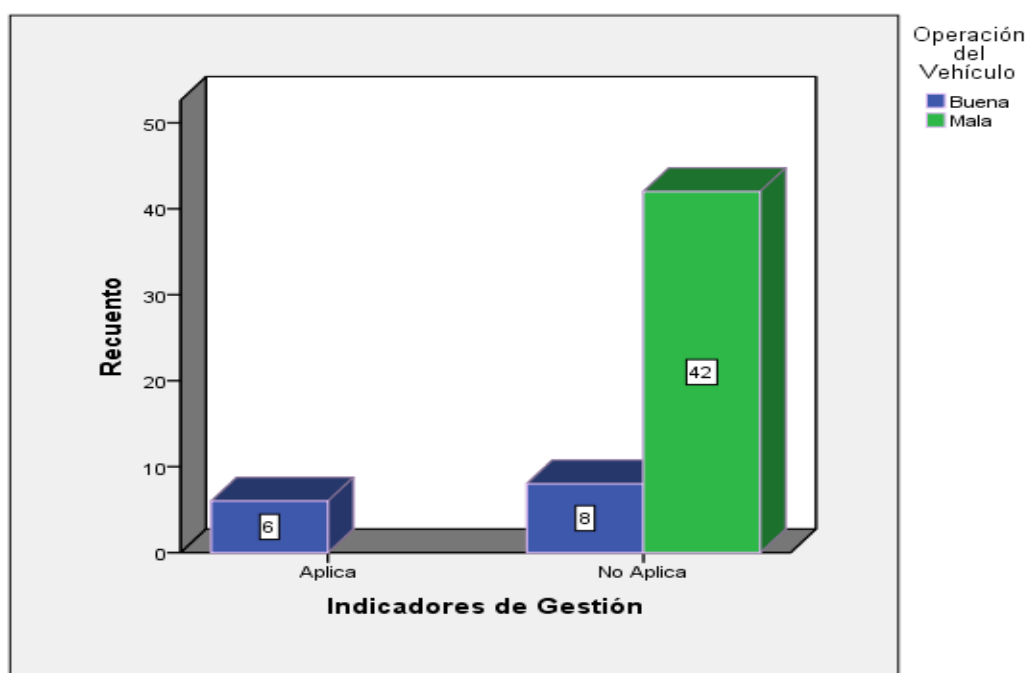
El Gráfico 7, presenta de 56 encuestados, 6 indicaron que aplican indicadores de gestión y a su vez el control de sus costos de servicio es bueno; 50 indicaron que no aplican indicadores de gestión de los cuales 10 no aplican indicadores de gestión y a pesar de eso tienen un buen control de los costos del servicio, sin embargo los 40 restantes que no aplican indicadores de gestión el control de los costos del servicio es malo.

Tabla 10 *Tabla cruzada de la variable Indicadores de Gestión y la dimensión Operación del Vehículo*

			Operación del Vehículo		
			Buena	Mala	Total
Indicadores de Gestión	Aplica	Recuento	6	0	6
		% dentro de Indicadores de Gestión	100,0%	0,0%	100,0%
	No Aplica	Recuento	8	42	50
		% dentro de Indicadores de Gestión	16,0%	84,0%	100,0%
Total	Recuento		14	42	56
	% dentro de Indicadores de Gestión		25,0%	75,0%	100,0%

**Interpretación:**

En la tabla 10, se observa los datos agrupados de la variable indicadores de gestión y la dimensión Operación del Vehículo. De 56 encuestados, 6 equivalen al 25% que aplican indicadores de gestión, los cuales son el 100% que indican que el control de la operación del vehículo es bueno; 50 equivale al 75% que indican que no aplican indicadores de gestión de los cuales 8 equivalen al 16% que no aplican indicadores de gestión, pero a pesar de eso su control de costos de servicio es bueno, los 42 restantes son el 84% que no aplican indicadores de gestión y el control de la operación del vehículo es malo.



**Gráfico 8.** Datos agrupados de Indicadores de Gestión y Operación del Vehículo.

**Interpretación:**

El Gráfico 8, presenta de 56 encuestados, 6 indicaron que aplican indicadores de gestión y a su vez el control la operación del vehículo es buena; 50 indicaron que no aplican indicadores de gestión de los cuales 8 tienen un buen control de la operación del vehículo, y los 42 restantes el control de la operación del vehículo es malo.

Tabla 11 *Tabla cruzada de la variable Indicadores de Gestión y la dimensión Sacrificio Económico.*

		Sacrificio Económico			
		Buena	Mala	Total	
Indicadores de Gestión	Aplica	Recuento	6	0	6
		% dentro de Indicadores de Gestión	100,0%	0,0%	100,0%
	No Aplica	Recuento	11	39	50
		% dentro de Indicadores de Gestión	22,0%	78,0%	100,0%
Total		Recuento	17	39	56
		% dentro de Indicadores de Gestión	30,4%	69,6%	100,0%

**Interpretación:**

En la tabla 11, se observa los datos agrupados de la variable indicadores de gestión y la dimensión sacrificio económico. De 56 encuestados, 6 aplican indicadores de gestión, los cuales equivalen al 100% que también indican que el control del sacrificio económico es bueno; 50 indican que no aplican indicadores de gestión de los cuales 11 que equivalen al 22% que no aplican indicadores de gestión, pero a pesar de eso su control del sacrificio económico es bueno, los 39 restantes que equivalen al 69.6% indican que no aplican indicadores de gestión y su control de costos del servicio es malo.

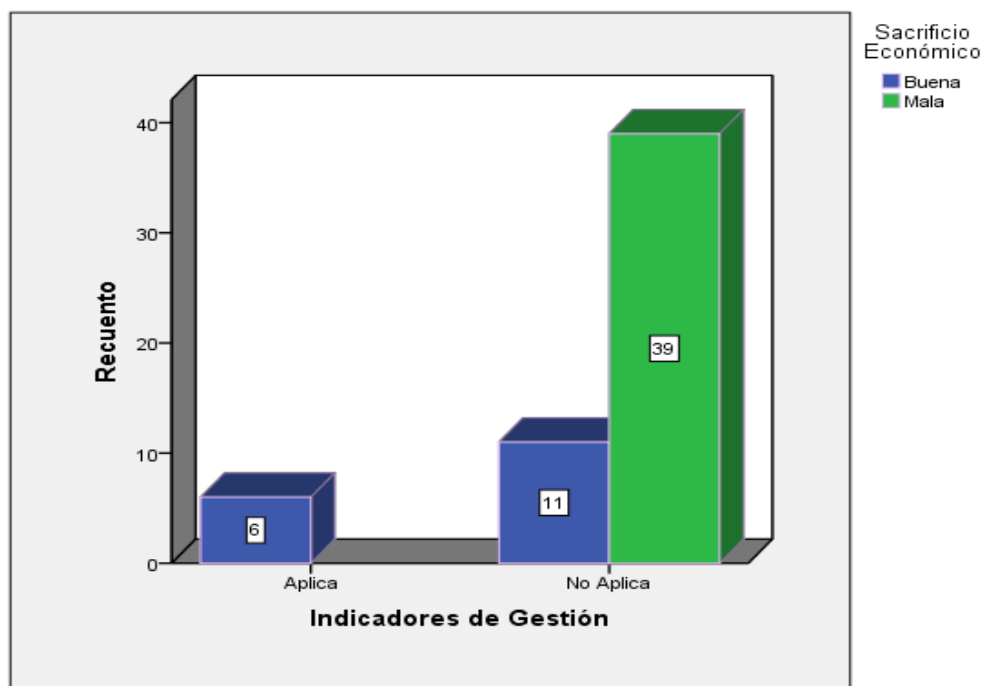


Gráfico 9. Datos agrupados de Indicadores de Gestión y Sacrificio Económico.

**Interpretación:**

El Gráfico 9, presenta de 56 encuestados, 6 indicaron que aplican indicadores de gestión y a su vez el control del sacrificio económico es bueno, asimismo 50 indicaron que no aplican indicadores de gestión de los cuales 11 tienen a pesar de eso un buen control del sacrificio económico sin embargo los 39 restantes que no aplican indicadores de gestión el control del sacrificio económico es malo.

## 3.2 Prueba de Normalidad

### 3.2.1 Indicadores de Gestión y Costos del Servicio

Con la prueba de Normalidad determinaremos el comportamiento de las variables Indicadores de Gestión y Costos del Servicio, tenemos una muestra de 56 personas, por lo que se aplica la prueba de Kolmogorov – Smirnov.

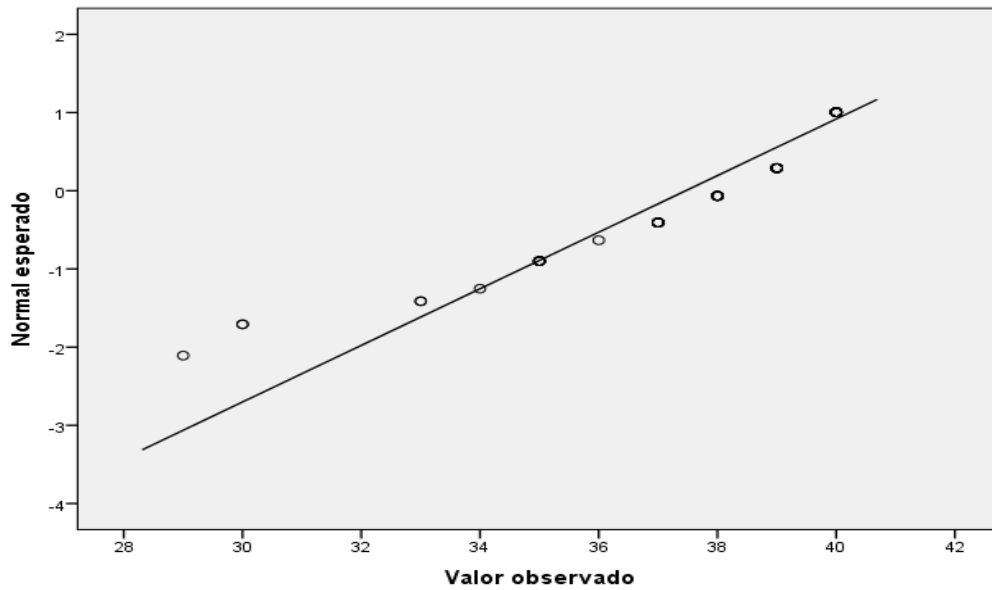
Tabla 12 *Pruebas de normalidad de las variables Indicadores de Gestión y Costos del Servicio*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Indicadores de Gestión	,179	56	,000
Costos de Servicio	,216	56	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### **Interpretación:**

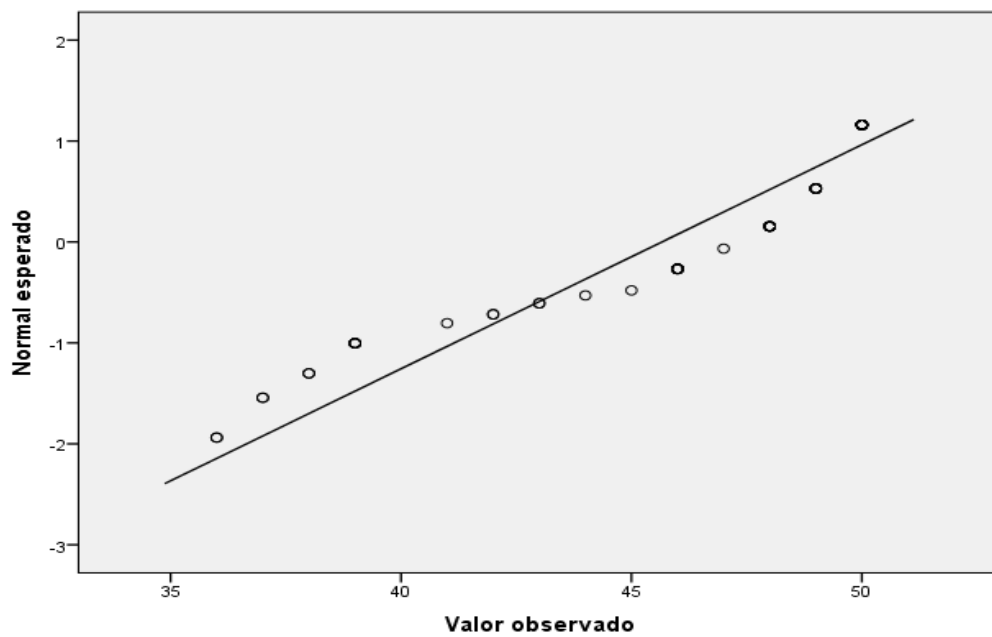
La tabla 12, evidencia los resultados de la prueba de normalidad, para las variables indicadores de gestión y costos del servicio. Considerando que se tiene una muestra mayor de 50 se emplea la prueba de Kolmogorov-Smirnov, obteniendo un  $p=0.000 < 0.05$  lo que deriva que los datos de ambas variables tienen una distribución normal y cuentan con resultados combinados, por lo que se aplica la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Ante esto, debemos optar por rechazar la Hipótesis Nula y aceptar la hipótesis propuesta en la investigación.



**Gráfico 10.** Q-Q normal de Indicadores de Gestión.

**Interpretación:**

En el Gráfico 10, se observa la prueba de normalidad a través del gráfico Q-Q normal para la variable indicadores de gestión, donde los puntos no se encuentran situados sobre la línea diagonal recta, lo cual es indicio de que los datos de la variable no derivan de una distribución normal por lo que se empleará Rho de Spearman. Este resultado está de acuerdo con el del contraste de Kolmogorov-Smirnov.



**Gráfico 11.** Q-Q normal de Costos del Servicio.

### **Interpretación:**

En el Gráfico 11, se puede observar la prueba de normalidad a través del gráfico Q-Q normal para la variable costos del servicio donde los puntos no se encuentran situados sobre la línea diagonal recta, lo cual es indicio de que los datos de la variable no derivan de una distribución normal por lo que se empleará Rho de Spearman. Este resultado está de acuerdo con el del contraste de Kolmogorov-Smirnov.

### **3.2.2 Dimensiones de la variable Indicadores de Gestión**

Tabla 13 *Pruebas de normalidad de las dimensiones de la variable Indicadores de Gestión*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño	,264	56	,000
Acciones Correctivas	,276	56	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### **Interpretación:**

La tabla 13, evidencia los resultados de la prueba de normalidad, para las dos dimensiones de la variable indicadores de gestión. Considerando que la muestra es mayor a 50 se empleará la prueba de Kolmogorov-Smirnov, con un  $p=0.000 < 0.05$  en ambas dimensiones. De tal manera se manifiesta que debemos optar por rechazar la Hipótesis No y aceptar la Hipótesis alterna es decir la hipótesis de la investigación. Por tal motivo debemos aplicar la prueba no paramétrica con el coeficiente Rho de Spearman.

### **3.2.3 Dimensiones de la variable Costos del Servicio**

Tabla 14 *Pruebas de normalidad de las dimensiones de la variable Costos del Servicio*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Operación del Vehículo	,264	56	,000
Sacrificio Económico	,259	56	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors



**Interpretación:**

La tabla 14, evidencia los resultados de la prueba de normalidad, para las dos dimensiones de la variable costos del servicio. Considerando que la muestra es mayor a 50 se empleará la prueba de Kolmogorov-Smirnov, con un  $p=0.000 < 0.05$  en ambas dimensiones. De tal manera se manifiesta que debemos optar por rechazar la Hipótesis No y aceptar la Hipótesis alterna es decir la hipótesis de la investigación. Por tal motivo debemos aplicar la prueba no paramétrica con el coeficiente Rho de Spearman.

**3.3 Resultados de contrastación de hipótesis o prueba de hipótesis.**

Para el presente trabajo de investigación se realizó la prueba de correlación de Spearman que nos permite determinar el nivel de relación entre las variables Indicadores de Gestión y Costos del Servicio, por el cual en cuanto los datos de correlación sean más cercanos a 1 y su significación sea menor a 0.05, será más fuerte la relación.

**3.3.1 Hipótesis General**

H0: No Existe relación entre los indicadores de gestión y costos del servicio en las empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017.

H1: Existe relación entre los indicadores de gestión y costos del servicio en las empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017.

Regla de decisión:

Si el p-valor (sig.)  $> 0.05$ , se acepta la hipótesis nula

Si el p-valor (sig.)  $< 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 15 *Coefficiente de correlación entre Indicadores de Gestión y Costos del Servicio.*

			Indicadores de Gestión	Costos del Servicio
Rho de	Indicadores de Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,548**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Costos del Servicio	Coefficiente de correlación	,548**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

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

### **Interpretación:**

La tabla 15, muestra un p-valor (Sig.) de  $0.000 < 0.05$  por lo que se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis alterna. De la misma forma, se presenta un coeficiente de correlación igual a 0.548, que explica que la relación es directa y moderada entre Indicadores de Gestión y Costos del Servicio en las empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017.

### **3.3.2 Hipótesis Específica 1**

H0: No Existe relación entre los indicadores de gestión y la operación del vehículo en las empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017.

H1: Existe relación entre los indicadores de gestión y la operación del vehículo en las empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017.

Regla de decisión:

Si el p-valor (sig.)  $> 0.05$ , se acepta la hipótesis nula

Si el p-valor (sig.)  $< 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 16 *Coefficiente de correlación entre Indicadores de Gestión y Operación del Vehículo.*

			Indicadores de Gestión	Operación del Vehículo
Rho de	Indicadores de Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,600**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Operación del	Coefficiente de correlación	,600**	1,000
	Vehículo	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

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

### **Interpretación:**

La tabla 16, muestra un p-valor (Sig.) de  $0.000 < 0.05$  por lo que se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis alterna. De la misma forma, se presenta un coeficiente de correlación igual a 0.600, que explica que la relación es directa y moderada entre Indicadores de Gestión y Operación del Vehículo en las empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017.

### **3.3.2 Hipótesis Específica 2**

H0: No Existe relación entre los indicadores de gestión y el sacrificio económico en las empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017.

H1: Existe nivel de relación entre los indicadores de gestión y el sacrificio económico en las empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017.

#### **Regla de decisión**

Si el p-valor (sig.)  $> 0.05$ , se acepta la hipótesis nula

Si el p-valor (sig.)  $< 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 17 *Coefficiente de correlación entre Indicadores de Gestión y Sacrificio Económico.*

			Indicadores de Gestión	Sacrificio Económico
Rho de	Indicadores de Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,525**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Sacrificio Económico	Coefficiente de correlación	,525**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

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

**Interpretación:**

La tabla 17, muestra un p-valor (Sig) de  $0.000 < 0.05$  por lo que se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis alterna. De la misma forma, se presenta un coeficiente de correlación igual a 0.525, que explica que la relación es directa y moderada entre Indicadores de Gestión y Sacrificio Económico en las empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017.

#### **IV. Discusión**

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar el nivel de relación entre los indicadores de gestión y costos del servicio en las empresas de transporte terrestre, distrito de Los Olivos, 2017.

En consecuencia, de acuerdo a los resultados obtenidos, se sostiene la hipótesis general establecida en esta investigación, en la cual, los indicadores de gestión se relacionan con los costos del servicio en las empresas de transporte terrestre, distrito de Los Olivos, 2017, sin embargo, para establecer la validación de esta hipótesis general se obtuvo resultados del instrumento aplicado a 56 personas encuestadas.

Sobre los resultados obtenidos en la tabla 18 un 89.3% están totalmente de acuerdo en que las empresas de transporte terrestre consideran que el desempeño de los colaboradores en la carga y estiba de mercancías afecta la utilidad operativa; en la tabla 19 un 55,4% están totalmente de acuerdo en que cumplir con los tiempos de entrega establecidos le permitirá aumentar el margen de ganancia, esto porque la mayor parte de las empresas factura un importe fijo por mercancías transportadas en su totalidad, asimismo en la tabla 33 un 53.57% están totalmente de acuerdo con que las penalidades aplicadas a los incumplimientos de tiempo de entrega de las mercancías aumentan los costos del servicio de las empresas de transporte, en ambas tablas se evidencia que sólo un poco más del 50% de los encuestados están totalmente de acuerdo, y un 25% están en desacuerdo con lo mencionado en la tabla 33, esto es porque las mercancías entregadas fuera de horario cuando son mínimas no afectan monetariamente, pero al tener un mayor número de incumplimientos el impacto en los costos se ve reflejado en el empleo de una unidad vehicular y personal adicional al día siguiente que se acumula con las demás mercancías originando posiblemente mayor incumplimiento.

En la tabla 22 un 58.9% están totalmente de acuerdo en que las empresas deben tener procedimientos establecidos para sus procesos que generen una tendencia constante en la

forma en que se brinda el servicio de transporte, mientras que sólo un 41.1% está de acuerdo.

Los resultados obtenidos nos enlaza con la investigación de Mejía (2012), quien propuso Indicadores como herramientas informativas para medir el desempeño de los recursos humanos, materiales y financieros en el área de Enfermería, Cardiología, Oncología y el área de emergencias del Hospital Santa Inés, porque considera importante evaluar el desempeño laboral y contar con tiempos específicos para el desarrollo de las actividades de cada área, asimismo, evidencia la situación actual para corregir las deficiencias de las actividades y que estas no generen reclamos y posibles indemnizaciones que elevarían los costos o pérdidas.

En la tabla 25 un 71.43% están totalmente de acuerdo con que el logro de los objetivos depende de indicadores que permitan hacer un seguimiento diario de sus procedimientos mientras que un 25% están de acuerdo y sólo un 3.57% están en desacuerdo. Asimismo, en la tabla 28 un 75% está totalmente de acuerdo con que emplearía indicadores que permitan establecer el nivel de utilización de combustible, neumáticos, mantenimientos y reparaciones para reducir costos variables mientras que un 19.64% están de acuerdo y sólo un 5.36% ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Esto es compatible con el resultado obtenido en la investigación elaborada por Vega (2014), en la cual, al aplicarse nuevos indicadores de gestión a la flota de transporte, es decir, a la operación de los vehículos, se mejoró el control de los costos del servicio estableciendo un costo razonable, y alcanzando también ordenamiento administrativo, de esta manera la empresa distribuidora de pizzas se beneficia con una posible solución a las deficiencias operativas que se han mantenido sin generar cambios, estandarizando las unidades vehiculares, optimizando la distribución entre tiendas y mejorando la calidad del servicio.

En la tabla 26 el 67.86% están totalmente de acuerdo con que la correcta determinación de los costos fijos permitirá disminuir gastos innecesarios. En la tabla 27 el 66.07% está totalmente de acuerdo con que diagnosticar, con anticipación, el buen funcionamiento de los vehículos permitirá disminuir los costos fijos relacionados a su

operatividad y en la tabla 32 un 80.36% está totalmente de acuerdo con que establecer indicadores sobre las roturas o pérdidas de mercancías le permite hacer un seguimiento sobre el desempeño de sus colaboradores.

Este resultado nos enlaza con la investigación de Marreros (2016), donde concluye que las actividades de operación de la empresa Multicar impactan de manera negativa en la rentabilidad, generando desembolsos de efectivo sin control. Por lo tanto, al no controlar las actividades operativas se pueden incurrir en sacrificios económicos descontrolados, pero al aplicar indicadores de gestión se produciría lo contrario. Si bien los sacrificios económicos son necesarios para mantener a la empresa, éstos deben ser sólo los necesarios y a su vez se comunicados de manera precisa y veraz a los dueños de las empresas o al personal administrativo quienes deben poner énfasis en dar una solución a las deficiencias que se ocasionan por no cumplir con los procesos establecidos.

Asimismo, Alonso (2013), en su artículo “Los costos como indicadores del sistema de gestión de la calidad”, llegó a la conclusión, que si existe una relación entre los indicadores y los costos de la calidad para encaminar correctamente las actividades operativas y/o administrativas de las empresas, es decir traducir las dificultades de la calidad, en un lenguaje llamativo para los directivos o dueños, que es en esencia el lenguaje del dinero, que se pierde cuando se realizan los sacrificios económicos.

## V. Conclusiones

1. Se concluyó a través de los resultados obtenidos que existe relación entre los indicadores de gestión y costos del servicio en las empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017. De acuerdo a la tabla 13, prueba de hipótesis, la relación es directa y moderada, con un valor p-valor de  $0.000 < 0.05$  y un coeficiente de correlación igual a 0.548, debido a que la aplicación de Indicadores de Gestión conlleva a un control de los Costos del Servicio en las empresas de transporte terrestre de mercancías.
2. Se determinó a través de los resultados obtenidos que existe relación entre los indicadores de gestión y la operación del vehículo en las empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017. De acuerdo a la tabla 14, prueba de hipótesis específica 1, la relación es directa y moderada, con un valor p-valor de  $0.000 < 0.05$  y un coeficiente de correlación igual a 0.600, debido a que la aplicación de Indicadores de Gestión conlleva a un correcto control de la Operación del Vehículo en las empresas de transporte terrestre de mercancías.
3. Se estableció a través de los resultados obtenidos que existe relación entre los indicadores de gestión y el sacrificio económico en las empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017. De acuerdo a la tabla 15, prueba de hipótesis específica 2, la relación es directa y moderada, con un valor p-valor de  $0.000 < 0.05$  y un coeficiente de correlación igual a 0.525, debido a que la aplicación de Indicadores de Gestión conlleva a un correcto control del sacrificio económico en las empresas de transporte terrestre de mercancías.



## **VI. Recomendaciones**

1. Las empresas que se dedican al transporte terrestre de mercancías, en especial las que se inician en el mercado empresarial deben establecer indicadores de gestión para el control de los principales factores críticos y los costos del servicio, ya que éstos conforman una herramienta de información de los que se está haciendo bien o mal con respecto a las actividades operativas y administrativas.
2. Invertir en capacitaciones de manejo y seguridad vial, con la finalidad de que se reduzca el impacto económico producido por las multas o papeletas por el manejo y uso inadecuado de las unidades vehiculares. Ante esto también se plantea llevar un seguimiento del personal que incurre en mayor número de infracciones.
3. Establecer capacitaciones periódicas y actividades de integración entre el personal de la empresa para que se genere la empatía entre el personal y así pueda difundirse información relevante de los procesos operativos y administrativos
4. Invertir en seguros de mercancías y GPS satelital, para afrontar posibles robos, ya que la seguridad en el país es incierta.

## VII. Bibliografía

- Alonso, M.C. (09/06/2013). *Los costos como indicadores del sistema de gestión de la calidad*. Gestipolis. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/costos-como-indicadores-del-sistema-de-gestion-de-la-calidad/>
- Altahona, T. J. Libro práctico sobre contabilidad de costos, 1era Edición, UDI Universidad de Investigación y Desarrollo. Bucaramanga-Colombia, 2009. Libro virtual recuperado de: <http://es.calameo.com/read/002271387de39db260c76>
- Álvarez, M.N. (2016) “*Análisis del costo del servicio y su efecto en la utilidad de la empresa Transporte Meléndez S.R.L., de Cajamarca, año 2016*”- Recuperado de:  
<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11014/Alvarez%20Casta%20B1eda%20Malena%20Nycoll%2c%20P%2c%20A9rez%20Mel%2c%20A9ndez%20Claudia%20Lorely.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Awad (2017) *La gestión de empresas de transporte de viajeros y de mercancías*. Recuperado de: <http://urbanismoytransporte.com/la-gestion-empresas-transporte-viajeros-mercancias/>
- Beltrán, J.M. (2005) *Indicadores de Gestión - Herramientas para lograr la competitividad*. 2da. Edición, 3R Editores, Colombia-2005.
- Cedeño, R (2010) *La calidad en los servicios de transporte*. Recuperado de:  
<http://www.eumed.net/ce/2010a/cmcd.htm>
- Choy, E. E. (2012) El dilema de los costos en las empresas de servicios, Volumen 20, *Revista de la Facultad de Ciencias Contables de la UNMSM, Lima, Perú*. Recuperado de:  
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/3852/3085>
- Cuevas, F. *Control de costos y gastos en los restaurantes*, 1era Edición, Editorial Limusa S.A. México D.F., 2002. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=QII5DonAH5oC&printsec=frontcover&dq=libro+virtual+sobre+definicion+de+costos+y+gasto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjNptLLpb3XAhWMQIYKHS0JA8AQ6AEIKjAB#v=onepage&q&f=false>

- García, C.D. (2015) Modelo de Gestión de Mantenimiento para incrementar la calidad en el servicio en el departamento de alta tensión de STC Metro de la ciudad de México. Recuperado de:  
<http://148.204.210.201/tesis/1485361991578TESISGARCAES.pdf>
- Gómez, A. Cómo estructurar un sistema de costos en una empresa de servicios, 1era Edición, Imprenta Editorial El búho E.I.R.L., Lima-Perú, 2013. Recuperado de:  
<http://contabilidadtotal.net/wp-content/uploads/2016/10/COMO-ESTRUCTURAR-UN-SISTEMA-DE-COSTOS-EN-UNA-EMPRESA-DE-SERVICIOS.pdf>
- Gómez, S. Metodología de la investigación, 1era Edición, Red Tercer Milenio S.C. México (2012).
- Hernández, Fernández y Baptista, Metodología de la investigación. 5ta edición, Mc Graw Hill. México. 2014.
- Horngren, Ch. Contabilidad de Costos. Un enfoque gerencial. 14va. Edición. Pearson, México, 2012.
- Lorences, N. (2013). “*Aplicación de un sistema de costes completos a una empresa de transporte*”. Recuperado de:  
<http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/19032/3/TFM%20Lorences%20Gonzalez%20Nuria.pdf>
- Lorino, Philippe, El Control de Gestión Estratégico, 1era. Edición, Ediciones Alfaomega, México-1994.
- Marreros, V.Y. (2016). “*Actividades de operación y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Multicar S.A.C, Trujillo, 2015*”. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/358/marreros\\_cv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/358/marreros_cv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mejía, M. F. (2012). “*Diseño de Indicadores como herramientas para medir la de gestión de los recursos humanos materiales y financieros en el departamento de servicio al cliente del hospital Santa Ines*” Ecuador. Recuperado de:  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1995/12/UPS-CT002360.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Guía de orientación al usuario del transporte terrestre. 2da Edición, Impresos S.R.L. 2015, Lima-Perú. Recuperado de:  
<https://www.mincetur.gob.pe/wp->

content/uploads/documentos/comercio\_exterior/facilitacion\_comercio\_exterior/  
Guia\_Transporte\_Terrestre\_13072015.pdf

Monje, C. A. Metodología de la Investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica, Colombia, 2011. Recuperado de:

<https://yoprofesor.org/2016/04/26/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-y-cualitativa-en-pdf/>

Mora, L.A., Indicadores de la gestión logística – KPI, 2da Edición, Ecoe Ediciones, (2012), Colombia.

Ñaupas, H., Mejía, E. Novoa, E., Villagómez, A. (2014). Metodología de la Investigación. Cuantitativa – Cualitativa y redacción de tesis. (4ª Ed.). Bogotá., Colombia: Editorial: Ediciones de la U.

Ogalla, F., Sistema de gestión. Una guía práctica. Cómo pasar de la certificación de la calidad, a un enfoque integral de gestión. 1era Edición Ediciones Dias de Santos, 2005.

Quispe, J.R. (2015) “*Determinación de costos y utilidad de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros en la ruta de las provincias de San Román y Lampa, periodo 2012*”. Puno. Recuperado de:  
[http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2670/Quispe\\_Bustinza\\_Johan\\_Rene.pdf?sequence=1](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2670/Quispe_Bustinza_Johan_Rene.pdf?sequence=1)

Rojas, R. A., Sistema de Costos. Un proceso para su implementación. 1era Edición. Centro de Publicaciones Universidad Nacional de Colombia, 2007. Recuperado de:  
<http://www.bdigital.unal.edu.co/6824/5/97895882800907.pdf>

Uribe, M. E. Gerencia del Servicio. Alternativa para la competitividad, 1era Edición. Ediciones de la U, Colombia, 2013

Vega, M. A. (2014). *Gestión de flota para una empresa Distribuidora de Pizzas* – Santiago de Chile. Chile. Recuperado de:  
[http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116690/cf-vega\\_mb.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116690/cf-vega_mb.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Villagra, José A., Indicadores de Gestión. Un enfoque práctico, 1era. Edición, Cengage Learning Editores S.A., México-2015

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

### PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LOS COSTOS DEL SERVICIO DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE MERCANCIAS, LOS OLIVOS, 2017

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Problema General.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el nivel de relación entre los indicadores de gestión y costos del servicio en las empresas de transporte terrestre, distrito de Los Olivos, 2017?</li> </ul>	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el nivel de relación entre los indicadores de gestión y costos del servicio en las empresas de transporte terrestre, distrito de Los Olivos, 2017.</li> </ul>	<p>Hipótesis General</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Existe nivel de relación entre los indicadores de gestión y costos del servicio en las empresas de transporte terrestre, distrito de Los Olivos, 2017.</li> </ul>	<p>Existe nivel de relación entre los indicadores de gestión y costos del servicio de las empresas de transporte terrestre de mercancías, Los Olivos, 2017.</p>	<p>Independiente X:</p> <p>Indicadores de Gestión</p>	<p>Los indicadores de gestión, se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el <u>desempeño</u> de toda una organización o una de sus partes: gerencia, departamento, unidad u persona cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según el caso. (Lorino, 1993, p. 194)</p>	<p>Desempeño</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carga y Estiba de mercancías</li> <li>Tiempo de entrega</li> <li>Calidad del servicio</li> <li>Atención personalizada</li> </ul>	<p>Ordinal</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Según Likert</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>
<p>Problemas Específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el nivel de relación entre los indicadores de gestión y la operación del vehículo en las empresas de transporte terrestre, distrito de Los Olivos, 2017?</li> </ul>	<p>Objetivos Específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el nivel de relación entre los indicadores de gestión y la operación del vehículo en las empresas de transporte terrestre, distrito de Los Olivos, 2017.</li> </ul>	<p>Hipótesis Específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Existe nivel de relación entre los indicadores de gestión y la operación del vehículo en las empresas de transporte terrestre, distrito de Los Olivos, 2017.</li> </ul>		<p>Dependiente Y:</p> <p>Costos del servicio</p>	<p>Los principales costos asociados a la propiedad y <u>operación del vehículo</u> de transporte de carga por carretera pueden agruparse en tres categorías generales de costos, los costos fijos, los costos operativos (costos variables) y los costos de administración. (MINCETUR, 2015, p.21)</p>	<p>Operación del vehículo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Costos fijos</li> <li>Costos operativos (variables)</li> <li>Costos de administración</li> <li>Otros costos relacionados al vehículo</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el nivel de relación entre los indicadores de gestión y sacrificio económico en las empresas de transporte terrestre, distrito de Los Olivos, 2017?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el nivel de relación entre los indicadores de gestión y sacrificio económico en las empresas de transporte terrestre, distrito de Los Olivos, 2017.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe nivel de relación entre los indicadores de gestión y sacrificio económico en las empresas de transporte terrestre, distrito de Los Olivos, 2017.</li> </ul>		<p>Los costos representan el <u>sacrificio económico</u> en que se incurre dentro de la empresa, para la producción o transformación de bienes o servicios, sin involucrar los gastos de operación, los cuales se encuentran representados en los gastos de administración y ventas. (Altahona, 2009, p. 2)</p>	<p>Sacrificio económico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Roturas o Pérdidas</li> <li>Penalizaciones</li> <li>Gastos de administración</li> <li>Otros gastos</li> </ul>		

## Anexo 2. Encuesta

<b>INDICADORES DE GESTIÓN Y COSTOS DEL SERVICIO EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE MERCANCÍAS, DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2017</b>					
<b>OBJETIVO:</b> Demostrar el nivel de relación entre los indicadores de gestión y los costos del servicio en las empresas de transporte terrestre de mercancías en el distrito de Los Olivos, año 2017.					
<b>1.- GENERALIDADES</b> Esta información se empleará en forma confidencial y anónima por lo que agradeceré proporcionar respuestas veraces, solo así serán útiles para la investigación.			<b>INFORMANTES:</b> El presente Cuestionario está dirigida al personal de la gerencia general, administrativa y contable de las empresas de transporte terrestre de mercancías del distrito de Los Olivos, por ser la población objetivo.		
<b>Marque con una aspa (X) según crea conveniente</b>					
<b>2. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO</b>					
2.1. Tiempo de Servicio en la empresa:					
1-2 años ( )		3-4 años ( )		4-5 años ( )	
				5 años a más ( )	
2.2. ¿Cuál es el cargo que desempeña en la empresa?					
Dueño ( )		Gerente ( )		Administrador ( )	
				Contador ( )	
<b>3. DATOS DE LA EMPRESA</b>					
3.1. ¿Cuántos años tiene la empresa?					
1-2 años ( )		3-4 años ( )		4-5 años ( )	
				5 años a más ( )	
3.2. ¿Cuántas áreas tiene la empresa para realizar sus actividades?					
1-2 ( )		2-3 ( )		3-4 ( )	
				4-5 ( )	
				5 a más ( )	
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>					
ENUNCIADOS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. El desempeño de los colaboradores en la carga y estiba de mercancías en tiempos prolongados afectan la utilidad operativa de las empresas de transporte.	1	2	3	4	5
2. Cumplir con los tiempos de entrega establecidos permitirá aumentar el margen de ganancia.	1	2	3	4	5
3. La calidad del servicio permitirá tener una mejor imagen ante sus clientes.	1	2	3	4	5
4. La atención personalizada, es un factor importante que asegura la rentabilidad de las empresas de transporte.	1	2	3	4	5
5. Las empresas deben realizar diagnósticos de los procesos que generen pérdidas económicas a las empresas de transporte.	1	2	3	4	5
6. El análisis continuo de la situación actual de la empresa permitirá mejoras en sus procesos operativos.	1	2	3	4	5

7. Las empresas deben tener procedimientos establecidos para sus procesos que generen una tendencia constante en la forma en que se brinda el servicio de transporte.	1	2	3	4	5
8. El logro de los objetivos depende de indicadores que permitan hacer un seguimiento diario de sus procedimientos.	1	2	3	4	5
<b>COSTOS DEL SERVICIO</b>					
9. La correcta determinación de los costos fijos permitirá disminuir gastos innecesarios.	1	2	3	4	5
10. Diagnosticar, con anticipación, el buen funcionamiento de los vehículos permitirá disminuir los costos fijos relacionados a su operatividad.	1	2	3	4	5
11. Emplearía indicadores que permitan establecer el Nivel de utilización de combustible, neumáticos, mantenimientos y reparaciones para reducir costos variables.	1	2	3	4	5
12. Sabiendo que el personal de reparto es indispensable para el correcto uso de las unidades vehiculares, invertiría en cursos y capacitaciones de seguridad vial esperando que esto disminuya sus gastos inesperados por multas o accidentes.	1	2	3	4	5
13. Sobre los imprevistos relacionados al mantenimiento de los vehículos, brinda una pronta solución para no afectar el transporte de las mercancías.	1	2	3	4	5
14. El uso de las tecnologías de la comunicación (telefonía, internet, etc.) en las unidades vehiculares disminuiría los costos de operación del transporte.	1	2	3	4	5
15. Establecer indicadores sobre las roturas o pérdidas de mercancías le permite hacer un seguimiento sobre el desempeño de sus colaboradores.	1	2	3	4	5
16. Las penalidades aplicadas a los incumplimientos de tiempo de entrega de las mercancías aumentan los costos del servicio de las empresas de transporte.	1	2	3	4	5
17. La rotación del personal aumenta los gastos de administración de la empresa debido a la curva de aprendizaje de los nuevos colaboradores.	1	2	3	4	5
18. Los gastos por seguro de mercancías son necesarios para las empresas.	1	2	3	4	5



### Anexo 3. Validación de Expertos



#### CARTA DE PRESENTACION

Señor(a)(ita): Iris Margot López Vega  
Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES 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 X ciclo de la Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela Académica Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller en Contabilidad.

El titulo nombre de mi proyecto de investigación es: INDICADORES DE GESTION Y COSTOS DEL SERVICIO EN EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE MERCANCIAS, DISTRITO DE LOS OLIVOS, AÑO 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente.

---

Firma  
Sánchez Gonzales, María  
D.N.I: 43890241

	capacitaciones de seguridad vial esperando que esto disminuya sus gastos inesperados por multas o accidentes.						
5	Sobre los imprevistos relacionados al mantenimiento de los vehículos, brinda una pronta solución para no afectar el transporte de las mercancías.	✓					
6	El uso de las tecnologías de la comunicación (telefonía, internet, etc.) en las unidades vehiculares disminuiría los costos de operación del transporte	✓					
<b>DIMENSIÓN 4: SACRIFICIO ECONÓMICO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
1	Establecer indicadores sobre las roturas o pérdidas de mercancías le permite hacer un seguimiento sobre el desempeño de sus colaboradores.	✓					
2	Las penalidades aplicadas a los incumplimientos de tiempo de entrega de las mercancías aumentan los costos del servicio de las empresas de transporte.	✓					
3	La rotación del personal aumenta los gastos de administración de la empresa debido a la curva de aprendizaje de los nuevos colaboradores.	✓					
4	Los gastos por seguro de mercancías son necesarios para las empresas.	✓					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si es aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador: Sandoval Laguna Myrna

DNI: 06206620

Especialidad del validador: Dra. en Metodología

31 de Mayo del 2017

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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.  
Sánchez González, Mar  
D.N.I. 43890241

## CARTA DE PRESENTACION

Señor(a)(ita): Carmen Natividad Orihuela Ríos  
Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES 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 X ciclo de la Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela Académica Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller en Contabilidad.

El titulo nombre de mi proyecto de investigación es: INDICADORES DE GESTION Y COSTOS DEL SERVICIO EN EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE MERCANCIAS, DISTRITO DE LOS OLIVOS, AÑO 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente.



---

Firma  
Sánchez Gonzales, María  
D.N.I: 43890241



	capacitaciones de seguridad vial esperando que esto disminuya sus gastos inesperados por multas o accidentes.						
5	Sobre los imprevistos relacionados al mantenimiento de los vehículos, brinda una pronta solución para no afectar el transporte de las mercancías.	/					
6	El uso de las tecnologías de la comunicación (telefonía, internet, etc.) en las unidades vehiculares disminuiría los costos de operación del transporte	/					
<b>DIMENSIÓN 4: SACRIFICIO ECONÓMICO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
1	Establecer indicadores sobre las roturas o pérdidas de mercancías le permite hacer un seguimiento sobre el desempeño de sus colaboradores.	/					
2	Las penalidades aplicadas a los incumplimientos de tiempo de entrega de las mercancías aumentan los costos del servicio de las empresas de transporte.	/					
3	La rotación del personal aumenta los gastos de administración de la empresa debido a la curva de aprendizaje de los nuevos colaboradores.	/					
4	Los gastos por seguro de mercancías son necesarios para las empresas.	/					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Hr. ORIHUELA RIOS, NATIVIDAD C.

DNI: 07402319

Especialidad del validador: Contador Público y Mgr. en MBA en Administración

31 de 05 del 2018

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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.  
 Sánchez González, María  
 D.N.I. 43890241

## CARTA DE PRESENTACION

Señor(a)(ita): Myrna Sandoval Laguna  
Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES 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 X ciclo de la Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela Académica Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller en Contabilidad.

El titulo nombre de mi proyecto de investigación es: INDICADORES DE GESTION Y COSTOS DEL SERVICIO EN EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE MERCANCIAS, DISTRITO DE LOS OLIVOS, AÑO 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente.



---

Firma  
Sánchez Gonzales, María  
D.N.I: 43890241

	capacitaciones de seguridad vial esperando que esto disminuya sus gastos inesperados por multas o accidentes.						
5	Sobre los imprevistos relacionados al mantenimiento de los vehículos, brinda una pronta solución para no afectar el transporte de las mercancías.	/					
6	El uso de las tecnologías de la comunicación (telefonía, internet, etc.) en las unidades vehiculares disminuiría los costos de operación del transporte	/					
<b>DIMENSIÓN 4: SACRIFICIO ECONÓMICO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
1	Establecer indicadores sobre las roturas o pérdidas de mercancías le permite hacer un seguimiento sobre el desempeño de sus colaboradores.	/					
2	Las penalidades aplicadas a los incumplimientos de tiempo de entrega de las mercancías aumentan los costos del servicio de las empresas de transporte.	/					
3	La rotación del personal aumenta los gastos de administración de la empresa debido a la curva de aprendizaje de los nuevos colaboradores.	/					
4	Los gastos por seguro de mercancías son necesarios para las empresas.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: LOPEZ VEGA IRIS MARGOT


DNI: 41148074

Especialidad del validador: Hg. CP-C Banca y Finanzas

01 de 06 del 2018

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>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.  
  
 Sánchez González, María  
 D.N.I. 43890241

#### Anexo 4. Tablas de Frecuencia

Tabla 18 *El desempeño de los colaboradores en la carga y estiba de mercancías en tiempos prolongados afectan la utilidad operativa de las empresas de transporte*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	6	10,7	10,7	10,7
	Totalmente de acuerdo	50	89,3	89,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

#### Interpretación:

El cuestionario realizado al personal de las empresas de transporte terrestre en el distrito de Los Olivos, dio como resultado que 6 individuos que representan el 10.71% opinan estar de acuerdo en que el desempeño de los colaboradores en la carga y estiba de mercancías en tiempos prolongados afectan la utilidad operativa, mientras que 50 que representan el 89.3% están totalmente de acuerdo.

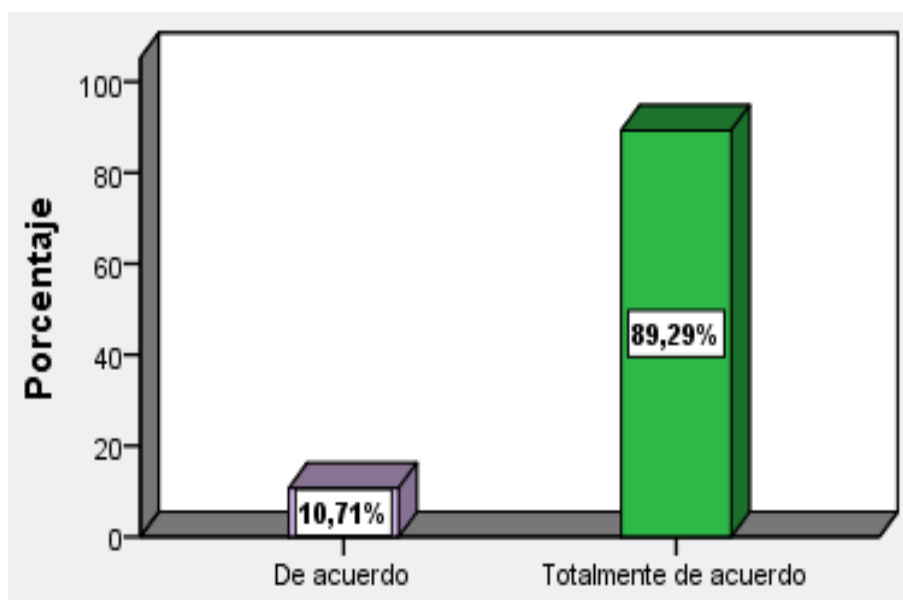


Gráfico 12. El desempeño de sus colaboradores en la carga y estiba de mercancías en tiempos prolongados afectan la utilidad operativa de las empresas de transporte.



Tabla 19 *Cumplir con los tiempos de entrega establecidos le permitirá aumentar el margen de ganancia.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	25	44,6	44,6	44,6
	Totalmente de acuerdo	31	55,4	55,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación:**

El cuestionario realizado al personal de las empresas de transporte terrestre en el distrito de Los Olivos, dio como resultado que 25 individuos que representan el 55.6% opinan estar de acuerdo en que cumplir con los tiempos de entrega establecidos le permitirá aumentar el margen de ganancia, mientras que 31 que representan el 55.4% están Totalmente de acuerdo.

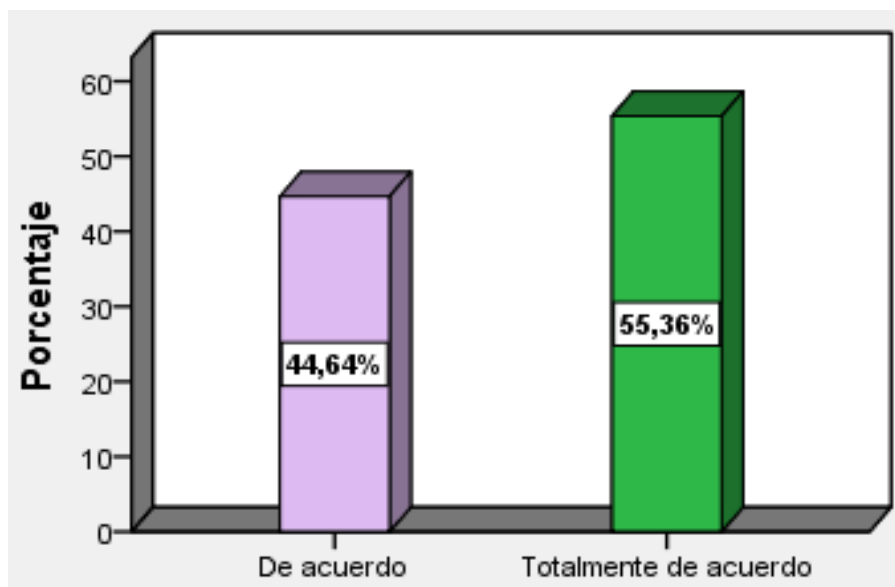


Gráfico 13. *Cumplir con los tiempos de entrega establecidos le permitirá aumentar el margen de ganancia.*

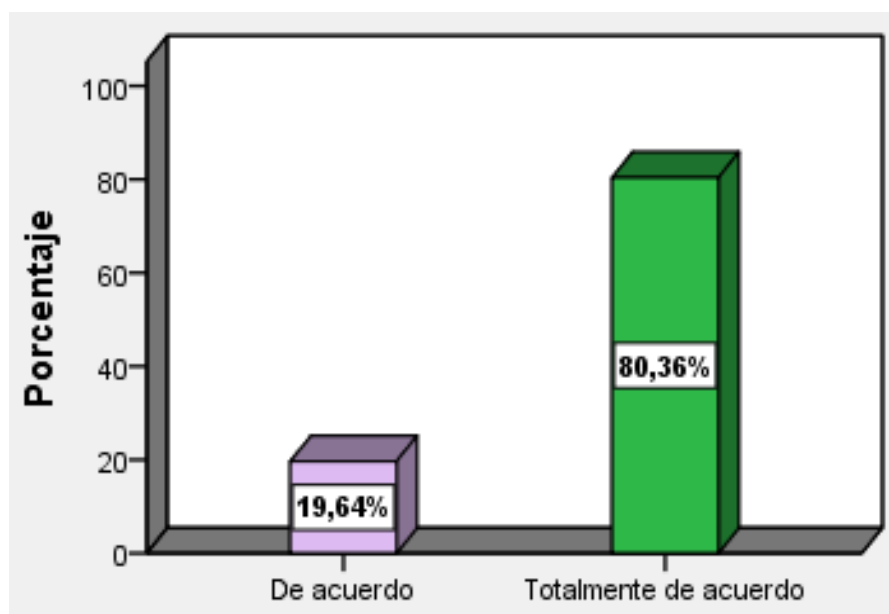


Tabla 20 *La calidad del servicio que ofrecen le permitiría tener una mejor imagen ante sus clientes.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	11	19,6	19,6	19,6
	Totalmente de acuerdo	45	80,4	80,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación:**

El cuestionario realizado al personal de las empresas de transporte terrestre en el distrito de Los Olivos, dio como resultado que 11 individuos que representan el 19.6% opinan estar de acuerdo en que la calidad del servicio que ofrecen le permitiría tener una mejor imagen ante sus clientes, mientras que 45 que representan el 80.4% están Totalmente de acuerdo.



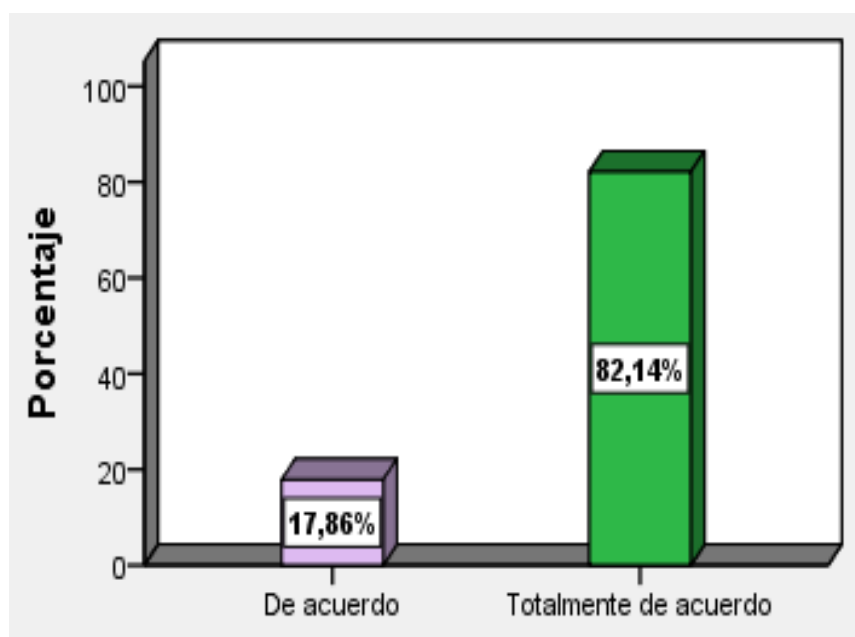
**Gráfico 14.** *La calidad del servicio que ofrecen le permitiría tener una mejor imagen ante sus clientes.*

Tabla 21 *La atención personalizada, es un factor importante que asegura la rentabilidad de las empresas de transporte.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	10	17,9	17,9	17,9
Totalmente de acuerdo	46	82,1	82,1	100,0
Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación:**

El cuestionario realizado al personal de las empresas de transporte terrestre en el distrito de Los Olivos, dio como resultado que 10 individuos que representan el 17.9% opinan estar de acuerdo en que la atención personalizada, es un factor importante que asegura la rentabilidad de las empresas de transporte, mientras que 46 que representan el 82.1% están Totalmente de acuerdo.



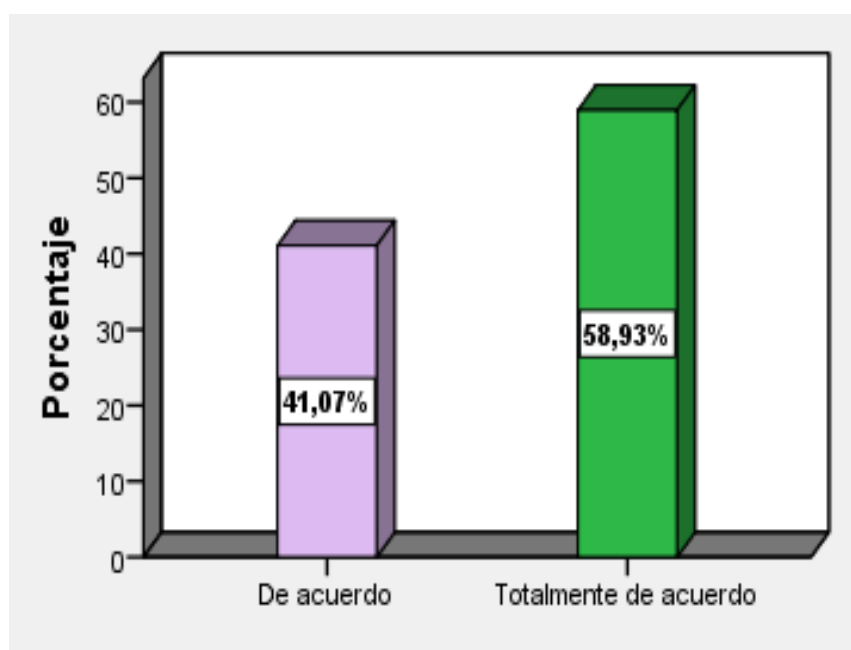
**Gráfico 15.** *La atención personalizada, es un factor importante que asegura la rentabilidad de las empresas de transporte.*

Tabla 22 *Las empresas deben realizar diagnósticos de los procesos que generen pérdidas económicas a las empresas de transporte*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	23	41,1	41,1	41,1
	Totalmente de acuerdo	33	58,9	58,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación:**

El cuestionario realizado al personal de las empresas de transporte terrestre en el distrito de Los Olivos, dio como resultado que 23 individuos que representan el 41.1% opinan estar de acuerdo en que las empresas deben realizar diagnósticos de los procesos que generen pérdidas económicas a las empresas de transporte, mientras que 33 que representan el 58.9% están Totalmente de acuerdo.



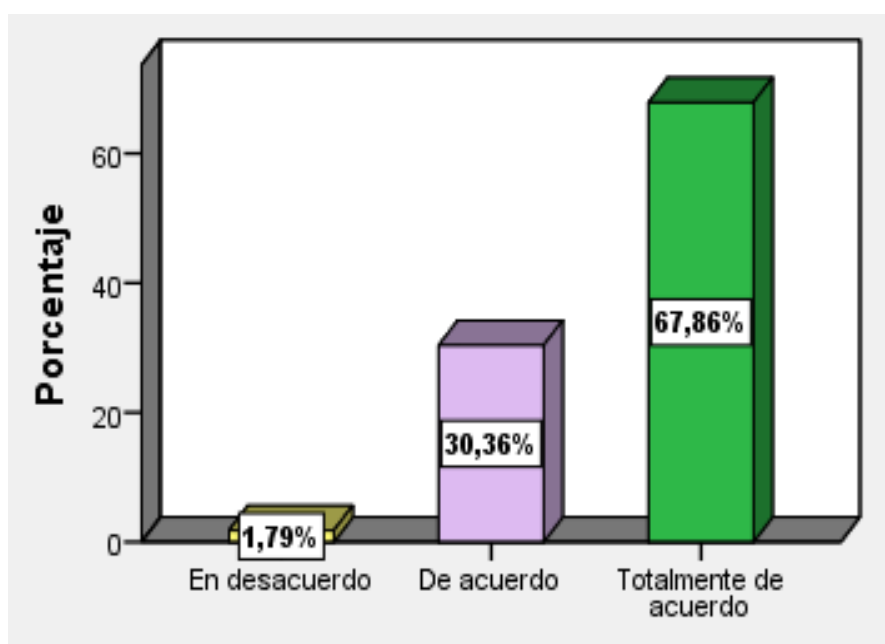
**Gráfico 16.** Las empresas deben realizar diagnósticos de los procesos que generen pérdidas económicas a las empresas de transporte.

Tabla 23 *El análisis continuo de la situación actual de la empresa le permitiría mejoras en sus procesos operativos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
De acuerdo	17	30,4	30,4	32,1
Totalmente de acuerdo	38	67,9	67,9	100,0
Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación:**

El cuestionario realizado al personal de las empresas de transporte terrestre en el distrito de Los Olivos, dio como resultado que 1 individuo que representan el 1.8% opinan estar en Desacuerdo con que el análisis continuo de la situación actual de la empresa le permitiría mejoras en sus procesos operativos mientras que 17 que representan 30.4% están De acuerdo y 38 que representan el 67.9% están Totalmente de acuerdo.



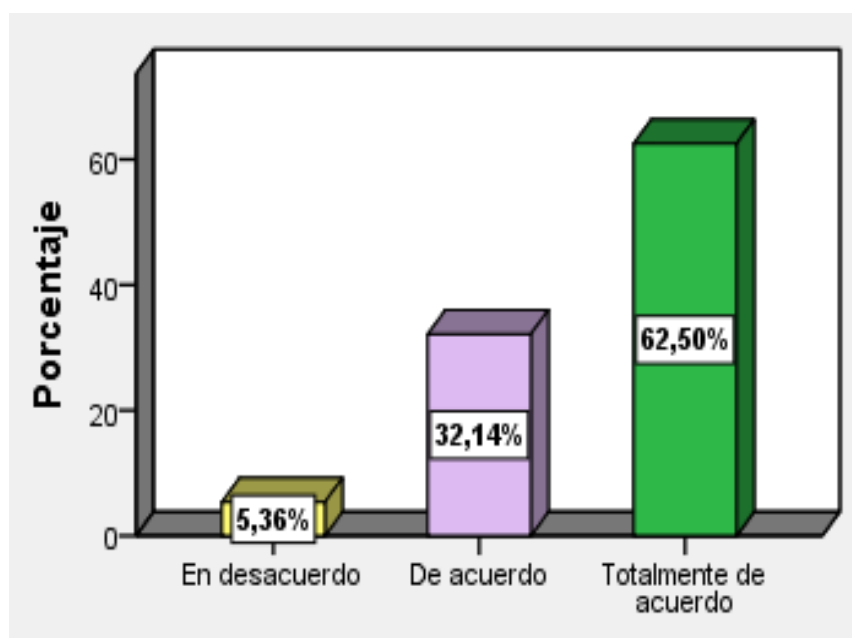
**Gráfico 17.** El análisis continuo de la situación actual de la empresa le permitiría mejoras en sus procesos operativos.

Tabla 24 *Las empresas deben tener procedimientos establecidos para sus procesos y que éstos generen una tendencia constante en la forma en que se brinda el servicio de transporte.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	3	5,4	5,4	5,4
De acuerdo	18	32,1	32,1	37,5
Totalmente de acuerdo	35	62,5	62,5	100,0
Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación:**

El cuestionario realizado al personal de las empresas de transporte terrestre en el distrito de Los Olivos, dio como resultado que 3 individuos que representan el 5.4% opinan estar en Desacuerdo con que las empresas deben tener procedimientos establecidos para sus procesos y que éstos generen una tendencia constante en la forma en que se brinda el servicio de transporte, mientras que 18 que representan 32.1% están De acuerdo y 35 que representan el 62.5% están Totalmente de acuerdo.



**Gráfico 18.** Las empresas deben tener procedimientos establecidos para sus procesos y que éstos generen una tendencia constante en la forma en que se brinda el servicio de transporte.

Tabla 25 El logro de los objetivos depende de indicadores que le permitan hacer un seguimiento diario de sus procedimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,6	3,6	3,6
	De acuerdo	14	25,0	25,0	28,6
	Totalmente de acuerdo	40	71,4	71,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación:**

El cuestionario realizado al personal de las empresas de transporte terrestre en el distrito de Los Olivos, dio como resultado que 2 individuos que representan el 3.6% opinan estar en Desacuerdo con que el logro de los objetivos depende de indicadores que le permitan hacer un seguimiento diario de sus procedimientos, mientras que 14 que representan el 25% están De acuerdo y 40 que representan el 71.4% están Totalmente de acuerdo.

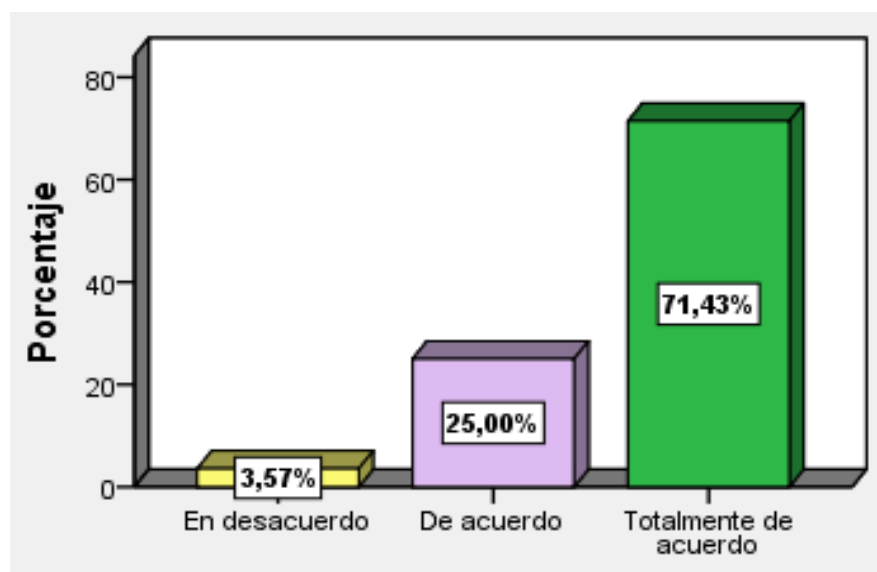


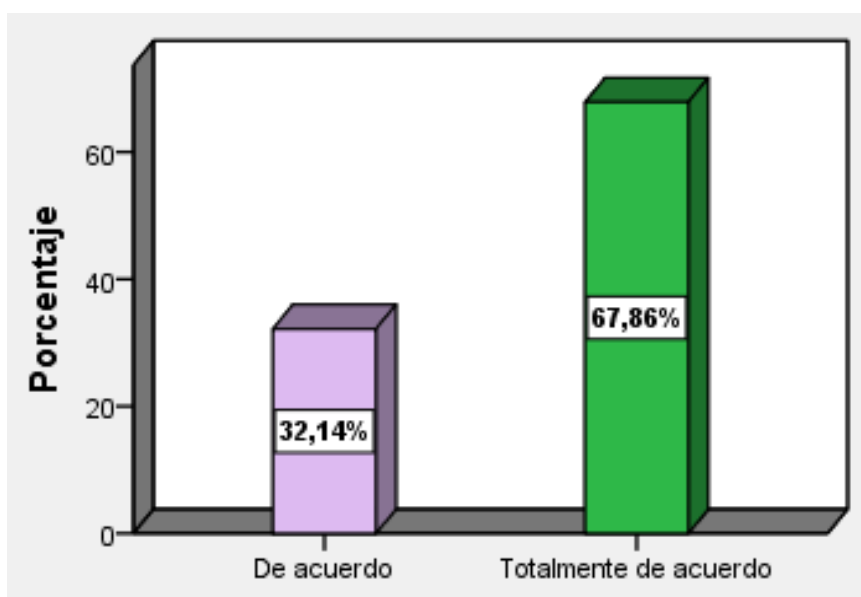
Gráfico 19. El logro de los objetivos depende de indicadores que le permitan hacer un seguimiento diario de sus procedimientos.

Tabla 26 *La correcta determinación de los costos fijos le permitirá disminuir gastos innecesarios.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	18	32,1	32,1	32,1
Totalmente de acuerdo	38	67,9	67,9	100,0
Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación:**

El cuestionario realizado al personal de las empresas de transporte terrestre en el distrito de Los Olivos, dio como resultado que 18 individuos que representan el 32.1% opinan estar en De acuerdo con que la correcta determinación de los costos fijos le permitirá disminuir gastos innecesarios, mientras que 38 que representan el 67.9% están Totalmente de acuerdo.



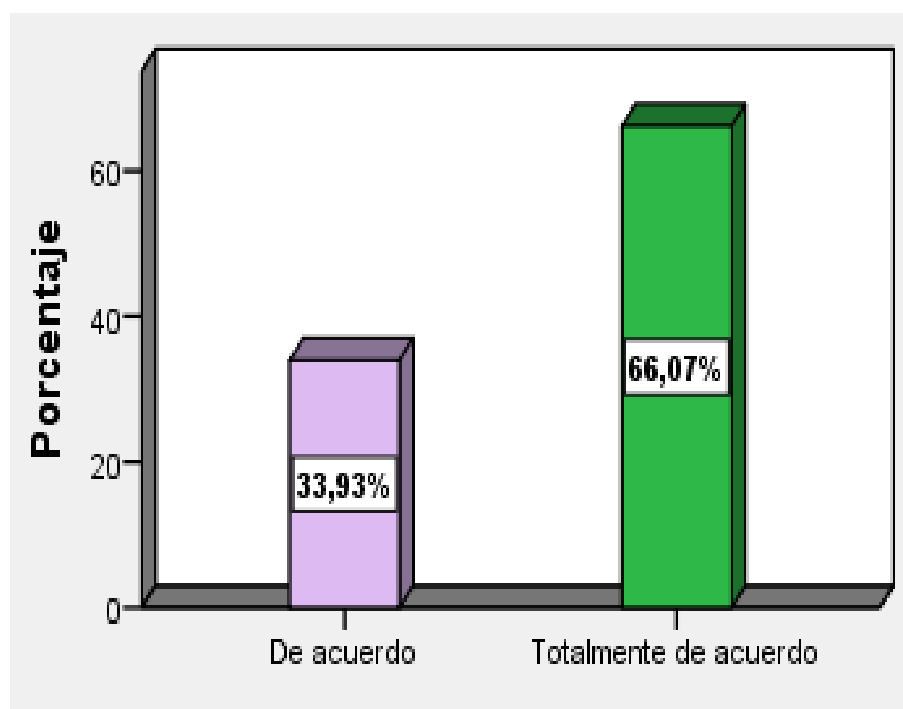
**Gráfico 20.** La correcta determinación de los costos fijos le permitirá disminuir gastos innecesarios.

Tabla 27 *Diagnosticar, con anticipación, el buen funcionamiento de los vehículos le permitiría disminuir los costos fijos relacionados a su operatividad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	19	33,9	33,9	33,9
Totalmente de acuerdo	37	66,1	66,1	100,0
Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación:**

El cuestionario realizado al personal de las empresas de transporte terrestre en el distrito de Los Olivos, dio como resultado que 19 individuos que representan el 33.9% opinan estar De acuerdo con que diagnosticar, con anticipación, el buen funcionamiento de los vehículos le permitiría disminuir los costos fijos relacionados a su operatividad, mientras 37 que representan el 66.1% están Totalmente de acuerdo.



**Gráfico 21.** Diagnosticar, con anticipación, el buen funcionamiento de los vehículos le permitiría disminuir los costos fijos relacionados a su operatividad.



Tabla 28 *Emplearía indicadores que le permitan establecer el Nivel de utilización de combustible, neumáticos, mantenimientos y reparaciones para reducir costos variables.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	5,4	5,4	5,4
	De acuerdo	11	19,6	19,6	25,0
	Totalmente de acuerdo	42	75,0	75,0	100,0
Total		56	100,0	100,0	

**Interpretación:**

El cuestionario realizado al personal de las empresas de transporte terrestre en el distrito de Los Olivos, dio como resultado que 3 individuos que representan el 5.4% opinan estar Ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que emplearía indicadores que le permitan establecer el Nivel de utilización de combustible, neumáticos, mantenimientos y reparaciones para reducir costos variables, mientras que 11 que representan el 19.6% están De acuerdo y 42 que representan el 75% están Totalmente de acuerdo.

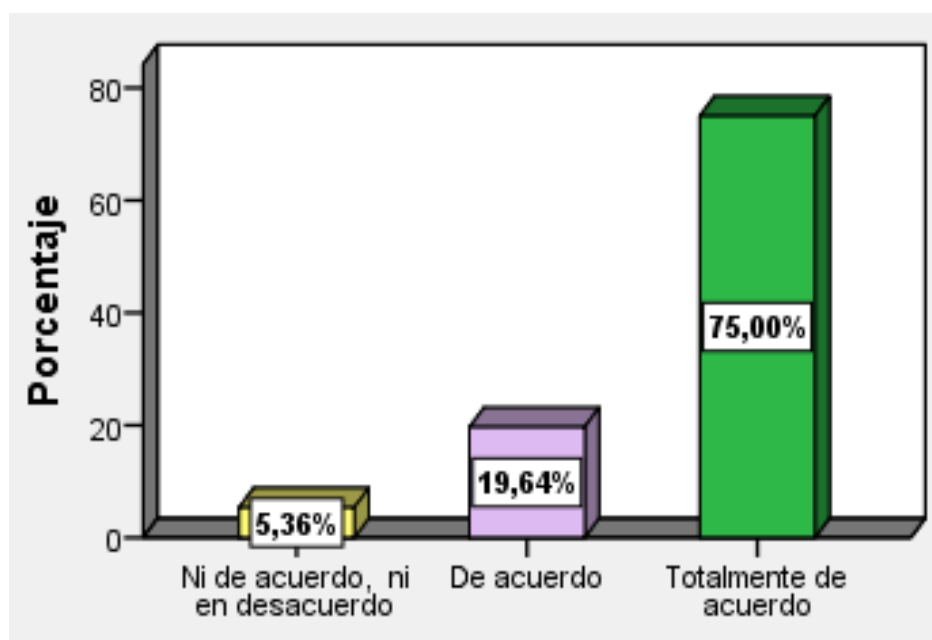


Gráfico 22. *Emplearía indicadores que le permitan establecer el Nivel de utilización de combustible, neumáticos, mantenimientos y reparaciones para reducir costos variables.*

Tabla 29 Sabiendo que el personal de reparto es indispensable para el correcto uso de las unidades vehiculares, invertiría en cursos y capacitaciones de seguridad vial esperando que esto disminuya sus gastos inesperados por multas o accidentes.

	Frecuencia	Porcentaje	% válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	10,7	10,7	10,7
De acuerdo	7	12,5	12,5	23,2
Totalmente de acuerdo	43	76,8	76,8	100,0
Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación:**

El cuestionario realizado al personal de las empresas de transporte terrestre en el distrito de Los Olivos, dio como resultado que 6 individuos que representan el 10.7% opinan estar Ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que sabiendo que el personal de reparto es indispensable para el correcto uso de las unidades vehiculares, invertiría en cursos y capacitaciones de seguridad vial esperando que esto disminuya sus gastos inesperados por multas o accidentes, mientras que 7 que representan el 12.5% están De acuerdo y 43 que representan el 76.8% están Totalmente de acuerdo.

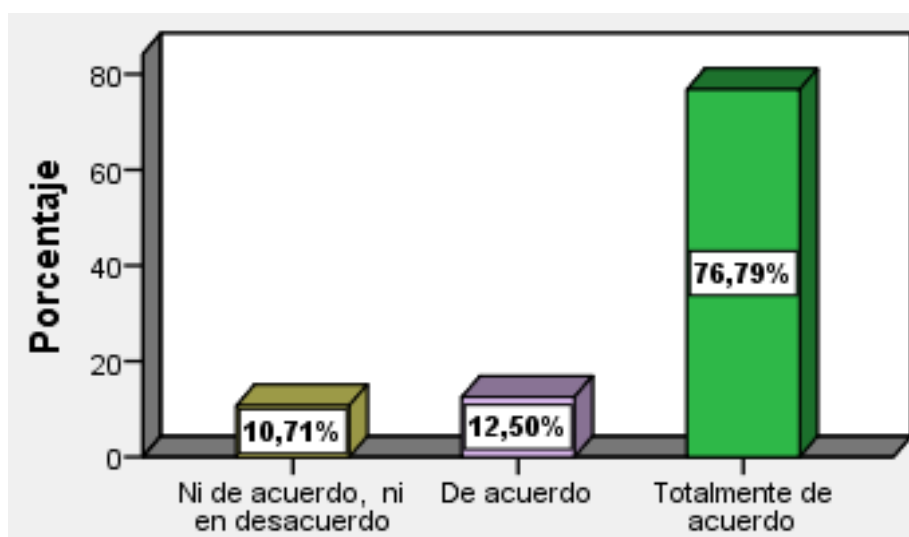


Gráfico 23. Sabiendo que el personal de reparto es indispensable para el correcto uso de las unidades vehiculares, invertiría en cursos y capacitaciones de seguridad vial esperando que esto disminuya sus gastos inesperados por multas o accidentes.

Tabla 30 Sobre los imprevistos relacionados al mantenimiento de los vehículos, brinda una pronta solución para no afectar el transporte de las mercancías.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	3,6	3,6	5,4
	De acuerdo	4	7,1	7,1	12,5
	Totalmente de acuerdo	49	87,5	87,5	100,0
Total		56	100,0	100,0	

**Interpretación:**

El cuestionario realizado al personal de las empresas de transporte terrestre en el distrito de Los Olivos, dio como resultado que 1 individuo que representan el 1.8% opinan estar En desacuerdo con que los imprevistos relacionados al mantenimiento de los vehículos, se solucionan pronto para no afectar el transporte de las mercancías., mientras que 2 que representan el 3.6% ni de acuerdo, ni desacuerdo; 4 que representan el 7.1% están De acuerdo y 49 que representan el 87.5% están Totalmente de acuerdo.

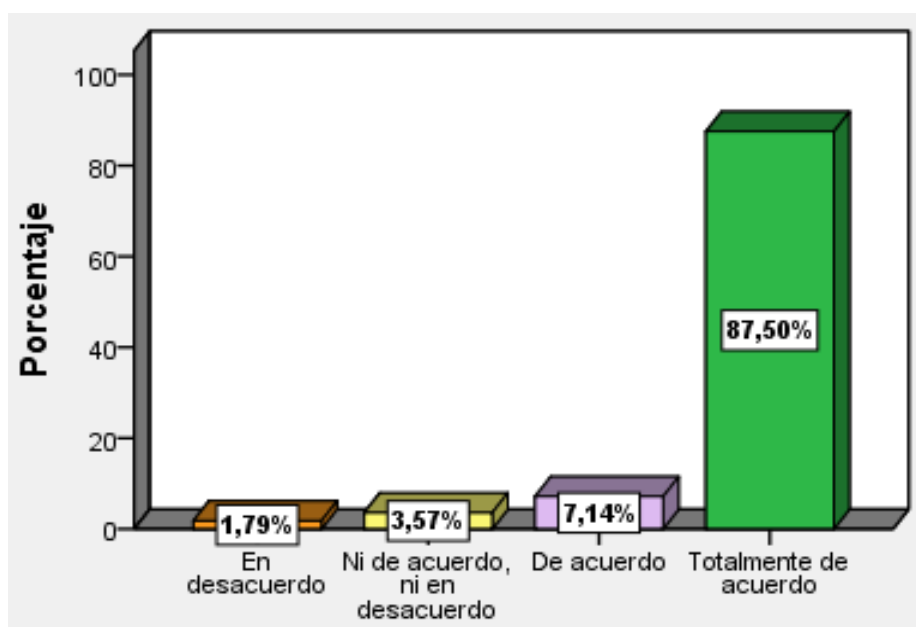


Gráfico 24. Sobre los imprevistos relacionados al mantenimiento de los vehículos, brinda una pronta solución para no afectar el transporte de las mercancías.

Tabla 31 *El uso de las tecnologías de la comunicación (telefonía, internet, etc.) en las unidades vehiculares disminuiría los costos de operación del transporte.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	20	35,7	35,7	35,7
Totalmente de acuerdo	36	64,3	64,3	100,0
Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación:**

El cuestionario realizado al personal de las empresas de transporte terrestre en el distrito de Los Olivos, dio como resultado que 20 individuos que representan el 35.7% opinan estar De acuerdo con que el uso de las tecnologías de la comunicación (telefonía, internet, etc.) en las unidades vehiculares disminuiría los costos de operación del transporte, mientras que 36 que representan el 64.3% están Totalmente de acuerdo.

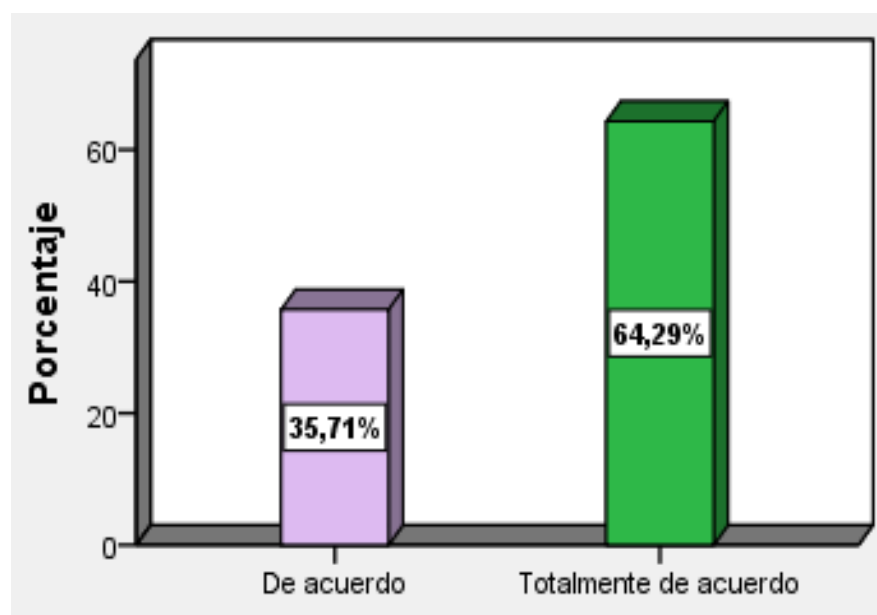


Gráfico 25. El uso de las tecnologías de la comunicación (telefonía, internet, etc.) en las unidades vehiculares disminuiría los costos de operación del transporte.

Tabla 32 *Establecer indicadores sobre las roturas o pérdidas de mercancías le permite hacer un seguimiento sobre el desempeño de sus colaboradores.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	5,4	5,4	5,4
De acuerdo	8	14,3	14,3	19,6
Totalmente de acuerdo	45	80,4	80,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación:**

El cuestionario realizado al personal de las empresas de transporte terrestre en el distrito de Los Olivos, dio como resultado que 3 individuos que representan el 5.4% opinan estar Ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que establecer indicadores sobre las roturas o pérdidas de mercancías le permite hacer un seguimiento sobre el desempeño de sus colaboradores, mientras que 8 que representan el 14.3% están De acuerdo y 45 que representan el 80.4% están Totalmente de acuerdo.

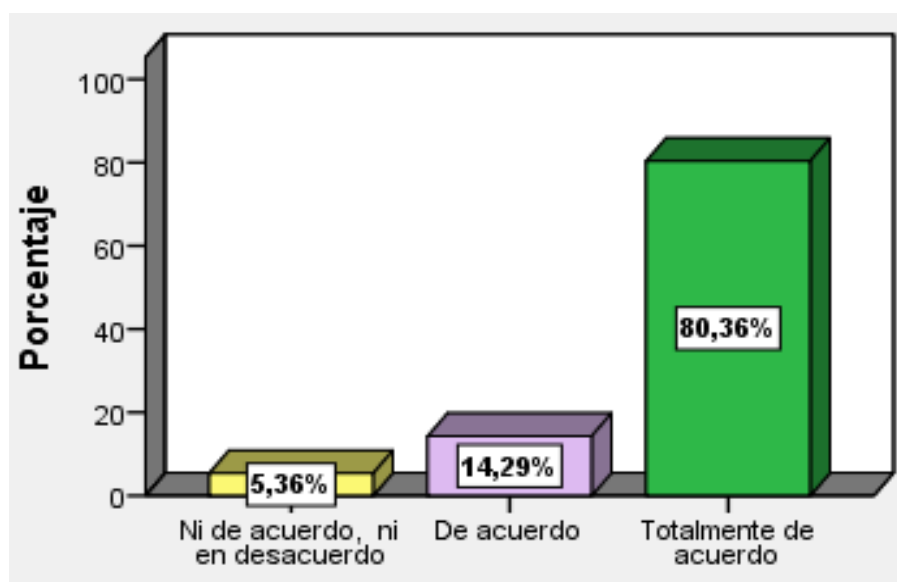


Gráfico 26. *Establecer indicadores sobre las roturas o pérdidas de mercancías le permite hacer un seguimiento sobre el desempeño de sus colaboradores.*

Tabla 33 *Las penalidades aplicadas a los incumplimientos de tiempo de entrega de las mercancías aumentan los costos del servicio de las empresas de transporte.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	25,0	25,0	25,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	5,4	5,4	30,4
	De acuerdo	9	16,1	16,1	46,4
	Totalmente de acuerdo	30	53,6	53,6	100,0
<b>Total</b>		<b>56</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Interpretación:**

El cuestionario realizado al personal de las empresas de transporte terrestre en el distrito de Los Olivos, dio como resultado que 14 individuos que representan el 25% opinan estar En desacuerdo con que las penalidades aplicadas a los incumplimientos de tiempo de entrega de las mercancías aumentan los costos del servicio de las empresas de transporte, mientras que 3 que representan el 5.4% ni de acuerdo, ni desacuerdo; 9 que representan el 16.1% están de acuerdo y 30 que representan el 53.6% están Totalmente de acuerdo.

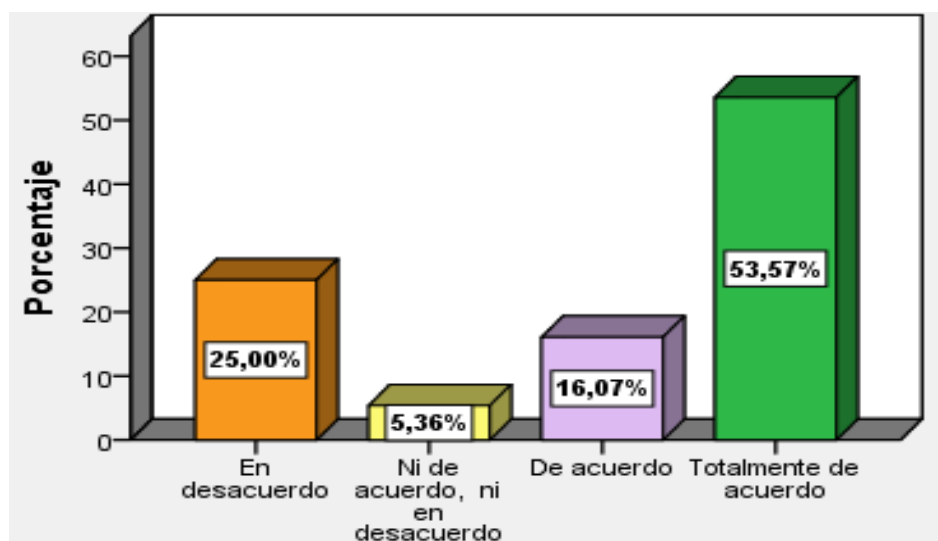


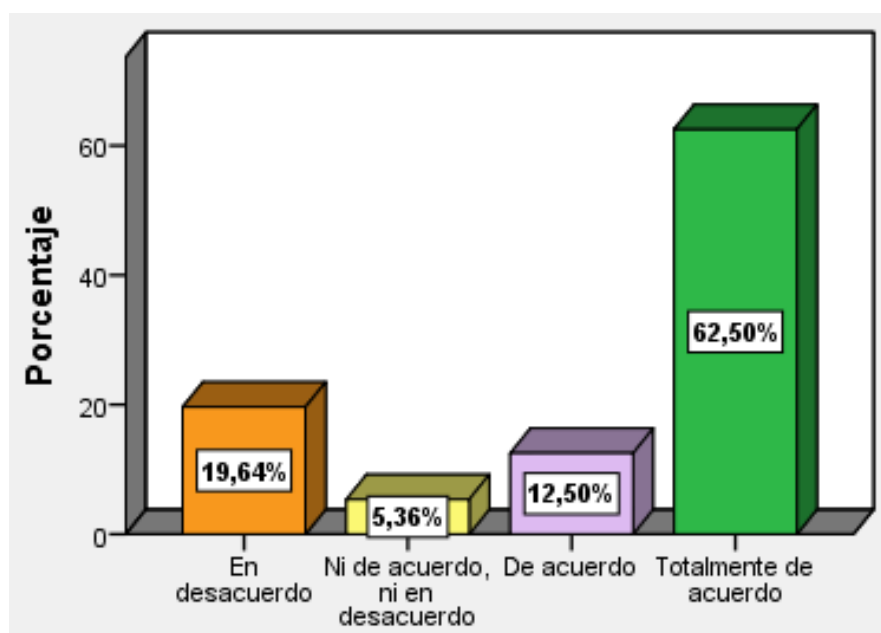
Gráfico 27. *Las penalidades aplicadas a los incumplimientos de tiempo de entrega de las mercancías aumentan los costos del servicio de las empresas de transporte.*

Tabla 34 *La rotación del personal aumenta los gastos de administración de la empresa debido a la curva de aprendizaje de los nuevos colaboradores.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	11	19,6	19,6	19,6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	5,4	5,4	25,0
De acuerdo	7	12,5	12,5	37,5
Totalmente de acuerdo	35	62,5	62,5	100,0
Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación:**

El cuestionario realizado al personal de las empresas de transporte terrestre en el distrito de Los Olivos, dio como resultado que 11 individuos que representan el 19.6% opinan estar En desacuerdo con que la rotación del personal aumenta los gastos de administración de la empresa debido a la curva de aprendizaje de los nuevos colaboradores, mientras que 3 que representan el 5.4% ni de acuerdo, ni desacuerdo; 7 que representan el 12.5% están De acuerdo y 35 que representan el 62.5% están Totalmente de acuerdo.



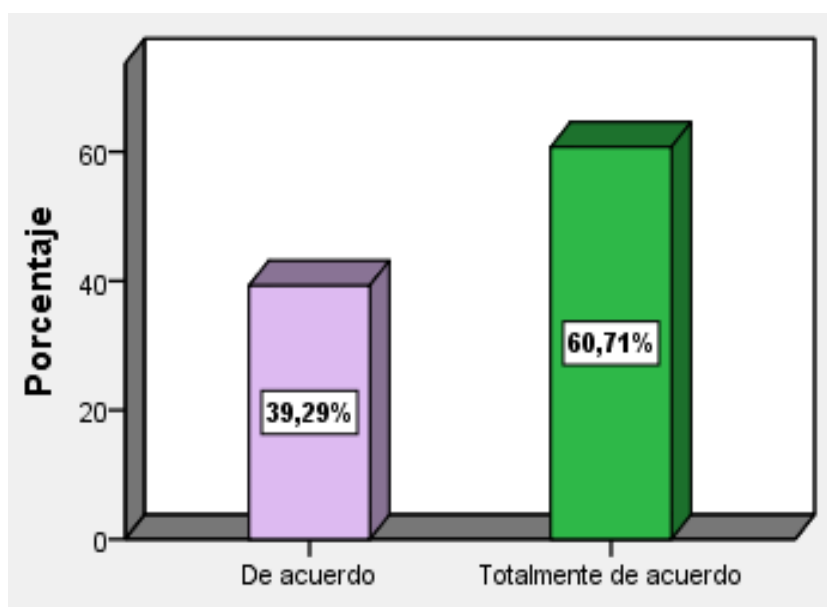
**Gráfico 28.** *La rotación del personal aumenta los gastos de administración de la empresa debido a la curva de aprendizaje de los nuevos colaboradores.*

Tabla 35 *Los gastos por seguro de mercancías son necesarios para las empresas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	22	39,3	39,3	39,3
	Totalmente de acuerdo	34	60,7	60,7	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación:**

El cuestionario realizado al personal de las empresas de transporte terrestre en el distrito de Los Olivos, dio como resultado que 22 individuos que representan el 39.3% opinan estar De acuerdo con que los gastos por seguro de mercancías son necesarios para las empresas, mientras que 34 que representan el 60.7% están Totalmente de acuerdo.




**Gráfico 29.** Los gastos por seguro de mercancías son necesarios para las empresas.



## Anexo 5. Listado de Empresas

	<b>EMPRESAS</b>	<b>ENCUESTADOS</b>
1	EMPRESA DE TRANSPORTES ANSO S.A.C.	3
2	FAST EXPRESS PERU S.A.C.	3
3	VALENTIN'S TRANSPORT S.A.C.	3
4	GRUPO SAGRADO CORAZON DE JESUS SAC	3
5	CORPORACION MINATO SAC	3
6	TRANSPORTE GLOBAL CARGO S.A.C.	3
7	EEMERSON SAC	3
8	TRANSPORTES & SERVICIOS CARGO S.A.C.	3
9	T & G PERU S.A.C.	3
10	H.A.M. CARGO Y COURIER EXPRESS SAC	3
11	TRANSPORTES FUENCARRAL E.I.R.L	3
12	EMPRESA DE TRANSPORTES TANIA S.R.L.	3
13	LITARO S.R.L.	3
14	TRANSPORTES VASQUEZ S.A.C.	3
15	TRANSPORTES Y SERVICIOS VALLEJO S.A.C.	3
16	TRANSPORTES Y SERVICIOS CARRAN E.I.R.L.	3
17	TRANSPORTES PRINCIPE AZUL S.R.L.	3
18	SOCORRO CARGO EXPRESS S.A.	3
19	TRANSPORTES VOLMER S.R.LTDA.	3
20	EMPRESA DE TRANSPORTES QUILLA S.A.C.	3
21	TRANSPORTE COBERT S.A.C.	3
22	CYV INDUSTRIAL S.A.C.	3

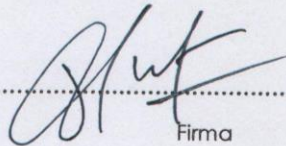
## Anexo 6. Acta de Originalidad de Turnitin

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo: **Marcelo Dante Gonzales Matos**, docente de la Facultad **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Contabilidad** de la Universidad César Vallejo **Lima Norte** (precisar filial o sede), revisor(a) de la tesis titulada: "**Indicadores de Gestión y Costos del Servicio en empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017**" de la estudiante **María Auristela Sánchez Gonzales**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **.26.. %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha..... *05 julio 2018* .....

.....  


Firma

**Marcelo Dante Gonzales Matos**

DNI: 08711426

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## Anexo 7. Pantallazo de Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface within a Google Chrome browser. The address bar shows the URL: [https://ev.turnitin.com/app/carta/en\\_us/?s=8o=979043466&student\\_user=1&u=1075201127&lang=en\\_us](https://ev.turnitin.com/app/carta/en_us/?s=8o=979043466&student_user=1&u=1075201127&lang=en_us). The page header includes the text "feedback studio MARIA SANCHEZ GONZALES INDICADORES GESTION Y COSTOS DEL SERVICIO EN EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE".

The main content area displays the cover page of a thesis from Universidad César Vallejo. The text on the page is as follows:

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TÍTULO

INDICADORES DE GESTIÓN Y COSTOS DEL SERVICIO EN EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE MERCANCIAS, DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:  
Sánchez Gonzales, María Aristizela


ASESOR:  
Gonzales Matos, Marcelo Daniel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Sistema de Organización Contable

LIMA - PERÚ  
2017

At the bottom of the page, there is a status bar with the following information: "Page: 1 of 92", "Word Count: 20398", "Text-only Report", "High Resolution" (with a toggle switch set to "On"), and a zoom slider.

## Anexo 8. Autorización para publicación de la tesis

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

**1. DATOS PERSONALES**  
Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)  
..... SÁNCHEZ GONZÁLEZ, MARÍA AURISTELA .....

D.N.I. : ..... 43890241 .....

Domicilio : ..... CALLE SEVILLA, MZ BS. LT. 11, URB. SAN PEDRO CARABAYLLO, IREGUAY .....

Teléfono : Fijo : ..... Móvil : 943710033 .....

E-mail : ..... msanchez.010386@gmail.com .....

**2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS**  
Modalidad:  
 Tesis de Pregrado  
Facultad : ..... CIENCIAS EMPRESARIALES .....

Escuela : ..... CONTABILIDAD .....

Carrera : ..... CONTABILIDAD .....

Título : ..... CONTADOR PÚBLICO .....


Tesis de Post Grado  
 Maestría  Doctorado  
Grado : .....  
Mención : .....

**3. DATOS DE LA TESIS**  
Autor (es):  
..... SÁNCHEZ GONZÁLEZ, MARÍA AURISTELA .....

Título de la tesis:  
..... "INDICADORES DE GESTIÓN Y COSTOS DEL SERVICIO EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE MERCANCÍAS, DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2017" .....

Año de publicación : ..... 2018 .....

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:**  
A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : .....  .....

Fecha : ..... 03/12/2018 .....



**Anexo 9. VB del coordinador de investigación.**



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SÁNCHEZ GONZALES, MARIA AURISTELA

INFORME TÍTULADO:

INDICADORES DE GESTIÓN Y COSTOS DEL SERVICIO EN EMPRESAS  
DE TRANSPORTE TERRESTRE DE MERCANCIAS, DISTRITO LOS OLIVOS, 2017.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 5 JULIO 2018

NOTA O MENCIÓN: 14 (CATORCE)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN