

# LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS Y LA GESTION GERENCIAL EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE LA PROVINCIA DE HUARAL

*por* Carolina Robles Motta

---

**Fecha de entrega:** 06-nov-2022 10:07p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1946548676

**Nombre del archivo:** TESIS\_ROBLES\_MOTTA\_1.docx (593.17K)

**Total de palabras:** 11148

**Total de caracteres:** 59604



UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

## TESIS

“LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS Y LA GESTION GERENCIAL  
EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE LA  
PROVINCIA DE HUARAL”

AUTORA

CAROLINA ROBLES MOTTA

PARA OBTENER MI TITULO PROFESIONAL DE

CONTADOR PUBLICO

ASESOR

Mg. C.P.C.C. Rodríguez Ramírez Manuel Augusto

DNU

HUACHO - 2021

## **DEDICATORIA**

El camino trazado se ha podido lograr por haber contado con el apoyo de mis familiares, los cuales confiaron siempre en mí, brindándome su apoyo desmedido, a ellos va dedicado esta investigación,

## AGRADECIMIENTO

Las bendiciones que llegaron para iluminar mi camino  
brindadas por nuestro Creador, hicieron posible seguir el  
camino correcto para el logro de mis propósitos, por ello mi  
eterno agradecimiento a nuestro Señor

Así mismo expresar el agradecimiento a mis familiares y todos  
aquellos que siempre <sup>11</sup> confiaron en mí

## INDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
INTRODUCCION .....	ix
<b>8</b> CAPITULO I .....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	1
1.2 FORMULACION DE LOS PROBLEMAS .....	2
1.2.1 PROBLEMA GENERAL .....	2
1.2.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS .....	2
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION .....	3
1.3.1 OBJETIVO GENERAL .....	3
1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	3
1.4 Justificación de la Investigación .....	3
1.5 Delimitación del estudio .....	4
1.6 Viabilidad del estudio .....	5
<b>11</b> CAPITULO II .....	6
MARCO TEÓRICO .....	6
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION .....	6
2.2 BASES TEORICAS .....	8

2.3 BASES FILOSOFICAS .....	11
2.4 DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	12
9 2.5 FORMULACION DE LAS HIPOTESIS .....	14
2.5.1 HIPOTESIS GENERAL .....	14
2.5.2 HIPOTESIS ESPECIFICAS .....	14
2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	15
CAPITULO III .....	19
METODOLOGÍA .....	19
3.1 Diseño Metodológico .....	19
12 3.2 Población y Muestra .....	21
3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	22
3.4 Técnicas para el Procesamiento de la Información .....	24
CAPITULO IV .....	26
RESULTADOS .....	26
5 4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	26
4.2 CONTRASTACION DE LAS HIPOTESIS .....	42
CAPITULO V .....	51
DISCUSIÓN .....	51
5.1 DISCUSIÓN .....	51
CAPITULO VI .....	53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	53
6.1 CONCLUSIONES .....	53

6.2 RECOMENDACIONES .....55

REFERENCIAS .....57

## RESUMEN

**Objetivo:** de acuerdo a lo evidenciado en los hallazgos, se ha podido establecer que los costos de los servicios tienen influencia de manera significativa <sup>3</sup> en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de la Provincia de Huaura. **Métodos:** Ha sido constituida la población por 50 trabajadores que brindan sus servicios en las entidades referidas así como la muestra ha sido de 44 trabajadores, lo cual ha sido determinado en mérito a la aplicación de las ecuaciones estadísticas, para tal efecto ha sido empleado el instrumento de medición de actitudes de la escala de Likert a través de una serie de interrogantes, habiéndose tomado en consideración las dimensiones: Conjunto de gastos, usuarios, traslado de un lugar a otro, Gerencias, funciones gerenciales, objetivos y metas. **Resultados:** Evidencian que el más grande porcentaje es de 78% entre muchas veces y siempre absueltas por los integrantes encuestados, los cuales estiman que ambas variables tienen influencia en <sup>2</sup> las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral. **Conclusión:** de acuerdo a lo evidenciado en los hallazgos determinan que las variables que han sido sometidas a procesamiento mediante los factores correlacionales han sido aceptadas en su totalidad

**Palabras claves:** Costos de los Servicios, Gestión Gerencial, Empresas de Transporte de Pasajeros



## ABSTRACT

Objective: according to what is evidenced in the findings, it has been possible to establish that their costs' over their services have a significant influence on three Managements in three Transporters Companies of three Provinces of Huaura. Methods': The population has been constituted by 50 workers who provide their services in the aforementioned entities as well as the sample has been 44 workers, which have been determined in order to apply the statistical equations, for this purpose there were instruments for measuring attitudes' of their Likert's scale through a series of questions, having taken into consideration the dimensions: Set of expenses, users, transfer from one place to another, Management, managerial functions, objectives and goals. Results: They show that the largest percentage is 78% among many times and always acquitted by the members surveyed, who estimate that both variables have an influence on the Passenger Transport Companies of the Province of Huaura. Conclusion: according to what is evidenced in the findings, they determine that the variables that have been subjected to processing through correlational factors have been accepted in their entirety.

**Keywords:** Service Costs, Managerial Management, Passenger Transport Companies

## INTRODUCCION

La información de los costos actualmente se le está concediendo mucha trascendencia, independientemente de la actividad económica a las cuales se dedican las Empresas, especialmente a las Empresas Industriales que elaboran productos terminados mediante el proceso para transformar las materias primas debido a los costos indirectos de producción y a la mano de obra directa, así como las Empresas que prestan determinados servicios como se presentan algunos casos en las entidades referidas, en las que están incluidas por supuesto aquellas que ejecutan sus, procesos, operaciones y actividades en la ciudad de Huaral, ya que permiten obtener conocimientos respecto al costo unitario y total de producción como también los servicios que se prestan porque conforman el insumo esencial para tomar decisiones.

En el caso específico de las entidades que estamos analizando se puede manifestar que los datos provenientes de los costos de dicho servicio constituye el soporte básico y fundamental para brindar soporte a la entidad, así como también poder conocer el costo total y unitario de esos servicios, de igual forma con el propósito de que se pueda reducir para generar rentabilidad de manera permanente por un lado y por otro existe la seguridad y a garantía de poder emplear esos datos para la etapa de, organización, planificación, ejecución y control de sus actividades de servicios, de igual forma para tomar decisiones así no estén programadas, o programadas como también con riesgo empresarial empleando determinadas estrategias que se requieren para poder lograr sus metas y propósitos previstos en sus planes empresariales sobre todo en lo referido al mantenimiento de sus capacidades operativas, para que pueda generar rentabilidad y lograr utilidades y maximizarlas a fin de cubrir los requerimientos respectivos y de esa manera las expectativas y necesidades de los

empresarios, propietarios o accionistas a través del cumplimiento administrativo con la debida eficiencia.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad los nuevos contextos a nivel de empresas tienen la peculiaridad de encontrarse preparados para la competitividad, cambios, dinámicos con las complejidades requerida por las Empresas en su totalidad dedicadas a brindar servicios en diversas manifestaciones, sobre todo las cuales brindan servicios de Transporte de Pasajeros establecidos en la Provincia de Huaral los cuales tienen que encontrarse organizadas de manera eficiente, como también debidamente constituidas, deben contar con estructuras administrativas modernas ordenadas y con flexibilidad, de igual forma establecidas como con sistemas de gestión empresarial correctamente integradas que posibiliten desarrollar debidamente las Gestiones Gerenciales con eficiencia fundamentadas en la etapa de control y ejecución, organización, planificación, de sus actividades con el propósito de brindarle la sostenibilidad que más le convenga a sus servicios así como también posibilitar que sus Gerencias accedan a tomar las decisiones adecuadas y oportunas que hagan posible generar rentabilidad, recibir utilidades, resolver sus dificultades, satisfacer los requerimientos de los usuarios, acrecentar las utilidades con el fin de poder contribuir en ese sentido al cumplimiento de sus metas y propósitos que han sido previstos en sus respectivos planes; en consecuencia se presentan dificultades vinculadas a sus Gestiones Gerenciales, debido a que no tienen los datos referidos a los costos de sus servicios brindados a los clientes, lo cual crea problemas en cuanto a sus gestiones sobre todo cuando se encuentra referido a la racionalización de los mismos con el propósito de acrecentar la rentabilidad de dichos servicios.

Luego de haberse realizado la descripción de la problemática se puede deducir que existe la necesidad y resulta conveniente con cederle la trascendencia que le corresponde la obtención de la información brindada por los costos resulta necesario aplicar las tácticas requeridas para aplicarlos al manejo de <sup>3</sup> la gestión gerencial en las Empresas Prestadoras de servicios de Transporte de Pasajeros que ejecutan actividades en la Provincia de Huaral priorizando la necesidad para la generación de rentabilidades de forma permanente, brindar servicios de calidad, obtener y acrecentar sus utilidades.

28

## 1.2 FORMULACION DE LOS PROBLEMAS

### 1.2.1 PROBLEMA GENERAL

<sup>2</sup> ¿De qué manera los Costos de los Servicios influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral?

### 1.2.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS

<sup>1</sup> ¿En qué medida los Costos de los servicios influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la planificación de sus actividades?

<sup>2</sup> ¿De qué modo los Costos de los Servicios influye en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la organización de sus actividades?

<sup>1</sup> ¿En qué forma los Costos de los Servicios influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la ejecución de sus <sup>18</sup> actividades?

### 1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

#### 1.3.1 OBJETIVO GENERAL

<sup>1</sup> Demostrar la manera en que los Costos de los Servicios influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral.

#### 1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

<sup>1</sup> Establecer la medida en que los Costos de los Servicios influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la planificación de sus actividades.

<sup>1</sup> Analizar el modo en que los Costos de los Servicios influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la organización de sus actividades.

<sup>1</sup> Determinar la forma en que los Costos de los Servicios influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de la Provincia de Huaral respecto a la ejecución de sus actividades.

#### 1.4 Justificación de la Investigación

Este estudio se justificó debido a que resulta conveniente que las Gerencias <sup>4</sup> de las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral obtengan los conocimientos pertinentes y poder brindarle la trascendencia correspondiente de acuerdo a los datos generados de acuerdo a los costos de los servicios con el proposito

de poder emplearla en la álgida etapa generada <sup>17</sup> por la organización, planificación, control y ejecución de sus actividades de acuerdo a lo que corresponde efectuar para las Gestiones Gerenciales con la finalidad de obtener tomar conocimiento efectivo de aquellos para muchos propósitos entre ellos efectuar un análisis para lograr una racionalización de ellos para lograr la rentabilidad necesaria en dicho servicio.

Así mismo, se justificó debido a que las entidades referidas tendrían de igual forma que tener conocimiento acerca de la inversión realizada en un tiempo establecido para brindar los servicios <sup>39</sup> de Transporte de pasajeros de tal forma que pueda ser de utilidad como base para determinar su valor para la venta respectiva con el propósito de elevar de manera paulatina el grado de utilidades para brindar satisfacción los requerimientos y exigencias de sus clientes

De igual forma, es justificable, por cuanto <sup>46</sup> los costos de las actividades de los servicios de transporte de pasajeros deberán orientarse procurando que los mismos tengan valor agregado con el fin de poder generar las rentabilidades requeridas, así como las utilidades que más convengan con el propósito de acrecentarlas para poder satisfacer de esa forma las necesidades de los accionistas o empresarios para la incrementación de su patrimonio neto en las fechas programadas.

### **1.5 Delimitación del estudio**

El estudio, involucró a los Gerentes, y todos los demás integrantes que brindan sus servicios en las Empresas de Transporte de pasajeros que ejecutan sus actividades económicas de la Provincia de Huaral.

**1.6 Viabilidad del estudio**

La existencia de recursos esenciales para el desarrollo de este estudio evidenció la viabilidad pertinente, por cuanto se contó con recursos bibliográficos, financieros y humanos requeridos para este propósito



## 7 CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

##### INVESTIGACIONES INTERNACIONALES

##### INVESTIGACIONES NACIONALES

Castro, A. (2018) Hizo posible la realización de un estudio al cual ha titulado: “*Los Costos de la Prestación de Servicios y la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Carga Pesada de la Provincia de Huaura*”, a través del cual podrá acceder a la tramitación respectiva a fin de la obtención del título profesional, en ese sentido ha concluido: estimar que los datos obtenidos que proporcionan los Costos resulta fundamental para conocer la serie de egresos efectuados por éstas entidades para prestar trabajos de transporte de carga pesada lo que facilita que la parte administrativa de la entidad lo puedan utilizar con el propósito de organizar, planificar, controlar y ejecutar sus actividades, como también será de gran utilidad en la determinación de las decisiones adecuadas y precisas.

Chero, K. (2018) Tesis: “*Los Costos de los Servicios y la Gestión Administrativa en las Empresas de Transporte de Carga Ancha de la Provincia de Huaral*”, con el propósito de poder acceder a su título profesional respectivo, en cuanto a sus resultados en una de sus conclusiones sostiene que los Costos proporcionan información relevante y confiable sobre los gastos que realizan este tipo de empresas, lo que es analizada y utilizada por la parte administrativa, con el fin de poder desarrollar sus funciones administrativas eficazmente. Así como para tomar

decisiones sobre todo cuando se trata de racionalizar dichos costos, satisfacer las necesidades de sus usuarios y mantener sus capacidades operativas.

Inga, L. y Pando, A. (2016) Tuvo el propósito de realizar un estudio, al cual ha denominado: “<sup>1</sup> *Los Costos de los Servicios y la Rentabilidad en las Empresas de Transporte de Carga pesada de la Provincia de Huaura*”, la misma <sup>2</sup> se presentó con el propósito de poder acceder al título profesional respectivo en el área de Economía, en consecuencia de acuerdo a los hallazgos evidenciados se ha podido concluir sosteniendo que en efecto los datos brindados de acuerdo a los costos hace posible hacer conocer a los directivos de la empresa, el costo total y unitario de los servicios de transporte de carga pesada lo que debidamente analizada puede ser utilizada para racionalizar los mismos de manera que incremente el nivel de rentabilidad para ofrecer adecuadas y optima atención, demandas de sus dueños o accionistas.

Peralta, R. y Velásquez, C. (2015), En concordancia a la investigación efectuada a la cual ha titulado: “<sup>3</sup> *Los Costos de servicios como soporte para el desarrollo de una eficiente Gestión Gerencial en las Empresas de transporte de carga pesada de la Provincia de Huaral*”, el propósito de este estudio ha sido para poder acceder a la obtención del título respectivo, en concordancia a la aplicación de los factores correlacionales ha sido posible concluir que las variables sometidas a procesamiento, han sido aceptadas de manera significativa, por lo cual se afirma los planteamientos efectuados. En ese sentido el estudio refleja que la aplicación de los hallazgos realizados serán de gran utilidad para que las entidades puedan acceder a la

competitividad comercial, toda vez que se podrán cumplir fehacientemente con sus objetivos planteados oportunamente.

<sup>3</sup> Santana, Y. (2018) Tesis: “*Las Fuentes de Financiamiento y la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Carga Ancha de la Provincia de Huaral*”, este estudio ha sido posible realizarlo toda vez que mediante ello se accederá a la obtención de su título profesional respectivo, en ese sentido, en su conclusión principal manifiesta que tener conocimiento de los mercados de capitales y de la información que proporcionan los costos facilitan la obtención de fuentes de financiamiento que otorga la tranquilidad y seguridad para que las Gerencias de éstas Empresas puedan realizar sus actividades de administración de forma eficaz y adecuada para lograr las programaciones propuestas anticipadamente, especialmente los aspectos que guardan relación a la atención brindada a los clientes, en merito a sus requerimientos.

## 2.2 BASES TEORICAS

### **La Teoría de los Costos, Alvarado, C. (2015),**

De acuerdo a lo sostenido, por el investigador citado, determina que la misión y desempeño correspondiente, resulta ser la de brindar datos a la Gerencia con el propósito de que ella pueda elegir entre dos o más propuestas, efectuar la preparación de la información que se requiere para poder brindar apoyo y de esta forma poder simplificar y optimizar los costos de la empresa, realizar el cálculo de los costos y utilidades que pertenecen a una fecha establecida por las normativas respectivas en las fechas establecidas, realizar el cálculo de los costos en cuanto a las prestaciones, con el propósito de controlar y la valuar los respectivos inventarios, así mismo actualmente, se está volviendo a definir la misión de la contabilidad de costos toda vez que de acuerdo a los requerimientos del ámbito empresarial lo cual resulta ser muy competitivo,

encontrar la manera que nos acerque a las ventajas de la competencia como también la excelencia, la que ha sufrido modificaciones de manera sustancial en cuanto a la naturaleza de la economía, lo que origina que muchas entidades dedicadas a este rubro puedan modificar de manera radical en cuanto a la forma en la cual efectúan las mismas, lo cual se deriva hacia un área nueva para la contabilidad de costos, como también para la administración de los costos, así mismo lo incorpora no solo a las entidades referidas sino también a las que se dedican al rubro de cargas en sus variadas manifestaciones, de conformidad a cómo va evolucionando el área externa como también interna en ese sentido las tendencias actuales y trascendentes que derivan de estas variaciones en los entornos simplificándose de la manera siguiente: Brindar Asesoría a los usuarios, reingeniería de procesos, calidad total, en el momento preciso y tecnología de información; de esa forma las entidades de ese rubro se pueden concentrar de acuerdo a sus esfuerzos en brindar, un valor agregado y diferencial para sus clientes, mediante sus servicios y artículos, por ello, sus actividades se encuentran engranadas dentro de una eficiente y efectiva cadena de valor, fundamentada en la administración de sus costos con una óptima evaluación de las misma, la contabilidad de costos la cual tendría que proveer los datos requeridos a fin de poder efectuar la medición de los grados de satisfacción de los clientes, como también la determinación de indicadores de desempeño individualizados como también corporativos; así mismo, son útiles para monitorear de forma permanente las etapas de producción de servicios y de bienes con el propósito de la determinación de forma minuciosa debidamente planificados sus costos de servicios y también de producción.

**La Teoría de la Rentabilidad según Barrera, E. (2015),**

De acuerdo a lo sostenido por este autor, determina que existe muchas definiciones, por lo que sostiene que uno de ellos está referido a los vínculos proporcionados por un servicio específico, como también el esfuerzo o las inversiones efectuadas, detallándolo de manera más precisa como la capacidad evidenciadas en las entidades con el propósito de poder brindar algún servicio específico que pueda generar las utilidades necesarias, de igual forma sostiene que son los vínculos existentes entre inversiones y utilidades suficientes como para poder generalas, toda vez que puede medir la efectividad de la Gerencia con respecto a las utilidades que se han podido obtener en cuanto a los servicios efectuados y el empleo de inversiones en una fecha determinada; de igual forma hace mención en referencia a la rentabilidad que puede medir la eficiencia con la cual las empresas dedicadas a este rubro lo emplean de forma eficaz con sus recursos financieros.

**La Teoría de los Costos en general según Flores, J. (2015),**

De acuerdo a lo señalado por el investigador, determina de forma clara y precisa que es esencialmente una teoría donde se centralizan los servicios y los bienes, así mismo el ingreso de alguna actividad económica podrá tener superioridades ante el costo, este principio de la economía que es básico se encuentran dirigiendo la economía social y privada; es por ello que esta investigación referida al costo constantemente tendrá que ser semejante a lo que corresponde al ingreso, en cuanto a los ingresos como los costos y la diferencia conforman los beneficios y las utilidades; siendo los costos una gran fuente de caos y falencias, ya que hubo diversas investigaciones viéndolo desde distintas orbitas profesionales; sin embargo se evidencia que en los últimos años ha empezado muchos movimientos con el propósito de realizar coordinaciones en cuanto

a las ideas sostenidas por los profesionales de economía, como también de los profesionales de la Contabilidad, debido a que los costos generados dentro de la empresa se encuentra estimada como unidad productora.

### **La Teoría de la Gestión según Paredes, G. (2015),**

Se acuerdo a lo sostenido por el investigador citado indica que ella siempre ha podido ser percibida en el ambito empresarial, debido a que siempre se está <sup>31</sup> en la búsqueda de la eficacia y la eficiencia, abarcando definiciones totalmente tecnocráticas de igual forma con ciertas restricciones.

Actualmente, la Gestión se puede concebir en referencia a lo establecido por la teoría como aptitudes para organizar, planificar, controlar y dirigir los recursos de alguna entidad con la intención de poder lograr niveles eficaces de probabilidades a traves de las decisiones que son requeridas para poder realizar gestiones administrativas sobre todo las que se dirigen <sup>35</sup> hacia el logro de las metas y los propósitos establecidos adecuadamente, como también, brindar cumplimiento a sus compromisos que resultan de ellas mismas, sobre todo en los aspectos referidos al abastecimiento preciso y óptimo respecto a los artículos esenciales con el fin de coparlas expectativas para poder cultivar sus productos agrícolas con el propósito de obtener niveles óptimos de la calidad y poder brindar la satisfacción de los usuarios de acuerdo a sus requerimientos establecidos.

## **2.3 BASES FILOSOFICAS**

<sup>23</sup> La Filosofía de la Prestación de los Servicios de Transporte según Alvarado, C. (2015) considera que las personas para poder realizar determinadas actividades que implica movilizarse fuera de sus domicilios necesitan que contar con los medios

necesarios para poder desplazarse a sus centros de labores sintiéndose comprometidos a emplear los servicios que prestan las Empresas que se dedican a transportar pasajeros de un lugar, requiriendo que dicho servicio sea seguro y confiable , así como posibilite satisfacer sus servicios.

**La filosofía de los Costos de los Servicios según Flores, J. (2015)**, ésta identifica la necesidad de que las Empresas que prestar diversos servicios en especial que se dedican a la prestación de Transporte de pasajeros cuente con sus métodos y mecanismos para poder lograr un buen servicio que posibilite registrar adecuadamente sus operaciones relacionadas a los servicios que prestan, sino también para hacer conocer la totalidad de los costos por dicho servicio, como también generar información útil y confiable que es necesaria y necesaria a quienes tienen la responsabilidad de las gestiones, la empleen para organizar, planificar, controlar y ejecutar sus operaciones y a la vez tomar adecuadas determinaciones para lograr sus objetivos y metas.

## 2.4 DEFINICIONES CONCEPTUALES

### Costos

Es la agrupación de gastos efectuados por las empresas con el propósito de efectuar la producción de bienes o prestaciones durante una fecha debidamente establecida generalmente se encuentra integrado por <sup>10</sup> materiales directos y materias primas, los costos indirectos, mano de obra directa.

<sup>50</sup> **Costos de los Servicios de Transporte de Pasajeros**

Esta conceptuado como la agrupación de gastos efectuados por <sup>22</sup> las Empresas Prestadoras de servicios de Transporte de Pasajeros teniendo el propósito de brindar un servicio específico, en merito a exigencias y demandas de sus consumidores.

### **Rentabilidad**

Son los vínculos existentes entre inversiones y utilidades requeridas para lograrla, ya que mide la efectividad <sup>9</sup> de la Gerencia de una Empresa Prestadora de servicios de Transporte de Pasajeros debido a las utilidades que se han podido obtener como producto de los servicios que se han efectuado y la utilización de inversiones.

### **Costos de los Servicios**

Se conceptúa como el conjunto de desembolsos efectuados por las Empresas dedicadas a prestar algún servicio en una determinada actividad <sup>26</sup> especialmente en lo que se refiere al tipo de actividad de la empresa en todas sus áreas.

### **Materiales Directos**

Está definido por aquellos bienes empleados para la prestación de un determinado servicio de Transporte como vestimenta, herramientas, accesorios, repuestos, utensilios, consumidos en un determinado proceso donde se brinde el servicio de Transporte de Pasajeros.

### **Estados de Costos**

Están determinados por una serie de cuadros en el cual se resumen las informaciones presentadas las cuales son trascendentes y se refieren a los costos de prestación <sup>43</sup> de las actividades que desarrollan las empresas en un tiempo debidamente establecido.



### Gestión Gerencial

Es la agrupación de labores efectuadas por la parte <sup>41</sup> administrativa de la entidad Prestadora de Servicios De Transporte de Pasajeros mediante el control, organización la planificación y dirección con el propósito de poder obtener el cumplimiento de su programación establecida en sus planes.

## <sup>9</sup> 2.5 FORMULACION DE LAS HIPOTESIS

### 2.5.1 HIPOTESIS GENERAL

<sup>1</sup> Los Costos de los Servicios si Influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral.

### 2.5.2 HIPOTESIS ESPECIFICAS

<sup>1</sup> Los Costos de los Servicios si influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la planificación de sus actividades.

<sup>1</sup> Los Costos de los Servicios si influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la organización de sus actividades.

<sup>1</sup> Los Costos de los Servicios si influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la ejecución de sus actividades.

## **2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

#### **LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS**

#### **CONCEPTO OPERACIONAL**

Es la agrupación de gastos efectuados por <sup>22</sup> las Empresas Prestadoras de servicios de Transporte de Pasajeros a sus usuarios en lo que se refiere al traslado de un lugar acordado a otro que deben estar dirigidos hacia <sup>27</sup> la satisfacción de los requerimientos y expectativas de los mismos.

#### **DIMENSIONES**

- Agrupación de gastos que
- Efectúan las Entidades
- Del rubro referido de pasajeros
- A los clientes en lo que se refiere
- Al traslado de un lugar acordado a otro
- Que deben estar dirigidos a la satisfacción en cuanto a
- Los requerimientos, demandas, y exigencias de los mismos

#### **INDICADORES**

- Artículos o elementos Directos.
- Prestaciones de servicios directos
- Costos indirectos
- Estados de costos de las prestaciones

- Situaciones de costos de venta de las prestaciones
- Valores totales de las prestaciones
- Valores unitarios de las prestaciones
- Situaciones de los resultados
- Reparaciones
- Mantenimientos
- Otros servicios

#### **INDICES**

- Vestuarios
- Utensilios
- accesorios
- Repuestos
- Combustibles
- Lubricantes
- Herramientas
- Depreciación

#### **VARIABLE DEPENDIENTE (VD)**

##### **GESTION GERENCIAL**

##### **CONCEPTO OPERACIONAL**

Son agrupaciones de hechos efectuados por la parte Administrativa <sup>42</sup> de las Empresas que brindan servicios de Transporte de Pasajeros de acuerdo a las actividades dedicadas las cuales deben dirigirse hacia el al logro de sus propósitos que se encuentran debidamente programados en sus planes

**DIMENSIONES**

- Agrupación de hechos
- Efectuados por la Administración<sup>34</sup>
- De las Instituciones
- Que prestan servicios de Transporte de pasajeros
- Cumpliendo sus responsabilidades administrativas
- Dirigidas hacia
- El logro de sus programaciones
- Que pertenecen a una fecha debidamente establecida

**INDICADORES**

- Planificación de sus actividades
- Organización de sus actividades
- Ejecución de sus actividades
- Control de sus actividades
- Toma de decisiones<sup>17</sup>
- Toma de decisiones programadas
- Toma de decisiones no programadas
- Toma de decisiones con riesgo empresarial
- Evaluación de los resultados de las decisiones tomadas
- Rentabilidad operativa
- Rentabilidad financiera

**INDICES**

- Plan Estratégico
- Plan operativo
- Recursos Humanos
- Recursos materiales
- Recursos financieros
- Estrategias
- Diseño de Modelos de Gestión
- Utilización de modelos para tomar decisiones
- Herramientas de gestión
- Costo de mantenimiento de los vehículos
- Controles

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 Diseño Metodológico

##### Tipo

Este estudio, en concordancia a la naturaleza del Problema que ha sido planteado y sus objetivos, se ha identificado como un estudio Aplicado, porque se ha demostrado que la existencia de influencias de forma significativa en cuanto a los Costos de los Servicios sobre la Gestión Gerencial en las Empresas Prestadoras de servicios de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral, lo que ha permitido realizar algunas sugerencias para poder resolver las dificultades mencionadas a la necesidad de conocer la importancia de tener con los datos necesarios que proporcionan los costos referidos a los servicios que presta a sus clientes.

##### Nivel

Se ha tomado en consideración el nivel explicativo, toda vez que se explica cómo influyen de forma significativa los Costos como producto de los servicios respecto a la Gestión Gerencial en la Empresas Prestadoras de servicios de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral.

##### Diseño

Para esta indagación se ha tomado en consideración en diseño no experimental en la variante Causal y transaccional, siendo la operación que se realizará:

$$M = \text{ox I oy}$$

Dónde:

M = Muestra seleccionada.

O = Observación.

X = Los Costos de los Servicios

Y = La Gestión Gerencial

I = Grado de influencia de la Variable Independiente sobre  
la Variable dependiente.

### **Enfoque**

Ha sido considerado en este estudio el enfoque cuantitativo toda vez que de acuerdo a la recolección de informaciones y concordante a sus métodos estimados y el instrumento requerido se ha efectuado en una sola fecha, concordante a su cronograma determinado considerando acciones reales, observable tangibles y medibles presentados en <sup>36</sup> las Empresas de servicios de Transporte de Pasajeros en cuanto a las dificultades existentes referidos a los requerimientos, como también brindarle la trascendencia que requiere así como a los datos brindados por los costos de dichos servicios.

### **Métodos:**

#### **Histórico**

Permitió tener conocimiento de la evolución de las variables sometidas a procesamiento a través del tiempo con el firme propósito de organizar, planificar, controlar y ejecutar sus actividades desarrolladas de acuerdo a <sup>23</sup> los servicios de Transporte de Pasajeros de brindados en Huaral los cuales requieren tener datos de los costos de los servicios que otorgados a los clientes en general.

**Descriptivo**

Se empleó para tener conocimiento respecto a <sup>33</sup> los servicios de transporte que ofrece la empresa en beneficio de los clientes.

**Explicativo**

Se utilizó con el firme propósito de brindar los detalles pormenorizados respecto a los servicios brindados a favor del público en general que utilizan el Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral.

<sup>12</sup>**3.2 Población y Muestra****Población**

En este estudio se ha estimado a 50 empleados en general de todos los niveles jerárquicos en la Empresa Prestadoras de servicios de Transporte de Pasajeros que ha sido referida en este propósito.

**Muestra**

Fueron 44 trabajadores, pertenecientes a la Empresa de servicios de Transporte de Pasajeros de la ruta de Huaral, la cual fue calculada en base a las fórmulas de las ecuaciones que se detalla:



Dónde:

n= tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza (1.96)

N = Tamaño de la población

E = Precisión o error (0.05)

p= tasa de prevalencia del objeto de estudio (0.50)

q = (1-p) = 0.50

Reemplazando la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2(50)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(50 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{48.0200}{0.1225 + 0.9604}$$

$$n = \frac{48.0200}{1.0829} = 44.34$$

$$n = 44$$

En ese sentido, se encuestó a 44 trabajadores que laboran en las Empresas Prestadoras de servicios de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral.

### 3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La Encuesta, se utilizó ésta técnica para efectos de recolectar información de la muestra representativa de la Población con la finalidad de obtener datos de primera mano de los Gerentes, Funcionarios y Empleados que laboran en las principales

Empresas Prestadoras de servicios de Transporte de pasajeros que desarrollan sus actividades en el ámbito geográfico de la Provincia de Huaral, para entender mejor el problema y apreciar de una mejor manera la influencia significativa de los Costos de los servicios en la Gestión Gerencial.

La Entrevista, se empleó esta Técnica para efectos de entablar una comunicación directa con los sujetos de estudio a fin de obtener las respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto, permitirá obtener información más completa, lograr la mayor participación de los sujetos que se pretende investigar lo que permitirá aclarar interpretaciones erróneas y asegurar que las respuestas sean correctas, para el efecto la encuesta será estructurada en base a la naturaleza del problema.

La Observación, se empleó esta Técnica para tener una presencia importante en el ámbito geográfico en el cual desarrollan sus actividades las Empresas Prestadoras de servicios de Transporte de pasajeros de la Provincia de Huaral para efectos de tener un registro visual de lo que realmente ocurre en una situación real, debiendo clasificarse y consignar los acontecimientos más importantes en base a un esquema previamente elaborado teniendo en cuenta la naturaleza del problema, por lo tanto se registrará la conducta y las características del desempeño de los Gerentes, Funcionarios y Empleados en las actividades que desarrollan en forma cotidiana.

El instrumento que se utilizó con mayor frecuencia en la presente investigación fue el Cuestionario que representó una ayuda muy valiosa de la Técnica de la Entrevista, para el efecto se estructuraron un conjunto de preguntas que relacionen en forma directa a las variables de estudio, especialmente a la variable dependiente para registrar las

respuestas de los encuestados a fin de verificar las hipótesis propuestas, éste instrumento deberá tener una estructura formal con los elementos necesarios para que los encuestados sepan los objetivos de la investigación, siendo necesario dentro de lo posible que las preguntas sean cerradas con múltiples respuestas.

Por otro se utilizó también la Técnica de la <sup>9</sup>Entrevista, el instrumento a emplearse será la Guía de Entrevista, que es una cédula de preguntas en donde el entrevistador es el que pregunta y escribe la respuesta del entrevistado siendo su propósito obtener información más espontánea y abierta.

Asimismo, se utilizó la Técnica de la Observación se empleó la Guía de Observación directa con la finalidad de tomar conocimiento real del problema con la finalidad de probar las hipótesis de estudio.

### <sup>30</sup>3.4 Técnicas para el Procesamiento de la Información

El procesamiento de la información obtenida se efectuó mediante el computador con la finalidad de obtener resultados, a partir de los cuales se pudo realizar un análisis, según los objetivos, preguntas e hipótesis planteadas en la presente investigación, para el efecto se utilizaron las técnicas estadísticas con el apoyo del computador, utilizando programas estadísticos que se encuentran en el mercado, dicho procesamiento será el siguiente:

- Obtenida la información de la muestra objeto de estudio de la investigación, la misma que fue revisada, corregida y ordenada de acuerdo con las hipótesis planteadas.
- Se codificaron las respuestas utilizando un sistema de códigos numéricos para las variables con el fin de tabularlas.

- Las variables codificadas se establecieron por categorías para medir los conceptos de grupos.
- Se definieron las herramientas estadísticas.

El procesamiento fue efectuado mediante las siguientes herramientas estadísticas:

- Medidas de tendencia central
- Medidas de dispersión
- Pruebas Estadísticas.

Para efectuar la prueba o contrastación de las Hipótesis se utilizó el análisis no paramétrico mediante la prueba estadística denominada la Chi cuadrado  $X$ .

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### <sup>5</sup> 4.1 ANALISIS DE RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos, analizados e interpretados de acuerdo a la encuesta aplicada en la muestra de la presente Investigación, la cual constó de 10 preguntas formuladas de acuerdo a las variables y los indicadores de la variable dependiente y a través de los cuales se explica el grado de influencia significativa que ejercen los Costos de los Servicios sobre la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral.

Considerando la información analizada y procesada de la encuesta efectuada en la muestra a los Gerentes, funcionarios y empleados de las principales Empresas se han elaborado las respectivas tablas en las cuales se han determinado los porcentajes acompañados de las correspondientes figuras.

En base al análisis y la interpretación de los resultados de la encuesta se demuestra la influencia significativa que ejercen los Costos de los Servicios en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de la Provincia de Huaral.

Para efectos de realizar el análisis y la interpretación de los resultados se han empleado los procedimientos más convenientes lo que ha permitido realizar la contrastación de las hipótesis planteadas en la presente investigación lo que ha permitido finalmente definir las conclusiones y sobre éstas proponer las recomendaciones considerando los objetivos de la misma.

A continuación, se presentan las tablas con sus respectivos porcentajes y las figuras, así como la interpretación de los resultados, tal como se muestra en el siguiente que a continuación se muestra:

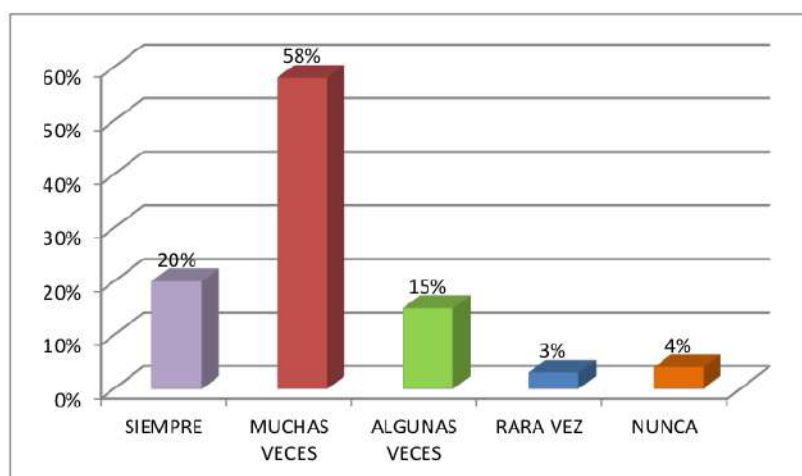
## ENCUESTA

1. ¿Con qué frecuencia considera Usted <sup>1</sup> que los Costos de los Servicios Influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral?

**TABLA 1**  
**LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS / GESTION GERENCIAL**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>N.º</b>	<b>%</b>
SIEMPRE	9	20%
MUCHAS VECES	25	58%
ALGUNAS VECES	7	15%
RARA VEZ	1	3%
NUNCA	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

**Nota: Estructurado por la propia investigadora**



**FIGURA 1**

**LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS /LA GESTION GERENCIAL**

**Interpretación:**

El 58% de los encuestados respondieron que muchas veces, el 20% que siempre, el 15% que algunas veces, el 3% que rara vez y el 4% que nunca.

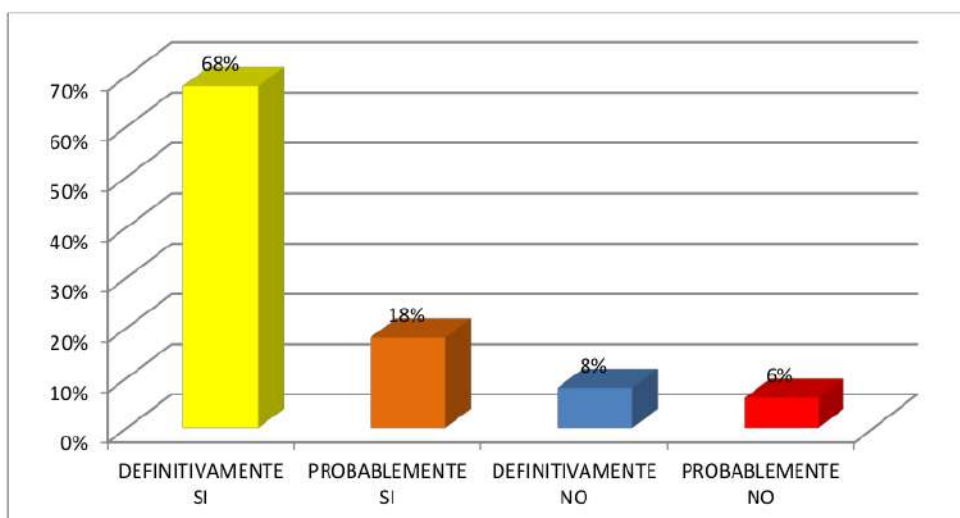
El conocimiento de la información que proporcionan los costos hace posible que las Gerencias <sup>4</sup> de las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral la utilicen como insumo básico y fundamental para el cumplimiento de sus funciones gerenciales especialmente para el proceso de la planificación, <sup>6</sup> organización, ejecución y control de sus actividades de los servicios que prestan, para tomar decisiones sean estas programadas, no programadas y con riesgo Empresarial, así como para el mantenimiento de sus capacidades operativas, generar rentabilidad, solucionar sus problemas y obtener utilidades de manera permanente.

- <sup>1</sup> 2. ¿Considera Usted que los Costos de los Servicios influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la planificación de sus actividades?

**TABLA 2**  
**LOA COSTOS DE LOS SERVICIOS /GESTION GERENCIAL /**  
**PLANIFICACION DE SUS ACTIVIDADES**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>N.º</b>	<b>%</b>
DEFINITIVAMENTE SI	29	68%
PROBABLEMENTE SI	8	18%
DEFINITIVAMENTE NO	4	8%
PROBABLEMENTE NO	3	6%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

**Nota:** Estructurado por la propia investigadora



**FIGURA 2**

**LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS / GESTION GERENCIAL /**  
**PLANIFICACION DE SUS ACTIVIDADES**

**INTERPRETACION:**

El 68% de los encuestados respondió que definitivamente sí, el 18% probablemente que sí, el 8% definitivamente no y el 6% probablemente no.



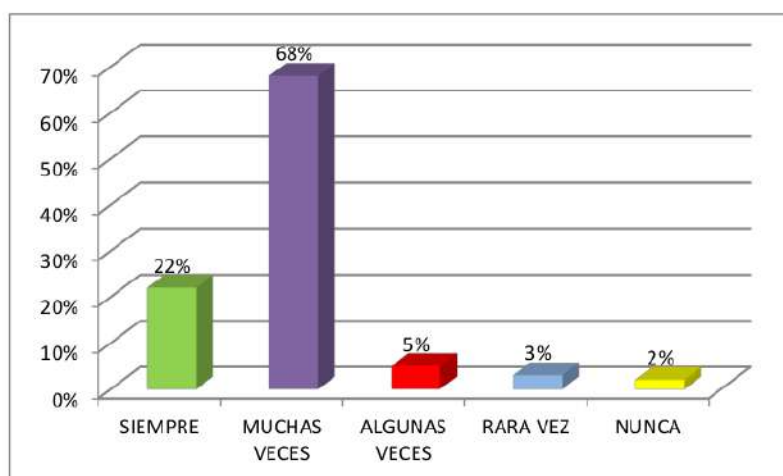
Significa para las Gerencias <sup>15</sup> de las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral que con el conocimiento de la información que generan los costos de los servicios hace posible su utilización para efectos de planificar de manera correcta y oportuna sus actividades de servicios teniendo en cuenta los objetivos y metas previstos en sus planes empresariales, por lo tanto deben emplear estrategias adecuadas a fin de logra el cumplimiento de los mismos correspondientes a un período determinado.

2. ¿Con qué frecuencia considera Usted <sup>1</sup> que Los Costos de los Servicios Influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la organización de sus actividades?

**TABLA 3**  
**LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS / GESTION GERENCIAL/  
ORGANIZACIÓN DE SUS ACTIVIDADES**

RESPUESTAS	N.º	%
SIEMPRE	10	22%
MUCHAS VECES	30	68%
ALGUNAS VECES	2	5%
RARA VEZ	1	3%
NUNCA	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

**Nota: Estructurado por la propia investigadora**



**FIGURA 3**

**LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS / GESTION GERENCIAL /  
ORGANIZACION DE SUS ACTIVIDADES**

**Interpretación:**

El 68% de los encuestados respondieron que muchas veces, el 22% que siempre, el 5% que algunas veces, el 3% que rara vez y el 2% que nunca.

Se entiende que para las Gerencias <sup>4</sup> de las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral resulta estratégico disponer de manera permanente con la información que proporcionan los costos de los servicios que prestan, ya que los puede emplear no solamente en el proceso de planificación de sus actividades, sino también para proceder a organizarlas, para el efecto necesariamente deben analizar de manera detallada sus recursos humanos, materiales y financieros de manera tal que constituya el soporte de su posterior ejecución.

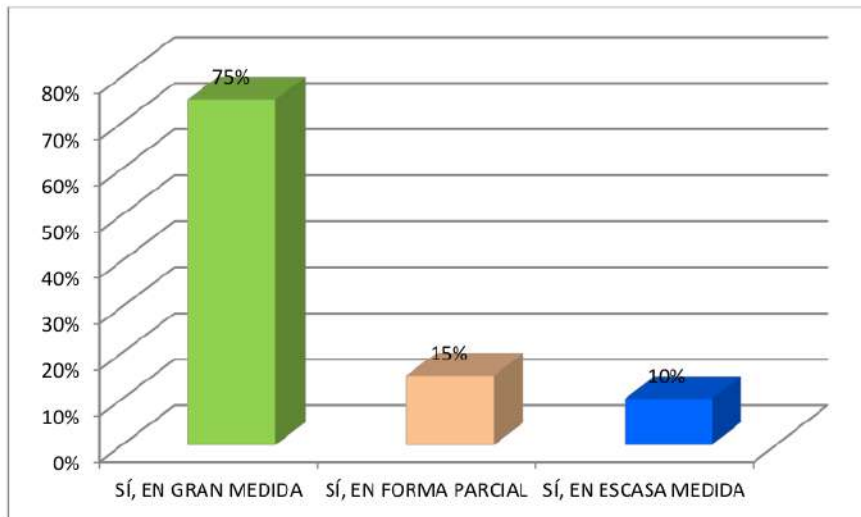
4. ¿En qué medida considera Usted <sup>1</sup> que Los Costos de los Servicios influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la ejecución de sus actividades?

**TABLA 4**

**LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS / GESTION GERENCIAL /  
EJECUCION DE SUS ACTIVIDADES**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>N.º</b>	<b>%</b>
SÍ, EN GRAN MEDIDA	33	75%
SÍ, EN FORMA PARCIAL	7	15%
SÍ, EN ESCASA MEDIDA	4	10%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

**Nota: Estructurado por la propia investigadora**



**FIGURA 4**

**LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS / GESTION GERENCIAL/ EJECUCION  
DE SUS ACTIVIDADES**

### Interpretación

El 78% de los encuestados respondieron si, en gran medida, el 15%, si en forma parcial y el 10% que si, en escasa medida.

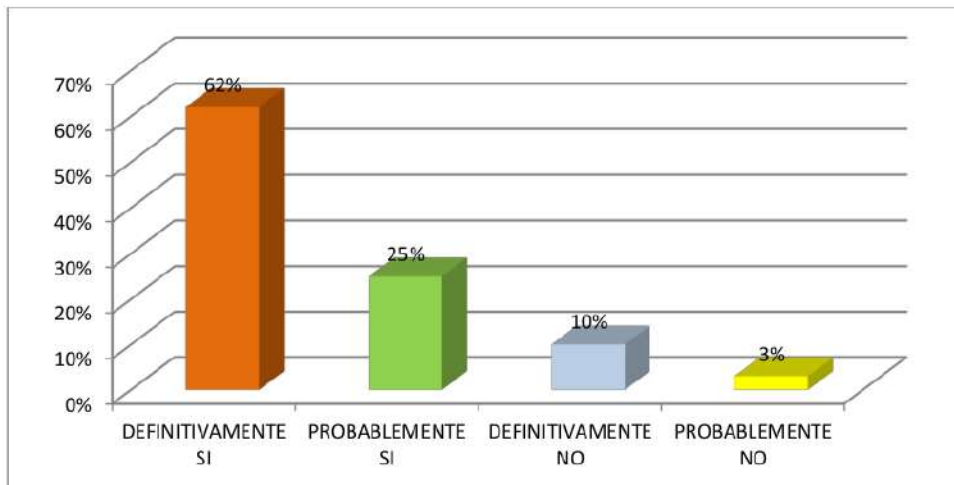
Se interpreta que conocer en detalle la información que proporcionan los costos de los servicios constituye para las Gerencias de las Empresas de Transporte de Pasajeros una ventaja comparativa y competitiva ya que hace posible utilizarla previo análisis correspondiente no solamente para planificar y organizar sus actividades, sino también para ejecutarlas empleando determinadas estrategias orientadas sobre todo al cumplimiento de sus objetivos y metas especialmente en lo que se refiere al mantenimiento eficiente de sus capacidades operativas como aspecto básico para efectos de prestar servicios de calidad que satisfagan las necesidades de sus usuarios..

5. ¿Considera Usted que los Costos de los Servicios Influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto al control de sus actividades?

**TABLA 5**  
**LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS / GESTION GERENCIAL / CONTROL**  
**DE SUS ACTIVIDADES**

RESPUESTAS	N.º	%
DEFINITIVAMENTE SI	28	62%
PROBABLEMENTE SI	11	25%
DEFINITIVAMENTE NO	4	10%
PROBABLEMENTE NO	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

**Nota: Estructurado por la propia investigadora**



**FIGURA 5**

**LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS / GESTION GERENCIAL / CONTROL DE SUS ACTIVIDADES**

**interpretación**

El 62% de los encuestados respondieron que definitivamente si, el 25% que probablemente sí, el 10% que probablemente no y el 3% que definitivamente sí.

44 Se interpretan los resultados de la encuesta que la información que proporcionan los costos de los servicios significa para las Gerencias de las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral un recurso estratégico que la puede utilizar no solamente para planificar, organizar y ejecutar sus actividades de manera ordenada y sistemática, sino que también la pueden emplear para efectuar el control de las mismas para lograrlo deben proceder a comparar las actividades ejecutadas con las actividades planeadas a fin de encontrar sus variaciones que deben ser corregidas para un siguiente período

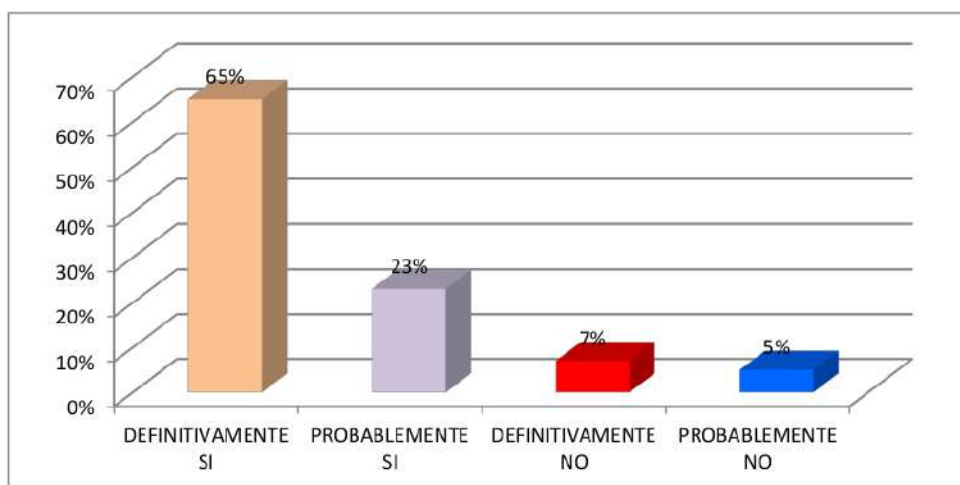
6. ¿Considera Usted <sup>1</sup> que los Costos de los Servicios influyen en la Gestión Gerencial en las <sup>10</sup> Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la toma de decisiones?

**TABLA 6**

**LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS / GESTION GERENCIAL / TOMA DE DECISIONES**

RESPUESTAS	N.º	%
DEFINITIVAMENTE SI	29	65%
PROBABLEMENTE SI	10	23%
DEFINITIVAMENTE NO	3	7%
PROBABLEMENTE NO	2	5%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

**Nota: Estructurado por la propia investigadora**



**FIGURA 6**

**LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS / GESTION GERENCIAL / TOMA DE DECISIONES**

**Interpretación**

El 65% de los encuestados respondieron que definitivamente sí, el 23% probablemente sí, el 7% probablemente no y el 5% definitivamente no.

Se aprecia de acuerdo a los resultados de la encuesta que para las Gerencias de las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaura conocer de manera amplia y en detalle la información que le proporcionan los costos de los servicios resulta un aspecto sumamente importante y decisivo, ya que las mismas pueden utilizarla previo análisis en el complejo proceso de la toma de decisiones, para efecto deben emplear estrategias y modelos que deben estar orientados a lograr el cumplimiento de sus objetivos y metas especialmente en lo que se refiere al mantenimiento de sus capacidades operativas y la prestación de servicios de calidad a sus usuarios.

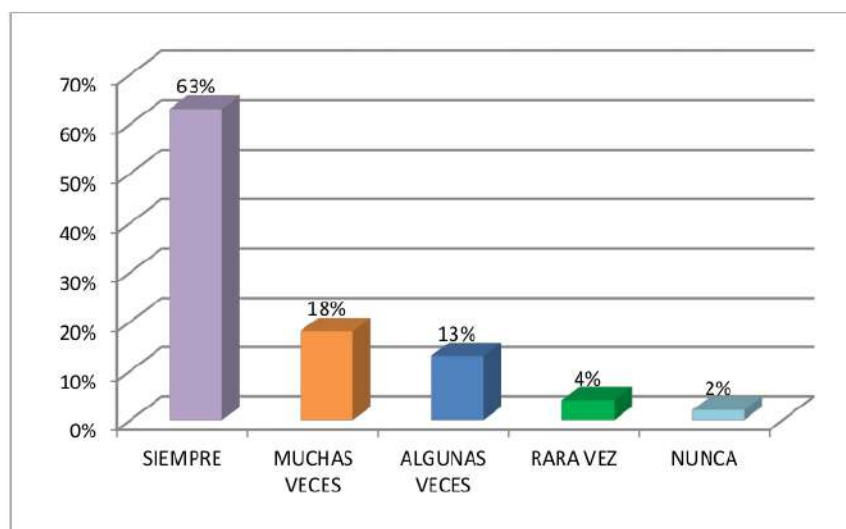
7. ¿Con que frecuencia considera Usted que los Costos de los Servicios influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a las decisiones programadas?

**TABLA 7**

**LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS / GESTION GERENCIAL  
/ DECISIONES PROGRAMADAS**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>N.º</b>	<b>%</b>
SIEMPRE	28	63%
MUCHAS VECES	8	18%
ALGUNAS VECES	5	13%
RARA VEZ	2	4%
NUNCA	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

**Nota:** Estructurado por la propia investigadora



**FIGURA 7**

**LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS/ GESTION GERENCIAL/ DECISIONES PROGRAMADAS**

**Interpretación:**

El 63% de los encuestados respondieron que siempre, el 18% que muchas veces, el 13% algunas veces, el 4% que rara vez y el 2% que nunca.

Para efectos de que las Gerencias <sup>5</sup> de las Empresas de Transporte de la Provincia de Huaral pueden tomar decisiones necesariamente deben contar con la información de los costos de los servicios que prestan a sus usuarios, por lo tanto la pueden utilizar para tomar las decisiones programadas en sus planes empresariales, para el efecto deben priorizar sobre todo el interés de que contribuyan al funcionamiento permanente de sus actividades, mantener de manera eficiente sus capacidades operativas y sobre todo hacer posible que se presten servicios de calidad para que exista una plena satisfacción de las necesidades de quienes utilizan este servicio de forma permanente.



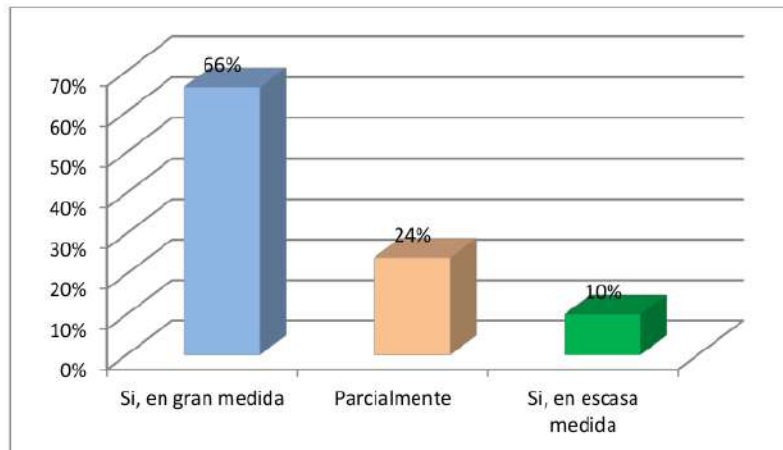
8. ¿En qué medida considera Usted <sup>1</sup> que los Costos de los Servicios influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a las decisiones no programadas?

**TABLA 8**

**LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS / GESTION GERENCIAL/  
DECISIONES NO PROGRAMADAS**

RESPUESTAS	N.º	%
Si, en gran medida	29	66%
Parcialmente	11	24%
Si, en escasa medida	4	10%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

**Nota:** Estructurado por la propia investigadora



**FIGURA 8**

**LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS / GESTION GERENCIAL/  
DECISIONES NO PROGRAMADAS**

**Interpretación:**

El 66% de los encuestados respondieron si, en gran medida, el 24% que parcialmente y el 10% que si, en escasa medida.

La disponibilidad de la información que proporcionan los costos de los servicios representa para las Gerencias <sup>4</sup> de las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral conocer el costo total y unitarios de los mismos que resultan imprescindibles para utilizar en el proceso no solamente de las decisiones programadas sino también de las decisiones no programadas que pueden presentarse debido a problemas internos de diversa índole, por lo tanto es necesario modificar <sup>6</sup> la consecución de los objetivos y metas introduciendo cambios en los planes empresariales elaborados sin la existencia de dichos problemas.

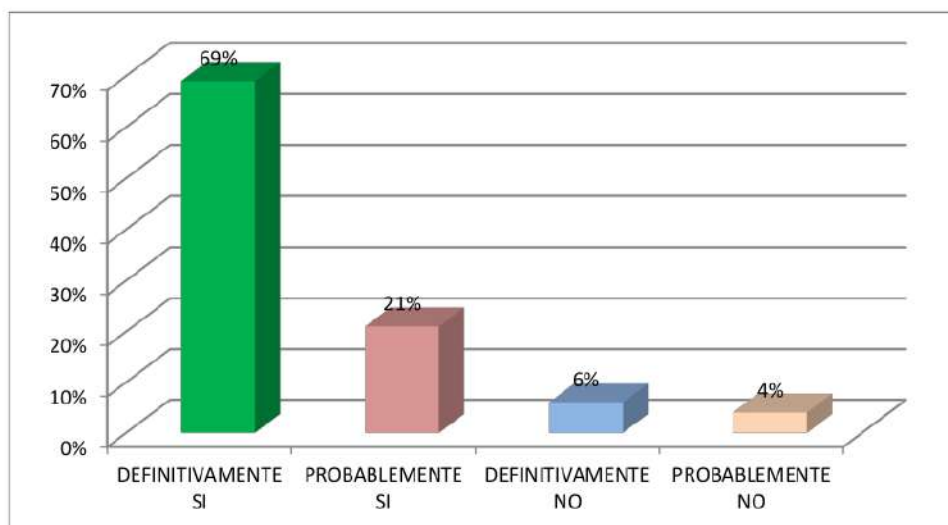
9. <sup>1</sup> ¿Estimas que los Costos de los Servicios influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a las decisiones con riesgo empresarial?

**TABLA 9**

**Los Costos De Los Servicios / Gestión Gerencial / Decisiones Con Riesgo Empresarial**

RESPUESTAS	N.º	%
DEFINITIVAMENTE SI	30	69%
PROBABLEMENTE SI	9	21%
DEFINITIVAMENTE NO	3	6%
PROBABLEMENTE NO	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

**Nota: Estructurado por la propia investigadora**



**FIGURA 9**  
**LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS / GESTION GERENCIAL /**  
**DECISIONES CON RIESGO EMPRESARIAL**

**Interpretación:**

El 69% de los encuestados respondieron que definitivamente si, el 21% probablemente sí, el 6% probablemente sí y el 4% definitivamente no.

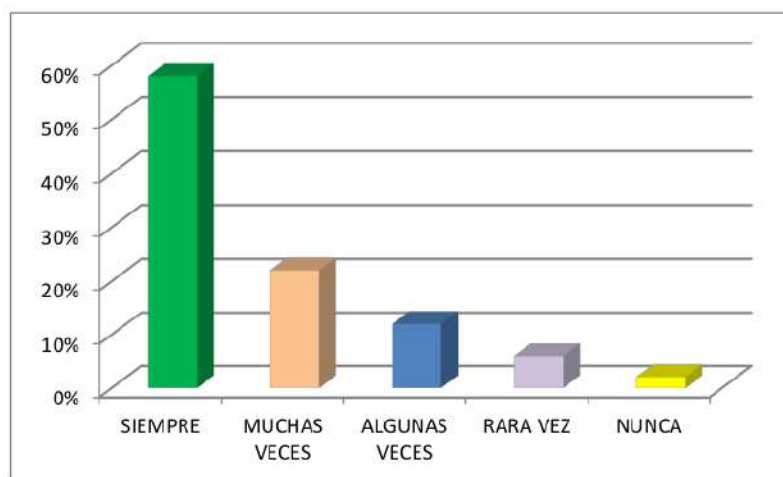
Así como se presentan problemas e inconvenientes en el entorno <sup>4</sup> de las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral pueden existir determinados factores externos que pueden ejercer determinados impactos en el cumplimiento de sus objetivos y metas frente a ellos las Gerencias de dichas Empresas pueden tomar decisiones con riesgo empresarial para el efecto deben contar con la información de los costos de sus servicios que les permita elaborar sus planes de contingencias para identificar los riesgos y disminuir en gran medida los efectos de esos factores sobre todo en sus principales objetivos y metas con son mantener sus capacidades operativas y prestar servicios de calidad a sus usuarios.

10. <sup>1</sup> ¿Con qué frecuencia considera Usted que los Costos de los Servicios influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la evaluación de los resultados de las decisiones tomadas?

**TABLA 10**  
**LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS / GESTION GERENCIAL**  
**/EVALUACION DE LOS RESULTADOS DE LAS DECISIONES TOMADAS**

RESPUESTAS	N.º	%
SIEMPRE	25	58%
MUCHAS VECES	10	22%
ALGUNAS VECES	5	12%
RARA VEZ	3	6%
NUNCA	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

Nota: Estructurado por la propia investigadora



**FIGURA 10**  
**LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS / GESTION GERENCIAL /**  
**EVALUACION DE LOS RESULTADOS DE LAS DECISIONES TOMADAS**

**Interpretación:**

El 58% de los encuestados respondieron que siempre, el 22% que muchas veces, el 12% algunas veces, el 6% rara vez y el 2% nunca.

Las Gerencias <sup>5</sup> de las Empresas de Transporte de la Provincia de Huaral en el proceso de la planificación, organización, ejecución y control de sus actividades en forma constante están tomando decisiones contando como soporte la utilización correcta y oportuna de la información que le proporcionan los costos, por lo tanto resultan importante proceder a la evaluación de los resultados de las decisiones tomadas en un determinado período con la finalidad de verificar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en sus planes empresariales en situaciones de certidumbre e incertidumbre esa tarea resulta muy importante para tomar <sup>8</sup> en cuenta la presencia de factores internos y externos que hayan afectado dicho cumplimiento.

**4.2 CONTRASTACION DE LAS HIPOTESIS**

Para contrastar las hipótesis se ha utilizado la prueba no paramétrica denominada el chi cuadrado, se ha construido una tabla de doble entrada con las frecuencias observadas y las frecuencias esperadas con la finalidad de determinar la influencia <sup>37</sup> de la Variable Independiente sobre la Variable Dependiente, en base al procedimiento que a continuación se detalla:

**HIPÓTESIS PRINCIPAL**

<sup>1</sup> **H1: Los Costos de los Servicios si influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral.**

**Ho:** <sup>1</sup> Los Costos de los Servicios si influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral.

**TABLA 11**  
**FRECUENCIAS OBSERVADAS**

LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS	GESTION GERENCIAL					TOTAL
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Rara vez	Nunca	
Siempre	2	6	1	0	0	<b>9</b>
Muchas Veces	7	15	3	0	0	<b>25</b>
Algunas veces	0	4	2	0	1	<b>7</b>
Rara vez	0	0	0	1	0	<b>1</b>
Nunca	0	0	1	0	1	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>44</b>

**FRECUENCIAS ESPERADAS**

LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS	GESTION GERENCIAL					TOTAL
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Rara vez	Nunca	
Siempre	1.84	5.11	1.43	0.20	0.42	<b>9.00</b>
Muchas veces	5.11	14.20	3.98	0.57	1.14	<b>25.00</b>
Algunas veces	1.43	3.98	1.11	0.16	0.32	<b>7.00</b>
Rara vez	0.20	0.57	0.16	0.02	0.05	<b>1.00</b>
Nunca	0.42	1.14	0.32	0.05	0.07	<b>2.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9.00</b>	<b>25.00</b>	<b>7.00</b>	<b>1.00</b>	<b>2.00</b>	<b>44.00</b>

Teniendo en cuenta que la muestra es una muestra aleatoria simple, la estadística de prueba es:

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

Se observa que cuando  $H_0$  es verdadero  $X^2$ , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con  $(5-1) (5-1) = 16$ , siendo el nivel de significación de 0.05, entonces la regla de decisión es la siguiente:

Rechazar la Hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $X^2$  es mayor o igual a 26.30

Al calcular la estadística de prueba  $\cdot X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} = 71.79$

Entonces la decisión estadística que se observa es que  $71.79 > 26.30$  entonces se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis planteada.

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1**

**H1:** Los Costos de los Servicios si influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la planificación de sus actividades.

**H0:** Los Costos de los Servicios no influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la planificación de sus actividades.

TABLA 12

## FRECUENCIAS OBSERVADAS

LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS	GESTION GERENCIAL / PLANIFICACION DE SUS ACTIVIDADES				TOTAL L
	Definitiv. Si	Probabl. Si	Definitiv. No	Probabl. No	
Definitivamente si	22	6	1	0	<b>29</b>
Probablemente si	7	0	0	1	<b>8</b>
Definitivamente no	0	2	1	1	<b>4</b>
Probablemente no	0	0	2	1	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>44</b>

## FRECUENCIAS ESPERADAS

LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS	GESTION GERENCIAL/ PLANIFICACION DE SUS ACTIVIDADES				TOTAL
	Definitiv. Si	Probabl. si	Definitiv. no	Probabl. No	
Definitivamente si	19.11	5.27	2.64	1.98	<b>29.00</b>
Probablemente si	5.27	1.45	0.73	0.55	<b>8.00</b>
Definitivamente no	2.64	0.73	0.36	0.27	<b>4.00</b>
Probablemente no	1.98	0.55	0.27	0.20	<b>3.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>29.00</b>	<b>8.00</b>	<b>4.00</b>	<b>3.00</b>	<b>44.00</b>

Teniendo en cuenta que la muestra es una muestra aleatoria simple, la estadística de prueba es:

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$



Se observa que cuando  $H_0$  es verdadero  $X^2$ , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con  $(4-1) (4-1) = 9$  siendo el nivel de significación de 0.05, entonces la regla de decisión es la siguiente:

Rechazar la Hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $X^2$  es mayor o igual a 16.92

Al calcular la estadística de prueba  $X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} = 31.40$

Entonces la decisión estadística que se observa es que 31.40

>16.92 entonces <sup>7</sup> se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis planteada.

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2**

<sup>1</sup>  
**H2: Los Costos de los Servicios si influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la organización de sus actividades.**

<sup>1</sup>  
**Ho: Los Costos de los Servicios no influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la organización de sus actividades.**

**TABLA 13**  
**FRECUENCIAS OBSERVADAS**

<b>GESTION GERENCIAL/ ORGANIZACIÓN DE SUS</b>						
<b>LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>					<b>TOTAL</b>
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Rara vez	Nunca	
Siempre	2	7	1	0	0	<b>10</b>
Muchas veces	8	22	0	0	0	<b>30</b>
Algunas veces	0	1	0	1	0	<b>2</b>
Rara vez	0	1	0	0	1	<b>1</b>
Nunca	0	0	1	0	0	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>44</b>

**FRECUENCIAS ESPERADAS**

<b>GESTION GERENCIAL / ORGANIZACIÓN DE SUS</b>						
<b>LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>					<b>TOTAL</b>
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Rara vez	Nunca	
Siempre	2.27	6.82	0.45	0.23	0.23	<b>10.00</b>
Muchas veces	6.82	20.45	1.36	0.68	0.69	<b>30.00</b>
Algunas veces	0.45	1.36	0.09	0.05	0.05	<b>2.00</b>
Rara vez	0.23	0.68	0.05	0.02	0.02	<b>1.00</b>
Nunca	0.23	0.69	0.05	0.02	0.01	<b>1.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10.00</b>	<b>30.00</b>	<b>2.00</b>	<b>1.00</b>	<b>1.00</b>	<b>44.00</b>

Teniendo en cuenta que la muestra es una muestra aleatoria simple, la estadística de prueba es:

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

Se observa que cuando  $H_0$  es verdadero  $X^2$ , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con  $(5-1) (5-1) = 16$  siendo el nivel de significación de 0.05, entonces la regla de decisión es la siguiente:

Rechazar la Hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $X^2$  es mayor o igual a 26.30

Al calcular la estadística de prueba  $X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} = 87.42$

Entonces la decisión estadística que se observa es que  $87.42 > 26.30$  entonces se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis planteada.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

**H3:** Los Costos de los Servicios si influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la ejecución de sus actividades.

**H0:** Los Costos de los Servicios no influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la ejecución de sus actividades.

TABLA 14

## FRECUENCIAS OBSERVADAS

LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS	GESTION GERENCIAL/ EJECUCIÓN DE SUS ACTIVIDADES			TOTAL
	Si, en gran medida	Si, en forma parcial	Si, en escasa medida	
Si, en gran medida	26	6	1	33
Si, en forma parcial	5	1	1	7
Si, en escasa medida	2	0	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>44</b>

## FRECUENCIAS ESPERADAS

LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS	GESTION GERENCIAL / EJECUCION DE SUS ACTIVIDADES			TOTAL
	Si, en gran medida	Si, en forma parcial	Si, en escasa medida	
Si, en gran medida	24.75	5.25	3.00	<b>33.00</b>
Si, en forma parcial	5.25	1.11	0.64	<b>7.00</b>
Si, en escasa medida	3.00	0.64	0.36	<b>4.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>33.00</b>	<b>7.00</b>	<b>4.00</b>	<b>44.00</b>

Teniendo en cuenta que la muestra es una muestra aleatoria simple,

la estadística de prueba es:

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

Se observa que cuando  $H_0$  es verdadero  $X^2$ , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con  $(3-1) = 2$  siendo el nivel de significación de 0.05, entonces la regla de decisión es la siguiente:

Rechazar la Hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $X^2$  es mayor o igual a 9.49

Al calcular la estadística de prueba  $X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} = 10.16$

Entonces la decisión estadística que se observa es que  $10.16 > 9.49$  entonces se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis planteada.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos <sup>16</sup> se ha demostrado que los Costos de los Servicios influyen de manera significativa en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral, por cuanto proporciona información que sus Gerencias la pueden utilizar con seguridad y garantía para efectos de planificar, organizar, ejecutar y controlar sus actividades, así como para tomar decisiones sean programadas, no programadas y con riesgo empresarial <sup>6</sup> para lograr el cumplimiento de sus objetivos y metas sobre todo en lo que se refiere al mantenimiento de sus capacidades operativas que incluye infraestructura y unidades de transporte, así como prestar mejores servicios con valor agregado <sup>14</sup> para satisfacer las necesidades de sus usuarios.

En lo que respecta a la Hipótesis principal teniendo en cuenta los antecedentes tomados en cuenta en la presente investigación coincido con Castro, A. (2018) en lo que se ha que cuando <sup>29</sup> las Empresas se dedican a la prestación de servicios de transporte en sus diversas modalidades, sus gerencias deben disponer de información de costos para que las Gerencias puedan planificar, organizar, ejecutar y control sus operaciones que atañen a dicho servicio, así como tomar decisiones que como parte de sus Gestiones Gerenciales a fin de cumplir con sus objetivos.

En lo que respecta a la primera Hipótesis específica encuentro coincidencia con Chero, K. (2018) en el sentido de que la información que proporcionan los costos de los servicios hacen posible que las Gerencias <sup>18</sup> de las Empresas que prestan los servicios de Transporte en sus diversas manifestaciones la utilicen previo análisis e

interpretación para efectos de planificar de manera ordenada y sistemática sus actividades y operaciones para garantizar la continuidad de dichos servicios teniendo en cuenta que <sup>38</sup> deben garantizar el cumplimiento de sus objetivos y metas previstos en sus planes empresariales..

Respecto a la segunda Hipótesis específica encuentro coincidencias Inga, C. y Pando, A. (2016) en el sentido de que la información que proporcionan <sup>2</sup> los costos de los servicios en las Empresas que se dedican al servicio de transporte en sus diversas modalidades resulta indispensable para que sus Gerencias al cumplir con sus funciones gerenciales la utilicen no solamente para planificar sus operaciones, sino también para organizarlas debiendo para el efecto analizar en forma detallada la disponibilidad de sus recursos humanos, materiales y financieros para garantizar su continuidad y prestar servicios de calidad <sup>14</sup> para satisfacer las necesidades de sus usuarios.

En lo que se refiere a la tercera Hipótesis específica encuentro coincidencias con Peralta, R. y Velásquez, C. (2016) en lo que se relaciona a frente a la necesidad de conocer el costo total y unitario de los servicios, las Gerencias de las Empresas de Transporte en sus diferentes manifestaciones necesitan disponer de eficientes sistemas de costos que generen información en tiempo real de manera que las Gerencias de las mismas la utilicen para ejecutar sus actividades, así como para tomar decisiones correctas y oportunas, sean éstas programadas, no programadas y con riesgo empresarial para hacer posible que sus objetivos y metas se cumplan sobre todo en lo que se refiere al mantenimiento de sus capacidades operativas <sup>6</sup> y la prestación de servicios n valor agregado para satisfacer las necesidades de sus usuarios.

## **7** **CAPITULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 CONCLUSIONES**

- 1.** Se ha demostrado **que la** información que proporcionan los costos de los servicios es muy útil para que las Gerencias **de las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de** Huaral conozcan no solamente lo que es el costo total y unitario de dichos servicios, sino que también hace posible que la utilicen como insumo fundamental para efectos de planificar, organizar, ejecutar y controlar sus actividades y sobre todo para tomar decisiones oportunas y correctas que permitan **lograr el cumplimiento de sus objetivos y metas** especialmente para mantener sus capacidades operativas y para prestar más y mejores servicios a sus usuarios.
- 2.** Se ha establecido que para las Gerencias de **las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de** Huaral es conveniente **que** conociendo **la** información proporcionada por sus sistemas de costos garantiza su utilización en planificar de manera ordenada y sistemática sus actividades, para el efecto deben tener en cuenta los objetivos y metas establecidos en sus planes empresariales garantizando la continuidad de sus servicios y sobre todo la calidad de los mismos para satisfacer las exigencias y necesidades de sus usuarios que generalmente buscan encontrar la seguridad de que al trasladarse de un lugar a otro no tenga ningún inconveniente.



3. Se ha analizado que resulta importante y estratégico para las Gerencias <sup>15</sup> de las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral que para efectos de cumplir con sus funciones gerenciales utilicen la información de los costos para no solamente planificar sus actividades sino también para organizarlas de manera correcta y oportuna, para ello necesariamente deben considerar la disponibilidad de sus recursos humanos, materiales y financieros especialmente deben contar con las unidades de transporte suficientes <sup>40</sup> para garantizar la continuidad de los servicios de manera permanente <sup>14</sup> para satisfacer las necesidades que tienen sus usuarios, tratando en lo posible de prestar servicios de transporte con valor agregado.
4. Se ha determinado en base a los resultados que la información oportuna, correcta, analizada e interpretada que proporcionan los costos de los servicios posibilitan que las Gerencias <sup>4</sup> de las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral la empleen no solamente para conocer el costo total y unitario de dichos servicios, sino también para ejecutar sus actividades para el efecto deben tomar decisiones y utilizar estrategias para cumplir sus objetivos y metas sobre todo para generar <sup>47</sup> la rentabilidad necesaria mediante la reducción de sus costos considerando que ello implica disponer de mayor número de unidades de transporte para que los servicios tengan la continuidad conveniente y puedan satisfacer las necesidades mas exigentes de sus usuarios.

## 6.2 RECOMENDACIONES

1. Teniendo en cuenta la necesidad de contar con información de costos con valor agregado se recomienda a los Gerentes de las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral que le deben dar la importancia que merece sus sistemas de costos para efectos de que el registro y el proceso de sus actividades sean eficientes, sino que también la utilicen de manera segura y confiable para planificar, organizar, ejecutar y controlar sus actividades, sino para tomar decisiones y emplear estrategias para lograr el cumplimiento de sus objetivos y metas previstos en sus planes empresariales correspondiente a un período determinado.
2. Se recomienda a los Gerentes de las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral que exijan a sus Contadores Públicos que evalúen el funcionamiento de sus sistemas de costos con la finalidad que garanticen la generación de la información con valor agregado de los costos de los servicios, de manera que con previo conocimiento de los costos totales y unitarios de dichos servicios puedan utilizarla en la planificación ordenada y sistemática de sus actividades que permitan sobre todo disponer de la mayor cantidad de unidades de transporte con el mantenimiento adecuado para tener la seguridad de la continuidad de la prestación de los servicios para satisfacer las necesidades de sus usuarios.

3. En la actualidad un recurso indispensable para cualquier empresa es contar con información, por eso se recomienda a los Gerentes <sup>5</sup> de las Empresas de Transporte de la Provincia de Huaral que muestren el interés correspondiente para garantizar que sus sistemas de costos cuenten con todos los elementos necesarios para garantiza <sup>45</sup> la disponibilidad de la información de los servicios de transporte para utilizarla en el proceso de la organización de sus actividades las que deben haber sido debidamente planificadas, para el efecto deben analizar la disponibilidad de sus recursos humanos, materiales y financieros asegurando con ello la continuidad de sus servicios, el mantenimiento de sus unidades de transporte y la prestación de dichos servicios con valor agregado para que sus usuarios se sientan satisfechos.
  
4. Considerando la necesidad de prestar servicios de transporte con valor agregado se recomienda a los Gerentes de <sup>1</sup> las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral que conozcan <sup>1</sup> la importancia de disponer de la información de los costos de la prestación de dichos servicios, la que debe ser analizada y debidamente interpretada para que tengan la seguridad y garantía de utilizarla de manera oportuna y correcta sobre todo para ejecutar sus actividades, tomando decisiones y empleando estrategias que deben estar orientadas a <sup>6</sup> lograr el cumplimiento de sus objetivos y metas sobre todo en lo relacionado al mantenimiento de sus capacidades operativas, que incluya sus infraestructuras y la disponibilidad de más unidades de transporte para sus actividades tengan la continuidad necesaria y se preste más y mejores servicios para satisfacer las necesidades de sus usuarios.

## REFERENCIAS

### 7.1. Fuentes Documentales

1. **Castro, A. (2018) Tesis:** “los Costos de la Prestación de Servicios y la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Carga Pesada de la Provincia de Huaura”
2. **Castillo, L. (2015) Tesis** “El Sistema de Contabilidad de Costos en la Gestión Gerencial de las Empresas de Transporte de carga de la Provincia de Barranca”.
3. **Chero, K. (2018) Tesis:** “Los Costos de los Servicios y la Gestión Administrativa en las Empresas de Transporte de Carga Ancha de la Provincia de Huaral”
4. **Inga, L. y Pando, A. (2016) Tesis:** “Los Costos de los Servicios y la Rentabilidad en las Empresas de Transporte de Carga Pesada de la Provincia de Huaura”
5. **Peralta, R. y Velásquez, C. (2015) Tesis** “Los Costos de servicios como soporte para el desarrollo de una eficiente Gestión Gerencial en las Empresas de transporte de carga pesada de la Provincia de Huaral”.
6. **Pérez, J. (2015) Tesis** “La Contabilidad de Costos como soporte para la toma de decisiones en las Empresas de Transporte de carga de la Provincia de Huaura”.
7. **Santana, Y. (2018) Tesis:**” Las Fuentes de Financiamiento y la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Carga Ancha de la Provincia de Huaral”

8. **Torres, J. y Pérez, L. (2015)** Tesis: “La Contabilidad de Costos como soporte de la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de carga pesada de la Provincia de Huaura”.

## 7.2. Fuentes Bibliográficas

1. **ALVARADO, L. (2015)**. Costos de Servicios de Transporte de pasajeros. Ediciones Contables Administrativas. México.
2. **BARRERA, E. (2015)**. Costos de Servicios de Transporte. Editorial el Bosque Bogotá.
3. **CARRASCO, C. (2015)**. Contabilidad de Costos de servicios. Ediciones Contables Administrativas. México.
4. **ESPINOZA, R. (2015)**. Contabilidad de servicios de Transporte. Ediciones Contables Administrativas. México
5. **FLORES, J. (2015)**. Los Costos de los servicios de Transporte. Ediciones de contabilidad y finanzas. Lima.
6. **GARCIA, W. (2015)**. Contabilidad de servicios de Transporte. Editorial el Universo S.A.C. Lima.
7. **GAMARRA, E. (2015)**. La Rentabilidad en las Empresas de Servicios. Ediciones Contables Administrativas. México.
8. **ORTEGA, J. (2015)**. La Gestión Gerencial y la Rentabilidad en las Empresas de Servicios. Ediciones Contables Administrativas. México.
9. **PAREDES, G. (2015)**. Los Costos en las Empresas de Servicios. Ediciones Contables Administrativas. México.

10. **TORRES, A. (2015)** Los Costos de los servicios de transporte. Ediciones Contables y Administrativas. México.
11. **TORRES, A. (2015)** Los Costos de servicios de transporte. Ediciones Contables Administrativas. México.
12. **VERA, P. (2015).** Contabilidad de servicios de transporte. Editorial el Bosque. Bogotá.

**7.3. Fuentes Hemerográficas**

No se han utilizado

**7.4. Fuentes Electrónicas**

No se han utilizado

# **ANEXOS**

En la entrevista efectuada en la muestra correspondiente se utilizó el siguiente cuestionario:

1. ¿Con qué frecuencia considera Usted que los Costos de los Servicios Influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral?

a. Siempre ( ) b. Muchas veces ( ) c. Algunas veces ( )

d. Rara Vez ( ) e. Nunca ( )

2. ¿Considera Usted que los Costos de los Servicios influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la planificación de sus actividades?

a. Definitivamente si ( ) b. Probablemente si ( )

c. Definitivamente no ( ) d. Probablemente no ( )

3. ¿Con qué frecuencia considera Usted que los Costos de los Servicios Influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto la organización de sus actividades?

a. Siempre ( ) b. Muchas veces ( ) c. Algunas veces ( )

d. Rara vez ( ) e. Nunca ( )

4. ¿En qué medida considera Usted que los Costos de los Servicios Influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la ejecución de sus actividades?

Activar Windows  
Ve a Configuración



a. Si, en gran medida ( ) b. Si, en forma parcial ( )

c. Si, en escasa medida ( )

5. ¿Considera Usted que los Costos de los Servicios Influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto al control de sus actividades?

a. Definitivamente si ( ) b. Probablemente si ( )

c. Probablemente no ( ) , d. Definitivamente no ( )

6. ¿Considera Usted que los Costos de los Servicios influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la toma de decisiones?

a. Definitivamente si ( ) b. Probablemente si ( )

c. Probablemente no ( ) d. Definitivamente no ( )

7. ¿Con que frecuencia considera Usted que los Costos de los Servicios influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la toma de decisiones programadas?

a. Siempre ( ) b. Muchas veces ( ) c. Algunas veces ( )

d. Rara vez ( ) e. Nunca ( )

8. ¿En qué medida considera Usted que los Costos de los Servicios influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la toma de decisiones no programadas?
- a. Si en gran medida ( )    b. Parcialmente ( )
- c. Si en escasa medida ( )
9. ¿Considera Usted que los Costos de los Servicios influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la toma de decisiones con riesgo empresarial?
- a. Definitivamente si ( )    b. Probablemente si ( )
- c. Probablemente no ( )    d. Definitivamente no ( )
10. ¿Con qué frecuencia considera Usted que los Costos de los Servicios influyen en la Gestión Gerencial en las Empresas de Transporte de Pasajeros de la Provincia de Huaral respecto a la evaluación de los resultados de las decisiones tomadas?
- a. Siempre ( )    b. Muchas veces ( )    c. Algunas veces ( )
- d. Rara Vez ( )    e. Nunca ( )

# LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS Y LA GESTION GERENCIAL EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE LA PROVINCIA DE HUARAL

## INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	5%
2	<a href="http://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="http://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://repositorio.uncp.edu.pe">repositorio.uncp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://200.23.166.141/work/secciones/175/imagenes/36">http://200.23.166.141/work/secciones/175/imagenes/36</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%
8	<a href="http://es.slideshare.net">es.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1%

9	<a href="http://repositorio.uandina.edu.pe">repositorio.uandina.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="http://costosfacil.blogspot.com">costosfacil.blogspot.com</a> Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
12	<a href="http://repositorio.ucp.edu.pe">repositorio.ucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://tesis.unsm.edu.pe">tesis.unsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://www.laempresa.net">www.laempresa.net</a> Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
16	<a href="http://renatiqa.sunedu.gob.pe">renatiqa.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://qdoc.tips">qdoc.tips</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://repositorio.autonoma.edu.pe">repositorio.autonoma.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %

<1 %

21

[vsip.info](http://vsip.info)

Fuente de Internet

<1 %

22

[www.ctagr.com](http://www.ctagr.com)

Fuente de Internet

<1 %

23

[www.transantiago.cl](http://www.transantiago.cl)

Fuente de Internet

<1 %

24

[cybertesis.unmsm.edu.pe](http://cybertesis.unmsm.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

25

[www.procuraduria.gov.co](http://www.procuraduria.gov.co)

Fuente de Internet

<1 %

26

[go.gale.com](http://go.gale.com)

Fuente de Internet

<1 %

27

[prezi.com](http://prezi.com)

Fuente de Internet

<1 %

28

Submitted to unasam

Trabajo del estudiante

<1 %

29

[www.diputados.gob.mx](http://www.diputados.gob.mx)

Fuente de Internet

<1 %

30

[baixardoc.com](http://baixardoc.com)

Fuente de Internet

<1 %

31

[biblat.unam.mx](http://biblat.unam.mx)

Fuente de Internet

<1 %

32	<a href="http://www.boliviacomercio.org.bo">www.boliviacomercio.org.bo</a> Fuente de Internet	<1 %
33	<a href="http://www.facua.org">www.facua.org</a> Fuente de Internet	<1 %
34	<a href="http://www.felacred.org">www.felacred.org</a> Fuente de Internet	<1 %
35	<a href="http://www.inteligencia-emocional.org">www.inteligencia-emocional.org</a> Fuente de Internet	<1 %
36	<a href="http://www.purosautosdetroit.com">www.purosautosdetroit.com</a> Fuente de Internet	<1 %
37	Juana Chinchilla, Mercedes López-Sáez, Alexandra Vázquez. " How do others influence our attitudes? Analysis of the primus inter pares effect and mediating variables associated with this process / ", Revista de Psicología Social, 2018 Publicación	<1 %
38	<a href="http://cienciadigital.org">cienciadigital.org</a> Fuente de Internet	<1 %
39	<a href="http://linguatools.de">linguatools.de</a> Fuente de Internet	<1 %
40	<a href="http://prensaperu.pe">prensaperu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
41	<a href="http://repositorio.unasam.edu.pe">repositorio.unasam.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

42	<a href="http://repositorio.unp.edu.pe">repositorio.unp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
43	<a href="http://www.aspec.org.pe">www.aspec.org.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
44	<a href="http://www.business.hsbc.com.ar">www.business.hsbc.com.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
45	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1 %
46	<a href="http://www.cre.gob.mx">www.cre.gob.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
47	<a href="http://www.mundocostos.com.ar">www.mundocostos.com.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
48	<a href="http://www.parlamentario.com">www.parlamentario.com</a> Fuente de Internet	<1 %
49	<a href="http://www.vitruvio.com.br">www.vitruvio.com.br</a> Fuente de Internet	<1 %
50	<a href="https://docs.google.com">docs.google.com</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1 words

Excluir bibliografía

Apagado